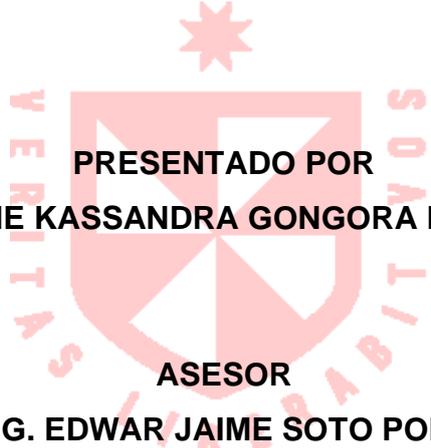


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA PRODUCTIVIDAD  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS  
EMPRESAS DE SERVICIOS GENERALES DEL  
DISTRITO DE LA MOLINA, LIMA, 2024**



PRESENTADO POR  
KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ

ASESOR  
MG. EDWAR JAIME SOTO POLO

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA, PERÚ

2024



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS  
GENERALES DEL DISTRITO DE LA MOLINA, LIMA, 2024**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADA POR  
KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ**

**ASESOR  
MG. EDWAR JAIME SOTO POLO**

**LIMA, PERÚ  
2024**

## DEDICATORIA

A mis padres, quienes me inculcaron los valores que hoy me definen y han sido el pilar en cada uno de mis logros. Les dedico este trabajo con gratitud infinita, ya que han estado conmigo desde el principio hasta el final.

Gracias, papá y mamá.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres y a mi hermana, quienes me impulsaron a completar este importante proyecto de vida con sus palabras de apoyo. También extendo mi gratitud a mis amigos, cuyos conocimientos fueron clave en el desarrollo de este trabajo. Y, sobre todo, agradezco a Dios por guiarme en este camino.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	9
1.1.    Antecedentes de la investigación .....	9
1.1.1.    Antecedentes internacionales .....	9
1.1.2.    Antecedentes Nacionales.....	12
1.2.    Bases teóricas.....	15
1.2.1.    Gestión Logística .....	15
1.2.1.1    Definiciones .....	15
1.2.1.2    Importancia de la Gestión Logística .....	17
1.2.1.3    Teorías acerca de la Gestión Logística .....	18
1.2.1.4    Dimensiones e Indicadores de la Gestión Logística .....	20
1.2.2    Productividad Laboral .....	23
1.2.2.1    Definiciones .....	23
1.2.2.2    Importancia de la Productividad Laboral .....	24
1.2.2.3    Teorías acerca de la Productividad Laboral.....	26
1.2.2.4    Dimensiones e Indicadores de la Productividad Laboral .....	28
1.3    Definición de términos básicos .....	32
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
2.1.    Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	37
2.1.1.    Hipótesis general .....	37
2.1.2.    Hipótesis específicas .....	37
2.2.    Variables y definición operacional .....	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.    Diseño metodológico .....	41
3.2.    Técnicas de recolección de datos.....	44
3.3.    Validez del instrumento.....	44
3.4.    Confiabilidad del instrumento.....	45
3.5.    Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	46
3.6.    Aspectos éticos .....	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	47
4.1.    Análisis descriptivo .....	47
4.2.    Análisis inferencial .....	54
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	63
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES .....	70
ANEXOS.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Dimensiones Psicológicas y Psicosociales .....	26
<b>Tabla 2</b> Definición conceptual y operacional de las variables y dimensiones.....	38
<b>Tabla 3</b> Evaluación de expertos en relación a variables de estudio .....	44
<b>Tabla 4</b> Consistencia Interna de Variables mediante Alfa de Cronbach.....	45
<b>Tabla 5</b> Pruebas de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov.....	55
<b>Tabla 6</b> Relación entre las variables .....	57
<b>Tabla 7</b> Relación entre la primera dimensión de gestión logística y productividad laboral .....	58
<b>Tabla 8</b> Relación entre la segunda dimensión de gestión logística y productividad laboral .....	60
<b>Tabla 9</b> Relación entre la tercera dimensión de gestión logística y productividad laboral .....	61
<b>Tabla 10</b> Matriz de consistencia .....	83
<b>Tabla 11</b> Operacionalización de la primera variable .....	85
<b>Tabla 12</b> Operacionalización de la segunda variable.....	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Sistema de Gestión Logística .....	19
<b>Figura 2</b> Dimensión humana y dimensión del proceso productivo .....	27
<b>Figura 3</b> Factores Internos y Factores externos .....	28
<b>Figura 4</b> Distribución de frecuencias de la gestión logística.....	47
<b>Figura 5</b> Distribución de frecuencias de la dimensión financiera - operativa.....	48
<b>Figura 6</b> Distribución de frecuencias de la dimensión tiempo .....	49
<b>Figura 7</b> Distribución de frecuencias de la dimensión calidad.....	50
<b>Figura 8</b> Distribución de frecuencias de la productividad laboral.....	51
<b>Figura 9</b> Distribución de frecuencias de la dimensión factores individuales .....	52
<b>Figura 10</b> Distribución de frecuencias de la dimensión factores grupales .....	53
<b>Figura 11</b> Distribución de frecuencias de la dimensión factores organizacionales .....	54
<b>Figura 12</b> Diagrama de dispersión entre las variables .....	57
<b>Figura 13</b> Diagrama de dispersión entre la primera dimensión de gestión logística y productividad laboral .....	58
<b>Figura 14</b> Diagrama de dispersión entre la segunda dimensión de gestión logística y productividad laboral .....	59
<b>Figura 15</b> Diagrama de dispersión entre la tercera dimensión de gestión logística y productividad laboral .....	61

## RESUMEN

El presente trabajo de indagación tiene como objetivo principal determinar si la gestión logística se relaciona con la productividad Laboral de los trabajadores de las empresas de Servicios Generales ubicadas en el distrito de la Molina-2024. En cuanto los aspectos metodológicos, se realizó un estudio básico, alcance correlacional, diseño no experimental, corte transeccional y enfoque cuantitativo. Asimismo, los informantes estuvieron conformados mediante una muestra censal de 90 participantes. Para la recopilación de la información, se utilizó como técnicas las encuestas, siendo los instrumentos dos cuestionarios con escala de Likert, cada uno con 18 preguntas para su pertinente medición. Además, de acuerdo con las bases teóricas, se determinó las dimensiones para la primera variable siendo financiera – operativa, la temporalidad y calidad; y para la segunda variable son los factores individuales, en grupo y organizacionales. Para comprobar la veracidad de las hipótesis se hizo uso de herramientas estadísticas para datos con distribución no normal, como el coeficiente de relación de Rho de Spearman. En cuanto a los hallazgos encontramos, el valor de  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ , concluyendo que existe una relación significativa entre las variables. Asimismo, dicho índice es 0,452 (45,2%) señalando que las variables tienen una correlación directa y media. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Gestión logística, productividad laboral, empresa, trabajadores, asociación.

## ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine whether logistics management is related to the labor productivity of the workers of the General Services Companies of La Molina-2024. Regarding methodological aspects, a basic study was carried out, correlational scope, non-experimental design, cross-sectional cut and quantitative approach. Likewise, the informants were made up of a census sample of 90 participants. For the collection of information, surveys were used as techniques, the instruments being two questionnaires with a Likert scale, each with 18 questions for its pertinent measurement. Likewise, according to the theoretical bases, the dimensions were determined for the first variable being financial - operational, temporality and quality; and for the second variable, they are individual, group and organizational factors. To verify the veracity of the hypotheses, statistical tools were used for data with non-normal distribution, such as Spearman's Rho relationship coefficient. Regarding the findings, we found the value of  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , concluding that there is a significant relationship between the variables. Likewise, this index is 0.452 (45.2%) indicating that the variables have a direct and medium correlation. Therefore, the alternative hypothesis is accepted, and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Logistics management, labor productivity, company, workers, association.

# RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS KATHERINE GONGORA 1.docx

RECUENTO DE PALABRAS

**22309 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**129697 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**102 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**851.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 22, 2024 4:06 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 22, 2024 4:08 PM GMT-5**

## ● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## INTRODUCCIÓN

En el entorno mundial, la evolución de la logística ha experimentado grandes cambios desde sus orígenes hasta convertirse en un elemento clave en el ámbito empresarial. Asimismo, el auge del comercio electrónico, la digitalización y la necesidad de sostenibilidad han redefinido los desafíos logísticos. Sin embargo, el sector enfrenta importantes retos como la creciente complejidad de las cadenas de suministro globalizadas, la sostenibilidad ambiental y el impacto de la crisis sanitaria presentada. Por lo que, la dirección eficiente de estas cadenas logísticas es sustancial para el progreso empresarial, pero requiere una reconfiguración tecnológica, cultural y organizacional (Viu y Castillo, 2022). Además, Salazar et al. (2023) manifestaron que los pequeños y medianos negocios o compañías pueden disminuir en un 30% de los costos de actividades logísticas mediante una evaluación previa, capacitación, especialización y la apreciación final, mejorando los diversos procesos y el funcionamiento de las empresas ante la adopción de nuevas normativas o estándares rigurosas. No obstante, debido a la carencia de recursos económicos no llegan a implementarlos.

A nivel europeo, la logística y el transporte han pasado por tiempos desagradables desde el 2020, debido a la coyuntura y la guerra entre Rusia y Ucrania, ejerciendo una fuerte presión en las cadenas de suministro a nivel mundial. Actualmente, el sector está experimentando los efectos del nuevo comportamiento de los consumidores, la economía está en ascenso y existen dificultades en el transporte aéreo y marítimo ante tal situación. A pesar de ello, la industria de la logística ha recaudado más de 10 billones de dólares en 2022 y se espera que tenga un crecimiento del 5% durante los siguientes periodos, siendo el principal participante el mercado asiático debido a su liderazgo relativo a las rutas de

transporte de bienes o servicios y al traslado de la industria manufacturera a países que adopten la integración de los mercados (Fernández, 2024).

En Norteamérica, especialmente, en Panamá, gracias al detalle informativo, existe un desacuerdo entre las opiniones de los empleados y las acciones de la empresa en su conjunto cuando se trata de logística. Siendo así, es preocupante que sólo el 25% de los subordinados tienen suficientes conocimientos sobre la importancia de la logística, siendo un problema organizacional y, como es evidente, conduce a una baja productividad entre el personal logístico. Básicamente, la clave para resolver este problema es involucrar al personal y utilizar las mejores prácticas (Barría, 2023).

Por otro lado, en la reseña informativa en América y el Caribe, el desempeño logístico es lento y peculiar en comparación a las otras regiones, se debe a que, según los reportes del desenvolvimiento logístico del Banco Mundial en el 2018, ningún país del continente se encontraba en un buen lugar, apenas Chile se ubicó en el puesto 42, este bajo desempeño genera costos logísticos que representan el 18% y 35% del valor de los productos, en contraste con el 8% de las organizaciones estadounidenses. Otro de las dificultades es la falta de inversiones en adecuadas infraestructuras en los sistemas logísticos, afectando la rapidez y fiabilidad de los sistemas. Tal es el caso entre los años 2007 al 2018, donde la inversión en capital fijo pasó de 16.3% al 23% del producto bruto interno, pero no es suficiente frente a las economías desarrolladas. Asimismo, la poca adopción de tecnología e inteligencia artificial es otro desafío para los latinoamericanos debido a la resistencia al cambio y escasa capacitaciones dentro de las organizaciones, ello imposibilita la eficiencia de las operaciones logísticas (Calatayud y Montes, 2021).

Bajo la misma premisa, en el informe regional de productividad, contextualiza en América Latina y el Caribe, han enfrentado grandes dificultades para mejorar su productividad laboral, lo cual, afecta profundamente el crecimiento económico y el bienestar de sus habitantes. Medir y comparar esta productividad entre países no es fácil, ya que no siempre se cuentan con los datos adecuados, como las horas reales que las personas trabajan. Además, cada país y sector de la economía tiene sus propios retos y condiciones únicas que hacen que la productividad no crezca de manera uniforme. A pesar de los esfuerzos, existe aún un ciclo de estancamiento, afectando la posibilidad de que sus habitantes alcancen mejores condiciones de vida (Organización Internacional del Trabajo, 2022). En consonancia con la anterior, García (2020) señaló que el rendimiento de las organizaciones se puede medir con precisión mediante el uso de métricas como la cadena de valor y descripciones detalladas de sus componentes. El objetivo es lograr una mejor respuesta en el mercado mediante un proceso racionalizado e integrado con costos reducidos.

En el ámbito peruano, la logística es un campo que sigue avanzando constantemente debido a que brinda servicios que prometen un progreso óptimo de los negocios, pero que necesita del consumo y capacidad de compra de las provincias. Por lo que, una empresa dedicada a este rubro ofrece servicios que complementan a la red de abastecimiento, stocks, despachos y manipulación para diversas empresas que necesiten espacios seguros para las mercaderías. Sin embargo, existen cuatro aspectos que se debe tener en cuenta, como la flexibilidad, adecuados almacenes, parámetros de calidad y crecimiento sostenible; permitiendo así el crecimiento, ser más productivos y obtener la rentabilidad esperada (Andina, 2019).

Por consiguiente, existen diferencias notables en la productividad laboral relacionadas con la infraestructura, la tecnología, la educación y otras esferas. Por ello, estos factores se vuelven críticos en la determinación de la productividad laboral, por lo tanto, es esencial para el bien común y el desarrollo de la economía mediante la medición de indicadores (Instituto Peruano de Economía, 2022). En Perú, un análisis de los datos de ventas del país reveló que los gastos logísticos representaban el 16% del total. Aproximadamente dieciséis soles de cada cien soles van hacia los costos logísticos (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2022).

En el informe sectorial de logística, el auge del comercio electrónico ha puesto en evidencia los profundos retos de la logística de última milla, especialmente en Perú. Es indudable que, las empresas luchan por adaptarse a las crecientes expectativas de los consumidores, quienes exigen entregas más rápidas y precisas, pero las corporaciones carecen de visibilidad en tiempo real y automatización suficiente para cumplir con estas demandas. Por otra parte, en un contexto en el que la tecnología avanza a pasos agigantados y los consumidores se vuelven más exigentes, la industria peruana se enfrenta al reto de crear alianzas estratégicas y aprovechar nuevas oportunidades, todo mientras lucha por optimizar costos sin comprometer la experiencia del cliente (ESAN Intelligence, 2022).

En este sentido, la experiencia en esta esfera específica se destaca como un activo crucial para las industrias que buscan explorar nuevas posibilidades y superar obstáculos, dada su importancia y valor práctico. Sin embargo, sigue siendo escaso para aquellas organizaciones que no están interesados en desarrollar nuevas herramientas específicas o realizar análisis profundo sobre las tecnologías que se necesitan. Asimismo, no es solo una cuestión de eficiencia

operativa, sino de adaptación y supervivencia en un entorno que demanda soluciones rápidas y precisas, por lo que, es un reto que también afecta el bienestar y el impulso de los equipos de trabajo, por lo que, ante ello, fue identificado en el panorama situacional de ciertas empresas ubicadas en el distrito de La Molina. Teniendo en cuenta dichos obstáculos, pueden superarse a través de una planificación de recursos, inversión y estrategias innovadoras. En tal sentido, según los problemas señalados, surge la necesidad de plantear la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales de La Molina-2024?, admitiéndose la formulación de la siguiente hipótesis alternativa: La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales de La Molina-2024.

En cuanto su importancia para la sociedad, se ejecuta un rol importante en el desempeño del trabajo y en el entorno científico, teniendo una influencia considerable en varias facetas, que van con el crecimiento de las empresas del estudio y la satisfacción para todos los trabajadores, siendo así que, mediante los resultados y recomendaciones, facilitó la comprensión de un ambiente estructurado y eficiente. Dicho de otra manera, la declaración tuvo un impacto social de forma sustancial, debido a que favorecen directamente el crecimiento económico de las empresas estudiadas y al bienestar de sus empleados.

La pertinencia práctica, permitió la comprensión exhaustiva de la problemática detectada, debido a que es aplicable a diversas corporaciones como también a los propios colaboradores. Por lo que, al haber identificado la necesidad de optimizar la gestión logística como un pilar clave para mejorar el rendimiento

laboral, esta búsqueda ofrece una solución integral que puede transformar el entorno de trabajo. Asimismo, los resultados de esta inspección permiten a las empresas de servicios generales, implementar prácticas que mejoren la eficiencia en el uso de los recursos y a reducir los tiempos de inactividad, favoreciendo a la minimización de errores y retrasos. Así, la indagación no solo responde a las necesidades internas de las empresas, sino que también promueve un impacto positivo en la productividad de cada uno de los subordinados.

La importancia metodológica, se enfocó en cumplir con los objetivos del estudio, justificando el uso de una secuencia cuantitativa para recolectar los datos requeridos sobre las variables mediante los cuestionarios, ofreciendo un análisis detallado de la asociación entre las variables. Asimismo, se evidenció diversas perspectivas de mejora y recomendaciones para aumentar y racionalizar las actividades.

En la relevancia teórica, se centró en brindar nuevas perspectivas o conocimientos adicionales para aportar valor a la información existente sobre el tema. Su relevancia proviene de la ampliación de datos ofrecidos. Junto a esto, ofrece una base conceptual sólida para comprender el impacto de la gestión logística en la productividad de sus trabajadores, incorporando conceptos y hallazgos significativos para los grupos académicos.

Las limitaciones encontradas en la presente pesquisa se enfocaron principalmente en dos áreas claves como la obtención de permisos, generando pequeños retrasos en el avance de la tesis y el uso de los datos, lo que afectó la disponibilidad y la información precisa. No obstante, se lograron superar a través

de la implementación de alternativas y métodos de recolección necesarios, respetando las directivas del caso y obteniendo hallazgos valiosos y pertinentes.

La exploración fue viable gracias al apoyo del talento humano, con la colaboración de todos los participantes y los recursos financieros, ya que se generó un presupuesto adecuado para cubrir los desembolsos vinculados a la investigación. Además, se contó con bienes materiales imprescindibles, incluyendo equipos tecnológicos y el entorno adecuado. Por último, la planificación minuciosa de los tiempos permitió establecer los plazos en cada fase y cumplir con lo solicitado, tomando en consideración la rigurosidad de la calidad en la tesis. En resumen, la correcta gestión de dichos recursos permitió asegurar la integridad del estudio y al avance de los conocimientos para la ciencia.

La presente inspección se enmarca en una postura cuantitativa, con un diseño metodológico no experimental y de tipología básica, es decir, no se manipuló ninguna variable, sino que se observaron los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. Por otra parte, la muestra fue seleccionada de manera censal, lo que incluyó la participación de 90 individuos, permitiendo un análisis exhaustivo. Para el tratamiento de los datos, se emplearon dos métodos principales: en primer lugar, la estadística descriptiva, que facilitó la representación visual de la distribución de los datos mediante gráficos, como el gráfico de barras y dispersión, siendo de utilidad para identificar patrones y tendencias. En segundo lugar, se utilizó la estadística inferencial, que permitió la aplicación de diversos procedimientos para analizar la normalidad y las relaciones entre las variables con sus dimensiones.

Finalmente, los capítulos que componen la indagación están clasificadas principalmente por el marco teórico, hipótesis y variables, metodología de la investigación, resultados y discusión, lo que llevaron al resultado final mediante las conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. Antecedentes internacionales

Escanta y López (2024) en su trabajo de indagación abordaron la evaluación del manejo logístico y su repercusión en la satisfacción de los consumidores, donde diagnosticaron que la empresa Sari Papelería Popular S.A., asentada en la ciudad de Ibarra, enfrenta dificultades relacionados en sus actividades logísticas, la falta de optimización operativas en ciertas áreas y la poca precisión para atender los pedidos. A su vez, la muestra estuvo constituida por 346 clientes y los mecanismos técnicos de obtención de información fueron las encuestas y entrevistas, desarrollando instrumentos como los cuestionarios y guía de entrevista. De tal manera, tuvieron como finalidad determinar su influencia, estando sujeto a una metodología mixta, relacional, sin experimentos y de naturaleza transeccional, todo ello, mediante la utilización del software estadístico *InfoStat* para determinar la prueba de normalidad y sus respectivas correlaciones. En cuanto a los hallazgos, encontraron una correlación positiva sólida entre las variables de indagación, con un índice Spearman de 0.55. Esto sugiere que, a medida que la logística mejora, también lo hace la satisfacción de los usuarios, además, al analizar los diferentes tipos de compradores, observaron que los distribuidores al por mayor presentan un coeficiente de correlación más alto (0.07), en comparación con los vendedores de tiendas, cuyo coeficiente fue ligeramente menor (0.06).

