



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL
EN LA EMPRESA BLOG ADUANAS S.A.C., CALLAO, 2019**

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

PRESENTADO POR EL BACHILLER:

JUAN CARLOS TAICAS LEAÑO

ASESOR:

Dr. Manuel Aberto Patroni Bazalar

Huacho - Perú

2021

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

D: Luis Alberto Baldos Ardán
Presidente

Dra Flor de María Gaivay Torres
Secretario

D: Santiago Ernesto Ramos y Yovera
Vocal

D: Manuel Alberto Patrici Bazar
Asesor

Título

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA BLOG ADUANAS
S.A.C., CALLAO, 2019**

DEDICATORIA

**A mis padres por haberme dado el mejor
regalo que es la educación, sin ellos jamás
ni camino con sus reglas y libertades no
podría haber logrado la pesca que soy ahora**

AGRADECIMIENTO

**Quiero agradecer a Dios por haberme dado la vida y
guiarme por el buen camino**

**A mi universidad por haberme formado como
profesional y a mis profesores por haberme brindado
todos sus conocimientos**

ÍNDICE GENERAL

TITULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	01
1.2 Formulación del Problema	02
1.2.1 Problema General	02
1.2.2 Problemas Específicos	02
1.3 Objetivos de la Investigación	02
1.3.1 Objetivo General	02
1.3.2 Objetivos Específicos	02
1.4 Justificación de la investigación	03
1.5 Delimitación del estudio	03
1.6 Viabilidad del estudio	04

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	05
2.1.1 Investigaciones internacionales	05
2.1.2 Investigaciones nacionales	06
2.2 Bases Teóricas	07
2.3 Definiciones de términos básicos	24
2.4 Hipótesis de investigación	26

241 Hipótesis General	26
242 Hipótesis Específicas	26
25 Operacionalización de las variables	26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

31 Diseño metodológico	28
32 Población y muestra	28
321 Población	28
322 Muestra	28
33 Técnicas de recolección de datos	29
34 Técnicas para el procesamiento de la información	29

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

41 Análisis de resultados	30
42 Contrastación de hipótesis	40

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

51 Discusión de resultados	45
-----------------------------------	-----------

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

61 Conclusiones	47
62 Recomendaciones	48

REFERENCIAS

71 Fuentes bibliográficas	49
72 Fuentes electrónicas	50

ANEXO

A. Cuestionario	52
------------------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1	Género de los trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C., Callao	30
Tabla2	Edad de los trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C., Callao	31
Tabla3	Gestión de compras	32
Tabla4	Gestión de almacenamiento	33
Tabla5	Gestión de inventarios	34
Tabla6	Gestión de transporte	35
Tabla7	Motivación organizacional	36
Tabla8	Capacidad organizacional	37
Tabla9	Entorno externo	38
Tabla10	Pruebas de normalidad	39
Tabla11	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión logística y el desempeño organizacional	40
Tabla12	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de compras y el desempeño organizacional	41
Tabla13	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de almacenamiento y el desempeño organizacional	42
Tabla14	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de inventario y el desempeño organizacional	43
Tabla15	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de transporte y el desempeño organizacional	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Género de los trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C., Callao	30
Figura 2	Edad de los trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C., Callao	31
Figura 3	Gestión de compras	32
Figura 4	Gestión de almacenamiento	33
Figura 5	Gestión de inventarios	34
Figura 6	Gestión de transporte	35
Figura 7	Motivación organizacional	36
Figura 8	Capacidad organizacional	37
Figura 9	Entorno externo	38

RESUMEN

Objetivo Establecer de que manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019 **Métodos** La presente investigación es de tipo básico. El nivel es correlacional. Es de diseño experimental. La tesis es de enfoque cuantitativo. La población fue 51 trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C., la muestra fue de 45 trabajadores. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,766). **Resultados** Respecto a la gestión logística, el 22,2% mencionaron que casi nunca se aplica la gestión logística, en el caso del 11,1% mencionaron que a veces lo aplican y en el caso del 66,7% mencionaron que casi siempre se aplica. Así mismo, respecto al desempeño organizacional, el 11,1% nunca presenta eficacia y eficiencia en su desempeño organizacional, en el caso del otro del 11,1% casi nunca presenta eficacia y eficiencia en su desempeño organizacional y en el caso del 77,8% presenta casi siempre presenta eficacia y eficiencia en su desempeño organizacional. **Conclusión** Con el estudio se determinó ($p=0,00 < 0,05$, $r= 0,688$), por lo que se concluye que la gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019

Palabras clave: gestión de compras, gestión de almacenamiento, gestión de inventarios, gestión de transporte

ABSTRACT

Objective To establish how logistics management influences organizational performance in the company Blog Adams S.A.C., Callao, 2019 **Methods** This research is of a basic type. The level is correlational. It is of non-experimental design. The thesis has a quantitative approach. The population was 51 workers from the company Blog Adams S.A.C., the sample was 45 workers. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.766). **Results** Regarding logistics management, 22.2% mentioned that logistics management is almost never applied, in the case of 11.1% they mentioned that they sometimes apply it and in the case of 66.7% they mentioned that almost always applies. Likewise, regarding organizational performance, 11.1% never present efficacy and efficiency in their organizational performance, in the case of the other 11.1% almost never present efficacy and efficiency in their organizational performance, and in the case of 77.8% present almost always present efficacy and efficiency in their organizational performance. **Conclusion** With the study it was determined ($p = 0.00 < 0.05$, $r = 0.688$), so it is concluded that logistics management significantly influences organizational performance in the company Blog Adams S.A.C., Callao, 2019.

Keywords purchasing management; storage management; inventory management; transportation management

INTRODUCCIÓN

En la actualidad tanto las empresas de menor y mayor tamaño afrontan problemáticas relacionadas a la logística y estas se encuentran aquejadas por una gestión deficiente en operaciones y tareas de esta misma. Por ello las empresas deben tener mejores métodos de logística óptimos de manera que se comuniquen e integren con base a eficiencia, eficacia y efectividad. La gestión logística es la responsable de la disposición eficaz de los bienes de una compañía específica con un costo menor y un servicio excelente al cliente. No obstante, para que ese proceso se realice de forma correcta debe contar con diversos elementos, como la habilidad, organización, entorno y los efectos deseados que tiene el desempeño de la organización. Para tener un buen desempeño depende en gran medida de la implementación de estrategias que ofrezcan ventajas competitivas y esto tiene efecto implícitamente en la gestión de logística que se ejecuta. La medición del desempeño de la organización es en particular un modelo que apunta hacia los resultados por medio de estrategias para una competitividad adecuada hacia las metas de las organizaciones. El desempeño organizacional es importante para lograr los propósitos planificados y conseguir en consecuencia resultados esperados a favor de la empresa.

Es por ello que tiene como objetivo general establecer de qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La compañía Blog Adams S.A.C. desarrolla sus actividades en la ciudad del Callao, departamento de Lima, tiene como actividad principal ofrecer servicios de agencia de aduanas y asesoría en comercio exterior a nivel nacional e internacional.

La empresa Blog Adams S.A.C. ha presentado dificultades para realizar un buen desempeño organizacional que evidenció la falta de trabajo en equipo debido a la mentalidad individualista que ha llevado a la desconfianza entre los trabajadores, incrementando la competitividad ya que existe roces entre los integrantes generando conflictos, la falta de eficiencia de las operaciones se ha reducido de forma considerable, otros factores son las malas condiciones laborales al no existir herramientas adecuadas de trabajo, falta de capacitación en el personal ocasionando un bajo índice de productividad.

Con respecto a la gestión logística la empresa Blog Adams S.A.C., viene presentando deficiencias debido a la falta de planificación ocasionando que los costos se ven afectados, la carencia de trazabilidad tanto externa como interna generando que no cuente con la información precisa para realizar sus actividades de forma correcta, otro factor es la ausencia de indicadores de calidad pues aquello que no es medible tampoco podría ser mejorable, falta criterio para elegir la opción más adecuada para cada actividad, no realizan una revisión previa a los documentos de mayor importancia lo que ocasiona pérdida de tiempo y dinero.

La empresa Blog Adams S.A.C. no ha desarrollado una adecuada gestión logística descuidando actividades esenciales obstaculizando una buena secuencia de recursos para realizar una determinada actividad, el desempeño de la organizacional se ha visto perjudicado y por este motivo haya atrasos en los proyectos de la empresa.

La empresa Blog Adams S.A.C. tiene que considerar estrategias operativas eficientes en los procesos logísticos a fin de brindar recursos adecuados para cada

actividad que compete, eliminando así las ineficiencias en distintas áreas para un mejoramiento continuo

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

- a ¿De qué manera la gestión de compras influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019?**
- b ¿De qué manera la gestión de almacenamiento influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019?**
- c ¿De qué manera la gestión de inventarios influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019?**
- d ¿De qué manera la gestión de transporte influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019?**

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019

1.3.2 Objetivos Específicos

- a Establecer de qué manera la gestión de compras influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019**

- b Establecer de que manera la gestión de almacenamiento influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019**
- c Establecer de que manera la gestión de inventarios influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019**
- d Establecer de que manera la gestión de transporte influye en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019**

1.4 Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia Ya que el presente estudio procura el conocimiento acerca de cómo viene desarrollando la gestión logística la compañía Blog Adams S.A.C, para que pueda ser analizada de qué forma ello ejerce influencia en el desempeño organizacional de la misma, siendo aquello un aspecto esencial para la compañía Blog Adams S.A.C.

Justificación práctica Ya que el presente estudio procura la propuesta de recomendaciones para resolver los conflictos que han sido definidos mediante la situación problemática, que se interpretan en dificultades en la gestión de compras, la gestión de almacenamiento, la gestión de inventarios, la gestión de transporte, motivación organizacional, capacidad organizacional, entorno externo, entre otros.

1.5 Delimitación del estudio

Delimitación geográfica empresa Blog Adams S.A.C, distrito del Callao, provincia constitucional del Callao, departamento de Lima

Delimitación temporal: año 2019 al año 2020

Delimitación social: trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C

Delimitación semántica Gestión logística y Desempeño organizacional.

La gestión logística posee que advierte con la forma en que la compañía logra originar y mercantilizar materia prima y productos en la zona adecuada y en las

cuantías apropiadas para la diligencia conyerte (Daniels, Radabaugh y Sullivan, 2013).

El desempeño organizacional es la medida de la asociación para lograr sus objetivos, utilizando los recursos de forma eficiente y eficaz (Daff y Maric, 2010).