Reyes (2024) en su pesquisa, acerca de la gestión logística para impulsar la producción en una entidad comercializadora de artículos domésticos, radicada en Guayaquil, donde identificó que dicha organización cuenta con deficiencias como una inadecuada cadena de suministro, poca administración de los inventarios y

problemas en la distribución estratégica operativa, lo cual, tiene un efecto importante en la eficiencia de los trabajadores. Es por ello que, la muestra fue de tipo censal, aplicada a todos los trabajadores de dicha corporación. Conforme a la secuencia metodológica aplicada, ante nada, tuvo como objetivo general, desarrollar estrategias logísticas para la mejora de la productividad, mediante un enfoque metodológico mixto y alcance descriptivo. En cuanto a las técnicas, empleó las encuestas y entrevistas; teniendo como instrumentos los cuestionarios y guía de entrevistas estructuradas. Asimismo, acorde a los programas de cálculo para las distribuciones porcentuales, como principales resultados, el 62.5% de los participantes no está de acuerdo con que se cuente con sistemas y operaciones eficientes para gestionar los productos. No obstante, el 87.5% de los encuestados están de acuerdo en que se debe implementar sistemas de gestión innovadores y de vanguardia para aumentar la producción de los empleados. Por otra parte, el 95% están totalmente de acuerdo que se debe realizar inversiones logísticas para incrementar el rendimiento de los colaboradores. Por tales motivos, optimizar la gestión logística como un factor clave para mejorar tanto la productividad como la calidad en la empresa comercializadora de artículos domésticos es trascendental, de tal manera, la organización mejora la eficiencia laboral y su capacidad competitiva.

Castro (2023) en su análisis acerca del efecto de las operaciones logísticas en la productividad de una empresa Multinacional, en la ciudad de Guayaquil, que fabrica productos farmacéuticos para uso humano, reconociendo problemas como la disminución de ventas, dificultades para una adecuada administración de las importaciones, deficiencias en la rotación de los inventarios, falta de disposición de productos y falta de recursos financieros para la adquisición de un sistema de

control, siendo así que, estableció el objetivo general de evaluar su influencia. Teniendo en cuenta ello, la muestra estuvo conformada por 53 colaboradores, además, en los aspectos metodológicos, le corresponde un estudio mixto, exploratorio, descriptivo y correlacional. A su vez, utilizó cuestionarios y una guía de entrevistas como herramientas primarias de obtención de información. Los descubrimientos conforme a los programas de cálculo estadístico indicaron que, mediante la prueba de ANOVA, existe una asociación de 0.770 y una significancia de 0.00, demostrando su influencia. De este modo, queda en evidencia que los cambios si repercuten sobre la productividad del personal, siendo necesaria, una adecuación planificada para ofrecer una solución integral.

Banda (2021) en su averiguación focalizado en la gestión de calidad y productividad en el sector de construcción ubicada en Ecuador, recalcó que la calidad no es tomando en cuenta para disminuir los costos y los periodos de ejecución; y los trabajadores no están lo suficientemente capacitados sobre las diversas herramientas y sistemas tecnológicos de la organización. En función a ello, estableció como propósito general, determinar la influencia de dichas variables. Bajo esta premisa, la muestra probabilística fue de 192 gerentes y desarrollado bajo el enfoque cuantitativo y con niveles descriptivo, exploratorio y correlacional. Se implementaron técnicas: encuestas y entrevistas, siendo sus recursos los cuestionarios y guiones de entrevista. Los descubrimientos informativos por medio del SPSS indicaron una asociación moderada con el rango de Rho Spearman = 0.766 y una prueba bilateral de 0.000, por lo que quedó en evidencia que, si existe una relación entre las variables, por tal motivo, desarrollar nuevas estrategias, procesos y controlarlos por indicadores, mejora la competitividad de la empresa.

Chicaiza (2020) en su exploración enfocada en la mejora permanente y la en la eficacia de prácticas de gestión de inventarios y despacho en la entidad Megaprofer S.A., localizada en la ciudad de Ambato, evidenció problemáticas desde la falta de elementos que contribuyan al progreso, falta de indicadores de producción y directrices que indiquen las actividades de almacenamiento o despacho. Bajo este contexto, planteó el objetivo general de investigar las variables en los diversos procesos logísticos. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 75 trabajadores. A su vez, la metodología empleada hizo referencia al enfoque cuantitativo, método deductivo, siendo una investigación no experimental, de campo, bibliográfico y de análisis, por lo que, para reunir la base de datos, se aplicaron cuestionarios validados. En cuanto los hallazgos, acorde a los programas estadísticos, con un nivel de significación del 95% y un riesgo del 5%, descubrió que el parámetro de Chi Cuadrado calculado  $X^2_c = 12.4456$ , es inferior al Chi Cuadrado tabulado  $X^2_t = 9.488$ , dejando en claro que, los niveles de productividad del almacén están afectados por la mejora continua y despacho de la organización. Ante ello, se recalca que, la mejora continua si tiene efecto en los niveles de productividad, siendo de necesidad la implementación de sistemas o estructuras, racionalizar procesos, estandarizar los precios y brindar la importancia debida al recurso humano dentro de su ambiente de trabajo.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Villacorta (2023) en su inspección sobre la gestión de actividades logísticas y la productividad del empleo en la corporación Rial Construcciones y Servicios S. A., asentada en la ciudad de Trujillo, evidenció la comprensión limitada de los trabajadores sobre el almacenamiento y la ausencia de una gestión adecuada del inventario y organización de productos, aumento de los costos de almacenamiento,

lo que conllevó a la disminución de la productividad de la organización. Por esta razón, estableció como propósito central, determinar la intensidad de la correlación, para una muestra representativa de 30 trabajadores. Ante la secuencia metodológica, fue bajo un seguimiento sin experimentos, sección transeccional y de nivel relacional. La inspección llegó a la conclusión que, las variables se relacionaron positivamente con un estadístico paramétrico de Pearson del 83%, indicando que la eficiencia de la entidad, las relaciones con los empleados y las conexiones con los clientes pueden ser mejoradas con una administración logística adecuada, por lo que la hipótesis fue aceptada en grandes términos.

Huanca (2022) en su trabajo científico relacionada a la administración logística y productividad del personal de la sociedad Negolatina, situada en Puno, puso en manifiesto la falta de actualización de los inventarios, almacenes vacíos y productos vencidos, perjudicando a las actividades productivas de la corporación. Por tal motivo, el objetivo central fue examinar su vinculación o correspondencia, mediante una muestra de 31 subordinados con el seguimiento del enfoque cuantitativo, corte transversal, diseño no experimental y alcance correlacional – descriptivo. Así mismo, el autor recurrió a la encuesta como técnica y distribuyó los cuestionarios a la muestra identificada. Como hallazgo por medio del uso de SPSS, identificó una vinculación positiva débil, puesto que la medida de Rho Spearman fue de 0.427 y si bien es cierto, se aceptó la hipótesis de indagación, es necesario la implementación de nuevas estrategias para que la producción de la empresa crezca notablemente.

Minchon (2022) en su pesquisa sobre la logística y productividad laboral en una corporación agroindustrial, radicada en la ciudad de Trujillo, puso al descubierto ciertas deficiencias como los retrasos para abastecer materiales y atender pedidos,

falta de información sobre estado de los productos con fecha de caducidad, ocasionando que no se cumplan las metas establecidas y no incremente la productividad. De tal forma, estableció como propósito principal, determinar su asociación a una muestra censal de 20 empleados, por lo que, la secuencia metodológica fue alcance descriptivo – asociativo, perspectiva cuantitativa, diseño sin experimentos y corte transeccional. A su vez, puso en práctica como técnica las encuestas y como instrumentos los cuestionarios, para reunir toda la información pertinente. Entre las principales conclusiones, mediante la utilización del programa SPSS, tuvo que el 60% de los encuestados indicaron que la primera variable se encuentra en un rango intermedio y el 75%, califican la segunda variable de la misma manera. Además, el valorativo Rho Spearman para esta asociación, fue moderadamente directa, con una cifra de 0.621 y un nivel de sustancial de 0.003. Todo esto señaló que, se cumplió la hipótesis de búsqueda, lo que significa que la productividad de la empresa aumentará si se gestiona mejor la logística.

Reyes (2021) en su prospección enfocado en la gestión de los recursos logísticos y productividad ocupacional para un organismo de negocios y transportes privado, asentada en la ciudad de Trujillo, por lo que manifestó la falta de un buen estado de los insumos, la falta de monitoreo en cada proceso, carencia de organización de los productos y deficiente manejo de los inventarios, dando consigo que todos estos factores contribuyen a la disminución de la productividad del staff. En base a lo anterior, formuló el propósito principal de determinar la asociación entre las variables mencionadas a una muestra de 40 asalariados. Por consiguiente, el autor optó por realizar un estudio aplicado y no hacer experimentos, con un corte transversal y nivel correlacional. Como técnica de recolección de datos hizo uso de las encuestas y como instrumentos los cuestionarios. Como resultado

gracias al uso del SPSS, consiguió un nivel de medida Pearson de 0,866, siendo una asociación positiva significativa, aceptándose la hipótesis alternativa, lo que pone en conocimiento, que una mejor cadena de suministro conducirá a una mayor producción de trabajadores y a resultados competitivos.

Luque (2019) en su estudio sobre la gestión logística y la productividad de los subordinados de una entidad financiera de ahorros y créditos en la ciudad de Puno, donde se identificaron quejas sobre los elevados procesos logísticos y no logran abastecer los diversos procesos de la gerencia de la organización, conllevando al decrecimiento de la producción. Por lo tanto, el objetivo era establecer su vinculación o asociación, de tal manera que, la población y subgrupo estuvo integrada por siete gerentes de la empresa, desarrollándose bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transeccional y de alcance descriptivo –relacional. En adición, utilizó la encuesta y por ende el cuestionario estructurado como instrumento de acopio de datos. La investigación concluyó que, por medio del SPSS, estadísticamente no existe asociación significativa debido a que con un nivel de significancia de 0.721 y un valor de Pearson de 0.167, se aceptó la hipótesis nula, quedando así que, no hay suficiente evidencia científica para comprobar lo indagado.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Gestión Logística**

#### **1.2.1.1 Definiciones**

Se refiere a cada uno de los pasos del proceso que está planificado para ir más allá de las expectativas, tanto del cliente como de la propia corporación, siendo de manera sistemática para organizar y llevar a cabo una operación. Por

consiguiente, es esencial priorizar la calidad y prestar atención al detalle en todas las esferas de las actividades organizacionales (Sánchez et al., 2021).

Es la coordinación de la circulación de artículos, operaciones e información cuantificada desde su punto de partida hasta su ubicación final por parte del cliente, requiriendo una planificación, ejecución y supervisión cuidadosa. Además, la transferencia de productos es sólo una parte de este procedimiento amplio, que también garantiza la entrega oportuna y perfecta. Por lo tanto, satisfacer a los consumidores y ganar su lealtad a largo plazo deben ser las principales prioridades de las redes de abastecimiento (Rocha y Rego, 2023).

La posición competitiva de una empresa puede ser mejorada por las operaciones metódicas y estratégicas de la gestión logística, que promueven la eficiencia de los recursos y la reducción de costes. A su vez, una red de suministro más eficiente es el resultado de esta gestión, que permite las respuestas rápidas para satisfacer las exigencias de los clientes y ser flexibles ante los cambios del mercado. Por lo tanto, esto no sólo permite una reacción rápida a las demandas de los clientes, sino que también contribuye al logro de los objetivos previstos. En pocas palabras, esto conduce a una mejor reputación de la empresa y hace lo que se propone hacer cuando se ejecuta correctamente (Zelada, 2022).

Conforme lo propuesto por Haydar y Tugrul (2022) la logística es un sistema planificado de procedimientos con el objetivo de modificar las operaciones de almacenamiento y transporte para responder rápidamente a las exigencias cambiantes de los consumidores. La mejora de la capacidad de las empresas para hacer frente a las cuestiones económicas es de suma importancia, al igual que la transformación de los sistemas logísticos en formatos digitales.

### **1.2.1.2 Importancia de la Gestión Logística**

Una operación más automatizada y transformada permite tomar decisiones en tiempo real, haciendo posible el desarrollo y seguimiento de la distribución de datos, productos y servicios. Las mejoras en la logística y la intermodalidad pueden reducir los gastos de transporte, acelerar la entrega y fortalecer la fiabilidad de las entidades que participan en las cadenas de suministro mundiales. En resumen, saber y hacer bien la gestión de la logística es crucial para aumentar la productividad de la mano de obra y permanecer competitivos en el mercado (Fernández et al., 2022). Asimismo, los sistemas logísticos son parte integrante durante la distribución de pedidos y, como señaló López et al. (2021) resaltaron que el control sobre de datos y materiales, así como la reserva segura de artículos y actividades profesionales.

La capacidad de una compañía para gestionar de manera eficiente el flujo de información, mercancías y servicios depende de su logística. Además, para tener una gestión logística suficiente que resulte en la superación de los retos y la identificación de las características positivas, las empresas deben tener en cuenta su infraestructura, tecnología y recursos (Mejía et al., 2024).

Las empresas que prestan servicios de logística reconocen la creciente importancia de vigilar y utilizar los recursos necesarios para realizar sus actividades de manera eficaz. La distribución de bienes y servicios también está muy afectada por la gestión logística en los almacenes, que abarca una amplia gama de tareas vitales para una adecuada dirección operativa (Calzado, 2020).

Donado et al. (2022) argumentaron que, frente a una competencia feroz, es fundamental que tanto los fabricantes como los exportadores investiguen sus

diferentes métodos de gestión logística. En consecuencia, con la evolución de las demandas de los consumidores, el departamento de fabricación desempeña un papel fundamental en los flujos internos de información y materiales de la empresa. La logística, por otro lado, es un aspecto económico competitivo en el proceso de distribución, garantizando la calidad necesaria para satisfacer las expectativas de las zonas comerciales.

### **1.2.1.3 Teorías acerca de la Gestión Logística**

Es esencial adoptar estrategias de alta calidad para promover la colaboración y la armonía entre todos los participantes en los canales de distribución, incluidos los proveedores y los últimos beneficiarios, siendo argumentado por Mora (2008), quien manifestó que la gestión logística es un elemento básico del ascenso y capacidad competitiva de las entidades modernas. Así mismo, la implementación, medición y análisis de determinados indicadores específicos es esencial para asegurar que los productos se entreguen de la manera más eficiente y eficaz posible al tiempo que se reducen los costos asociados. A su vez, se utilizan tecnologías avanzadas en conjunto con este proceso para una gestión más eficaz para lograr los resultados esperados.

Velásquez (2003) destacó su estrategia para impulsar la competitividad y adaptarse a las cambiantes condiciones de negocio mediante su énfasis en la gestión de la fabricación y la logística de las pyme. En adición, explora su enfoque administrativo de operaciones en relación con el plan estratégico para productos y ventas, fabricación y distribución. Por lo tanto, es esencial considerar todas las tareas pertinentes en cada sector, desde la creación de productos hasta su entrega. Además, la cooperación y las asociaciones entre los diferentes departamentos son

cruciales para el funcionamiento sin problemas de la empresa en sus diversos sectores.

En su estudio, Alemán et al. (2021) propusieron un método de planificación logística que se basa en datos y diagnósticos. Estos datos se procesan a través de una serie de actividades con un impacto significativo en el proceso, y se emplean índices para su evaluación. El objetivo es lograr resultados óptimos a largo plazo. Dicho esto, aclararon que la estructura completa de mando es un instrumento importante para el control y la gestión, ayudando a las empresas a mejorar el rendimiento de sus sistemas logísticos y ofreciendo soluciones cuando surjan problemas.

**Figura 1**

*Sistema de Gestión Logística*



*Nota.* Extraído de Alemán et al. (2021).

El enfoque abordado por Aguilar (2017) señaló la importancia de la planificación, que implica establecer objetivos claros y llevar a cabo actividades encaminadas a lograrlos. En otras palabras, la logística es un componente dentro

de un marco más amplio de planificación y gestión de negocios, puesto que va más allá de la realización de tareas logísticas. El autor sostuvo que la tecnología es un aspecto integral de las operaciones logísticas, automatizándolas o mejorándolas, haciéndolas más operativas, reduciendo los costos e introduciendo nuevos competidores al mercado.

Por último, Bungue (1985) con el fin de explicar fenómenos observables con evidencia empírica, la investigación optó por utilizar la teoría de Mora (2008) como doctrina teórica principal. Esta selección se debe a que, en el control logístico es determinante la valoración crítica y coherente de la teoría con el alcance, la validez y la interpretabilidad empírica, por lo que, ante su entendimiento y adaptación a la inspección, es lo adecuado para su funcionamiento y utilización.

#### **1.2.1.4 Dimensiones e Indicadores de la Gestión Logística**

Mora (2008) afirmó que con el fin de aumentar el desempeño productivo y racionalizar las redes de abastecimiento, es crucial reconocer, calcular e implementar índices y técnicas para la gestión logística. Esto permite la mejora continua de los procedimientos comerciales, aumentando la competitividad en el mercado. Como resultado, el autor propone las siguientes dimensiones e indicadores:

##### **1.2.1.4.1 Dimensión Financiera – Operativa**

La tecnología que simplifica las operaciones de la cadena de abastecimiento reduce los gastos e impulsa la economía, ayudando a las empresas a permanecer financieramente saludables. En síntesis, el rendimiento financiero total está influido positivamente por el crecimiento económico y los métodos de reparto de costos (Gonzales y Vera, 2023).

Conforme a Rojas et al. (2022), los informes contables, económicos y bancarios son cruciales para una entidad porque revelan su estado actual, que

incluye detalles importantes como su solvencia y perspectivas de rentabilidad, así como cualquier cambio que esté ocurriendo. Esto significa que las cuentas financieras de cada entidad deben examinarse cuidadosamente para tener una imagen completa de la situación económica.

Tener una comprensión clara y completa de los costos relacionados con las operaciones de logística es crucial frente a una intensa competencia en un entorno corporativo muy exigente. Por lo que, la transparencia de los costos y la visibilidad de la logística impulsan el crecimiento y el éxito continuos de cualquier empresa, al tiempo que mejoran la precisión de los pedidos y disminuyen los tiempos de entrega (Mora, 2008). En tal sentido, dicho autor señala estos indicadores:

**Costo de capital.** La decisión de invertir en activos logísticos necesarios en lugar de oportunidades de inversión alternativas representa la pérdida de beneficios, pero, en última instancia, permite mejores procedimientos logísticos.

**Costos operacionales.** La logística y la productividad dependen de su ejecución eficiente, por lo que su desarrollo es esencial. Se enfoca en procedimientos integrados que componen los ciclos de producción y logística.

#### **1.2.1.4.2 Dimensión Tiempo**

Sánchez et al. (2021) manifestaron que los plazos de envío precisos y fiables, el seguimiento completo de la carga y la integración de costos y servicios se están transformando en elementos cada vez más cruciales en las alternativas de adquisición. Además, todas las partes implicadas en la logística deben estar bien preparadas para ofrecer el nivel de servicio esperado. La utilización de prácticas de logística comercial aumentará así la transparencia y la trazabilidad, al tiempo que se reducirán los tiempos y los costos de tránsito.

Para gestionar eficazmente la cadena de suministro, es crucial desarrollar estrategias, directrices, actividades y procesos, dando mayor énfasis en la

optimización del uso del tiempo y la reducción de los gastos operacionales, puesto que el objetivo primordial es garantizar que cada elemento funcione de manera eficaz y eficiente (Duque et al., 2020).

Para una mejor gestión, se debe hacer un buen uso del tiempo de una empresa, describiendo con detalle los cambios que ocurren en las operaciones logísticas a lo largo del tiempo. Es así que, la importancia de vigilar y gestionar los plazos de respuesta y entrega para los proveedores y los consumidores también es fundamental (Mora, 2008). En tal sentido, dicho autor señaló estos indicadores:

**Ciclo total de un pedido.** En esta etapa, el tiempo es una métrica útil para medir e identificar posibilidades de mejora; comienza cuando un cliente o usuario coloca una orden y termina cuando se completa.

**Ciclo de la orden de compra.** Comienza determinando la demanda de un producto o servicio, continúa supervisando y gestionando las respuestas de los proveedores dentro del período asignado.

#### **1.2.1.4.3 Dimensión Calidad**

Considerando los argumentos de Morán y Cogollo (2022), la calidad es un componente estratégico importante para que las operaciones de las redes de suministro sigan siendo competitivas. Por lo tanto, los pilares que se destacan incluyen los proveedores que certifican los procesos y productos, el desarrollo de productos de alta calidad y los métodos para aumentar la satisfacción del cliente en una base continua. Además, existen conceptos y estándares, generalmente, aceptados y prácticamente útiles que respaldan la incorporación estratégica de estándares establecidos por la dirección de la empresa.

Las industrias necesitan producir tecnologías y productos de alto valor, si desean seguir satisfaciendo las necesidades del mercado y fomentar un crecimiento continuo. Como resultado, es necesario la mejora de las capacidades

técnicas y la calidad del producto. La búsqueda de proveedores fiables y asegurarse de que los envíos son eficientes deben ser las principales prioridades cuando se trata de calidad (Kuen et al., 2020).

La optimización de los recursos en relación con las tareas ligadas (por ejemplo, gestión de pedidos, mantenimiento de mercancías, recogida y procesos de embalaje) es lo que se entiende cuando se habla del desempeño de los mecanismos logísticos. Esto facilita la medición con rapidez y precisión de las actividades logísticas (Mora, 2008). En tal sentido, dicho autor señaló estos indicadores:

**% de pedidos perfectos.** Muestra, entre otras cosas, la proporción de pedidos que fueron colocados correctamente, teniendo en cuenta el número correcto y envasados de acuerdo con las instrucciones del cliente sin ningún problema.

**% de averías.** Muestra la proporción de productos deteriorados, así como cualquier problema o daño que ocurra en cualquier momento del proceso logístico.

## **1.2.2 Productividad Laboral**

### **1.2.2.1 Definiciones**

En un entorno organizativo, la productividad del trabajo es crucial ya que el capital humano es el activo más valioso de una entidad. Lo mismo ocurre con la productividad del trabajo, que se explica como la interacción en la secuencia de manufactura y los subordinados a lo largo de un periodo específico (Dávila et al., 2022).

Simplificar los procesos para optimizar la producción con recursos limitados es una métrica importante a utilizar al evaluar la competitividad de los entes

privados. Por lo tanto, la alta productividad de la fuerza de trabajo puede ser un indicador de un ambiente eficiente y bien administrado, donde los empleados se inspiran para hacer lo mejor y se les dan los recursos que necesitan para tener éxito (Stock et al., 2023).

La capacidad de producción de los subordinados es el impulsor del crecimiento de las riquezas, permitiendo la elaboración eficiente de más artículos y servicios con menos ingresos. Por eso es fundamental establecer los objetivos de la empresa e invertir en herramientas y procesos técnicos de vanguardia. Dado que es una medida de la eficiencia tanto de los empleados como de los grupos corporativos con fines de lucro, el rendimiento en el trabajo es esencial para el progreso y estabilidad financiera (González et al., 2022).

La productividad del trabajo es la cantidad de producción producida por unidad de tiempo de trabajo. La calidad, la creatividad y el aprovechamiento máximo de los recursos humanos disponibles están estrechamente relacionados con esta idea (Vera y Vera, 2021). Cabe señalar que Agudelo y Escobar (2022) manifestaron que es una forma de averiguar cuánto bien funciona un determinado recurso para producir un producto determinado, para transformar materias primas en bienes acabados.

### **1.2.2.2 Importancia de la Productividad Laboral**

La cultura del lugar de trabajo, la seguridad y la armonía entre la vida laboral son fundamentales para fomentar la creatividad, aumentar la competitividad internacional, promover el bienestar social e impulsar el desarrollo de la economía; abordando estas cuestiones conducirá a mejoras a largo plazo en la producción de

los empleados y pondrá las bases para el éxito en las esferas corporativa y social (Isham et al., 2021).

Debido a su efecto directo en la capacidad productiva dentro del ambiente de trabajo, es un componente importante para evaluar la calidad. Sin embargo, la productividad puede mejorarse considerablemente, pero sólo si los trabajadores están bien preparados para adaptarse al mundo competitivo y demandante por la sociedad (Meneses et al., 2021).

De acuerdo con Martínez y Mateus (2020) existen cuatro características principales que han destacado como indicadores de la productividad laboral. Las máquinas, herramientas y edificios que constituyen el capital físico de una empresa, Por el contrario, el capital humano, que incluye todas las capacidades y conocimientos capacitados de un individuo. En consecuencia, las habilidades técnicas incluyen la familiaridad con las mejores prácticas actuales, y los recursos naturales, que comprenden los componentes necesarios para la fabricación. Por último, es fundamental comprender la importancia de incluir a las personas en el proceso de mejora continua de la fabricación.

La productividad en el lugar de trabajo es importante porque mide la producción por trabajador en proporción a los recursos que consumen. Indudablemente, esto es esencial para maximizar el potencial del personal dentro de una empresa e identificar oportunidades de mejora. Es posible tener un mejor equilibrio entre trabajo y vida laboral cuando se incrementa la productividad, a su vez, mejora la calidad de vida de los trabajadores y reduce los gastos (Kai et al., 2024).

### 1.2.2.3 Teorías acerca de la Productividad Laboral

Cequea et al. (2011) señalaron que, puesto que la productividad del trabajo no se limita a la producción, examinaron otros aspectos de ella, como la felicidad de los trabajadores y el crecimiento del capital humano. En este sentido, fomenta el entusiasmo y bienestar general de los empleados, logrando el éxito de la organización, ya que las condiciones de trabajo y las relaciones alteran notablemente la capacidad productiva. Por lo tanto, las empresas pueden ganar una ventaja en el mercado y aumentar los beneficios aumentando la productividad de los trabajadores, lo que les permite utilizar menos recursos para crear presencia competitiva.

**Tabla 1**

#### *Dimensiones Psicológicas y Psicosociales*

Dimensión Psicológica	Dimensión Psicosocial		Resultados
Factores Individuales	Factores Grupales	Factores Organizacionales	
Motivación, Competencias, Satisfacción, Identificación, Compromiso e Identificación	Cohesión, Conflicto, Participación	Cultura, Liderazgo, Clima	Productividad (Individual, Grupal y Organizacional)

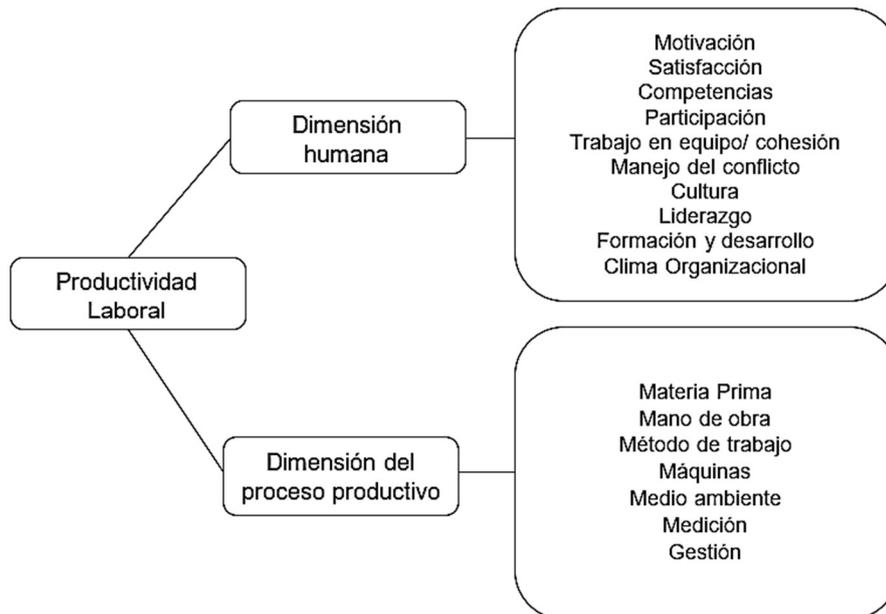
*Nota.* Extraído de Cequea et al. (2011).

En vista de lo anterior, Jaimes et al. (2018) ofrecieron un modelo conceptual comparable de la productividad laboral, mencionando que se estudia desde diversas perspectivas. Sin embargo, debido a su creciente importancia, se centra en el capital humano, percibiendo al colaborador como el principal activo de la empresa. Por lo cual, recomiendan un análisis detallado del elemento humano y el proceso productivo, puesto que abarca muchas dimensiones interrelacionadas, incluyendo la motivación, participación, trabajo en equipo, trabajo, método de

trabajo, y muchos más. Al contraste, surge la necesidad del estudio de los determinantes para cada sector específico para incrementar considerablemente la productividad en el lugar de trabajo.

**Figura 2**

*Dimensión humana y dimensión del proceso productivo*



*Nota.* Extraído de Jaimes et al. (2018).

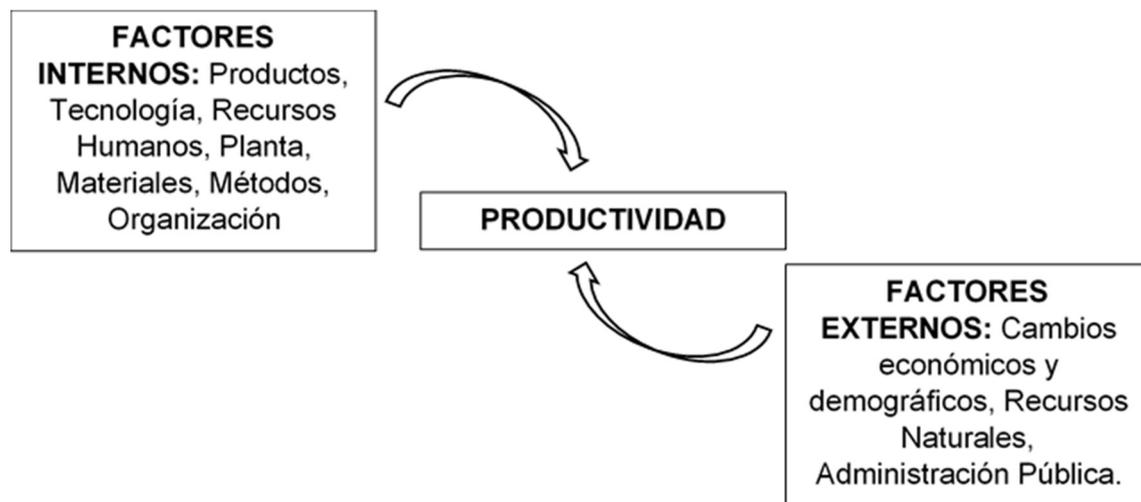
Prokopenko (1989) estableció cuatro conceptos básicos en su teoría, incluyendo acciones como planificar, priorizar, delegar y supervisar. Todas estas actividades se centran en objetivos y tareas que, en última instancia, necesitan supervisión para garantizar la eficacia. Además, ser productivo no se trata sólo de hacer más; también se trata de hacer las cosas adecuadas bien. El autor sugiere un uso holístico de estos componentes para una mejor comprensión y mejora del rendimiento en muchos dominios.

Los empleados, la tecnología y los procedimientos fueron considerados elementos internos dentro del ámbito del sustento teórico formulado por Fontalvo et al. (2017) mientras que el mercado, la economía y las regulaciones

gubernamentales fueron consideradas externas. La productividad, en este sentido, mejora a las organizaciones al satisfacer sus necesidades y aprovechar sus oportunidades de una variedad de maneras, abarcando la optimización de los desembolsos, la expansión de la competitividad y el refinamiento de la calidad.

### Figura 3

#### *Factores Internos y Factores externos*



*Nota.* Extraído de Fontalvo et al. (2017).

Para finalizar, Bunge (1985), analizó múltiples valoraciones teóricas, de los cuales, para esta ocasión se hará énfasis y elección a los paradigmas planteados por Cequea et al. (2011). Esta teoría toma una posición crítica y sistemática en la investigación actual, ya que es un enfoque integral que enfatiza el valor de la producción desde una perspectiva humana y posee poder heurístico, claridad, coherencia interna e interpretación empírica.

#### **1.2.2.4 Dimensiones e Indicadores de la Productividad Laboral**

Acorde a Cequea et al. (2011), estableció dimensiones relacionadas a la parte psicológica y social, para el adecuado desarrollo de la productividad de los colaboradores en su contexto actual de trabajo, clasificándolas de la siguiente manera:

#### 1.2.2.4.1 Dimensión Factores Individuales

El aumento de la capacidad productiva se determina por una mezcla de condiciones personales y de grupo. Un elemento clave de este proceso es el impulso laboral, que indica el nivel de entusiasmo que los individuos están dispuestos a dedicarse a sus tareas. Además, el éxito como equipo no sólo está relacionado con el desempeño del trabajo y la satisfacción individual, sino que va más allá de eso (Prada et al., 2020). Según Quijia et al. (2021), los individuos en las organizaciones están motivados por la competencia para adoptar métodos de trabajo más eficientes a fin de mantenerse competitivos en el mercado. Asimismo, se fomenta la colaboración, la adquisición de nuevas habilidades y el intercambio de conocimientos, ya que estos elementos personales contribuyen positivamente al entorno profesional.

Los factores personales o individuales abarcan procesos mentales internos, forjados a través de una lente humana, que afectan en gran medida la forma en que subordinados realizan sus deberes y el periodo que ocupan su puesto dentro de la empresa (Cequea et al., 2011). En tal sentido, los autores señalaron estos indicadores:

**Motivación.** La determinación de perseguir un deseo u objetivo es el impulso interno que impulsa a los individuos hacia el logro de objetivos y metas específicos del trabajo. Es la fuerza interior que motiva y energiza las acciones de las personas.

**Competencias.** La capacidad del individuo para producir se determina por su desempeño demostrado en un entorno de trabajo particular, incorporando diversas cualidades y nuevas habilidades.

#### 1.2.2.4.2 Dimensión Factores Grupales

Factores como el manejo ineficaz del medio ambiente, las condiciones de trabajo bajo presión, la formación y el historial laboral de los integrantes del equipo desempeñan un papel crucial en la influencia de los niveles de productividad. La aparición de conflictos está intrínsecamente vinculada a estos componentes; si el equipo no maneja estos factores de manera eficaz, es probable que surjan conflictos de grupo. En resumen, una herramienta competente puede ajustarse eficazmente a las variaciones en un entorno de trabajo (Rubaye y Raouf, 2020). Como señalaron Marrufo et al. (2023) un elemento determinante para tener en cuenta para mejorar la productividad es la evaluación del comportamiento de la organización. Igualmente, importante es analizar cómo la mentalidad y el comportamiento de los empleados influyen en la participación del grupo, aumentando en última instancia los resultados y la eficacia operacional.

Así mismo, Cequea et al. (2011), los factores de grupo se mencionaron como elementos esenciales para crear un sentido de unidad y objetivos comunes entre los miembros, fomentando la cooperación, la confianza y la camaradería. Después de la declaración anterior, el autor subrayó la importancia de manejar los conflictos y el compromiso de manera hábil para mejorar el rendimiento del equipo y lograr el éxito máximo. En tal sentido, dichos autores señalan sus indicadores:

**Conflicto.** La recurrencia de este fenómeno es impulsada por la diversidad de motivaciones, objetivos y aspiraciones de los individuos y grupos dentro de las organizaciones. Es esencial armonizar estos distintos intereses con las prioridades principales corporativas, siendo crucial que los líderes y los gerentes en la gobernanza institucional manejen hábilmente los conflictos que surjan. Para lograrlo, uno debe cultivar habilidades y métodos para detectar, examinar y orientar

las diferencias de manera positiva, a fin de alinear los intereses individuales con las metas de la compañía.

**Participación.** Aborda la forma en que los empleados de la empresa se involucran o colaboran en el desarrollo de sus responsabilidades y compromisos corporativos. Al mismo tiempo, la participación de los empleados puede ser vista como un marco integrado de la industria, lo que indica su papel esencial en la ética y las actividades correspondientes.

#### **1.2.2.4.3 Dimensión Factores Organizacionales**

Según Abdelmegeed y Doghan (2023), la productividad es un tema crucial para las empresas, ya que desempeña un papel clave en la mejora del rendimiento de la organización. Además, determinantes como la dedicación, la plenitud, la mentalidad innovadora, la orientación y el ambiente de trabajo tienen una repercusión considerable en el aumento de la efectividad operativa. Según Hakim (2023), reveló que el liderazgo exitoso y un entorno de trabajo favorable desempeñan un papel crucial en la promoción del bienestar y la productividad. Por lo tanto, las organizaciones que cultivan un liderazgo fuerte, comunicación transparente, perspectivas de crecimiento, un ambiente de trabajo cooperativo y armonioso, son elementos esenciales para crear equipos que sean más eficientes y dedicados.

En adición, Cequea et al. (2011), resaltaron los elementos internos que forman el funcionamiento de una empresa e influyen en las interacciones entre sus miembros en el lugar de trabajo, aumentando el grado en que una sociedad privada puede alcanzar sus objetivos a largo plazo al mismo tiempo que se ajusta a las fluctuaciones del mercado; esto crea un vínculo entre el equipo ejecutivo y el

ambiente organizativo. Estos elementos relacionados con el liderazgo y el entorno empresarial fueron los indicadores presentados a continuación:

**Liderazgo.** Involucra la creación de una perspectiva de futuro y establecer principios estratégicos para alcanzarla. El liderazgo es una fuerza poderosa que influye e inspira tanto a individuos como a grupos dentro de una organización, desempeñando un rol decisivo en la forma de obtener los resultados esperados. En resumen, los líderes realizan un aporte determinante en la inspiración, el fortalecimiento de las capacidades y el fomento de las conexiones para cumplir con las metas de la entidad y el reconocimiento de la sociedad.

**Clima.** Es la manera en que los individuos perciben la totalidad de su entorno de trabajo, abarcando tareas, entornos, jerarquía, conexiones sociales y reglas establecidas que afectan a su trabajo. Es un concepto con muchas facetas que impacta tanto en el logro individual como en los resultados de la empresa. Por lo tanto, es crucial tener un enfoque profundo y bien pensado para la gestión eficaz, para contar con trabajadores excepcionales que contribuyan en alcanzar el máximo rendimiento y distinguirse competitivamente.

### **1.3 Definición de términos básicos**

**Planificación.** La planificación estratégica implica mirar hacia adelante y organizar las próximas acciones, repartir los recursos sabiamente, asignar roles y deberes, y llegar a un plan a largo plazo que guía el inicio y el cumplimiento de los compromisos, asegurándose de que todo se alinea con los objetivos de la empresa y puede adaptarse a las nuevas situaciones (Palacios, 2020). Por otra parte, Masciocchi (2020) manifiesta que las organizaciones deben planificar adecuadamente sus recursos, siendo elemento clave para la toma de decisiones.

Tal perspectiva, es desarrollado a través de un plan de negocios formal, el cual tiene por objeto comunicar y distribuir los resultados de evaluaciones y análisis exhaustivos.

**Cadena de suministro.** La dirección en la cadena de suministro está vigilando de cerca el movimiento de productos y servicios a medida que atraviesan una red de actividades conexas. La gestión de los suministros de materias primas, el seguimiento de los inventarios y el transporte de los productos acabados del punto A al punto B son parte de este proceso (Zhang y Li, 2020). La realización de cada empresa está supeditada al manejo eficiente de este conjunto de actividades que abarca las redes de distribución, y está conectado a la producción y comercialización de las mercaderías. Además, en el mundo empresarial altamente conectado de hoy, las empresas deben nuevas tecnologías para destacarse ante sus rivales, revolucionando su utilización en toda la red de aprovisionamiento. (Monsreal y Carmona, 2022).

**Gestión de pedidos.** Desde la toma de una orden hasta su cumplimiento, los avances tecnológicos han facilitado muchas tareas administrativas. Esto abarca una serie de tareas, como confirmar los niveles de existencias y controlar el envío y el manejo de las devoluciones (Isah et al., 2021). No obstante, Hinrichsen et al. (2023) señalan que, es importante ser adaptable para satisfacer las exigencias del mercado y asegurar futuras operaciones. La adaptabilidad necesaria debe ser proveída por una red o estructura de control de pedidos, siendo necesario un plan detallado que abarque las actividades productivas y la inspección durante las actividades operativas desde el primer contacto con el usuario hasta la entrega final.

**Competitividad en el mercado.** Hace mención de la capacidad técnica de una industria en la producción eficiente de bienes y servicios de alta calidad que los distinguen de sus rivales en los mercados locales y mundiales. Esto se logra mediante prácticas eficaces de producción, organización y gestión comercial, dando a la empresa una ventaja competitiva (Romero et al., 2020). De acuerdo con Terrones y Haro (2024), las organizaciones pueden aumentar su competitividad mejorando el lugar de trabajo y disminuyendo la rotación de los trabajadores. Como resultado, fomentar un entorno de trabajo éticamente responsable es esencial para construir una fuerza de trabajo dedicada y leal, a su vez, aumenta la productividad, la estabilidad y el progreso pertinente.