1.6 Viabilidad del estudio

Gracias a que se contó con los recursos suficientes para la ejecución de la investigación, se deduce que fue viable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

21. Antecedentes de la investigación

21.1. Investigaciones internacionales

Brasales (2018) realizó la investigación titulada ‘La gestión logística y la competitividad en el sector florícola’, Universidad Técnica de Ambato Ecuador. El objetivo fue determinar la importancia de un modelo de gestión logística para mejorar la competitividad. Es una investigación exploratorio descriptiva, correlacional. La población fue 77 trabajadores. Se utilizó la observación, la encuesta y la entrevista. La investigación condujo que ‘no se cuenta con un plan de gestión logística diseñado, por esta razón no se tiene específicamente definidas las etapas del proceso productivo que realiza la empresa y muchos menos se conoce individualmente los tiempos de cada actividad’ (p. 98).

Castro (2016) realizó la investigación titulada ‘El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y en el desempeño de trabajadores de Pymes Potosinas’, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México. El objetivo fue determinar la influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores. Es una investigación correlacional, transversal. La población fue 100 trabajadores. Se utilizó la encuesta. La investigación condujo que ‘los valores juegan un papel muy importante en la conducta de las personas, debido a que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones’ (p. 85).

Lagos (2015) realizó la investigación titulada ‘La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Coplec’, Universidad del Bío Bío Chile. El objetivo fue analizar los factores motivacionales, la teoría de motivación e higiene de Herzberg. Es una investigación no experimental. La población fue 75 personas. Se utilizó la observación directa, recolección de información, la entrevista. La investigación condujo que ‘el clima laboral influye en el comportamiento de los empleados,

el clima de los grupos de trabajo influye en los resultados” (p 64) ... Además menciona que “si dicho clima es positivo, éste motiva a los empleados a mejorar el desempeño de su cargo y ir más allá de las expectativas del trabajo” (p 64).

2.1.2 Investigaciones nacionales

Templo (2018) realizó la investigación titulada “Gestión logística y desempeño laboral en los trabajadores de la constructora Falimen la provincia de Huancayo del departamento de Huánuco- 2018”, Universidad de Huánuco. El objetivo fue determinar la gestión de la logística y el desempeño laboral. Es una investigación aplicada, descriptivo correlacional. La población fue 100 trabajadores, la muestra fue 92 trabajadores. Se utilizó la encuesta. La investigación concluyó que “existe una correlación entre el área de logística y desempeño laboral en la constructora Falimen la provincia de Huancayo del departamento de Huánuco” (p 82).

Tello (2018) realizó la investigación titulada “Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Medical Import E.I.R.L. periodo 2017”, Universidad de Huánuco. El objetivo fue determinar de qué manera la gestión logística incide en la rentabilidad de la empresa. Es una investigación aplicada, correlacional. La población fue 20 trabajadores, la muestra fue 19 trabajadores. Se utilizó la encuesta. La investigación concluyó que “la gestión logística incide significativamente en la rentabilidad de la empresa” (p 77).

Aliaga (2014) realizó la investigación titulada “Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013”, Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo fue determinar la influencia de la gestión de calidad y el desempeño organizacional. Es una investigación aplicada, cuantitativa, explicativa y correlacional, transversal. La población fue 548 personas, la muestra 226 personas. Se utilizó la encuesta. La investigación concluyó que “existe una influencia positiva directa de la gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la UNCP” (p 135).

22 Bases teóricas

22.1 Variable independiente Gestión logística

A Definiciones

Daniels, Radabaugh y Sullivan (2013) mencionan que ‘la gestión logística tiene que ver con la manera en que la empresa obtiene, produce e intercambia materiales y servicios en el lugar apropiado y en las cantidades apropiadas para la actividad adecuada’ (p414).

Miral (2016) señala que es la agrupación de tareas repetitivas a través de la cadena de suministro, a partir de las materias primas son transformadas en bienes finales y se le añade valor para los clientes

Anaya (2011) manifiesta que la gestión logística es el procedimiento de planear, implementar y controlar eficientemente la real circulación de costos y almacenamiento de bienes, inventarios en curso y bienes finales, tal como los datos vinculados desde el punto inicial hasta la llegada al consumidor con el propósito de asistir a los requerimientos del consumidor:

Bateman y Snell (2009) establecen que la gestión logística es el desplazamiento del producto adecuado en la cantidad correcta al lugar apropiado en el momento correspondiente

B Dimensiones

Miranda (2016) señala en sus estudios que son

a Gestión de compras

Intenta proveer de manera eficiente los recursos, y de esta forma controlarlos convenientemente en el proceso productivo. Tales recursos deben ser suministrados en cantidades correctas, en el tiempo correspondiente, con el precio acordado y en la ubicación solicitada por el consumidor; es decir, debido a que en esta causa hay obstáculos en el proceso de producción

b Gestión de almacenamiento

Es comprendido como el procedimiento logístico de adquisición y almacenamiento de toda clase de bienes finales hasta la zona de distribución

c. Gestión de inventarios

Es un control de elementos primarios y bienes finales de una empresa para asegurar que esta pueda cubrir la demanda que necesita un mercado alcanzando de esa forma los propósitos impuestos. Así mismo puede hacerse mención que es un pronóstico preliminar para poder dar cumplimiento a la demanda.

d. Gestión de transporte

Se vía marítima, terrestre o aérea, señalámos que la utilidad de transporte se señala principalmente de movilizar o desplazar desde un punto inicial (almacén), el bien final hacia su conectada destinación.

C. Principios de gestión logística

Anaya (2011) señala que los principios de la gestión logística son los siguientes:

a. Responsabilidad general

Es aquel basado en el fundamento de que quien gestiona la logística debe conservar toda su responsabilidad del control completo de la circulación de bienes (materiales, semi elaborados y bienes finales), a partir del mismo principio de aprovisionamiento y elaboración sean regulados en relación a las necesidades del mercado que definitivamente son las que originan la circulación de salida.

b. Equilibrio de capacidades

“Es aquel que se muestra conservando una estrategia de contratación de los trabajadores, directos, inversiones y renovación de recursos útiles para la capacidad logística (almacenes, flota transporte, etc.)” (p30).

c. Control proactivo de la circulación de elementos

Este tipo de control es usual en los procesos de operatividad logística y su propósito es asegurar que concuerde con los medios y elementos necesarios, previo a expresarse ante un programa de realización preestablecido, ya que de no ser así se originan pérdidas que iminentemente generan el gasto de existencia y aplazan el

lead time reunido, sin tener la capacidad de lograr los requerimientos del consumidor; lo que refiere indudablemente a la pérdida del servicio

Por ello, se refiere a la conservación del principio de generar programas de ejecución, adquisición o reparto si previo a esto existe un aseguramiento de que contamos con los necesarios para llevarlos a cabo

d) Planificación ‘Top Down’

Basándonos en la conceptualización de top down ‘se refiere a la exigencia de planificación derivándose desde lo general hacia lo específico, en lo que el objeto planificado trata de lo más distante a lo más cercano con respecto al horizonte temporal utilizado’ (p30).

De forma más concreta, ‘cuando tratamos acerca de planificación de venta o elaboración, primero debemos manifestar la acción previa del grado de división industrial o conjunto de elementos, luego a grado de familia del producto y finalmente a grado ítem o referencia adecuada’ (p30).

D) Objetivos de gestión logística

Escudro (2013) señala que la logística posee como principal objetivo lograr la satisfacción con respecto a las mejores condiciones del servicio, calidad como también del costo. Asegurar la calidad viene a ser una ventaja sobre la competencia y disminuir posibilita el aumento de dicha ventaja de la empresa, es preciso que la logística es la encargada de administrar los recursos útiles y desplazar los recursos financieros y humanos correspondientes

Los objetivos logísticos mediante una planificación logística adecuada son

- **Disminuir los costos de manejo, tratando de cambiar de lugar a los bienes las veces posibles**
- **‘Reducir los grupos de clasificación de stock, tanto como disminuir la cantidad, espacio y proporción de recintos designados al almacenamiento’ (p06).**

- **“Disminuir la cantidad de control y revisión de existencias, realizando sólo las necesarias y de la manera más sencilla y oportuna que se pueda” (p06).**
- **“Obtener los bienes en las condiciones correspondientes, de esta manera el cliente hace actividades de preparación, desensamblaje y posterior acondicionamiento” (p06).**
- **Disminuir los gastos de transporte, haciendo grupos de cargas y reduciendo etapas e intervalos en su transcurso**

E. Componentes de la gestión logística

Miral (2016) señala que es la agrupación de tareas repetitivas a través de la cadena de suministro, a partir de las materias primas son transformadas en bienes finales y se le añade valor para los clientes. Debido a que los orígenes de bienes primarios, fábrica y puntos de venta no se encuentran localizados estratégicamente en las mismas áreas y el conducto representa una serie de etapas de manufacturación, las operaciones logísticas suceden en muchas ocasiones previo a que un bien llegue hacia el mercado. Además, las acciones de la logística reinvident también cuando los bienes son utilizados y aprovechados en el conducto de la logística.

Generalmente, en una misma organización no cuenta con la capacidad de ejercer control sobre su conducto de circulación de bienes, a partir de las fuentes de bienes iniciales hacia los puntos de consumo final, pese a que es una oportunidad insperada. Para fines efectivos, la logística de negocios para compañías propias posee un alcance restringido.

Generalmente, el control de gestión máximo que se puede esperar se encuentra en los conductos de aprovisionamiento y repartición física. Este hace referencia al lapso de espacio y tiempo entre los orígenes directos del bien y sus puntos de elaboración. Igualmente, el conducto de DFI hace referencia al lapso de espacio y tiempo entre los puntos de proceso de la compañía y sus consumidores. A causa de las semejanzas de las operaciones de ambos conductos, el abastecimiento tangible y DFI consideran ciertas labores que se encuentran comprendidas en la logística de negocios. La gestión de esta logística es conocida generalmente como gestión de la cadena de suministro.

Pese a que es sencillo pensar acerca de la logística como la administración de la circulación de bienes a partir de los puntos de obtención hasta los consumidores, para diversas empresas hay un conducto logístico en reversa que debe ser administrativo a su vez. La vida de un bien a partir de una perspectiva logística culmina con el despacho hacia el consumidor. Las mercancías se tornan desfasadas, dejan de funcionar o se averían y se procede a su devolución hacia sus puntos iniciales para su reparación o disposición de estas en otras maneras. El conducto logístico reverso puede ser total en el ciclo del conducto logístico posterior; o puede necesitar de un diseño aparte. La cadena de suministro culmina con la disposición terminal de un bien y el conducto mencionado debe ser percibido como el logro de la planeación y control logístico.

F. Administración de la gestión logística

Czikota, Rorkainen y Moffet (2007) mencionan que el propósito de la organización nacional es aventajarse de la colaboración del sistema, la coordinación de la logística a partir de las oficinas es razonable. Sin dicha coordinación, aquellas subsidiarias posiblemente optimicen su efectividad personal, por lo que se corre el riesgo del desempeño total de la organización.

a. Gestión de la logística centralizada

Una particularidad esencial del enfoque centralizado para la logística son los trabajadores en las principales oficinas que mantiene el poder de tomar las decisiones acerca de las actividades de logística que influyen en las subsidiarias. Si las oficinas centrales poseen un control, a su vez tendrán el compromiso principal de sus decisiones. También, los efectos pueden ser negativos si los directivos locales son recompensados y se les evalúa en referencia al desempeño que no gestionan. Aquello puede ser muy problemático si los trabajadores de dichas oficinas centrales no poseen los datos y capacidades determinados.

b. Administración de la logística descentralizada

Cuando una organización brinda atención a diversos mercados de distinta naturaleza, la centralización general hacia la organización insensata ante los requerimientos para una adecuación local. Si todas las subsidiarias se toman

en un fuente de utilidades, todas estas tendrían la responsabilidad integral de su desempeño, lo que puede generar una satisfacción mayor para la gerencia local y una adaptación más adecuada en relación a los requisitos del mercado local. No obstante, dicha descentralización no permitirá a la función logística aprovechar de las ventajas de coordinación. Luego de que los bienes se encuentren en un determinado mercado, debe esperarse y fomentar una colaboración mayor de las actividades logísticas locales.

c. Logística mediante contrato

Reseña que cuentan con libertad en su elección acerca de una gestión logística descentralizada o centralizada, las organizaciones suelen optar principalmente por la tercerización, la que conlleva la utilización de habilidades logísticas provenientes del exterior. Usualmente llamada logística de terceros o por contrato, es un mercado de crecimiento veloz. Gran parte de las compañías subcontrata una función logística como mínimo y también aquellas vinculadas al desplazamiento. El principal motivo de este concepto es que las compañías propiamente se ocupan en un mercado, y por ello se enfocan solamente en sus actividades. Los abastecedores de logística de terceros, por otra parte, son especialistas en logística y poseen la información y los recursos necesarios para llevar a cabo de manera efectiva aquellas actividades que requieren las compañías.

G. El campo de la logística

Anaya (2011) menciona que en la organización la palabra logística se vincula de una manera algo directa con la totalidad de operaciones propias al proceso de producción, abastecimiento, almacenamiento y distribución de bienes.

Se considera de manera sencilla que a partir de la existencia de la operación industrial hubo siempre dificultades vinculadas con los distintos procesos que esto conlleva, no obstante, no había una conceptualización para la logística tal como ahora la comprendemos. El motivo principal es que la logística no es sencillamente un término sino más bien una manera de pensar y administrar la organización.

Generalmente en la empresa han existido siempre tres principales ciclos de gestión “El ciclo de aprovisionamiento de materiales, el ciclo de producción (transformación de materiales en bienes finales), y el ciclo de almacenaje y distribución (posicionar el bien al alcance del cliente final)” (p20).

Tales ciclos usualmente se llevaban a cabo de una manera incoherente a modo de que la principal problemática del jefe de aprovisionamiento era el contar con las materias principales, elementos y accesorios para que la planta productora pudiese fabricar bienes de manera constante sin arriesgarse a tener que paralizar la planta por carencia de materia procesada, adquiriéndolas de la manera más económica posible.

Por otra parte, la planta a la que quería llegar era un sistema de producción con un horizonte extenso y constante que le permitiera fabricar a escala para lograr así una manera menos costosa de producción y disminuir los bienes que elaboraba, ello ocasionaba los stocks de bienes finales que en ocasiones podían ser comercializados y que costaban más debido al almacenamiento, tanto como el capital captado mediante los llamados stocks.

La DFI se llevaba a cabo mediante los aspectos de traslado económico, sin brindar atención a los requerimientos de velocidad y confiabilidad que en la actualidad solicita el mercado.

Definitivamente, todo ello se mostraba en un largo plazo de efecto al consumir e inversiones excesivas en stocks, algo que aportaba a perder competitividad y hacer más altos los costos de la organización.

La logística variada de maneras sustancial la problemática, originando sistemas de datos y control para lograr la circulación constante de bienes con los menores costos de operación, brindando la mayor satisfacción hacia sus consumidores.

H Logística inversa

Kevin Hatley y Rudlius (2014) mencionan que el flujo de bienes en la cadena de suministro no termina con el consumidor o usuario. La logística inversa es un proceso mediante el cual se recogen materiales reciclables y

reutilizables, devoluciones y productos que deben procesarse en los puntos de consumo o uso para su reparación, remanufactura, redistribución o desecho. El resultado de la logística inversa puede apreciarse a través de la reducción de los desperdicios en el área sanitaria y de los costos operativos de las empresas.

2.2.2 Variable dependiente: Desempeño organizacional

A. Definiciones

Robbins y Coulter (2014) mencionan que el rendimiento de organización se refiere a la adición de las consecuencias de todas las diligencias profesionales de la asociación.

Luffat (2012) señala que el rendimiento organizacional se delega de calcular netóticamente y habitualmente el vigor y eficacia del oficinista en observando sus trabajos presentes.

Chiavento (2011) menciona que el desempeño organizacional es un desarrollo para iniciar o calificar el ímpetu, perfección y propiedades de un individuo.

Daff y Maric (2010) establecen que “el desempeño organizacional es la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, utilizando los recursos de forma eficiente y eficaz” (p.10).

B. Dimensiones

FAO (2017) menciona que el desarrollo de valoración del desempeño de organización se logra ejecutar pasando las épocas que se instuyen a continuidad. Idealmente, con esponde ser usado a cabo por la asociación en manera de valorar un mismo su capacidad de trabajo con la colaboración de un posibilidad de mantenerse. Sus dimensiones son las siguientes:

a) La motivación organizacional hace descripción a la capacidad de la asociación para mover su esencia humanitaria para conseguir sus objetivos. La estimulación se afirma en el enfoque y contenido de la asociación, en su

erudición, bienes y métodos de alicientes, todos los cuales se pueden manifestar por la tradición de la asociación.

b. La capacidad organizacional hace descripción a la tipología en capitales de la asociación (se refiere a su fundamento humano, material y bancario) y a los métodos y técnicas manejados para la misión de ese fundamento (p.ej. liderazgo de estrategia, misión de la clasificación y de los métodos).

c. El entorno externo hace descripción a los elementos externamente que proporcionan o perjudican el contenido de una asociación. Aquello contiene la clasificación gubernativa de la asociación, su contexto financiero, las reglas de la cultura de una sociedad, etc. Tal como la aptitud de las asociaciones que una distribución ha tratado con diferentes asociaciones y personas ajenas.

C. Medición del desempeño organizacional

Robbins y Coulter (2014) mencionan que en generalidad los administradores tienen que estar seguros de qué noticiados les proporcionarán la pesquisa que requieren para establecer el grado de contenido de sus asociaciones. Entre las más manipuladas son:

a. La producción de organización

La expresión producción hace concepto al total de fortunas y productos derivados partiendo de los gastos forzados para crear ese grado de elaboración. Tanto las asociaciones como sus aparatos de labor propios aparecen ser fructíferas. Su intención es causar la mayor cantidad de fortunas y productos usando la baja cantidad de gastos. El grado de elaboración se establece en puesto de las entidades que recoge la asociación por la comercialización de las fortunas (importe de comercialización por mecanismos transferidos). Por su lado, el valor de los gastos se calcula en puesto de los precios en que incide la asociación por lograr y transigir las fortunas en elaboración.

Aumentar la igualdad de entranbas noticiados (gastos y producción) es uno de los contenidos de los administradores. Sin duda, la excelente manera de conseguirlo es enalteciendo el importe de la elaboración. Sin embargo, en el

estrechamente competitivo ambiente presente, simplemente esa no consistiría una elección. La excelente otra dificultad, por consiguiente, es reducir el consumo de gastos. ¿De qué modo? Consiguiendo un contenido profesional más eficiente y sonatiendo, por consiguiente, los consumos de la asociación.

b. La eficacia de organización

La eficacia de organización se refiere a un cálculo de cuán adecuados son los propósitos de organización y de qué tan conforme se están efectuando. Permite identificar el objetivo conducente para los administradores y es lo que conduce sus fallos en el manejo de esbozo de habilidades y diligencias profesionales y de coherencia de la labor de los trabajadores.

c. Las categorizaciones técnicas y corporativas

Las categorizaciones o rangos comprenden en materia pública de cálculo manejado por los administradores para valorar el contenido de sus asociaciones.

Las categorizaciones son definitivas por cálculos determinados de contenido y cada inventario se fundamenta en diferentes medidas. Por ejemplo, las superiores asociaciones para la labor son designadas a partir de las contestaciones que proporcionan millares de trabajadores escogidos a la casualidad a un examen acreditado como "The Great Place to Work - Trust Index" y en materia pública designados por millares de administradores, conteniendo una evaluación fundamentada por el Great Place to Work Institute. Estas categorizaciones proporcionan a los administradores y a nuevos individuos atraídos una indicación de cuán conforme se rescatan sus asociaciones en balance con nuevas.

D. Técnicas de evaluación del desempeño organizacional

Martínez (2013) menciona que libremente de las metodologías que se usen, el método de valoración del contenido loga pase a seguir tres orientaciones:

a Evaluación por convicciones

Se fundamenta en el establecimiento y cálculo de las capacidades, cualidades y competitividades requeridas para el adecuado cometido del lugar de labor:

b Valoración por propósitos

Esta orientación inicia del consentimiento entre estimador y estimado acerca de una sucesión de imprecisas que este no tiene que lograr en un espacio de periodo definitivo

La valoración se ejecuta en punto del nivel de logro de esos imprecisos

c Valoración medida

Abarca ambos enfoques antepuestos. Se evalúan tanto capacidades, así como consecuencias

E. Objetivos de la evaluación del desempeño organizacional

Chiaveno (2011) alude que la valoración del cometido ha entregado parte a incontables manifestaciones en apoyo y a otras sin indecisión a incontables manifestaciones en apoyo y a otras sin indecisión en contra. No obstante, escaso se ha experimentado para evidencia; de manera existente y sistemática, sus consecuencias. Con el pretendido de que la selección adecuada de recursos humanos es un género de inspección de aptitud en la adhesión del elemento primario, tendrá que darse que la valoración del cometido es un género de examen de aptitud en el perfil de acoplamiento. Ambos síndolos se describen a un enfoque práctico, dól e inevitable de la pasma que se valora en correspondencia con la asociación de la cual forma fiamento, o intentado, y aun proyecto serio, automático, de forma restringido del ambiente humanitario.