**Recursos humanos.** Álvarez et al. (2022) manifestaron que los integrantes de una organización son sus pilares y que su dedicación a las normas laborales es esencial para cumplir con las metas organizacionales. Conocer los puntos fuertes, las debilidades, las oportunidades y las amenazas de sus trabajadores, y tener las herramientas y técnicas adecuadas para ayudarles a mejorar desempeño son todos los pilares fundamentales de la administración del personal. Además, según Oliveira y Honório (2020) los operarios son el activo más importante y estratégico de una organización, dado que aumentan la eficiencia, la eficacia y la competitividad. Con la ayuda de programas de capacitación, un ambiente de trabajo positivo y perfectas condiciones de trabajo se aprovecha al máximo las habilidades de los empleados.

**Eficiencia operativa.** Debido a su impacto sustancial en la capacidad de la empresa para rivalizar, perseverar y prosperar en un escenario dinámico y exigente, son sus propósitos fundamentales en la logística y la gestión de negocios actuales. Para ello, se debe incorporar un plan a largo plazo con el compromiso de los

subordinados con el desarrollo, permitiendo más producción a menor costo y con menos desperdicio (Pari, 2023). Por otra parte, Jain y Kumar (2020) expresan que una mayor eficiencia operacional significa un trabajo más eficaz y una mejor gestión de los recursos, lo que significa menos tiempo para responder a los problemas. Asimismo, hace más fácil evaluar en profundidad el rendimiento de los recursos empresariales.

**Desempeño laboral.** Para potenciar el rendimiento en el empleo, se debe tener un lugar de trabajo adecuado y un buen liderazgo que se define por una comunicación abierta y un apoyo inequívoco. Todos estos factores sirven como tácticas de negocio que ayudan al colaborador a crecer de la manera correcta. (Ángeles et al., 2022). El impacto del entorno de trabajo en la motivación de los empleados es un elemento clave en la determinación del rendimiento laboral. En consecuencia, el rendimiento se ve afectado tanto por la calidad del entorno de trabajo como por las circunstancias en las que se realiza (Bashir et al., 2020).

**Relaciones interpersonales.** Son importantes en el lugar de trabajo porque alientan a los empleados a ser emocionalmente saludables, fomentan la unidad del equipo y crean un ambiente que favorezca la colaboración, la productividad y la armonía. La empresa puede beneficiarse de fuertes conexiones interpersonales porque facilitan el trabajo en equipo, la resolución de controversias y la realización de objetivos comunes (Specht et al., 2020). Las conexiones interpersonales son imprescindibles para el progreso empresarial, según Hanco et al. (2021), ya que permiten a los empleados comunicarse con otros que pueden tener perspectivas diferentes. Estas interacciones, desde un punto de vista empresarial, incluyen aspectos como la capacidad de trabajar con colegas, establecer objetivos concretos y organizar las agendas.

**Calidad de vida laboral.** Tenerlo en cuenta en el trabajo, ya que es una forma de aumentar la productividad y los ingresos, siendo fundamental para la administración de recursos humanos y la evolución de la organización. Por ello, constituye un reflejo de la eficacia del sistema de atención de la salud y del cuidado emocional, psicológico y corporal de los operarios. Su propósito es aumentar la felicidad de los empleados, mejorar sus habilidades y ayudarles a gestionar el cambio (Sanagoo et al., 2020). La dirección del talento humano necesita de un balance saludable entre el trabajo y la vida. Para mejorar la aplicación de normativas estandarizadas se necesita de la estabilidad entre el empleado y el trabajo en diversos escenarios o actividades (Thilagavathy y Geetha 2023).

**La satisfacción laboral.** Como tal, es una medida crucial de la felicidad de los empleados en el trabajo. En este ámbito, el bienestar emocional de una persona es mejorado por el proceso de reflexionar y analizar sus propias experiencias laborales. Además, tiene un efecto en la motivación y la capacidad de trabajo, generando nuevos beneficios tanto para las empresas como a sus empleados (Weiss et al., 2022). Dicha satisfacción se centra en la adecuada apreciación de las experiencias laborales, generando un sentimiento positivo. Su ausencia puede conducir a fatiga psicológica, rotación constante y descuidos en horas de trabajo. Por consiguiente, para garantizar un clima laboral óptimo y de alto rendimiento, las empresas deben promover la felicidad a sus empleados (Montuori et al., 2022).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1. Hipótesis general**

La Gestión Logística se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- La dimensión financiera - operativa se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.
- El tiempo se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.
- La calidad se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

## 2.2. Variables y definición operacional

**Tabla 2**

*Definición conceptual y operacional de las variables y dimensiones*

<b>VARIABLE /DIMENSIONES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
V1: Gestión logística	Es la coordinación de la circulación de artículos, operaciones e información cuantificada desde su punto de partida hasta su ubicación final por parte del cliente, requiriendo una planificación, ejecución y supervisión cuidadosa. Además, la transferencia de productos es sólo una parte de este procedimiento amplio, que también garantiza la entrega oportuna y perfecta (Rocha y Rego, 2023).	
D1: Financiera - Operativa	La tecnología que simplifica las operaciones de la cadena de abastecimiento reduce los gastos e impulsa la economía, ayudando a las empresas a permanecer financieramente saludables. En síntesis, el rendimiento financiero total está influido positivamente por el crecimiento económico y los métodos de reparto de costos (Gonzales y Vera, 2023).	El proceso de medición se llevará a cabo mediante un cuestionario que incluirá preguntas enfocadas en las dimensiones previamente mencionadas:
D2: Tiempo	Sánchez et al. (2021) manifestaron que los plazos de envío precisos y fiables, el seguimiento completo de la carga y la integración de costos y servicios se están transformando en elementos cada vez más cruciales en las alternativas de adquisición. Además, todas las partes implicadas en la logística deben estar bien preparadas para ofrecer el nivel de servicio esperado. La utilización de prácticas de logística comercial aumentará así la transparencia y la trazabilidad, al tiempo que se reducirán los tiempos y los costos de tránsito.	financiera y operativa, tiempo y calidad; cada una con sus respectivos indicadores.
D3: Calidad	Según Morán y Cogollo (2022), la calidad es un componente estratégico importante para que las operaciones de las redes de suministro sigan siendo competitivas. Por lo tanto, los pilares que se destacan incluyen los proveedores que certifican los	

procesos y productos, el desarrollo de productos de alta calidad y los métodos para aumentar la satisfacción del cliente en una base continua. Además, existen conceptos y estándares generalmente aceptados y prácticamente útiles que respaldan la incorporación estratégica de estándares establecidos por la dirección de la empresa.

V2:  
Productividad  
laboral

La productividad del trabajo es la cantidad de producción producida por unidad de tiempo de trabajo. La calidad, la creatividad y el aprovechamiento máximo de los recursos humanos disponibles están estrechamente relacionados con esta idea (Vera y Vera, 2021).

D1: Factores  
Individuales

El aumento de la capacidad productiva se determina por una mezcla de condiciones personales y de grupo. Un elemento clave de este proceso es el impulso laboral, que indica el nivel de entusiasmo que los individuos están dispuestos a dedicarse a sus tareas. Además, el éxito como equipo no sólo está relacionado con el desempeño del trabajo y la satisfacción individual, sino que va más allá de eso (Prada et al., 2020).

La evaluación se realizará por medio de un cuestionario que contendrá preguntas relacionadas con las dimensiones indicadas: factores individuales, grupales y organizacionales; junto a los indicadores correspondientes a cada una.

D2: Factores  
Grupales

Factores como el manejo ineficaz del medio ambiente, las condiciones de trabajo bajo presión, la formación y el historial laboral de los integrantes del equipo desempeñan un papel crucial en la influencia de los niveles de productividad. La aparición de conflictos está intrínsecamente vinculada a estos componentes; si el equipo no maneja estos factores de manera eficaz, es probable que surjan conflictos de grupo. En resumen, una herramienta competente puede ajustarse eficazmente a las variaciones en un entorno de trabajo (Rubaye y Raoof, 2020).

D3: Factores  
Organizacionales

Según Hakim (2023), reveló que el liderazgo exitoso y un entorno de trabajo favorable desempeñan un papel crucial en la promoción del bienestar y la productividad. Por lo tanto, las organizaciones que cultivan un liderazgo

fuerte, comunicación transparente, perspectivas de crecimiento, un ambiente de trabajo cooperativo y armonioso, son elementos esenciales para crear equipos que sean más eficientes y dedicados.

---

*Nota.* Construcción Propia.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **3.1.1. Enfoque**

El enfoque del estudio es cuantitativo, debido a que sigue ciertas características como realizar planteamientos limitados de la problemática y el uso de herramientas estadísticas para someter a prueba las hipótesis o enfoques científicos. De la misma manera, sus procesos son ordenados, deductivos y probatorios, analizando la realidad de manera objetiva. A su vez, los beneficios abarcan desde generan resultados, controlar fenómenos, medición con precisión de la información y la capacidad de realizar predicciones (Cortez, 2018).

#### **3.1.2. Alcance**

Para la presente inspección, corresponde al nivel correlacional, según Arias y Covinos (2021) manifestaron que su propósito es saber los patrones de conducta de las variables dentro de la investigación. Aquí, sólo consideramos dos variables que están asociadas; ninguna de ellas es muy importante o prevalente; y cambiar el orden de las variables no tiene efecto en los resultados, por lo que se formulan hipótesis correlacionales en lugar de independientes o dependientes.

#### **3.1.3. Diseño**

Este trabajo de averiguación se desarrolló siguiendo el diseño no experimental, por lo cual, Hernández et al., (2014) resaltaron que es un estudio donde las variables del estudio permanecen sin cambios, y los datos se observan simplemente en su estado natural para un análisis posterior.

#### **3.1.4. Tipo**

La indagación desarrollada pertenece a la tipología básica, debido a que su propósito se enfoca en la estimulación arraigada a la curiosidad, el entusiasmo de

aprender cosas nuevas o profundizar los conocimientos en una realidad. Además, es esencial para aportar nuevos conocimientos para la ciencia, a su vez, se considera básico porque proporciona la base para el estudio en áreas aplicadas o técnicas similares (Esteban, 2018).

### **3.1.5. Tiempo**

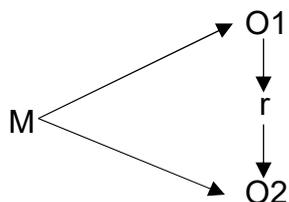
Según Corona y Fonseca (2023) el análisis en el diseño transversal se lleva a cabo en un momento determinado o brevemente, recogiendo datos sustanciales. Este método ayuda a comprender el escenario actual y es valioso para explorar la relación entre diferentes factores.

### **3.1.6. Unidad de Análisis**

Cada unidad o elemento, ya sea de la población o de la muestra elegida, contribuye a la composición del estudio (Sucasaire, 2021). En esta búsqueda en particular, un total de 90 participantes fueron incluidos por tratarse de pequeñas empresas, siendo de cantidad limitada, formando así, una muestra de tipo censo, por lo que, no hubo necesidad de aplicar una fórmula en específico, debido a que fue lo suficientemente pequeño o manejable como para incluir a todos los miembros en el estudio. Dicho de otra manera, estas empresas reflejaron las características clave para el análisis, debido a su flexibilidad y capacidad de adaptación, como también, la opción de información clave para mejorar sus procesos, identificar oportunidades de crecimiento y tomar determinaciones estratégicas más acertadas. Respaldo lo anteriormente mencionado, Hernández et al. (2014), enfatizó que, en casos, no fue necesario aplicar un tipo de muestreo, ya que es por la misma razón de que no se seleccionó participantes en particular, sino que se estudió su totalidad.

### 3.1.7. Diseño muestral

Así que, se presenta el siguiente modelo de diseño:



Donde:

M = Tamaño de la muestra

O1 = Variable 1: Gestión logística

O2 = Variable 2: Productividad laboral

r = Asociación de variables.

#### 3.1.7.1. Criterios de inclusión

Este conjunto de criterios se ha creado para garantizar que los datos seleccionados no sólo sean representativos, sino también pertinentes. Estas normas garantizan que la muestra posee estos atributos necesarios para la utilización de las herramientas (Hernández et al., 2014). Así, se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Organizaciones que brindan servicios en general situadas en el distrito de La Molina.
- Trabajadores en funciones operacionales y administrativas dedicados a las tareas logísticas y la mejora de la eficiencia del trabajo.

#### 3.1.7.2. Criterios de exclusión

En este apartado, el mismo autor subraya la importancia de los criterios específicos para excluir ciertos datos de la investigación. Este enfoque tiene por objeto evitar la inclusión de información que pudiera contradecir los hallazgos o

carecer de relevancia para el estudio, garantizando así la precisión y completitud del análisis. Dentro de este marco, se establece explícitamente lo siguiente:

- Empresas de servicios generales que no estén ubicadas en el distrito de La Molina.
- Empresas y empleados que no brindan información completa y verificable.
- Las empresas que no estén enfocadas en su totalidad en la logística y productividad.

### 3.2. Técnicas de recolección de datos

La encuesta, una técnica típica en la investigación cuantitativa, es empleada para reunir datos a través de un cuestionario predeterminado, sin alterar el contexto original o el problema del que se derivan los datos, ya sea para mostrarlos en gráficos, tablas o formatos escritos (Armijo et al.,2021).

El cuestionario estructurado es una herramienta de acopio de datos, conformado por un conjunto de preguntas organizadas de manera coherente y sistemática, asegurando la fiabilidad y fiabilidad de la información recogida, facilitando así su posterior análisis (Cisneros et al.,2022).

### 3.3. Validez del instrumento

**Tabla 3**

*Evaluación de expertos en relación con variables de estudio*

Expertos	Fecha	Descripción	Calificación Variable 1	Calificación Variable 2
Urteaga Farfán Walter Barnett	5/07/2024	Profesor Universitario con grado de Maestro	Puntaje máximo 72 para los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia	
Valdivia Neptali Jesús	2/08/2024	Profesor Universitario con grado de Maestro		
Córdova Egocheaga Jorge	7/08/2024	Doctor en Administración/Doctor en Educación		

En la apreciación de expertos realizada para la inquisición, participaron tres académicos de destacada trayectoria. El primero, Walter Urteaga Farfán, profesor magíster universitario, realizó su evaluación el 5 de julio de 2024. Seguidamente, el 2 de agosto de 2024, participó Neptalí Jesús Barnett Valdivia, también profesor magíster. Finalmente, Jorge Córdova Egocheaga, doctor en Administración y en Educación, aportó su juicio el 7 de agosto de 2024. Cada uno de ellos evaluó las variables utilizando los criterios de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con una puntuación máxima de 72 puntos, quedando en evidencia que, por medio de la validez, los instrumentos de acopio de datos son meramente aplicables desde sus posturas.

### 3.4. Confiabilidad del instrumento

Como instrumento inicial se tiene el cuestionario de gestión logística, estructurado en tres dimensiones, siendo financiera– Operativa, tiempo y calidad. Como punto de partida, se realizó una prueba piloto con 18 participantes para comprobar su fiabilidad con el apoyo del programa SPSS, donde se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach. De la misma manera fue para el cuestionario de productividad laboral, por lo que sus dimensiones son los factores individuales, grupales y organizacionales.

**Tabla 4**

*Consistencia Interna de Variables mediante Alfa de Cronbach*

<b>Variables</b>	<b>V1: Gestión Logística</b>	<b>V2: Productividad Laboral</b>
Alfa de Cronbach	0,754	0,774

El análisis muestra que el parámetro alfa de Cronbach es de 0.754 para la variable 1 y 0.774 para la variable 2, de tal manera que, conforme a Chávez y

Rodríguez (2018), está en el intervalo comprendido entre 0.7 a 0.9 para ambos casos, lo que demostró un buen nivel de confianza para su uso en la investigación.

### **3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para el análisis de los datos recogidos de la encuesta se utilizará el software SPSS (Paquete Estadístico de Ciencias Sociales). Este programa ofrece una variedad de herramientas que permiten a los investigadores analizar de manera eficiente los datos, confirmar hipótesis, calcular grados de vinculación, identificar tendencias y hacer pronósticos (Rivadeneira et al., 2020). Por otra parte, el análisis estadístico descriptivo es aquel donde se hace uso de las tablas de frecuencias, gráficos y medidas descriptivas, además, la estadística inferencial es la implementación de pruebas de hipótesis, muestreo y estimaciones. Todo ello, hace relevancia a la investigación científica para un mejor acoplamiento de datos y entendimiento de los elementos de averiguación (Sucasarie, 2021).

### **3.6. Aspectos éticos**

La tesis fue elaborada siguiendo las directrices del estilo APA. Esto significa que todas las referencias fueron reconocidas para evitar cualquier forma de plagio. Además, se mantuvo la transparencia durante todo el procedimiento de recopilación, examen y presentación de los hallazgos. Los datos se utilizaron únicamente para fines de investigación, siguiendo todas las directrices éticas relativas a la protección de la información personal. La privacidad de los datos fue salvaguardada mediante la codificación y el almacenamiento con acceso restringido, ejecutándose de forma autónoma.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Con el fin de conocer y medir la correlación de las variables en la organización analizada, es indispensable aplicar herramientas estadísticas para el entendimiento de los resultados, presentados de la siguiente manera:

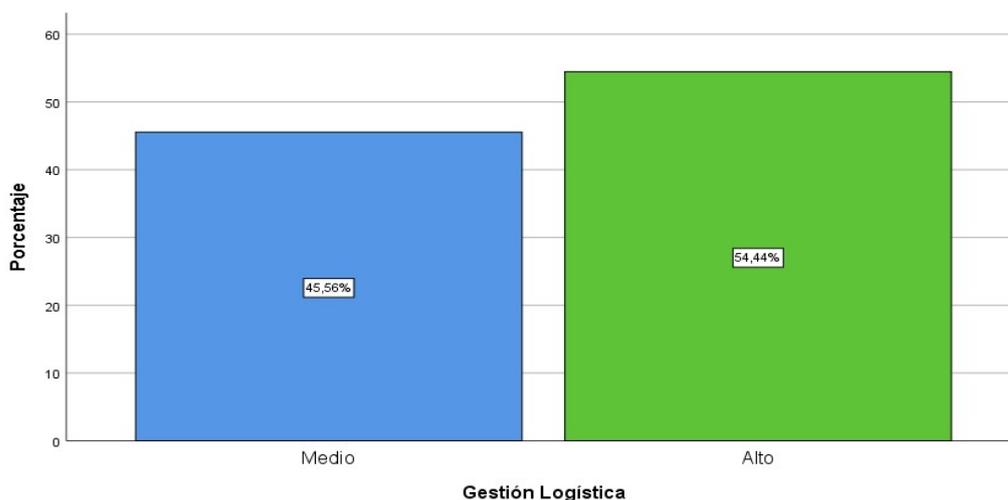
### 4.1. Análisis descriptivo

La presente premisa, ha jugado un papel crucial, al proporcionar un resumen claro y comprensible de los datos recaudados, utilizando gráficos que ilustraron los niveles alto, medio y bajo, facilitando la visualización de cómo se distribuyen las variables de interés con sus respectivas dimensiones. Siendo así, permitió identificar patrones y tendencias generales, así como distinguir entre las distintas categorías de datos, ofreciendo una manera intuitiva de comunicar la información, destacando las principales características y distribuciones de los datos observados.

#### Variable Gestión Logística

#### Figura 4

*Distribución de frecuencias de la gestión logística*



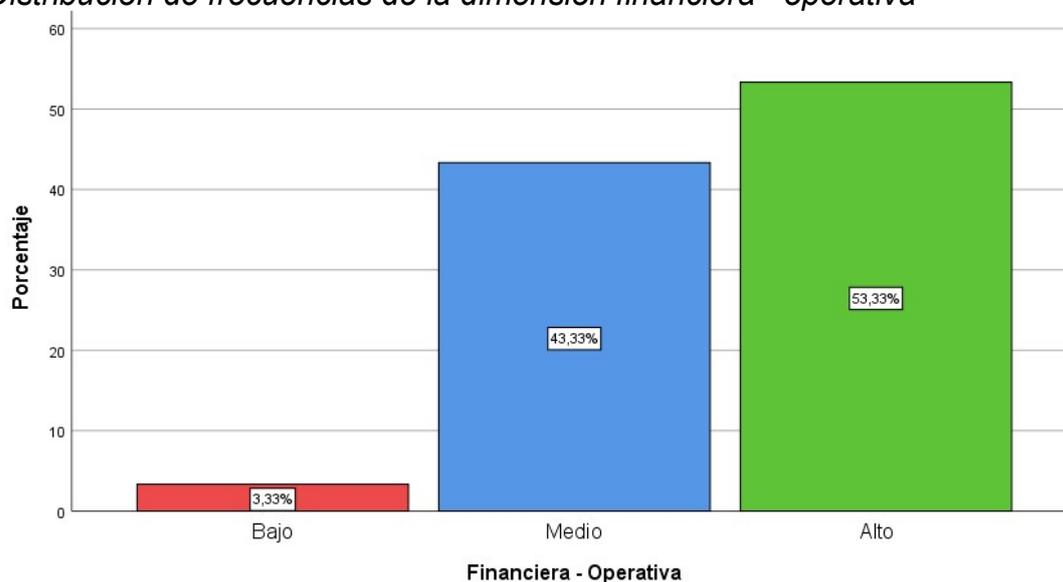
Los resultados revelaron que el 54,44% tenía un alto grado de conocimiento al respecto, mientras que el 45,56% de los trabajadores tenían una comprensión

media de la gestión logística. Esto demostró que había una mayor dedicación a la eficiencia de los procedimientos y al fortalecimiento de las redes de abastecimiento, debido a que los empleados en su centro de trabajo han logrado implementar métodos adecuados de gestión logística. Sin embargo, se pueden evaluar nuevas técnicas de logística que podrían conducir a una mayor eficiencia, beneficios económicos y financieros para la organización.