La valoración del cometido no es final en sí, sino una herramienta, un intermedio, un instrumento para perfeccionar las consecuencias de los patrimonios humanitarios de la asociación. Para lograr ese propósito fundamental (optinar las consecuencias de los capitales humanitarios de la asociación), la valoración del cometido intenta lograr varios imprecisos medios

- **Ajuste de la persona**
- **Adiestramiento**
- **Difusión**
- **Estímulo de sueldo por excelente cometido**
- **Perfeccionamiento de las asociaciones humanitarias entre principales y dependientes**
- **Automejora del trabajador:**
- **Resquisa primordial para la indagación de patrimonios humanitarios**
- **Apreciación del viable de progreso de los trabajadores**
- **Apremi para una alta producción**
- **Discernimiento de los horarios de cometido de la asociación**
- **Alimentación (respuesta) de pesquisa a la persona estinada**
- **Nuevas disposiciones de trabajadores, como transmisiones, negociaciones, etc.**

En simpsis, los propósitos esenciales de la valoración del cometido se logan mostrar en tres períodos

- **Consentir contextos de cálculo del viable humanitario para establecer su llenorango**
- **Consentir que los bienes humanitarios se alteren como una significativa preeminencia profesional de la asociación, cuya producción puede desplegarse, comprensiblemente, como la manera de dirección**
- **Bindar congruencias de desarrollo y contextos de colaboración positiva a todos los órganos de la asociación, sin dejar de lado tanto los propósitos de organización como los propósitos de las personas**

F. Importancia de la evaluación del desempeño organizacional

Wether, Davis y Guzmán (2014), el rol del esencial humanitario se ha transformado en un elemento vital en las asociaciones, “ya que uno de los

pinociales desafíos de los dirigentes es saber el importe adheido que cada empleado contribuye a la compañía, así como la protección del lucro de los propósitos colectivos y su contribución las consecuencias teminables' (p218).

Por lo cual, es forzoso que cada asociación considere un método serio de valoración del cometido, en el que cada revisor y directo examine el adelanto, lucros y problemas que cada trabajador realiza en sus sitios de labor. El método de valoración de cometido logra instruirse con una anotación del trabajador que ambiciona como cersi ha conseguido lograr los propósitos que se le establecieron, sus anotaciones corrientes y, en caso, propuestas acerca de cómo optimar la producción, por tanto, este material tiene que ser revisado y autorizado por su director inmediato, y últimamente por el administrador de cada distrito. De acuerdo con las anotaciones del director y el administrador, el trabajador logra una apreciación que pueda ser destacada, satisfactorio o defectuoso, en algunos asuntos.

Los bienes que se logra en el momento en que se valora en manera metodológica son diferentes:

- **Refinalos propósitos y objetivos del distrito al que concierne el trabajador;**
- **El trabajador sabe hacia adónde se dirige la compañía y la ciudad;**
- **Consiente descubrir los desconocidos planes y congruencias que se brindan a los trabajadores;**
- **Precisa manifestar y en manera cooperativa los propósitos, objetivos y horarios del lugar;**
- **Consiente catalogar los bienes que se encuentran disponible o que se solicitan para el lucro de los propósitos;**
- **Conforma una medida argumentada por texto de las consecuencias de cada trabajador; lo que consiente tomar disposiciones acerca del procedimiento de comida, impulsos y retribuciones;**
- **Perfeccionamiento de la interrelación intelectual de directivo y empleado, en otras palabras, necautilizar lugares de vistas acerca de la asociación y los trabajos cotidianos.**

- **Fabrique la congruencia de interrelación entre dirigentes y trabajadores, lo que consiente comenzar lugares de perspectiva acerca de la asociación**

G. Características que llevan a un desempeño elevado

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) mencionan que en el momento que se logra la fase de práctica, los integrantes por lo usual creen en el alguien más y los apueban y están aplicados en lograr sus objetivos. A disposición que los plazos finales y las conclusiones se aproximan, los personales con frecuencia varían a un aumento de ejercicio productivo

A consecuencia de hacer las labores, se ayuda y estimula en distintas etapas de división (en sitio del estano primero). Los integrantes son líderes al lidiar el peligro de mostrar conceptos “diferentes” sin miedo a ser subestimados por el grupo. Unos oyen a algunos con cuidado y proporcionan realimentación adecuada a encargar algunos en las labores del grupo y asegurar una facta de objetivos brillantes y distribuidas. El liderazgo del grupo es adaptable y quizá convierta a un integrante a alguien más, necesitado de aquellos dispuestos a más aptitud para solucionar un problema peculiar. El grupo recibe la existencia de que son discordancia y discrepancia y trabaja para solucionar en colaboración y con fervor. El grupo emplea alcanzar a un consenso en relación a debates fundamentales y de definir la diplomacia en su íntero

Los rasgos próximos guían a una práctica muy elevada

- **Los integrantes conducen su potencia para la culminación de realizar los temas (actitudes de labores) y además de establecer vínculos y protocolos personales productivos (comportamientos de rasgos).**
- **Los integrantes emplean métodos para aceptar voluntades, a través de ellos la forma de dividir el liderazgo**
- **Los integrantes creen entre ellos y son flexibles entre ellos**
- **Unos integrantes proporcionan y aceptan apoyo de alguien más**
- **Los integrantes reciben y manejan con las discordancias**
- **Los integrantes determinan su actividad y lo optimizan**

Los grupos que demuestran su actividad y lo optimizan son muy valorados porque se logran a pesar de las casualidades inestables

Las conductas de acoplamiento fundamentales incorporan el uso de circunstancias de empleos inesperados, los sucesos de emergencia y las dificultades; el uso de coacción más lejos de los límites del grupo; el uso del apelo profesional; la respuesta ingeniosa de obstáculos; y el estudio de nuevas ciencias y métodos. Los grupos que emplean de aspecto apropiado la variedad en su grupo acostumbra a disponer de más aptitud de acoplamiento, y los grupos que son más acoplados propenden a disponer un logro

H Usos de los sistemas de recompensas para motivar el desempeño organizacional

Griffin (2011) menciona que un modelo de gratificación asociación son los procesos serios e irresponsable por lo tanto se precisa valorar y estimular el ejercicio de un trabajador. Después, las recompensas están asociadas en concreto con el ejercicio son las que tienen el trascendental choque para optimizar tanto el estímulo como el ejercicio existente

Las recompensas acertadas en el ejercicio tienen diversas funciones y requieren una variedad de objetivos en las instituciones. Los principios y protocolos incorporan la conexión de las compensaciones con el estímulo y el ejercicio. En concreto, las instituciones desean que los trabajadores cumplan los grados aproximadamente excelentes y exigen hacer servir su empeño. Cuando las compensaciones se unen con grados de rendimiento más excelentes, los trabajadores presuntamente estarán animados para laborar más trabajoso por conseguir esas compensaciones. En ese momento, sus utilidades propias encajan con las de la institución. Las compensaciones acertadas en el ejercicio también son significativas en conexión con nuevos comportamientos de los trabajadores, como la detención y la sociedad

a Modelos de compensación por mérito

Los modelos de compensación por virtudes son una de los aspectos principalmente de compensación acertada en el ejercicio. El salario por virtud se relaciona a un sueldo que se concede a los trabajadores acerca del origen del precio referente de sus participaciones a la institución. Los trabajadores que

realizan excelentes participaciones aceptan un sueldo más elevado que los que realizan menos participación. Si embargo, los proyectos de sueldo por virtud son los objetivos de reparación que asientan de forma seria en la virtud al menos alguna vez pesiva de la reparación.

El aspecto más común del proyecto de sueldo por virtud es proveer incrementos de cada año de sueldo a los sujetos en la institución con fundamento en su virtud referente. En su momento, la virtud se precisa o decide con fundamento en el ejercicio personal y en las participaciones comunes para la institución.

b) Sistemas de recompensas mediante incentivos

Los modelos de compensación por medio de estímulos son entre las partes más antiguas de compensación asentadas en el ejercicio. Por lo común, unas instituciones utilizaban los proyectos de incentivos de sueldo por producción realiza más de cien años. En un proyecto de estímulo de sueldo por producción, la institución recompensa a un trabajador una vez de una cantidad de plata por cada elemento que fabrica. Por lo común, a un trabajador se le retribuirá un dólar por toda docena de componentes de artículos que se terminen con logro. Sin embargo, mencionados modelos de simpleza se equivocan al no valorar acciones como los pagos de sueldos insuficientes, y se asientan bastante en los supuestos de que el ejercicio está enteramente bajo el dominio de una persona y que el trabajador realiza sólo un trabajo en aspectos seguidos al oírse de su tiempo de empleo.

- Planes de pago por estímulos

En común, los proyectos de estímulos personales compensan el ejercicio personal con fundamento en el precio existente. Es decir, más que aumentar el sueldo fundamental concluido del año, en sitio de eso una persona gana algún pago de aumento o pago de compensación económica en conjunto con el ejercicio excelente manifestado en una época próxima a en el momento en que sucedió el ejercicio.

- Nuevos aspectos de incentivo

Las instituciones en momentos igualmente logran usar otras partes de estímulos para entusiasmar a los individuos. Por lo común, un estímulo no

diseño como duración independiente suplementario o determinado favor particular; logar ser un estímulo provechoso

c. Métodos de premios por medio de alicientes de necarismo y de equipo

Los métodos de resarcimiento por virtud de alicientes, explicados en las unidades anteriores, alternan principalmente con los acuerdos de premios asentados en el contenido de las personas. Asimismo, hay un grupo desigual de presentaciones de premios asentados en el contenido que se encuentran conducentes en necarismos y conjuntos. Es especialmente significativo que los administradores de la popularidad comprendan estas presentaciones, entregadas las preferencias divulgadas para los procesos de labor y organizacionales basadas en necarismos y en conjuntos.

d. Métodos de premios frecuentes de necarismo y de conjunto

Existen dos tipologías usualmente manejadas de métodos de premios de necarismo y de conjunto. Un ejemplo que se utiliza en varias asociaciones es un rumbo nombrado *gainsharing*. Las presentaciones de *gainsharing* son planteadas para colaborar con los trabajadores las conservaciones en precios de adelantos de la producción. El indicio inferior del *gainsharing* es que los trabajadores y el contratante poseen iguales propósitos y, por estandarización, tienen que colaborar en manera adecuada los lucros bancarios progresivos.

En frecuente, las asociaciones que utilizan el *gainsharing* principian por calcular la producción a grado de necarismo o de conjunto. Es significativo que este cálculo esté legal y confidencial, y que verdaderamente inada los gastos presentes del contenido por fragmento del necarismo o del conjunto.

El método se componen fundamentalmente la enseñanza de habilidad que los procedimientos de *gainsharing* en cuanto a aquellos necarismos o conjuntos de trabajadores son animosos a sugerir habilidades para deducir precios.

I. Retroalimentación eficaz sobre el desempeño organizacional

Robbins y Coulter (2014) mencionan la interrogante, ¿habitúa usted cargar una investigación de las apreciaciones que logra por los trabajos, análisis y pruebas que muestra a los otros de seis meses? De ser así, ¿cuál es su provecho

¿se realiza? En caso totalidad de los asuntos, el conocimiento que nos proporciona dónde vivimos detiene en cláusulas de aquello que ambicionamos alcanzar a realizar y de lo que apetecemos conseguir en nuestra labor. Ambicionamos conocer qué tan conforme lo estamos realizando. Los administradores precisan brindar alimentación a sus trabajadores, necesariamente para que éstos conozcan si están poseyendo un contenido conveniente.

En el momento en que se proporciona alimentación acerca del contenido, en ambas porciones solicitan apreciarse atencidas, entendidas y queridas, únicamente así lograrán proporcionarse consecuencias reales. En un examen fructífero del contenido, las asociaciones poseen la congruencia de vigilar los productos de la compañía, fortalecer la evolución del parámetro de trabajo y avanzar hacia el desempeño de los propósitos de estrategia. En momentos, no obstante, la alimentación acerca del contenido no crea las consecuencias ansiadas. En tales contextos, quizá sea forzoso recurrir a experiencia ejercidos rígidos para tocarse con la dificultad.

23 Definición de términos básicos

Gestión logística

La gestión logística posee que advierte con la forma en que la compañía logra, origina y maneja materia prima y productos en la zona adecuada y en las cuartas apropiadas para la diligencia conveniente (Daniels, Radebaugh y Sullivan, 2013).

Desempeño organizacional

El desempeño organizacional es la capacidad de la asociación para lograr sus objetivos, utilizando los recursos de forma eficiente y eficaz (Daff y Maric, 2010).

Gestión de compras

La gestión de compras reside en proveer de forma detenida, materia prima, fortunas y/o para contener los de forma seguida a la sucesión de elaboración (Miranda, 2016).

Gestión de almaceneramiento

La gestión de almacenes es conceptualizada como el transcurso de la ocupación de estufos que frecuentemente acogida, acumulación y traslación dentro de un igual depósito hasta el lugar de gasto de cualquier bafío- materiales, medio elaborados, acabados, tal como el procedimiento y pesquise de los consumos creados (Miranda, 2016).

Gestión de inventarios

La gestión de inventarios hace referencia a la organización e inspección de las relaciones para conservar la cuantía conveniente para que la compañía logre sus preferencias profesionales de la manera más eficaz, significativo para conseguir el llenamiento de todas sus insión de importe (Miranda, 2016).

Gestión de transporte

El transporte consiste la transferencia mecánica de mercancías entre dos subestructuras de la sucesión de provisión bajo los subsiguientes capitales: el marítimo, en sus particularidades oceánica, de los ríos y palustre; el terreno, en sus dilema camino y quepaño; el intermedio volátil; y, últimamente, los conductos (Miranda, 2016).

La motivación organizacional

Se describe a la capacidad de la asociación para mover su bien humanitario para conseguir sus objetivos (FAO, 2017).

La capacidad organizacional

Hace descripción a la posesión en bienes de la organización (se refiere a su bien humanitario, material y barraño) y a los métodos y técnicas usadas para la administración de ese esencial (FAO, 2017).

El entorno externo

Hace referencia a los elementos externos que proporcionan o perjudican el contexto de una asociación (FAO, 2017).

24 Hipótesis de investigación

241 Hipótesis general

La gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019

242 Hipótesis específicas

- a La gestión de compras influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019**
- b La gestión de almacenamiento influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019**
- c La gestión de inventarios influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019**
- d La gestión de transporte influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019**

25 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
GESTIÓN LOGÍSTICA	<p>1. Gestión de compras</p> <p>2. Gestión de almacenamiento</p>	<p>1. Costos de adquisición</p> <p>2. Tiempo de entrega</p> <p>3. Calidad de los productos</p> <p>4. Satisfacción del cliente</p>
	<p>3. Gestión de inventarios</p> <p>4. Gestión de transporte</p>	<p>5. Rotación de inventario</p> <p>6. Costos de transporte</p> <p>7. Tiempo de tránsito</p> <p>8. Satisfacción del cliente</p>
	<p>5. Gestión de recursos humanos</p> <p>6. Gestión de tecnología</p>	<p>9. Productividad de los recursos humanos</p> <p>10. Actualización de tecnología</p> <p>11. Satisfacción del cliente</p>
	<p>7. Gestión de procesos</p> <p>8. Gestión de calidad</p>	<p>12. Eficiencia de los procesos</p> <p>13. Satisfacción del cliente</p>

Fuente Miranda (2016).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Motivación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional - Valores - Estímulos
	Capacidad organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Capital humano - Capital físico - Tecnología
	Entorno externo	<ul style="list-style-type: none"> - Situación política del país - Situación económica del país - Normas socioculturales del país - Relaciones con las demás instituciones

Fuente: FAO (2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

31. Diseño metodológico

La presente investigación es de tipo básico. El nivel es correlacional. Es de diseño experimental. La tesis es de enfoque cuantitativo.

32. Población y muestra

32.1. Población

La población está representada por 51 trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C., Callao.

32.2. Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra

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

Donde

n = Es el tamaño de la muestra

p y q = Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra

Z = Unidades de desviación estándar

N = Total de la población

E = Error estándar de la estimación

Reemplazando

$$n = \frac{38416 \ 05 \ 05 \ 51}{00025(51 - 1) + 38416 \ 05 \ 05}$$

$$n = 4513$$

Está representada por 45 trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C, Callao

33 Técnicas de recolección de datos

Técnica encuesta El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son Gestión logística y Desempeño organizacional. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C, Callao

Validación del cuestionario

Prueba de confiabilidad de Cronbach		
Prueba de confiabilidad de Cronbach	Alfa de Cronbach	.870
	Alfa de Cronbach si se elimina	
	1	.869
	2	.870

Confiabilidad del cuestionario

Prueba de confiabilidad de Cronbach	
Alfa de Cronbach	.870
Alfa de Cronbach si se elimina	
1	.869
2	.870

34 Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov. Para el estadístico de prueba utilizó el Rho de Spearman

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

A. Datos generales

Tabla 1
Género de los trabajadores de la empresa Blog
Adams SAC, Callao.

	F	%
Masculino	21	53,3
Válidos Femenino	21	46,7
Total	45	100,0

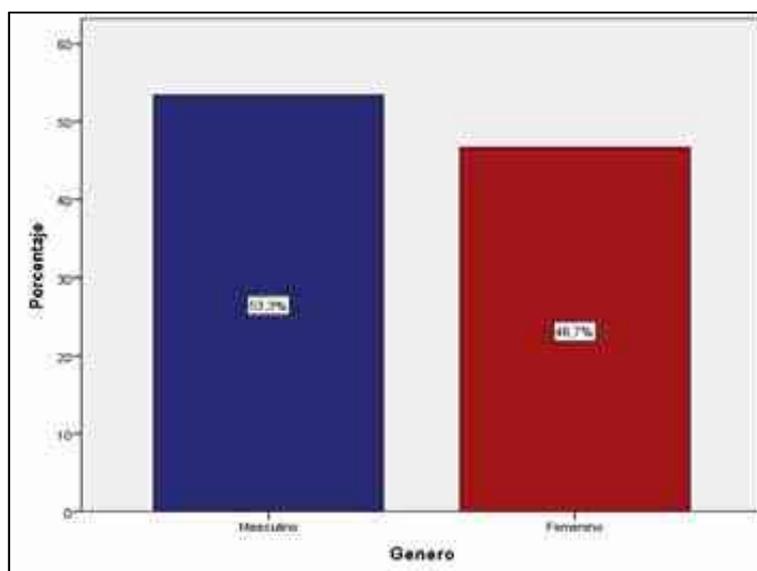


Figura 1. Género de los trabajadores de la empresa Blog
Adams SAC, Callao

Tabla 1, el 53,3% de los trabajadores pertenecen al género masculino y en el caso del 46,7% son del género femenino

Tabla 2
Edad de los trabajadores de la empresa Blog Adams
SAC, Callao

	F	%
Válidos Entre 18 años a 24 años	27	60,0
Entre 25 años a 31 años	13	28,9
Entre 32 años a 45 años	5	11,1
Total	45	100,0

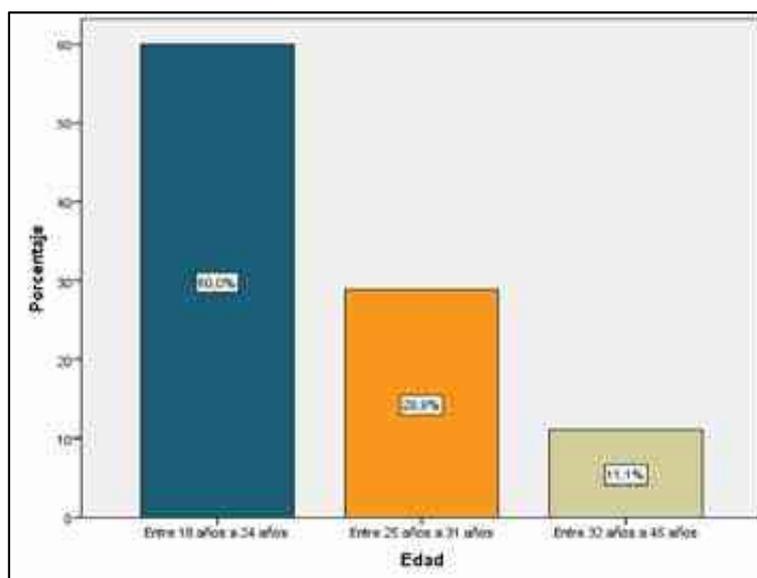


Figura 2 Edad de los trabajadores de la empresa Blog Adams S.A.C, Callao

Tabla 2, el 60% de los trabajadores tienen entre 18 años a 24 años, en el caso del 28,9% se encuentran entre 25 años a 31 años y en el caso del 11,1% pertenecen entre 32 años a 45 años