### Dimensión Financiera – Operativa

**Figura 5**

*Distribución de frecuencias de la dimensión financiera - operativa*

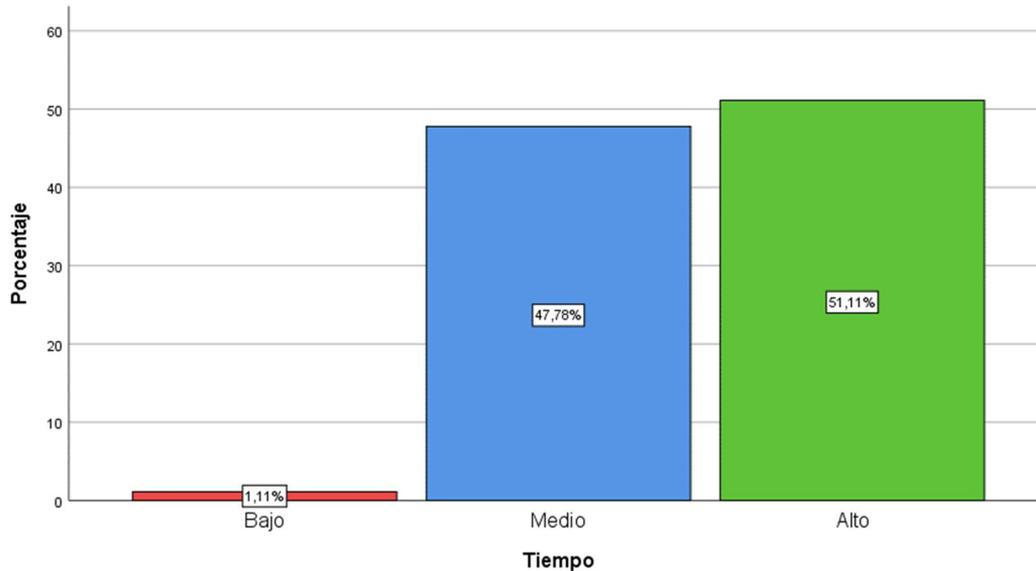


Los resultados de la dimensión financiera-operativa ostentaron que el 53,33% de los trabajadores consideraron que la eficiencia de gastos operativos y de capital se encuentran en el nivel alto. Los informes finales explicativos mostraron que, aunque existen buenas prácticas, no se toman en cuenta de manera reiterada. Conforme a las respuestas, las estrategias pueden ser implementadas por medio de normativas exigentes, nuevas tecnologías y mecanismos de optimización de costos. Asimismo, al tomar decisiones se debe considerar una adecuada comunicación y proporcionar una formación permanente a los trabajadores sobre administración financiera y operacional.

## Dimensión Tiempo

**Figura 6**

*Distribución de frecuencias de la dimensión tiempo*

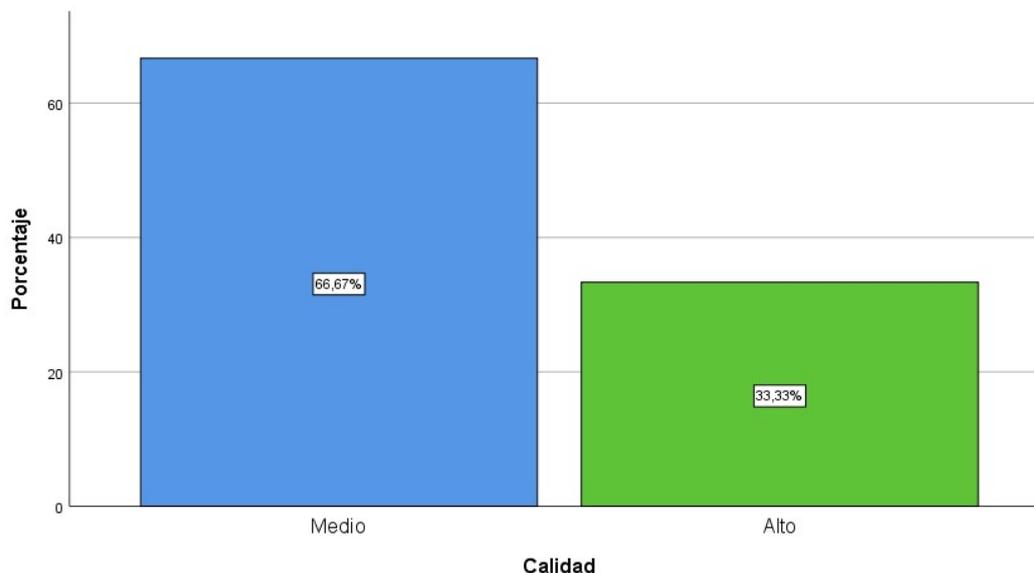


Los descubrimientos de la dimensión tiempo, pusieron en manifiesto que el 51,11% de los trabajadores evalúa la eficiencia del tiempo como alta, el 47,78% como media y el 1,11% como baja. Esta variación implicó que las actividades logísticas deben ser simplificadas para reducir los periodos en cada ciclo y aumentar la rapidez en cada actividad. A su vez, la automatización de procesos y las herramientas tecnológicas de monitoreo en tiempo real son dos estrategias que ayudan a conseguir dicho objetivo, por lo que es primordial educar a los empleados sobre su uso.

## Dimensión Calidad

Figura 7

*Distribución de frecuencias de la dimensión calidad*

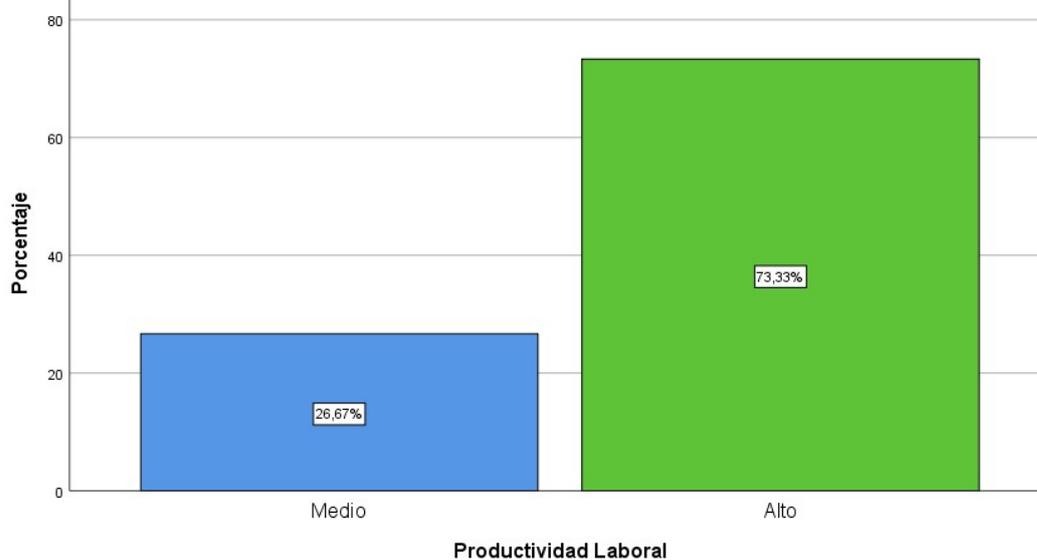


Las revelaciones de la dimensión calidad, conllevaron que el 66,67% de los participantes indicaron que se ubica en el rango medio. Esto evidencia que, a pesar de que existe niveles aceptables de esta dimensión, los resultados no guardan consistencia absoluta. Igualmente, esto requiere la implementación de sistemas administrativos de la calidad más severos, impulsando la mejora permanente. Por esta razón, se puede establecer un marco de referencia para mantener una calidad requerida y mejorar la satisfacción del usuario mediante la aplicación de normativas extranjeras como la ISO 9001. Además, el constante control y retroalimentación ayudan a diagnosticar y superar ciertas deficiencias operativas.

## Variable Productividad Laboral

Figura 8

*Distribución de frecuencias de la productividad laboral*

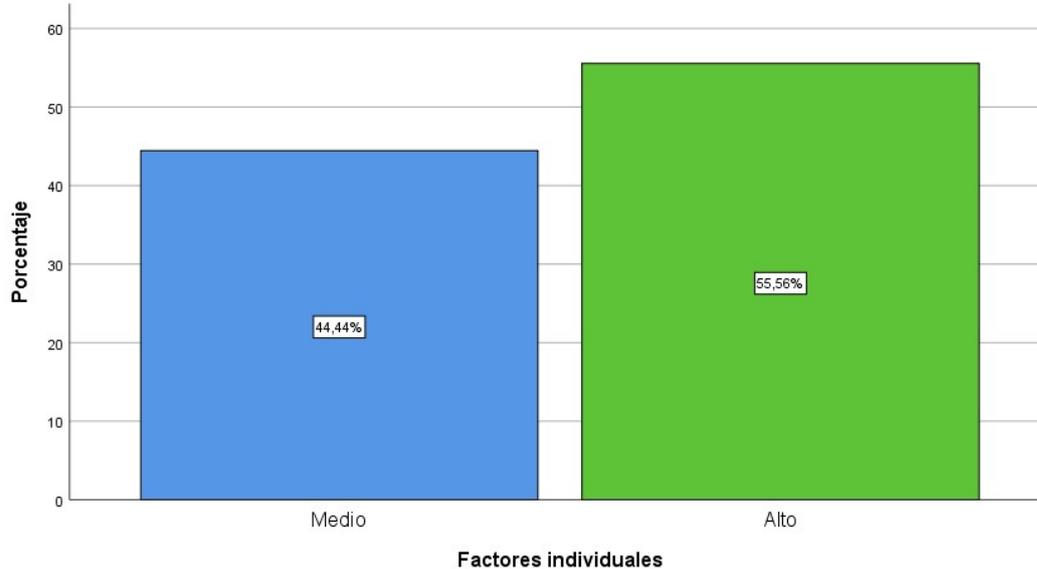


Los resultados de la variable productividad laboral, acreditaron que el 73,33% consideran que se encuentran en el nivel alto, mientras que el 26,67% manifiesta que se encuentran en el nivel medio. Basándose en estos hallazgos, está claro que la empresa ha puesto en marcha estrategias para aumentar el rendimiento de sus trabajadores. Sin embargo, dicha diferencia encontrada en el estudio sugiere que las organizaciones de productividad laboral medio puedan adoptar nuevas estrategias para mejorar sus procesos, de esta manera se obtienen beneficios dentro de un mercado altamente competitivo.

## Dimensión Factores Individuales

Figura 9

*Distribución de frecuencias de la dimensión factores individuales*

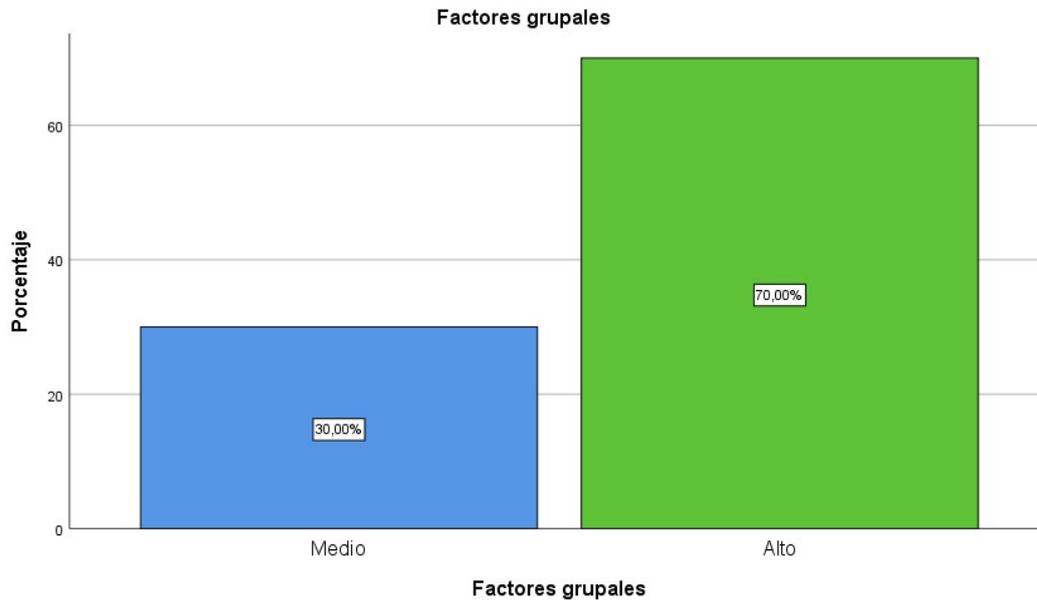


En cuanto a los hallazgos de la dimensión factores individuales, siendo la motivación y competencias, los participantes acreditaron que el 55.56 % se encuentra en el nivel alto. Esto pone en manifiesto, las iniciativas de la empresa por mejorar los programas encaminados para educar y recompensar a los trabajadores. De igual manera, es importante considerar sistemas que valoren y reconozcan los logros, así como aquellos que promuevan el crecimiento profesional continuo. Además, los factores individuales creados en la organización pueden aumentar por medio de un ambiente que promueva la educación continua y brinde nuevas oportunidades para el desarrollo dentro de la corporación.

## Dimensión Factores Grupales

Figura 10

*Distribución de frecuencias de la dimensión factores grupales*

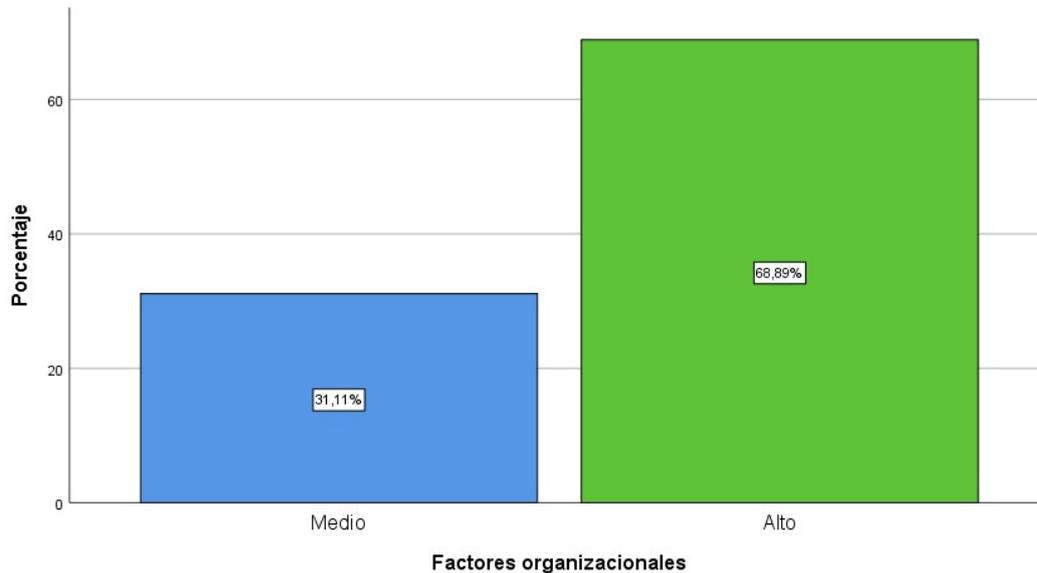


En la dimensión de factores grupales como resolver altercados laborales y participar activamente, los encuestados manifestaron que el 70% está en el nivel alto. No obstante, un 30% considera que se encuentra en el nivel medio, siendo una diferencia considerable. Por tal motivo, crear iniciativas de comunicación atractivas y talleres es crucial, junto con el cultivo de una cultura de retroalimentación que promueva la solución de problemas colaborativa con la asistencia grupal.

## Dimensión Factores Organizacionales

Figura 11

*Distribución de frecuencias de la dimensión factores organizacionales*



Los hallazgos de la dimensión factores organizacionales, como liderazgo y clima laboral, justificaron que el 68,89% de los sujetos consideraron que se encuentra en el nivel alto, y un 31,13%, dentro del nivel medio. Sin embargo, las circunstancias podrían mejorar con un liderazgo más participativo y con más críticas constructivas que contribuyan a la mejora. Asimismo, es necesario fomentar un equilibrio saludable en el entorno y vida laboral, de tal manera resulte con más producción y beneficio continuo para la entidad.

### 4.2. Análisis inferencial

En la presente sección, se ha empleado una prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos y determinar si siguen una distribución normal. Además, se ha llevado a cabo una contrastación de hipótesis para examinar las relaciones entre variables y verificar la validez de las hipótesis planteadas. Es por

ello que, este tipo de análisis no solo proporcionó un sustento válido, sino que también, permitió hacer conclusiones basadas en las evidencias obtenidas.

#### 4.2.1. Prueba de normalidad

Para aplicar adecuadamente la estadística y hacer frente a la prueba de hipótesis establecidas, es esencial conocer la distribución normal o anormal de la información. Para evaluar la normalidad de la muestra identificada, se utilizó la prueba de *Kolmogorov-Smirnov*, debido a su capacidad para manejar muestras grandes y generar resultados precisos, es por ello que, la muestra real de 90 participantes, siendo superior a 50, justifica lo mencionado. A su vez, en base a un nivel de confianza del 95% y 5% de nivel de significancia, se tuvo en cuenta las siguientes hipótesis:

$H_0$ : La variable sigue una distribución normal.

$H_1$ : La variable no sigue una distribución normal.

Si el p valor es menor igual que 0,05 se acepta la hipótesis alterna, haciendo uso de la estadística no paramétrica, por ende, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, caso contrario, si es que el p valor es mayor al valor convencional, se conllevará a la estadística paramétrica mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Variable 1: Gestión logística</b>	0,122	90	0,002
Dimensión financiera-operativa	0,145	90	0,000
Dimensión tiempo	0,168	90	0,000
Dimensión calidad	0,121	90	0,002

<b>Variable 2:</b>			
<b>Productividad Laboral</b>	0,084	90	0,155
Dimensión Factores individuales	0,097	90	0,037
Dimensión Factores grupales	0,149	90	0,000
Dimensión Factores organizacionales	0,147	90	0,000

*Nota.* Construcción propia conforme a los hallazgos de la investigación.

Cuando se trata de cantidades grandes, se utiliza la prueba de *Kolmogorov-Smirnov* para hallar la normalidad. En este caso, la muestra de investigación es mayor que 50 personas. Debido a que las estadísticas no paramétricas se pueden aplicar automáticamente cuando un valor cae (más grande que 0,05), tanto para las variables de la encuesta como para sus relaciones con sus dimensiones, a su vez, resulta claro en la tabla 4 que, en ninguno de los casos se utilizó la estadística paramétrica. En consecuencia, se examinaron las correlaciones entre las variables y sus respectivas dimensiones utilizando el valorativo de asociación Rho de Spearman, quedando en evidencia que la decisión metodológica fue correcta para el estudio.

#### **4.2.2. Contrastación de la hipótesis**

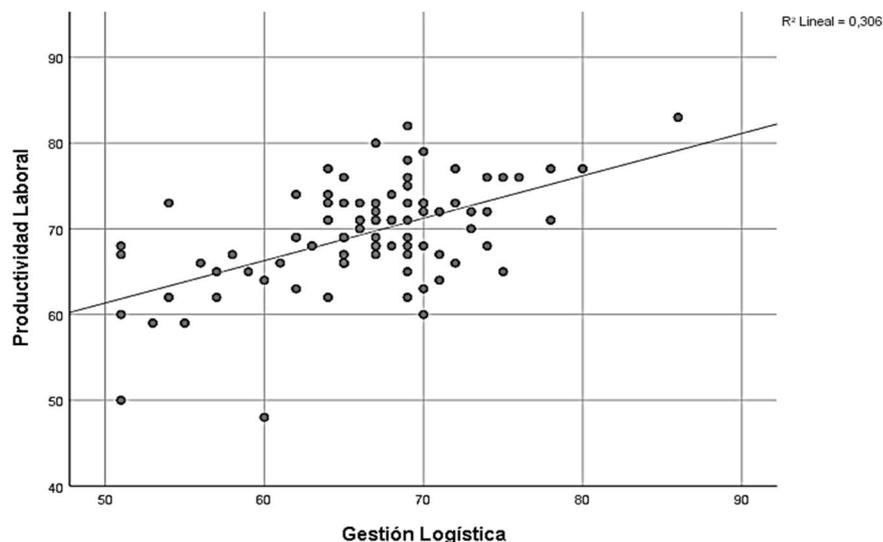
##### **Hipótesis General**

$H_0$ : La gestión logística no se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

$H_1$ : La gestión logística se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

**Figura 12**

*Diagrama de dispersión entre las variables*



*Nota.* Construcción propia en base a los cierres informativos de la investigación.

**Tabla 6**

*Relación entre las variables*

Correlaciones		Productividad Laboral
		Coefficiente de correlación
Rho de Spearman	<b>Gestión Logística</b>	0,452**
		Sig. (bilateral)
		0,000
		N
		90

*Nota.* Esta asociación se encuentra en el nivel de significancia de 0,01 (bilateral).

Con un coeficiente de asociación Rho de Spearman de 0,452 y un valor p de  $0,000 < \alpha = 0,05$ , está claro que existe una relación directa y significativa entre las variables. En consecuencia, el coeficiente de asociación obtenido se consideró medio (Mondragón, 2014). La evidencia presentada aquí sugiere que la hipótesis alternativa es correcta, incluso si el tamaño de la muestra es algo pequeño. Las empresas que se esfuerzan por mejorar su gestión logística pueden esperar un retorno de la inversión en forma de mayor productividad de su activo más valioso: sus empleados.

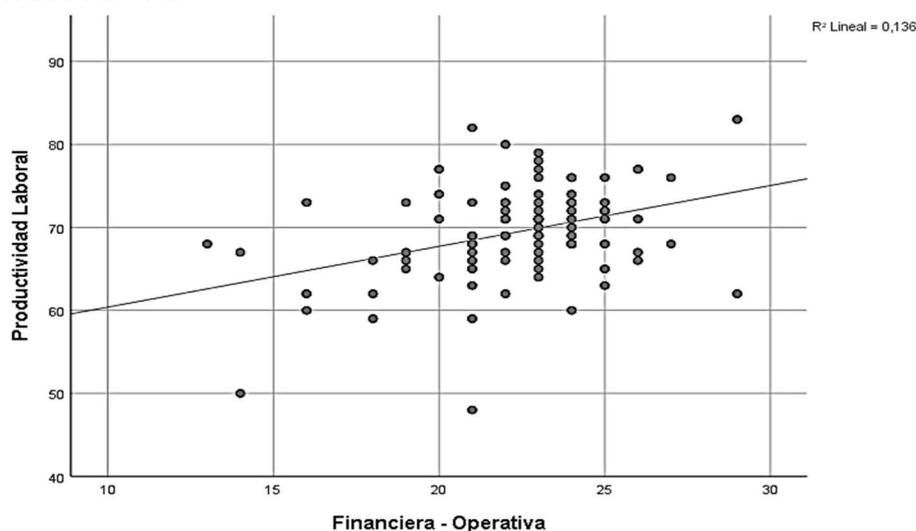
### Hipótesis Específicas

$H_0$ : La dimensión financiera - operativa no se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

$H_1$ : La dimensión financiera - operativa se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

**Figura 13**

*Diagrama de dispersión entre la primera dimensión de gestión logística y productividad laboral*



*Nota.* Construcción en base a los cierres informativos de la investigación.

**Tabla 7**

*Relación entre la primera dimensión de gestión logística y productividad laboral*

Correlaciones		Productividad Laboral	
Rho de Spearman	<b>Dimensión 1:</b>	Coefficiente de correlación	0,309**
	<b>Financiera – Operativa</b>	Sig. (bilateral)	0,003
		N	90

*Nota.* Esta asociación se encuentra en el nivel de significancia de 0,01 (bilateral).

Está demostrado que existe una conexión directa y dentro del nivel de significancia requerido entre las variables, como muestra el coeficiente de

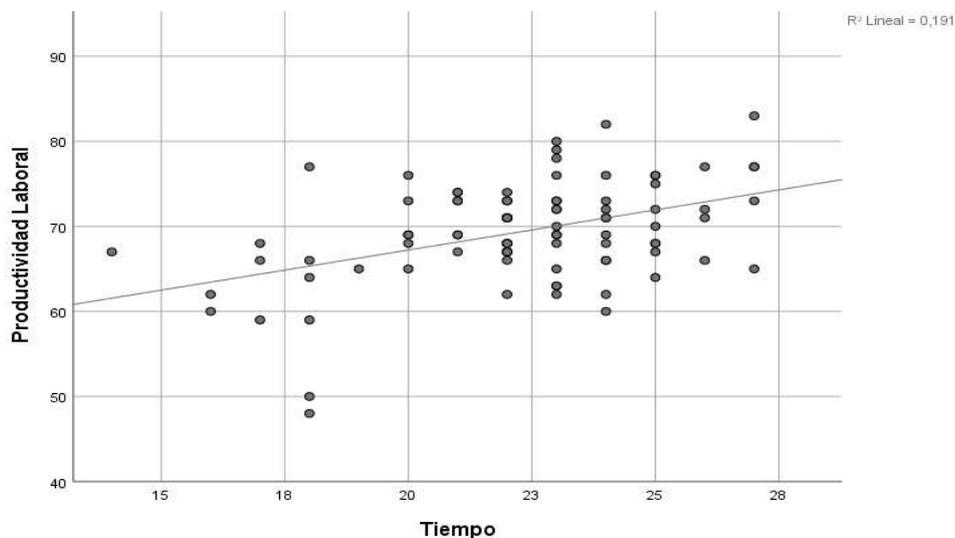
asociación Rho de Spearman ( $Rho = 0,309$ ,  $p = 0,000 < \alpha = 0.05$ ). En consecuencia, el coeficiente de asociación obtenido se consideró medio (Mondragón, 2014). La evidencia presentada aquí sugiere que la hipótesis alternativa es correcta, incluso si el tamaño de la muestra es algo pequeño. Aunque la asociación es débil, es esencial para la formulación de planes y acciones dentro de las organizaciones saber que la productividad laboral crece al igual que el componente financiero-operativo.

$H_0$ : El tiempo no se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

$H_1$ : El tiempo si se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales de La Molina-2024.

**Figura 14**

*Diagrama de dispersión entre la segunda dimensión de gestión logística y productividad laboral*



*Nota.* Construcción en base a los cierres informativos de la investigación.

**Tabla 8**

*Relación entre la segunda dimensión de gestión logística y productividad laboral*

Correlaciones		Productividad Laboral	
Rho de Spearman	<b>Dimensión 2: Tiempo</b>	Coefficiente de correlación	,327**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	90

*Nota.* Esta asociación se encuentra en el nivel de significancia de 0,01 (bilateral).

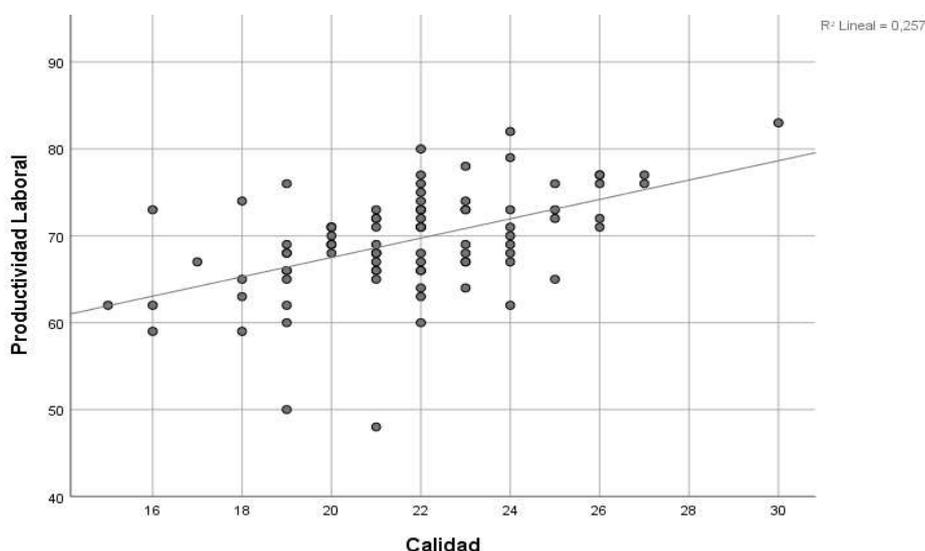
Como puede evidenciarse, según el valor del coeficiente de asociación Rho de Spearman, las variables muestran una correlación directa y dentro del nivel de significancia requerida ( $Rho = 0,327$ ,  $p = 0,000 < \alpha = 0.05$ ). A su vez, el coeficiente de asociación obtenido fue clasificado como promedio (Mondragón, 2014). No obstante, aunque los datos son bajos o pequeños, se demuestra que la hipótesis alternativa es aceptada. Esto significa que, a medida que el tiempo aumenta, la productividad de los empleados lo hará, incluso si la asociación no es muy fuerte. Asimismo, es necesario optimizar las actividades dentro de las empresas a los resultados esperados, destacando la necesidad de llevar a cabo una planificación y ejecución adecuadas de estrategias de gestión del tiempo.

H<sub>0</sub>: La calidad no se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

H<sub>1</sub>: La calidad si se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de las empresas de servicios generales del distrito de La Molina-2024.

**Figura 15**

*Diagrama de dispersión entre la tercera dimensión de gestión logística y productividad laboral*



*Nota.* Construcción en base a los cierres informativos de la investigación.

**Tabla 9**

*Relación entre la tercera dimensión de gestión logística y productividad laboral*

Correlaciones		Productividad Laboral	
Rho de Spearman	<b>Dimensión 3: Calidad</b>	Coefficiente de correlación	0,483**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	90

*Nota.* Esta asociación se encuentra en el nivel de significancia de 0,01 (bilateral).

Es notorio que existe una conexión directa y dentro del nivel de significancia requerida entre las variables, como muestra el coeficiente de asociación Rho de Spearman (Rho = 0,483, p = 0,000 < α = 0,05). En consecuencia, el coeficiente de

asociación obtenido se consideró medio (Mondragón, 2014). Aunque la asociación es débil, este coeficiente sugiere que aumentar la cantidad contribuiría a mejorar la productividad laboral. Por lo tanto, la organización debe mantener altos estándares de calidad para que las empresas tengan éxito.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En este estudio tratamos de comprender el estado actual, examinando las características más cruciales de las operaciones logísticas y la productividad de los trabajadores. Los resultados proporcionan nuevas perspectivas sobre el tema y, al mismo tiempo, refuerzan la literatura actual. A continuación, se muestra una lista de los fundamentos teóricos y los trabajos previos que se compararon con los resultados de esta sección:

En el objetivo general del estudio, se obtuvo que la gestión logística tiene un puntaje del 54,44% y la productividad laboral del 73,33%, catalogados como altos. Asimismo, podemos ver que hay una correlación de Rho Spearman moderada de 0,452, lo que confirmó que la variable “gestión logística” puede conducir a un incremento destacado en la productividad de los subordinados. No obstante, proyectos de investigación como las de Banda (2021), estuvieron enfocadas en la gestión de calidad y productividad, donde obtuvo un coeficiente correlación de Rho Spearman = 0.766 y una significancia bilateral de 0.000. Asimismo, los entrevistados, manifestaron que se deben desarrollar estrategias innovadoras, procesos y controlarlos adecuadamente, de tal manera aumente su posición competitiva en el sector. No obstante, el estudio de Huanca (2022) buscó determinar la asociación entre la gestión logística y productividad laboral, teniendo como hallazgo un índice de Rho Spearman es 0.427, indicando que es una asociación positiva débil, siendo necesario desarrollar adecuados sistemas logísticos para elevar la productividad. Por tales razones, la teoría de Mora (2008) manifiesta que la gestión logística requiere prácticas integradas, colaboración en la cadena de suministro y el uso de equipos actuales, puesto que son claves para la

competitividad de las organizaciones. Otra fuente es Cequea et al. (2011), quien argumentó que el progreso del personal y el bienestar influyen en la productividad laboral y que, además, las empresas pueden aumentar su eficiencia centrándose en mejorar las condiciones de trabajo y aumentar la felicidad de los empleados. En concreto, de manera práctica, la mejora de los procedimientos logísticos tiende a aumentar el rendimiento de los involucrados progresivamente, esto es debido a que la administración logística eficiente optimiza el flujo de materiales, recursos y tiempos, lo que reduce retrasos e ineficiencias, con un enfoque vital para el éxito de la organización.

En el objetivo específico 1, se obtuvo que la primera dimensión financiera tiene un puntaje del 53,33% y la productividad laboral del 73,33% y tiene un valor de correlación de 0,309 con la variable 2. Por contraste, el estudio de Castro (2023) estuvo orientado en determinar la influencia de los procesos logísticos en la productividad, encontrando como hallazgo con la prueba de ANOVA que las variables tienen una influencia de 0.770 y una significancia de 0.00. Asimismo, los participantes resaltaron las deficiencias logísticas, siendo necesario desarrollar planes operativos estratégicos. Cabe destacar que el estudio de Luque (2019) se enfocó en determinar la asociación entre la gestión logística y la productividad laboral, concluyendo que no existe relación significativa debido a que el coeficiente de Pearson es 0.167 y el nivel de significancia es 0.721, rechazando la hipótesis alternativa. En consecuencia, los fundamentos teóricos, como los de Gonzales y Vera (2023), enfatizaron el papel de los equipos tecnológicos en la reducción de los costos de la cadena de suministro, a su vez, aumenta los beneficios de las empresas y promueve el equilibrio económico. Además, Rojas et al. (2022) subrayaron la necesidad de realizar un análisis exhaustivo de las cuentas

financieras a fin de determinar la situación operacional y económica de las organizaciones, así como su capacidad de pago y su potencial de rentabilidad. En conclusión, hablando de manera práctica, ambos elementos estudiados permiten demostrar que, un manejo financiero sólido permite asignar recursos de manera oportuna y adecuada, optimizando las labores diarias y por ende la productividad de los colaboradores.

En el objetivo específico 2, se obtuvo que la segunda dimensión tiempo tiene un puntaje del 51,11% catalogado como alto y tiene un valor de correlación de 0,327 con la variable 2 “productividad laboral”. A diferencia del estudio desarrollado por Chicaiza (2020), donde pone en énfasis la evolución progresiva y la producción dentro de los almacenes y su distribución, obteniendo un resultado con un nivel de significancia del 95% y un riesgo del 5%, que el valor de Chi Cuadrado calculado  $X^2_c = 12.4456$ , siendo menor al Chi Cuadrado tabulado  $X^2_t = 9.488$ , permitiendo concluir que existe influencia. Ante ello, es necesario implementar estructuras logísticas y generar bienestar a sus trabajadores. De manera similar, la indagación llevada a cabo por Minchon (2022) llegó a la conclusión que la gestión logística y productividad laboral se relacionan con una métrica de Rho de Spearman  $p = 0,621$ , siendo directa moderada con una significancia de 0,003. Por otro lado, en su discusión teórica, Sánchez et al. (2021) encontraron que factores como los tiempos de entrega precisos, el seguimiento de la carga y la integración de los costos se están volviendo más importantes al hacer selecciones de compra. Asimismo, la gestión eficaz de las redes logísticas, según Duque et al. (2020), requiere tácticas que maximicen la eficiencia al tiempo y disminuyan los gastos operacionales. En resumen, ello es justificable de forma práctica ya que la eficiencia operacional y la consecución de metas empresariales pueden mejorarse considerablemente con

una gestión adecuada del tiempo y una estrategia integral para la productividad de los trabajadores, dicho de otra manera, las empresas al enfocarse en la gestión adecuada del tiempo, como la planificación de tareas y la reducción de tiempos de espera, el staff puede enfocarse en completar sus actividades de manera más efectiva y productiva.

En el objetivo específico 3, se obtuvo que la tercera dimensión calidad tiene un puntaje del 33,33% catalogado como alto y tiene un valor de correlación de 0,483 con la variable "Productividad laboral". De manera similar, la investigación realizada por Escanta y López (2024) abordaron el análisis de la gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente, teniendo como hallazgo un coeficiente Spearman de correlación positiva sólida = 0.55, indicando que a medida que mejora la gestión logística, se incrementara los niveles de satisfacción de los usuarios. Por otra parte, el estudio de Villacorta (2023) abordó la relación entre la gestión logística y la productividad laboral, concluyendo que las variables se asocian de manera positiva con un estadístico de Pearson de 83%, siendo esencial una adecuada administración de los procesos logísticos para aumentar la productividad de la entidad, el trato con los subordinados y los clientes. Sin embargo, Morán y Cogollo (2022) argumentaron que, desde una perspectiva analítica, la competitividad de la cadena de suministro depende de la calidad del producto, haciendo hincapié en la importancia de crear artículos que los consumidores aman y colocando un premio en trabajar con proveedores de confianza. Además, según Kuen et al. (2020), el desarrollo de artículos de alto valor y la mejora continua de las capacidades técnicas son esenciales para la satisfacción y el progreso del mercado. En añadidura, la gestión eficaz de la calidad, conllevando a la práctica real, ayuda a

las industrias a asumir mayor responsabilidad en la mejora de las necesidades cambiantes del mercado, mediante la integración de métodos eficaces de calidad.

## CONCLUSIONES

Los resultados demuestran, en cuanto al objetivo general, el análisis de la correlación entre la gestión logística y la productividad laboral en las empresas de servicios generales del distrito de La Molina mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0,452). Por lo tanto, una administración de los negocios es crucial, ya que las compañías orientadas a la racionalización de los procesos logísticos pueden esperar que sus trabajadores sean más eficientes y productivos.

Tras el primer objetivo específico, el análisis de la correlación entre la dimensión financiero-operativa y la productividad laboral en las empresas de servicios generales de del distrito de La La Molina mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0,309). En consecuencia, se demostró cómo se puede aumentar la eficiencia de la fuerza de trabajo por medio de las mejoras en los aspectos financieros y operativos de una organización, poniendo las bases para su desarrollo en largo plazo y asegurar su rentabilidad.

Tras el segundo objetivo específico, el análisis de la correlación entre la dimensión tiempo y la productividad laboral en las empresas de servicios generales de La Molina mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0,327). Así mismo, las corporaciones pueden obtener beneficios a través de una gestión sólida y programación adecuada del tiempo de cada actividad logística, promoviendo así un ambiente laboral más confortable y productivo.

Tras el tercer objetivo específico, el análisis de la correlación entre la dimensión calidad y la productividad laboral en las empresas de servicios generales del distrito de La Molina mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0,483). Esto quiere decir que, la promoción de estrictos estándares de calidad es una estrategia importante en el lugar de trabajo, ya que aumenta la productividad al mejorar la calidad de cada proceso.

## **RECOMENDACIONES**

En relación con el objetivo general, se recomienda que las empresas de servicios generales ubicadas en la zona de La Molina realicen prácticas responsables de gestión logística a fin de aumentar la eficiencia operacional y simplificar sus operaciones internas, por ejemplo, herramientas de software especializadas en gestión logística, como un sistema de gestión de almacenes. Por eso, un lugar de trabajo más eficiente y una mayor producción de los trabajadores son los resultados de la integración de esta, teniendo en cuenta, a su vez, las nuevas tecnologías y de la coordinación más estrecha de la cadena de suministro. Por tanto, trabajar juntos de esta manera, fortalece las conexiones, y también crea un entorno de trabajo más motivador y estructurado.

De conformidad con el objetivo específico 1, las empresas de servicios generales en la zona de La Molina deben mejorar sus procedimientos financieros y operacionales para aumentar la productividad de los trabajadores, por lo que lo adecuado sería sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) o software de gestión financiera para optimizar los procedimientos financieros y operacionales. Básicamente, de manera exhaustiva, se puede realizar la misma, dando consigo a establecer estrategias y procedimientos internos adecuados para mostrar cuál es realmente la situación económica de las organizaciones y luego tomar las medidas necesarias. Asimismo, con la ayuda de los trabajadores, esta mejora administrativa interna también contribuye a crear un lugar de trabajo más organizado.