B Análisis descriptivo de la variable Gestión logística

Tabla 3
Gestión de compras

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?	5	11,1	10	22,2	10	22,2	20	44,4	0	0,0
2. ¿Considera que los proveedores son adecuados?	10	22,2	0	0,0	5	11,1	15	33,3	15	33,3
3. ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?	10	22,2	5	11,1	15	33,3	15	33,3	0	0,0
4. ¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra?	10	22,2	0	0,0	15	33,3	15	33,3	5	11,1
5. ¿El seguimiento y recepción de las compras que se realizan son los adecuados?	5	11,1	5	11,1	15	33,3	20	44,4	0	0,0
6. ¿El almacenamiento cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de las compras?	5	11,1	0	0,0	10	22,2	30	66,7	0	0,0
7. ¿Se realizan los informes de liquidación?	10	22,2	0	0,0	10	22,2	25	55,6	0	0,0
8. ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos?	10	22,2	0	0,0	0	0,0	35	77,8	0	0,0

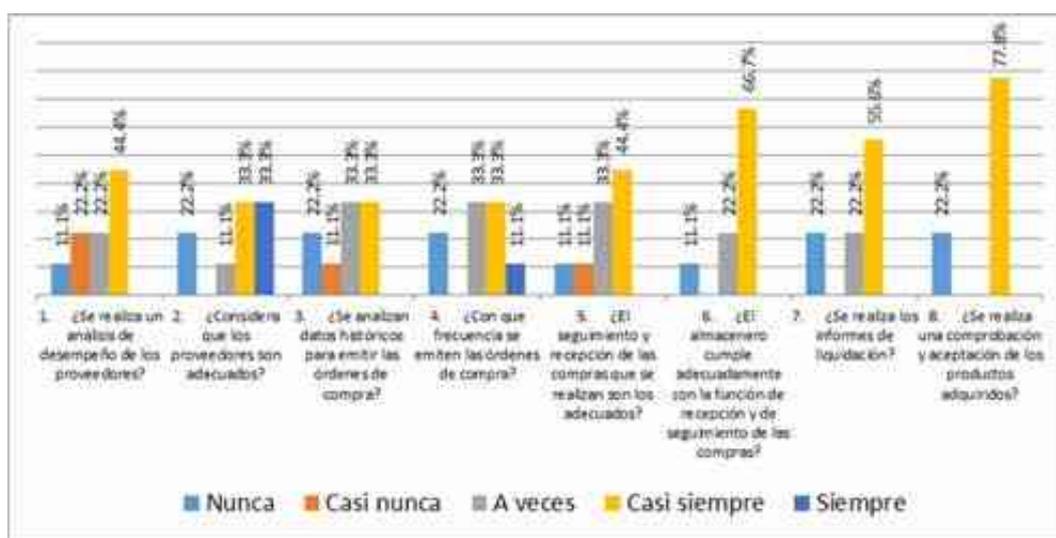


Figura 3 Gestión de compras

Tabla 3 el 33,3% mencionan que no se realiza un análisis de desempeño de los proveedores, asimismo mencionan que no se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra, en el caso del 22,2% mencionan que no consideran que los proveedores son adecuados, asimismo mencionan que nunca se realizan los informes de liquidación y mucho menos se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos. Finalmente, el 11,1% mencionan que nunca el almacenamiento cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de las compras.

Tabla 4
Gestión del almacenamiento

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9. ¿Se recepciona a tiempo las mercaderías?	5	11,1	5	11,1	0	0,0	35	77,8	0	0,0
10. ¿Los productos recepcionados concuerdan con los requerimientos de la empresa?	0	0,0	10	22,2	15	33,3	15	33,3	5	11,1
11. ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente?	5	11,1	5	11,1	15	33,3	20	44,4	0	0,0
12. ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada?	5	11,1	5	11,1	10	22,2	20	44,4	5	11,1
13. ¿Existe un sistema del control de inventarios?	5	11,1	5	11,1	15	33,3	15	33,3	5	11,1

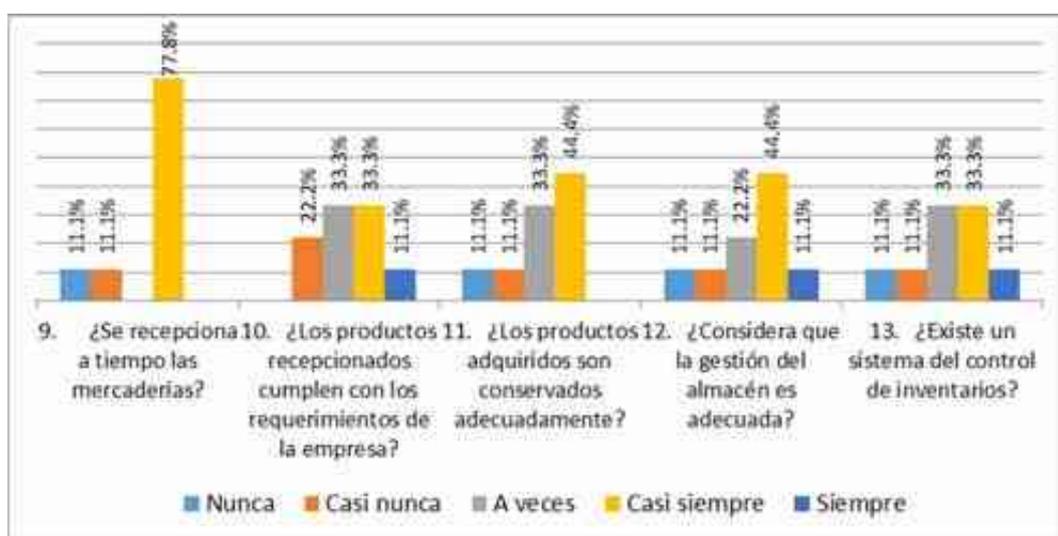


Figura 4 Gestión del almacenamiento

Tabla 4 el 22,2% mencionan que no se recepciona a tiempo las mercaderías, así mismo mencionan que los productos adquiridos no son conservados adecuadamente y muchos menos consideran que la gestión del almacén es adecuada. Finalmente, el 22,2% mencionan que casi nunca los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa.

Tabla5
Gestión de inventarios

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14. ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios?	0	0	5	11,1	20	44,4	15	33,3	5	11,1
15. ¿Con que frecuencia se prevé la disponibilidad de stock?	0	0	5	11,1	20	44,4	20	44,4	0	0
16. ¿Se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa?	0	0	15	33,3	15	33,3	10	22,2	5	11,1

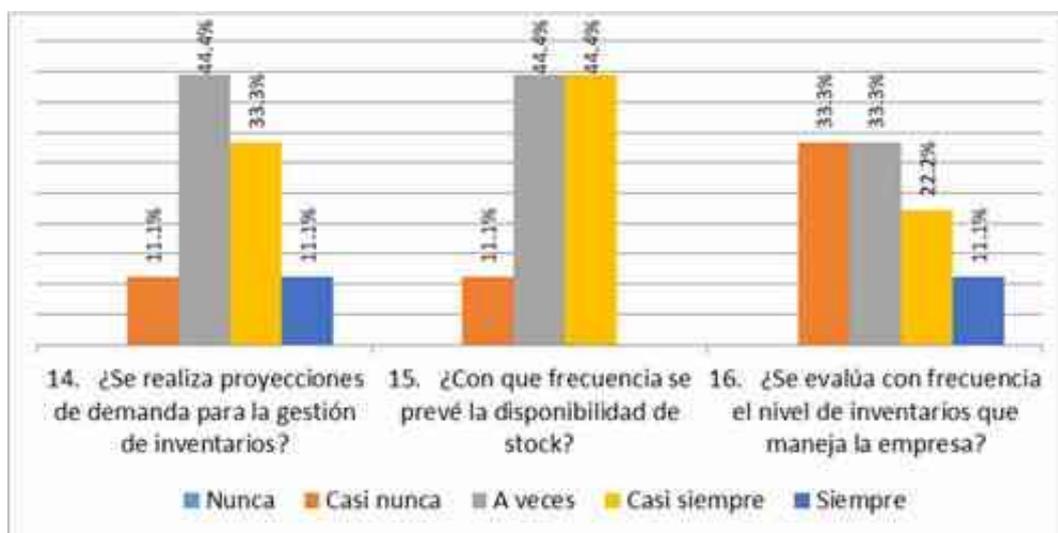


Figura5 Gestión de inventarios

Tabla5 el 11,1% de los encuestados manifiestan que casi nunca se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios así mismo casi nunca se prevé la disponibilidad de stock Finalmente, en el caso del 33,3% manifiestan que casi nunca se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa

Tabla 6
Gestión de transporte

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17. ¿La organización del transporte de los productos de inventario es adecuada?	10	22,2	5	11,1	5	11,1	20	44,4	5	11,1
18. ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos?	10	22,2	0	0,0	5	11,1	30	66,7	0	0,0
19. ¿Con que frecuencia se programan la compra-entrega de los productos?	10	22,2	0	0,0	15	33,3	20	44,4	0	0,0

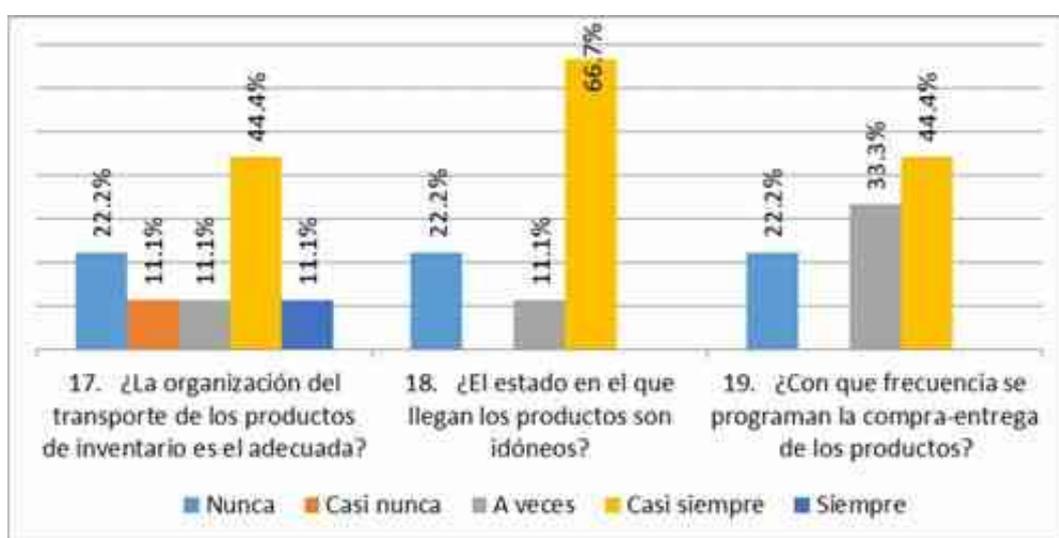


Figura 6 Gestión de transporte

Tabla 6 el 33,3% mencionan que la organización del transporte de los productos de inventario es adecuada, en el caso del 22,2% mencionan que nunca es adecuada y el 66,7% mencionan que los productos que llegan son idóneos, asimismo mencionan que nunca se programan la compra-entrega de los productos.