En el marco del objetivo específico 2, a fin de aumentar la productividad del personal, se alienta a las empresas de servicios generales del distrito de La Molina

a que adopten métodos controlados por el tiempo, por ejemplo, sistemas de seguimiento de tareas y plataformas de planificación de recursos (ERP) con módulos de control de tiempos. Por consiguiente, es esencial examinar y simplificar los procedimientos vinculados con cada temporalidad que representa, garantizando la ejecución oportuna de las tareas y la gestión adecuada de los procesos operacionales. Así, recortar los tiempos necesarios para entregar y aumentar la eficiencia son dos de sus beneficios, junto con una mejor alineación con los objetivos del negocio, además de que, tanto el rendimiento individual como el de la organización pueden mejorarse, lo que conduce a un estado de progreso perpetuo.

Finalmente, el objetivo específico 3, tiene por objeto aumentar la productividad laboral al exigir que las empresas de servicios generales del distrito de La Molina se adhieran estrictamente a las prácticas de gestión de la calidad. Por lo tanto, para garantizar que los bienes y servicios se fabrican con estrictos estándares, son necesarios procedimientos eficaces, incluida la homogeneidad de los procesos y la formación continua del personal, por lo cual, lo ideal sería la implementación del ISO 9001 o plataformas de gestión de calidad total (TQM). Debido a esto, lo anterior no sólo mejora las operaciones internas, sino que también les permite responder rápidamente a las necesidades del mercado, de tal manera que, a largo plazo, las empresas que adoptan un enfoque estable de la calidad tienden a hacer mejor en todos sus esfuerzos planificados.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abdelmegeed Abdelwahed, N. A., & Al Doghan, M. A. (2023). Developing Employee Productivity and Performance through Work Engagement and Organizational Factors in an Educational Society. *Societies*, 13(3), 65. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/soc13030065>
- Agudelo Orrego, B. E., y Escobar Valencia, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 122–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/rcs.v28i2.37928>
- Aguilar Henao, E. (2017). *Gestión Logística*. Fondo editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425352.pdf>
- Alemán de la Torre, L., Padilla Aguiar, D., y Piñero Rodríguez, N. A. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 232–262. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362021000200232&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000200232&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Álvarez-Gutiérrez, F., Stone, D., Castaño, A., & García-Izquierdo, A. (2022). Human Resources Analytics: A systematic Review from a Sustainable Management Approach. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 38(3), 129–147. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5093/jwop2022a18>
- Andina, A. (2019, mayo 10). Cuatro claves de la gestión logística en el Perú. *Agencia Peruana de Noticias*. <https://andina.pe/agencia/noticia-cuatro-claves-de-gestion-logistica-el-peru-751045.aspx>
- Ángeles López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361–369. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación (Primera Edición)*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A., & Vivanco, A. (2021). Manual de Metodología de

- Investigación. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodología-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Banda, J. (2021). *Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador* [Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas Mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad, Seguridad y Ambiente, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33481/1/039%20ADE.pdf>
- Barría, Y. (2023). *Gestión Logística Organizacional*. (Editorial, Vol. 1). [https://up-rid.up.ac.pa/5777/1/yovani\\_barria.pdf](https://up-rid.up.ac.pa/5777/1/yovani_barria.pdf)
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1801961. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Bungue, M. (1985). *La Investigación Científica*. Barcelona: Ariel.
- Calatayud, A., y Montes, L. (2021). *Logística en América Latina y el Caribe: oportunidades, desafíos y líneas de acción*. <https://publications.iadb.org/es/logistica-en-america-latina-y-el-caribe-oportunidades-desafios-y-lineas-de-accion>
- Calzado Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*. 26(1), 1–11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>
- Castro, C. (2023). *La Influencia de los procesos logísticos en la productividad de una empresa multinacional de productos sanitarios de consumo masivo en la ciudad de Guayaquil en el año 2020 y propuesta de un Modelo de Gestión* [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración de empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/21080/1/T-UCSG-POS-MAE-433.pdf>
- Chaves, E., y Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>

- Cequea, M., Rodríguez Monroy, C., y Núñez Bottini, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549–584. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54921605013>
- Chicaiza, T. (2020). *Mejora Continua y la Productividad aplicada en los procesos de almacenamiento y despacho de la Empresa Megaprofer S.A.* [Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31301/1/776%20MKT.pdf>
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., y Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Corona Martínez, L. A., y Fonseca Hernández, M. (2023). ¿Mi estudio es transversal o longitudinal? *MediSur*, 21(4), 931–934. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2023000400931&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2023000400931&lng=es&tlng=es)
- Cortez, J. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Apthapi*, 4(1), 1036–1062. <https://apthapi.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/213>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. D. C., Castro Llaja, L., y Vargas Murillo, A. R. (2022). Productividad laboral y el Teletrabajo en el Sector Público durante el Período de Emergencia Nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402–409. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-402.pdf>
- Donado Sánchez, A. M., Martín Mosquera, M., y Pérez Huérfano, K. A. (2022). Mejora En Procesos De Producción Y Logística Para Aumentar La Eficiencia En El Sistema Económico De Pequeñas Empresas Manufactureras En Colombia. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de La Información*, 9(18), 141–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.21017/rimci.2022.v9.n18.a116>

- Duque Jaramillo, J. C., Cuellar Molina, M., y Cogollo Flórez, J. M. (2020). Slotting y picking: una revisión de metodologías y tendencias. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(3), 514–527. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000300514>
- ESAN Intelligence. (2022). *Informe Sectorial. Logística de última milla*. [https://observatorio.esan.edu.pe/descargables/informe-sectorial-logistica-en-la-ultima-milla/?rm\\_success=1&rm\\_form\\_id=2&rm\\_sub\\_id=56](https://observatorio.esan.edu.pe/descargables/informe-sectorial-logistica-en-la-ultima-milla/?rm_success=1&rm_form_id=2&rm_sub_id=56)
- Escanta, L., y López, D. (2024). *Análisis de la gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente de la Empresa Sari Papelería Popular S.A.* [Trabajo de titulación previo a la obtención del título de licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15972>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Fernández, R. (2024, 15 de Julio). La industria logística en el mundo - Datos estadísticos. *Statista*. <https://es.statista.com/temas/11338/la-industria-logistica-en-el-mundo/#topicOverview>
- Fernández, X. L., Gundelfinger, J., & Coto-Millán, P. (2022). The impact of logistics and intermodality on airport efficiency. *Transport Policy*, 124, 233–239. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.05.008>
- Fontalvo Herrera, T., De la Hoz Granadillo, E., y Morelos Gómez, J. (2017). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47–60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>
- García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. *Revista Enfoques*, 4(14). <https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.84>
- Gonzales-Abanto, W. A., y Vera-Carranza, S. (2023). Ventajas y Beneficios de la Cadena de Suministros Sostenible: Una revisión sistemática de la literatura. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*, 4(6), 1–10. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.337>
- González Mata, E., López Cabrera, J., y Cabral Torres, R. (2022). Relación entre productividad laboral y remuneraciones. Un análisis de proximidad: Un

análisis de proximidad espacial a nivel estatal en la industria manufacturera en México, 2004, 2009, 2014 y 2019. *Estudios Y Perspectivas Cepal*, 197. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/02d1c442-9e6f-4f36-842c-85f47c2f38ce/content>

- Hakim Assiddik, A. (2023). The Influence of Leadership and Work Environment on Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance. *International Journal of Business, Management, and Economics*, 4(4), 293–310. <https://doi.org/https://doi.org/10.47747/ijbme.v4i4.1454>
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., y Laura Castillo, Z. J. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Haydar, Y., & Tugrul, D. (2022). Logistics, supply chain management and technology research: An analysis on the axis of technology mining. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 168, 102943. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tre.2022.102943>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, Ed.). [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hinrichsen, T. F., Fries, C., Hagg, M., & Fechter, M. (2023). Order Management Perspective on Fluid Manufacturing Systems. *Procedia Computer Science*, 217, 413–422. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.237>
- Huanca, Y. (2022). *Gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, período 2021* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17681>
- Instituto Peruano de Economía (IPE). (2022). *Determinantes De Las Brechas De Productividad Laboral Según Regiones En 2012-2022*. <https://www.ipe.org.pe/portal/determinantes-de-las-brechas-de-productividad-laboral/>

- Isah, Y., Shakantu, W., & Ibrahim, S. (2021). Utilisation of order processing technology for logistics process improvement in the Nigerian construction industry. *Acta Structilia*, 28(1), 32–67. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18820/24150487/as28i1.2>
- Isham, A., Mair, S., & Jackson, T. (2021). Worker wellbeing and productivity in advanced economies: Re-examining the link. *Ecological Economics*, 184, 106989. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2021.106989>
- Jaimes, L., Luzardo, M., y Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 175–186. <https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Jain, A., & Kumar Sharma, D. (2020). Chapter 3 - Transforming pharma logistics with the Internet of things. *An Industrial IoT Approach for Pharmaceutical Industry Growth*. 2, 55–85. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-821326-1.00003-6>
- Kai, Q., Kingsford Owusu, E., Ming Fung, F. S., & Ping Chuen, A. C. (2024). A systematic review of construction labor productivity studies: Clustering and analysis through hierarchical latent dirichlet allocation. *Ain Shams Engineering Journal*, 102896. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102896>
- Kuen-Suan, C., Tsang-Chuan, C., y Chien-Che, H. (2020). Supplier selection by fuzzy assessment and testing for process quality under consideration with data imprecision. *Mathematics*, 8(9). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/MATH8091420>
- López, D., Melo, G., y Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 32(1), 39–46. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Luque, M. (2019). *La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la Ciudad de Puno - periodo 2017* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12102>

- Marrufo Tantalean, Y., Sanchez Guerrero, E. V., y Huamanchumo Venegas, H. I. (2023). Influencia de los factores del comportamiento organizacional y la productividad laboral del personal de la Botica Raiza. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3929–3940. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7239](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7239)
- Martinez Urueña, A. M., y Mateus Moreno, M. A. (2020). Importancia Del Talento Humano Y Herramientas Tecnológicas En El Desarrollo Organizacional, Para La Mejora De La Productividad Laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de La Información*, 7(14), 117–126. <https://doi.org/https://doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>
- Masciocchi, B. (2020). Chapter 23 - How to make a business plan. *Studies in Surface Science and Catalysis*, 179, 465–484. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-444-64337-7.00023-9>
- Mejía, M., Sanchez, J., De-la-cruz, Carlos Bermejo, Y., & Rojas-millan, R. (2024). Desafíos que Enfrentan las Empresas en Términos de Infraestructura, Tecnologías y Recursos Humanos para Mejorar su Gestión Logística. *Boletín de Innovación, Logística y Operaciones*, 6(2), 6–14. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/5895/5372>
- Meneses Bucheli, K., Córdova Montero, G., y Aguirre Soria, K. (2021). Lo más destacado y sobresaliente que caracteriza al mercado laboral ecuatoriano en siete hechos estilizados. *Revista Economía y Política*, 33, 1–33. <https://doi.org/https://doi.org/https://doi.org/10.25097/rep.n33.2021.01>
- Minchon. (2022). *Gestión logística y productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial, Trujillo, 2022* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97662>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2022). *MTC da a conocer los resultados de la Encuesta Nacional de Logística Perú*. Plataforma Digital Única Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/noticias/597852-mtc-da-a-conocer-los-resultados-de-la-encuesta-nacional-de-logistica-peru>
- Monsreal, M., & Carmona-Benítez, R. B. (2022). Impact of IoT on supply chain performance. *Journal of Applied Research and Technology*, 20(5), 584–

593.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/icat.24486736e.2022.20.5.1957>

Montuori, P., Sorrentino, M., Sarnacchiaro, P., Di Duca, F., Nardo, A., Ferrante, B., D'Angelo, D., Di Sarno, S., Pennino, F., Masucci, A., Triassi, M., & Nardone, A. (2022). Job Satisfaction: Knowledge, Attitudes, and Practices Analysis in a Well-Educated Population. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(21), 14214.

<https://doi.org/https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9656398/>

Mora García, L. A. (2008). Indicadores de gestión logística. In *Indicadores de la Gestión Logística*.

[https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/ind\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf)

Morán-Zabala, J. P., y Cogollo-Flórez, J. M. (2022). Contribución de la gestión de la calidad al desempeño sostenible de cadenas de suministro. *Dimensión Empresarial*, 20(2), 94–116.

<https://doi.org/https://doi.org/10.15665/dem.v20i2.2871>

Oliveira, H. H., & Honório, L. C. (2020). Human resources practices and organizational commitment: Connecting the constructions in a public organization. *Revista de Administracao Mackenzie*, 21(4), 1–27.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG200160>

Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2022). *Informe Regional Productividad. Vol. Primera ed.*

[https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_847153/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_847153/lang--es/index.htm)

Palacios Rodríguez, M. Á. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 2756. <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.2756>

Pari Yanapa, M. A. (2023). Control Interno Y Eficiencia Operativa En El Área De Producción De La Empresa Marga S.R.L. De Chorrillos. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 10(2), 1–16.

<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2660>

Prada, R., Rueda, M. J., y Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57–75. <https://doi.org/https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>

- Prokopenko, J. (1989). *Gestión de la productividad*. Oficina Internacional del Trabajo.  
[https://books.google.com.pe/books/about/La\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_productividad.html?id=fQN9AAAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/La_gesti%C3%B3n_de_la_productividad.html?id=fQN9AAAACAAJ&redir_esc=y)
- Quijia-Pillajo, J., Guevara-Rosero, C., & Ramírez-álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politecnica*, 47(1), 17–26.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>
- Reyes, C. (2024). *Gestión logística para mejorar la productividad en una Empresa comercializadora de artículos para el hogar* [Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil].  
<http://204.199.82.243:8080/bitstream/handle/123456789/2414/Gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20para%20mejorar%20la%20productividad%20en%20una%20Empresa%20comercializadora%20de%20art%C3%ADculos%20para%20el%20hogar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, J. (2021). *Gestión logística y productividad laboral de los trabajadores para QaliWarma de la empresa Negocios y Transportes El Puma S.A.C., Trujillo 2021* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70546>
- Rivadeneira Pacheco, José Barrera Argüello, M., & De La Hoz Suárez, A. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA-Journal of Business Sciences*, 2(4), 17–25.  
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>
- Rocha, L. A., & Rego, N. (2023). Reorganisation of the internal storage and distribution logistics in a hospital. *Procedia Computer Science*, 219, 1357–1364. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.421>
- Rojas Hernández, D., Mirabal Sarría, Y., Trujillo Collera, A., y Pavón Bencomo, I. (2022). Gestión financiera operativa en la empresa avícola de Pinar del Río, Cuba. *Costos y Gestión*, 103, 14–51.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.56563/costosygestion.103.1>
- Romero-Suárez, D., Pertuz, V., y Orozco-Acosta, E. (2020). Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: revisión sistemática

- exploratoria. *Información Tecnológica*, 31(5), 21–32.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500021>
- Rubaye, Z. R. A., & Raof Mahjoob, A. M. (2020). Identify the main factors affecting labor productivity within different organizational structures in the Iraqi construction sector. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 745, 012146. <https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1757-899X/745/1/012146>
- Salazar Otálora, G. E., Manrique Joya, G. M., y Cuy Rojas, A. L. (2023). Capacidades logísticas como factores determinantes para la internacionalización de las pymes: una revisión sistemática de literatura. *Revista CEA*, 9(19), e2126.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22430/24223182.2126>
- Sanagoo, A., Sarokhani, D., Hasanpour Dehkordi, Ali Sayehmiri, K., & Jouybari, L. (2020). Alloimmunization in thalassemia patients: New insight for healthcare. *International Journal of Preventive Medicine*, 11.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7513780/>
- Sánchez, Y., Pérez, J., Sangroni, N., Cruz, C., y Medina, Y. (2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362021000100169](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169)
- Specht Dias, J., Pereira Rocha, L., Pintanela de Carvalho, D., Tomaschewski-Barlem, J., Devos Barlem, E., & Diniz Gutierrez, É. (2020). Health, Behavior, and Management: impact on interpersonal relations. *Texto Contexto Enferm*, 29(e20190057), 1–12.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2019-0057>
- Stock, W. G., Dorsch, I., Reichmann, G., & Schlögl, C. (2023). Labor productivity, labor impact, and co-authorship of research institutions: publications and citations per full-time equivalents. *Scientometrics*, 128, 363–377.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11192-022-04582-5>
- Sucasaire Pinto, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación*.  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/entities/publication/a821eb9d-f3c9-46ee-8982-66aa3e178677>

- Thilagavathy, S., & Geetha, S. N. (2023). Work-life balance -a systematic review. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 20(2), 258–276. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/xjm-10-2020-0186>
- Terrones Mayta, R. E., & Haro Zea, K. L. (2024). Impacto Del Clima Organizacional Sobre la Rotación de los Trabajadores: Revisión 2013-2023. *Tendencias*, 25(2), 0–2. <https://doi.org/https://doi.org/10.22267/rtend.242502.261>
- Velásquez Contreras, A. (2003). Modelo de Gestión de Operaciones para PYMES Innovadoras. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 43, 66–87. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20604705.pdf>
- Vera, L. V., y Vera, J. A. (2021). Productividad laboral y salario real: relaciones de causalidad en Venezuela. *Revista Latinoamericana de Economía*, 52(205). <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2021.205.69620>
- Villacorta, F. (2023). *Gestión logística y su relación con la productividad en la empresa Rial Construcciones y Servicios S. A. C., ciudad de Trujillo, 2023* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado de Administración, Universidad Privada del Norye]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34899>
- Viu, M., y Castillo, C. (2022). Evolución de la logística: pasado, presente y futuro. *Oikonomics*, (7), 1–8. <http://dx.doi.org/10.7238/o.n17.2204>
- Weiss, D., Weiss, M., Rudolph, C. W., & Zacher, H. (2022). Tough times at the top: Occupational status predicts changes in job satisfaction in times of crisis. *Journal of Vocational Behavior*, 139(March), 103804. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103804>
- Zelada Flórez, E. A. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57–79. <https://doi.org/https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>
- Zhang, Z., & Li, J. (2020). Big data driven low carbon management. *Big Data Mining for Climate Change*, 287–299. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818703-6.00015-5>

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Tabla 10**

*Matriz de consistencia*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿De qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024?	Determinar si la Gestión Logística se relaciona con la Productividad Laboral de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024.	La Gestión Logística se relaciona directa y significativamente con la Productividad Laboral de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024.	<b>Variable 1:</b> Gestión logística	1.1: Dimensión financiera-operativa  1.2: Dimensión tiempo  1.3: Dimensión calidad	1.1.1: Costos de capital 1.1.2: Costos operativos 1.2.1: Ciclo total del pedido 1.2.1: Ciclo de compra de la orden 1.3.1: % de pedidos perfectos 1.3.2: % de averías	<b>Tipo de investigación:</b> Básico, en el nivel correlacional y enfoque cuantitativo.  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal  <b>Población y muestra censal:</b> 90 participantes  <b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta, cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
		Hipótesis específica 1	<b>Variable 2:</b>		2.1.1: Motivación	

<p><b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión financiera - operativa y la productividad de los trabajadores de las empresas de Servicios Generales de la Molina-2024?</p>	<p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar si la dimensión financiera - operativa se relaciona con la productividad de los trabajadores de las empresas de Servicios Generales de la Molina-2024.</p>	<p>La dimensión Productividad financiera - operativa se relaciona directa y significativamente con la Productividad Laboral de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024.</p>	<p>Productividad laboral</p>	<p>2.1: Dimensión Factores individuales 2.2: Dimensión Factores grupales 2.3: Dimensión Factores organizacionales</p>	<p>2.1.2: Competencias 2.2.1: Conflicto 2.2.2: Participación 2.3.1: Liderazgo</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básico, en el nivel correlacional  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p>
<p><b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es la relación entre el tiempo y la productividad de los trabajadores de las empresas de Servicios Generales de la Molina-2024?</p>	<p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar si el tiempo se relaciona con la productividad de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe una relación significativa entre el liderazgo organizacional y la calidad del servicio de la empresa Fabricación &amp; Servicios El Iqueño S.A.C. Cañete, 2022.</p>			<p>2.3.2: Clima</p>	<p><b>Población y muestra censal:</b> 90 participantes  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
<p><b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad y la productividad de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar si la calidad se relaciona con la productividad de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024.</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b> La calidad se relaciona directa y significativamente con la Productividad Laboral de los trabajadores de las empresas de servicios Generales de la Molina-2024.</p>				

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**Título: La Gestión Logística y la Productividad Laboral de los trabajadores de las empresas de Servicios Generales de la Molina-2024.**

**Tabla 11**

*Operacionalización de la primera variable*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES/ ÍTEMS	NIVEL	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
Variable 1: Gestión logística	Es la coordinación de la circulación de artículos, operaciones e información cuantificada desde su punto de partida hasta su ubicación final por parte del cliente, requiriendo una planificación, ejecución y supervisión cuidadosa. Además, la transferencia de productos es sólo una parte de este procedimiento amplio, que también garantiza la oportuna y perfecta (Rocha y Rego, 2023).	El proceso de medición se llevará a cabo mediante un cuestionario que incluirá preguntas enfocadas en las dimensiones mencionadas: financiera y operativa, tiempo y calidad; cada una con sus respectivos indicadores.	2.1: Dimensión Financiera-operativa	1.1.1: Costos de capital	1,2,3	Bajo	Ordinal – Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Tipo de investigación: Básico, en el nivel correlacional  Enfoque: Cuantitativo  Diseño: No experimental, transversal  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
				1.1.2: Costos operativos	4,5,6	Medio		
				1.2.1: Ciclo total del pedido	7,8,9	Alto		
				1.2.1: Ciclo de compra de la orden	10,11,12			
				1.3.1: % de pedidos perfectos	13,14,15			
				1.3.2: % de averías	16,17,18			

Nota. Construcción Propia.