C. Análisis descriptivo de la variable Desempeño organizacional

Tabla 7

Motivación organizacional

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
20 ¿Existe dentro de la empresa una adecuada cultura organizacional?	5	11,1	5	11,1	5	11,1	30	66,7	0	0,0
21 ¿Las personas que trabajan con usted muestran valores?	5	11,1	0	0,0	5	11,1	25	55,6	10	22,2
22 ¿La empresa estimula a sus trabajadores?	10	22,2	0	0,0	15	33,3	20	44,4	0	0,0

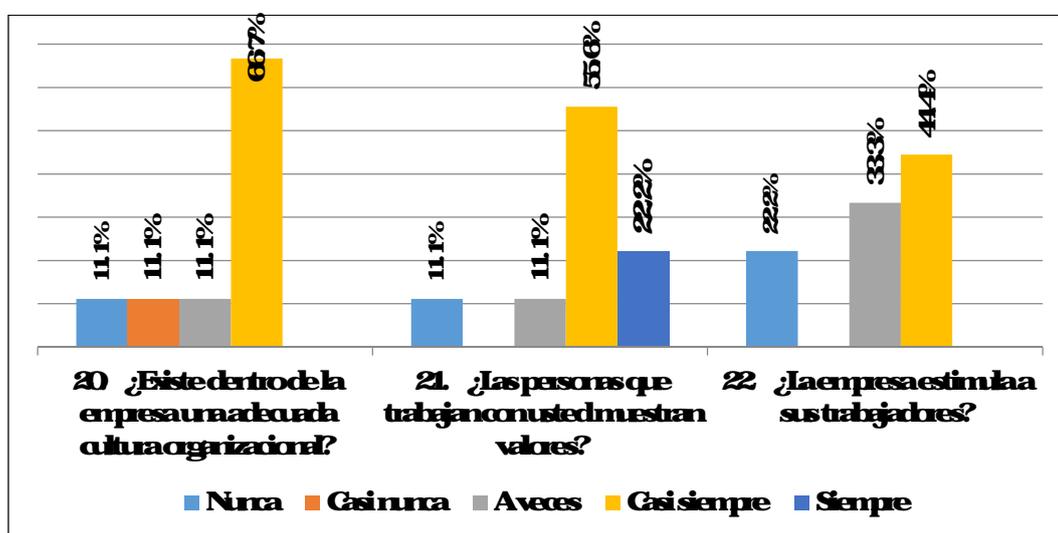


Figura 7 Motivación organizacional.

Tabla 7, el 22,2% mencionan que no existe dentro de la empresa una adecuada cultura organizacional, así mismo mencionan que la empresa nunca estimula a sus trabajadores y en el caso del otro del 11,1% mencionan que nunca las personas que trabajan con usted muestran valores.

Tabla 8
Capacidad organizacional

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
23 ¿La empresa cuenta con el capital humano calificado para desempeñar eficientemente sus funciones?	5	11,1	0	0,0	15	33,3	15	33,3	10	22,2
24 ¿La empresa cuenta con el capital físico necesario para desempeñar eficientemente sus funciones?	5	11,1	5	11,1	0	0,0	20	44,4	15	33,3
25 ¿La empresa cuenta con la tecnología necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones?	5	11,1	5	11,1	5	11,1	25	55,6	5	11,1

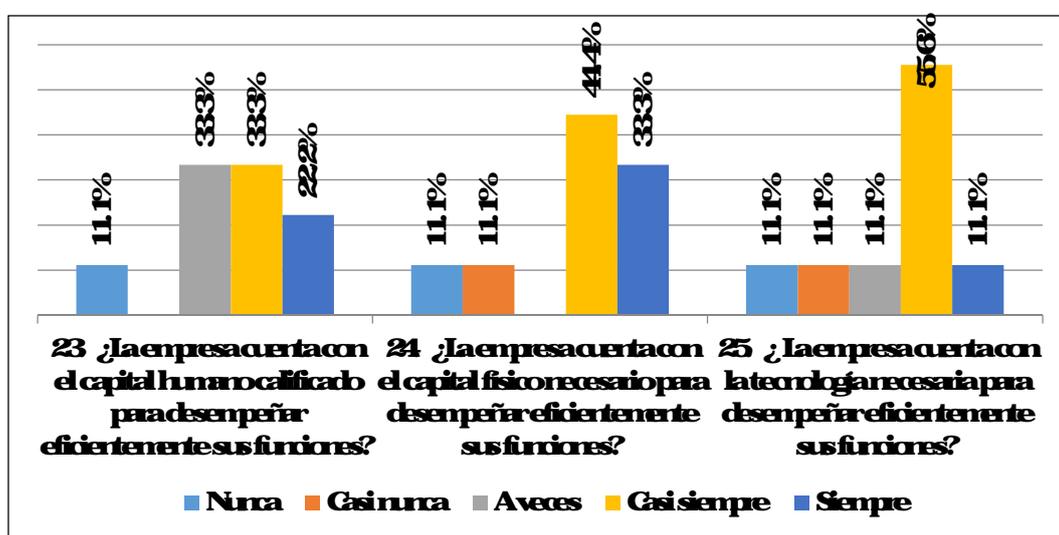


Figura 8 Capacidad organizacional.

Tabla 8 el 11,1% mencionaron que nunca la empresa cuenta con el capital humano calificado para desempeñar eficientemente sus funciones y en el caso del 22,2% mencionaron que la empresa no cuenta con el capital físico necesario para desempeñar eficientemente sus funciones, así mismo mencionaron que la empresa no cuenta con la tecnología necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones.

Tabla9
Entorno externo

	N		CN		AV		CS		S	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
26. ¿La empresa sabe lidiar con los cambios de la situación política del país de tal manera que no logra afectar tanto su desempeño organizacional?	10	22,2	0	0,0	0	0,0	20	44,4	15	33,3
27. ¿La empresa sabe lidiar con los cambios de la situación económica del país de tal manera que no logra afectar tanto su desempeño organizacional?	10	22,2	0	0,0	0	0,0	35	77,8	0	0,0
28. ¿La empresa tiene siempre en cuenta las normas socioculturales del país?	5	11,1	5	11,1	0	0,0	30	66,7	5	11,1
29. ¿La empresa lleva buenas relaciones con las demás instituciones y empresas?	5	11,1	5	11,1	5	11,1	25	55,6	5	11,1



Figura9 Entorno externo

Tabla 9 el 22,2% mencionaron que la empresa nunca sabe lidiar con los cambios de la situación política del país, así mismo mencionaron que la empresa nunca sabe lidiar con los cambios de la situación económica del país de Por último en el caso del otro 22,2% mencionaron que la empresa no tiene siempre en cuenta las normas socioculturales del país, así mismo mencionaron que la empresa no lleva buenas relaciones con las demás instituciones y empresas

D Prueba de normalidad

Por contar con una población mayor a 50 empujados, se desarrolló la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov. Por lo expuesto en la Tabla 10 se optó por utilizar estadística paramétrica, es decir la prueba de Rho Spearman.

Tabla 10
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
RESERVA ACUMULADA	,297	45	,000
DIMENSION DESECCION DE COMPARAS	,304	45	,000
DIMENSION DESECCION DE REMANENCIMIENTO	,335	45	,000
DIMENSION DESECCION DE MANTENIMIENTO	,254	45	,000
DIMENSION DESECCION DE BLANQUEO	,318	45	,000
DESEMPEÑO DE LA OPERACIONAL	,351	45	,000

a Corrección de la significación de Lilliefors

42 Contratación de hipótesis

Hipótesis General

H₀ La gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019

H_a La gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión logística y el desempeño organizacional

		Gestión logística	Desempeño organizacional
	Gestión logística	1,000	,688*
		.	,000
		,45	,45
	Desempeño organizacional	,688*	1,000
		,000	.
		,45	,45

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

Como se observa en la Tabla 11, ($p=0,00 < 0,05$ $r= 0,688$), se concluye que la gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019

Hipótesis específica 1

H₀ La gestión de compras no influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019

H_a La gestión de compras influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de compras y el desempeño organizacional

		Dimensión gestión de compras	Desempeño organizacional
	Dimensión gestión de compras	1,000	,584*
		.	,000
	Desempeño organizacional	,584*	1,000
		,000	.
		45	45

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

Con lo observado en la Tabla 12, ($p=0,00 < 0,05$, $r= 0,584$), se concluye que la gestión de compras influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019

Hipótesis específica 2

H₀ La gestión de almacenamiento no influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019

H_a La gestión de almacenamiento influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019

Tabla 13

Correlación de Rho Spearman entre la gestión de almacenamiento y el desempeño organizacional

			Dimensión gestión de almacenamiento	Desempeño organizacional
Dimensión gestión de almacenamiento	Coefficiente de correlación		1,000	,416*
	Sig. (bilateral)		.	,002
	N		45	45
Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación		,416*	1,000
	Sig. (bilateral)		,002	.
	N		45	45

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

Con lo observado en la Tabla 13 ($p=0,002 < 0,05$ $r= 0,416$), por lo que se concluye que la gestión de almacenamiento influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019

Hipótesis específica 3

H₀ La gestión de inventarios no influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019

H_a La gestión de inventarios influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019

Tabla 14

Correlación de Rho Spearman entre la gestión de inventario y el desempeño organizacional

		Dimensión gestión de inventarios	Desempeño organizacional
Dimensión gestión de inventarios	Coefficiente de correlación	1,000	,700*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	45	45
Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,700*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

Con lo observado en la Tabla 14 ($p=0,00 < 0,05$, $r= 0,700$), se concluye que la gestión de inventarios influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019

Hipótesis específica 4

H₀ La gestión de transporte no influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019

H_a La gestión de transporte influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019

Tabla 15

Correlación de Rho Spearman entre la gestión de transporte y el desempeño organizacional

			Dimensión gestión de transporte	Desempeño organizacional
Dimensión gestión de transporte	Coefficiente de correlación		1,000	,592*
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		45	45
Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación		,592*	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		45	45

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

Con lo observado en la Tabla 15 ($p=0,00 < 0,05$, $r= 0,592$), se concluye que la gestión de transporte influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao, 2019

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Respecto a la comprobación de la hipótesis general, la gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019 la significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de, 688 siendo la correlación positiva moderada Corrochante con Basales (2018), quien concluyó que la empresa “no cuenta con un plan de gestión logística diseñado, por lo tanto no se tiene específicamente definidas las etapas del proceso productivo que realiza la empresa y muchos menos se conoce individualmente los tiempos de cada actividad” (p. 98). Asimismo, Castro (2016), concluyó que “los valores juegan un papel muy importante en la conducta de las personas, debido a que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones” (p.85).

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 1, la gestión de compras influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019 la significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de, 584 siendo la correlación positiva moderada Corrochante con Lagos (2015), quien concluyó que “el clima laboral influye en el comportamiento de los empleados, el clima de los grupos de trabajo influye en los resultados” (p. 64) ... Además, menciona que “si dicho clima es positivo, éste motiva a los empleados a mejorar el desempeño de su cargo y ir más allá de las expectativas del trabajo” (p. 64).

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 2, la gestión de almacenamiento influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019 la significancia es 0,00 por lo tanto se

acepta la hipótesis de investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de,416 siendo la correlación positiva notada Concordate con Aliaga (2014), quien condujo en que “existe una influencia positiva directa de la gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la UNCP” (p 135).

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 3, la gestión de inventarios influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019 la significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de,700 siendo la correlación positiva alta Concordate con Templo (2018), quien condujo que “existe una correlación entre el área de logística y desempeño laboral en la constructora Falimen la provincia de Huancayo del departamento de Huánuco” (p 82).

Respecto a la comprobación de la hipótesis específica 4, la gestión de transporte influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C., Callao, 2019 la significancia es 0,00 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, asimismo se encontró un coeficiente de correlación de,592 siendo la correlación positiva notada Concordate con Tello (2018), quien condujo que “la gestión logística influye significativamente en la rentabilidad de la empresa” (p 77).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- **Se concluye que la gestión de compras influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019. Es decir; a medida que se realice un análisis del desempeño de los proveedores aumenta el capital físico necesario para desempeñar eficientemente sus funciones**
- **Se concluye que la gestión de almacenamiento influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019. Es decir; a medida que exista un sistema de control de inventarios mejorará el capital humano calificado para desempeñar eficientemente sus funciones**
- **Se concluye que la gestión de inventarios influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019. Es decir; que a medida que se evalúe con frecuencia el nivel de inventarios que maneje la empresa mejorará con la tecnología necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones**
- **Se concluye que la gestión de transporte influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019. Es decir; a medida que la organización del transporte de los productos de inventario sea el adecuado mejorará las buenas relaciones con las demás instituciones y empresas**

Por lo expuesto

- **Se concluye que la gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Blog Adams S.A.C, Callao 2019**

62 Recomendaciones

- **Realizar un control más detallado del sistema del desempeño de los proveedores para poder garantizar la eficacia del capital físico necesario para desempeñar eficientemente sus funciones**
- **Capacitar al personal en el manejo del sistema de control de inventarios siendo esta necesario para integrar el capital humano calificado para desempeñar eficientemente sus funciones**
- **Elaborar controles de manera frecuente que evalúe el nivel de inventarios que maneje la empresa mediante la tecnología necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones**
- **Identificar los puntos críticos de la organización del transporte de los productos de inventario de esta manera se podrá tener las buenas relaciones con las demás instituciones y empresas**

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Araya J (2011). Logística integral. La gestión operativa de la empresa (4 ed). Madrid Esic Editorial**
- Bateman, T. y Snell, S. (2009). Administración Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo (8ed). México McGrawHill**
- Castellanos, A. (2015). Logística comercial internacional. Colombia : Editorial Universidad del Norte.**
- Chiavenato I (2011). Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones (9ed). México McGrawHill**
- Czinkota, M, Rorlainen I y Moffet, M (2007). Negocios internacionales México DF: Thomson**
- Daff, R y Macic, D (2010). Introducción a la administración (6 ed). México Cengage Learning**
- Daniels, J, Radabaugh, L y Sullivan, D (2013). Negocios Internacionales Ambiente y operaciones México Pearson**
- Escudero, J (2013). Gestión logística y comercial. México Paa info**
- Giffin, R (2011). Administración (10ed). México Cengage Learning**
- Hellriegel, D, Jackson, S y Slocum, J (2009). Administración Un enfoque basado en competencias (11 ed). México Cengage Learning**
- Kein, R, Hartley, S y Rudelius, W (2014). Marketing (10ed). México McGraw Hill**
- Louffat, E. (2012). Administración del potencial humano (2ed). Argentina Cengage Learning**
- Martínez, M (2013). La gestión empresarial. Equilibrio de objetivos y valores España Díaz de Santos**

Mora, L. (2016). Gestión Logística Integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento (2ed). Bogotá Ecce Ediciones.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración (12ed). México Pearson

Werther, W, Davis, K y Guzmán, M. (2014). Administración de recursos humanos Gestión del capital humano (7ed). México McGraw Hill.

7.2 Fuentes electrónicas

Aliaga, H. (2014). Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013 Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú Huancayo, Perú. Recuperado el 11 de Abril de 2019 de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1470/TESIS%20INGENIERIA%20vesi%20C3%B3r%20final%20NOVIEMBRE%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Brasles, S. (2018). La Gestión Logística y la Competitividad en el Sector Florícola Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 10 de abril de 2018 de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2830/1/016%20GM%20C.pdf>

Castro, P. (2016). El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y en el desempeño de trabajadores de Pynes Potosinas Tesis, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México. Recuperado el 11 de Abril de 2019 de <http://niveuaslp.mx/jspui/bitstream/40701/MADIPVHD1016.pdf>

FAO (2017). Cómo analizar el desempeño organizacional. Recuperado el 15 de marzo de 2019 de <http://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/analyse-organizational-performance/>

Lagos, V. (2015). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec Tesis, Universidad del Bío Bío, Chillán, Chile. Recuperado el 11 de Abril de 2019 de

<http://repdibubidiod/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lago%20Cotes%20%20Victor.pdf>

Miranda J (2016). La gestión logística del restaurante Canino Real SAC en el distrito de San Sebastián, 2016 Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú Recuperado el 14 de febrero de 2019 de http://repositoriounandina.edu.pe/bitstream/UAC/6943/Jonathan_Tesis_bachiller_2016.pdf

Tello M (2018). Gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Medical Import E.I.R.L. periodo 2017 Tesis, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú Recuperado el 10 de abril de 2019 de <http://repositoriounchedupe/bitstream/handle/123456789/1354/TELLO%20BERAUN%20%20Mercedes%20Dakelynpdf?sequence=1&isAllowed=y>

Templo C (2018). Gestión logística y desempeño laboral en los trabajadores de la constructora Falim en la provincia de Huanalies del departamento de Huánuco- 2018 Tesis de grado, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú Recuperado el 10 de abril de 2019 de http://repositoriounchedupe/bitstream/handle/123456789/12001047_4360430E.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

CUESTIONARIO

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente

a Género

Masculino	
Femenino	

b Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marque con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
GESTIÓN LOGÍSTICA					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE COMPRAS					
1. ¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?					
2. ¿Considera que los proveedores son adecuados?					
3. ¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?					

4 ¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra?					
5 ¿El seguimiento y recepción de las compras que se realizan son los adecuados?					
6 ¿El almacén cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de las compras?					
7 ¿Se realizan los informes de liquidación?					
8 ¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos?					
DIMENSIÓN GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO					
9 ¿Se recibe a tiempo las mercaderías?					
10 ¿Los productos recibidos cumplen con los requerimientos de la empresa?					
11 ¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente?					
12 ¿Considera que la gestión del almacén es adecuada?					
13 ¿Existe un sistema de control de inventarios?					
DIMENSIÓN GESTIÓN DE INVENTARIOS					
14 ¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios?					
15 ¿Con qué frecuencia se prevé la disponibilidad de stock?					
16 ¿Se evalúa con frecuencia el nivel de inventarios que maneja la empresa?					
DIMENSIÓN GESTIÓN DE TRANSPORTE					
17 ¿La organización del transporte de los productos de inventarios es el adecuada?					
18 ¿El estado en el que llegan los productos son idóneos?					
19 ¿Con qué frecuencia se programan la compra y entrega de los productos?					
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL					
20 ¿Existe dentro de la empresa una adecuada cultura organizacional?					

21. ¿Las personas que trabajan con usted muestran valores?					
22. ¿La empresa estimula sus trabajos?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD ORGANIZACIONAL					
23. ¿La empresa cuenta con el capital humano calificado para desempeñar eficientemente sus funciones?					
24. ¿La empresa cuenta con el capital físico necesario para desempeñar eficientemente sus funciones?					
25. ¿La empresa cuenta con la tecnología necesaria para desempeñar eficientemente sus funciones?					
DIMENSIÓN: ENTORNO EXTERNO					
26. ¿La empresa sabe lidiar con los cambios de la situación política del país de tal manera que no loga afectar tanto su desempeño organizacional?					
27. ¿La empresa sabe lidiar con los cambios de la situación económica del país de tal manera que no loga afectar tanto su desempeño organizacional?					
28. ¿La empresa tiene siempre en cuenta las normas socioculturales del país?					
29. ¿La empresa lleva buenas relaciones con las demás instituciones y empresas?					