**Tabla 12**

*Operacionalización de la segunda variable*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES/ ÍTEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
Variable 2: Productividad laboral	La productividad del trabajo es la cantidad de producción producida por unidad de tiempo de trabajo. La calidad, la creatividad y el aprovechamiento máximo de los recursos humanos disponibles están estrechamente relacionados con esta idea (Vera y Vera, 2021).	La evaluación se realizará por medio de un cuestionario que contendrá preguntas relacionadas con las dimensiones indicadas: factores individuales, grupales y organizacionales; los indicadores correspondientes a esta idea (Vera y Vera, 2021).	2.1: Dimensión Factores individuales 2.2: Dimensión Factores grupales 2.3: Dimensión Factores organizacionales	2.1.1: Motivación 2.1.2: Competencias 2.2.1: Conflicto 2.2.2: Participación 2.3.1: Liderazgo 2.3.2: Clima	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17,18	Bajo Medio Alto	Ordinal – Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Tipo de investigación: Básico, en el nivel correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

## ANEXO 3: VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDACIÓN 1:



#### 1. Formato de validación de juicio de expertos

##### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 30 de octubre de 2019

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Tabla 1: Variable 1 (GESTIÓN LOGÍSTICA)**

Nombre del Instrumento:		CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA				
Autor del Instrumento		KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ				
Variable 1:		GESTIÓN LOGÍSTICA				
Población:						
Dimensiones	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Financiera - Operativa	¿Considera usted que la empresa gestiona eficientemente los costos de capital asociados a sus operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa implementa estrategias efectivas para minimizar los costos de capital sin afectar la calidad y eficiencia en las operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Usted está de acuerdo con las decisiones de inversión de capital para la optimización de los procesos logísticos y la reducción de costos en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los costos operativos logísticos son claramente identificados y controlados por la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa tiene un buen costo de operación para las operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el costo de transporte, costo de bodega y despacho son competitivos y transparentes, en el mercado logístico?	4	4	4	4	
Dimensión 2: Tiempo	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo razonable para completar un pedido desde su solicitud hasta su entrega?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el ciclo total de pedido actual cumple con la rapidez y eficiencia en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las herramientas o tecnologías, monitorean y optimizan el ciclo total de un pedido dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el proceso de generación y recepción de órdenes de compra se completa sin retrasos significativos en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo adecuado desde la generación de un orden de compra hasta su recepción?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los cuellos de botella identificados en la empresa son solucionados inmediatamente?	4	4	4	4	
Dimensión 3: Calidad	¿Considera usted que la empresa monitorea activamente la calidad de los pedidos para garantizar altos niveles de precisión y exactitud?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa cumple significativamente el porcentaje de pedidos de manera precisa según los requisitos del cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la eficiencia de costos y el nivel de atención influye en la perfección de pedidos que garantizan calidad en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la incidencia de averías en los productos durante el proceso logístico es aceptable dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa realiza adecuadamente inspecciones periódicas para identificar y corregir las causas de las averías?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa ha realizado oportunidades de mejora en la gestión de mermas para optimizar los resultados?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Dr. Jorge Córdova Egocheaga	
Fecha: 07/08/2024	

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Tabla 2: Variable 2 (PRODUCTIVIDAD LABORAL)**

Nombre del Instrumento:		CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Autor del Instrumento		KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ				
Variable 2:		PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Población:						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Factores Individuales	¿Considera usted que sus superiores le brindan el reconocimiento que merece dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su jefe inmediato lo anima a seguir capacitándose dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su trabajo le permite aprender cosas nuevas dentro y fuera de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cumple con sus actividades en el tiempo establecido dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que puede asumir la responsabilidad en la empresa ante la ausencia de su inmediato superior?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que mantiene una actitud positiva y calmada ante los cambios que se generan en su centro laboral?	4	4	4	4	
Dimensión 2: Factores Grupales	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo abordan tranquilamente los conflictos y las diferencias de opinión dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre las prioridades y los objetivos del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo manejan las situaciones de competencia y errores dentro la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones importantes de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los trabajadores sienten que su participación y contribución son valoradas y apreciadas por el líder del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el equipo de trabajo tiene la oportunidad de participar en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la empresa?	4	4	4	4	
Dimensión 3: Factores Organizacionales	¿Considera usted que los líderes de la empresa son capaces de proporcionar retroalimentación constructiva y oportuna al equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su jefe inmediato se muestra dispuesto a escuchar y apoyar sus problemas en el entorno laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los líderes de la empresa promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que se siente cómodo expresando sus ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Dr. Jorge Córdova Egocheaga	
Fecha: 07/08/2024	

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	CÓRDOVA EGOICHEAGA, JORGE LUIS
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Doctor en Administración/Doctor en Educación/ PhD in statistics
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>3</sup> ( <input type="checkbox"/> )                      Maestro ( <input type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )                      De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> )                      De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> )                      De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Universidad Privada Antenor Orrego
<b>Cargo actual:</b>	Docente del Doctorado en Administración
<b>Área de especialización</b>	Estadística
<b>N° telefónico de contacto</b>	999437946
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: jcordovae1@upao.edu.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Por correo electrónico ( <input type="checkbox"/> )



Firma Validador Experto

<sup>3</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## VALIDACIÓN 2:



### 1. Formato de validación de juicio de expertos

#### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 30 de octubre de 2019

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Tabla 1: Variable 1 (GESTIÓN LOGÍSTICA)**

Nombre del Instrumento:		CUESTIONARIO DE GESTION LOGISTICA				
Autor del Instrumento		KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ				
Variable 1:		GESTIÓN LOGÍSTICA				
Población:						
Dimensiones	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Financiera - Operativa	¿Considera usted que la empresa gestiona eficientemente los costos de capital asociados a sus operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa implementa estrategias efectivas para minimizar los costos de capital sin afectar la calidad y eficiencia en las operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Usted está de acuerdo con las decisiones de inversión de capital para la optimización de los procesos logísticos y la reducción de costos en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los costos operativos logísticos son claramente identificados y controlados por la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa tiene un buen costo de operación para las operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el costo de transporte, costo de bodega y despacho son competitivos y transparentes, en el mercado logístico?	4	4	4	4	
Dimensión 2: Tiempo	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo razonable para completar un pedido desde su solicitud hasta su entrega?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el ciclo total de pedido actual cumple con la rapidez y eficiencia en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las herramientas o tecnologías, monitorean y optimizan el ciclo total de un pedido dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el proceso de generación y recepción de órdenes de compra se completa sin retrasos significativos en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo adecuado desde la generación de una orden de compra hasta su recepción?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los cuellos de botella identificados en la empresa son solucionados inmediatamente?	4	4	4	4	
Dimensión 3: Calidad	¿Considera usted que la empresa monitorea activamente la calidad de los pedidos para garantizar altos niveles de precisión y exactitud?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa cumple significativamente el porcentaje de pedidos de manera precisa según los requisitos del cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la eficiencia de costos y el nivel de atención influye en la perfección de pedidos que garantizan calidad en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la incidencia de averías en los productos durante el proceso logístico es aceptable dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa realiza adecuadamente inspecciones periódicas para identificar y corregir las causas de las averías?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa ha realizado oportunidades de mejora en la gestión de mermas para optimizar los resultados?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Urteaga Farfán, Walter	
Fecha: 05/07/2024	

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla 2: Variable 2 (PRODUCTIVIDAD LABORAL)

Nombre del Instrumento:		CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Autor del Instrumento		KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ				
Variable 2:		PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Población:						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Factores Individuales	¿Considera usted que sus superiores le brindan el reconocimiento que merece dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su jefe inmediato lo anima a seguir capacitándose dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su trabajo le permite aprender cosas nuevas dentro y fuera de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cumple con sus actividades en el tiempo establecido dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que puede asumir la responsabilidad en la empresa ante la ausencia de su inmediato superior?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que mantiene una actitud positiva y calmada ante los cambios que se generan en su centro laboral?	4	4	4	4	
Dimensión 2: Factores Grupales	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo abordan tranquilamente los conflictos y las diferencias de opinión dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre las prioridades y los objetivos del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo manejan las situaciones de competencia y errores dentro la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones importantes de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los trabajadores sienten que su participación y contribución son valoradas y apreciadas por el líder del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el equipo de trabajo tiene la oportunidad de participar en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la empresa?	4	4	4	4	
Dimensión 3: Factores Organizacionales	¿Considera usted que los líderes de la empresa son capaces de proporcionar retroalimentación constructiva y oportuna al equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su jefe inmediato se muestra dispuesto a escuchar y apoyar sus problemas en el entorno laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los líderes de la empresa promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que se siente cómodo expresando sus ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Urteaga Farfán, Walter	
Fecha: 05/07/2024	

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Externo ( <input type="checkbox"/> ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Urteaga Farfán, Walter
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>	Docente
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>2</sup> ( <input type="checkbox"/> )                      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )                      De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> )                      De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
<small>Solamente para validadores externos</small>	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>Nº telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> )                      Por correo electrónico ( <input type="checkbox"/> )



\_\_\_\_\_  
Experto                      Firma                      Validador

<sup>3</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

### VALIDACIÓN 3:



#### 1. Formato de validación de juicio de expertos

##### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

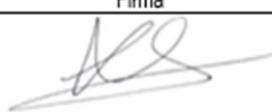
Santa Anita, 30 de octubre de 2019

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Tabla 1: Variable 1 (GESTIÓN LOGÍSTICA)**

Nombre del Instrumento:		CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA				
Autor del Instrumento		KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ				
Variable 1:		GESTIÓN LOGÍSTICA				
Población:						
Dimensiones	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Financiera - Operativa	¿Considera usted que la empresa gestiona eficientemente los costos de capital asociados a sus operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa implementa estrategias efectivas para minimizar los costos de capital sin afectar la calidad y eficiencia en las operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Usted está de acuerdo con las decisiones de inversión de capital para la optimización de los procesos logísticos y la reducción de costos en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los costos operativos logísticos son claramente identificados y controlados por la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa tiene un buen coste de operación para las operaciones logísticas?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el costo de transporte, costo de bodega y despacho son competitivos y transparentes, en el mercado logístico?	4	4	4	4	
Dimensión 2: Tiempo	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo razonable para completar un pedido desde su solicitud hasta su entrega?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el ciclo total de pedido actual cumple con la rapidez y eficiencia en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que las herramientas o tecnologías, monitorean y optimizan el ciclo total de un pedido dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el proceso de generación y recepción de órdenes de compra se completa sin retrasos significativos en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo adecuado desde la generación de una orden de compra hasta su recepción?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los cuellos de botella identificados en la empresa son solucionados inmediatamente?	4	4	4	4	
Dimensión 3: Calidad	¿Considera usted que la empresa monitorea activamente la calidad de los pedidos para garantizar altos niveles de precisión y exactitud?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa cumple significativamente el porcentaje de pedidos de manera precisa según los requisitos del cliente?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la eficiencia de costos y el nivel de atención influye en la perfección de pedidos que garantizan calidad en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la incidencia de averías en los productos durante el proceso logístico es aceptable dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa realiza adecuadamente inspecciones periódicas para identificar y corregir las causas de las averías?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que la empresa ha realizado oportunidades de mejora en la gestión de mermas para optimizar los resultados?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESÚS	
Fecha: 02-08-2024	

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Tabla 2: Variable 2 (PRODUCTIVIDAD LABORAL)**

Nombre del Instrumento:		CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Autor del Instrumento		KATHERINE KASSANDRA GONGORA RODRIGUEZ				
Variable 2:		PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Población:						
Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimensión 1: Factores Individuales	¿Considera usted que sus superiores le brindan el reconocimiento que merece dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su jefe inmediato lo anima a seguir capacitándose dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su trabajo le permite aprender cosas nuevas dentro y fuera de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que cumple con sus actividades en el tiempo establecido dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que puede asumir la responsabilidad en la empresa ante la ausencia de su inmediato superior?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que mantiene una actitud positiva y calmada ante los cambios que se generan en su centro laboral?	4	4	4	4	
Dimensión 2: Factores Grupales	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo abordan tranquilamente los conflictos y las diferencias de opinión dentro de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre las prioridades y los objetivos del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo manejan las situaciones de competencia y errores dentro la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los miembros del equipo tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones importantes de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los trabajadores sienten que su participación y contribución son valoradas y apreciadas por el líder del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que el equipo de trabajo tiene la oportunidad de participar en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la empresa?	4	4	4	4	
Dimensión 3: Factores Organizacionales	¿Considera usted que los líderes de la empresa son capaces de proporcionar retroalimentación constructiva y oportuna al equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que su jefe inmediato se muestra dispuesto a escuchar y apoyar sus problemas en el entorno laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que los líderes de la empresa promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que en la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Considera usted que se siente cómodo expresando sus ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa?	4	4	4	4	

**Validado por:**

Apellidos y Nombres	Firma
BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESÚS	
Fecha: 02-08-2024	

### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( )                      Externo ( x ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	BARNETT VALDIVIA NEPTALI JESÚS
<b>Sexo:</b>	Hombre ( X )      Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	PROFESOR UNIVERSITARIO
<b>Grado académico</b>	Licenciado <sup>3</sup> ( )                      Maestro ( X )                      Doctor ( )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )                      De 11 a 15 ( )      De 16 a 20 ( X )      De 21 a más ( )
<i>Solamente para validadores externos</i>	
<b>Organización donde labora:</b>	UNIVERSIDAD DE LIMA
<b>Cargo actual:</b>	PROFESOR
<b>Área de especialización</b>	LOGISTICA Y MARKETING
<b>N° telefónico de contacto</b>	948037517
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: NBARNETT@ULI,A.EDU.PE
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )                      Por correo electrónico ( X )



Firma Validador Experto

<sup>3</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Saludos, participante:

Le pedimos que responda a las siguientes preguntas de manera honesta e imparcial, como parte del estudio continuo en la Universidad de San Martín de Porres. Estos hallazgos son un componente esencial del análisis del estudio y serán de la más alta importancia, practicidad y confidencialidad. Por consiguiente, le pedimos que revise cuidadosamente las reclamaciones y, utilizando la siguiente escala, seleccione la casilla que mejor describa sus criterios:

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

Nº	Escala de Valoración	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Financiera - Operativa</b>						
<b>Indicador: Costos de capital</b>						
1	¿En su opinión, la empresa hace un buen control de los gastos de capital relacionados con la logística?					
2	¿En su opinión, la organización utiliza con éxito métodos para reducir los gastos de capital sin comprometer la eficacia y eficiencia de sus operaciones logísticas?					
3	¿Apoya la idea de invertir capital para mejorar las operaciones logísticas y reducir los costos dentro de la organización?					
<b>Indicador: Costos operativos</b>						
4	¿Está la organización observando de cerca los costos operacionales logísticos?					
5	¿Cuál es el costo operacional de la empresa para la logística?					
6	¿Qué tan abiertos y competitivos consideran los costos de transporte, almacenamiento y envío del mercado de la logística?					
<b>Dimensión: Tiempo</b>						
<b>Indicador: Ciclo total de un pedido</b>						
7	¿Tarda demasiado la empresa en pasar de recibir un pedido a entregarlo?					
8	¿El actual ciclo completo de pedidos es lo suficientemente rápido y eficiente?					
9	¿Hay planes para implementar nuevos sistemas para rastrear y mejorar el ciclo de pedidos de la empresa en su conjunto?					
<b>Indicador: Ciclo de la orden de compra</b>						

10	¿Crees que no hay grandes errores en el procedimiento de la compañía para crear y recibir órdenes de compra?					
11	¿El tiempo que tarda el negocio en pasar de crear una orden de compra a recibirla es razonable?					
12	¿Se han solucionado rápidamente los obstáculos identificados en la empresa?					
<b>Dimensión: Calidad</b>						
<b>Indicador: % de pedidos perfectos</b>						
13	Para garantizar la exactitud, ¿cuán seguro está usted de que la organización vigila de cerca la calidad de cada compra?					
14	¿En su opinión, la organización satisface constantemente las necesidades de sus clientes? Si es así, ¿qué proporción de órdenes crees que cumplen con exactitud?					
15	¿Cuánto de impacto crees que la rentabilidad y la atención al detalle tienen en la exactitud de los pedidos que aseguran la calidad dentro de la organización?					
<b>Indicador: % de Averías</b>						
16	¿Con qué frecuencia crees que los productos tienen falencias durante todo el proceso de envío? ¿Es algo que la organización puede manejar?					
17	¿Con qué frecuencia realiza la empresa inspecciones para determinar qué salió mal y cómo arreglarlo?					
18	¿Ha aprovechado la corporación las posibilidades para maximizar su rendimiento a través de una mejor gestión?					

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Saludos, participante:

Le pedimos que responda a las siguientes preguntas de manera honesta e imparcial, como parte del estudio continuo en la Universidad de San Martín de Porres. Estos hallazgos son un componente esencial del análisis del estudio y serán de la más alta importancia, practicidad y confidencialidad. Por consiguiente, le pedimos que revise cuidadosamente las reclamaciones y, utilizando la siguiente escala, seleccione la casilla que mejor describa sus criterios:

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

Nº	Escala de Valoración	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Factores individuales</b>						
<b>Indicador: Motivación</b>						
1	¿Tienes el reconocimiento que mereces de tus superiores en el trabajo?					
2	¿Dirías que tu supervisor directo te impulsa a continuar tu educación mientras trabajas aquí?					
3	¿Cree usted que es capaz de adquirir conocimientos tanto dentro como fuera de su empresa a través de su trabajo?					
<b>Indicador: Competencias</b>						
4	¿Está usted en condiciones de cumplir todas sus tareas dentro del plazo fijado por la empresa?					
5	Cuando tu supervisor directo no esté allí, ¿crees que podrás avanzar y asumir el mando?					
6	¿Cómo se siente cuando reorganizan su centro de trabajo? ¿Estás manteniendo una cabeza positiva y equilibrada?					
<b>Dimensión: Factores Grupales</b>						
<b>Indicador: Conflicto</b>						
7	Cuando surgen desacuerdos en el trabajo, ¿crees que tus compañeros los manejan con calma?					
8	¿Crees que tus compañeros tienen problemas para decidir un camino de acción para el equipo?					
9	¿Cuán bien manejan sus colegas la competitividad en toda la empresa y las situaciones de error?					
<b>Indicador: Participación</b>						
10	¿Existe una posibilidad de que los miembros del equipo tengan peso en las decisiones importantes tomadas por la empresa?					
11	¿El líder de equipo hace que su personal se sienta respetado y apreciado por lo que hace?					

12	¿Es capaz el equipo de dedicar tiempo a evaluar y mejorar los procesos o actividades de la organización?					
<b>Dimensión Factores Organizacionales</b>						
<b>Indicador: Liderazgo</b>						
13	¿Puede la dirección de nivel superior proporcionar críticas oportunas y útiles a los empleados?					
14	¿Es su supervisor inmediato alguien en quien puede confiar y obtener ayuda cuando usted está teniendo problemas en el trabajo?					
15	¿Considera que los ejecutivos de la empresa alientan a sus empleados a crecer personalmente y profesionalmente?					
<b>Indicador: Clima</b>						
16	¿Es buena la organización para alentar a sus empleados a trabajar juntos y apoyarse unos a otros?					
17	¿Cree que la empresa está promoviendo efectivamente un estilo de vida equilibrado para sus empleados?					
18	En reuniones y conversaciones de negocios, ¿se siente seguro expresando sus pensamientos y opiniones?					