



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

Gestión logística y desempeño organizacional en la Empresa Inti & Roots SAC, 2025

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Miguel Angel Nuñez Zurita

Dr. Santiago E. Ramos y Yovera

DNU: 0395

Asesor

Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

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

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Miguel Angel Nuñez Zurita	75525035	09/04/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera	15697556	https://orcid.org/0000-0003-3674-0302
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Timoteo Solano Armas	15605375	https://orcid.org/0000-0003-4380-4909
M(O). Angel Cleto Mena Melgarejo	15584845	https://orcid.org/0000-0003-1277-3548
M(O). Wilfredo Armando Lucumi Quinteros	16582864	https://orcid.org/0000-0002-8351-7069

MIGUEL ANGEL NUÑEZ ZURITA

GESTIÓN LOGÍSTICA Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA INTI & ROOTS SAC, 2025

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCE-PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FCE-2026

Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3508793386

Fecha de entrega

16 mar 2026, 10:40 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 mar 2026, 10:52 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

MIGUEL_ZURITA_CORREGIDO_TURNITING-2.pdf

Tamaño del archivo

4.8 MB

74 páginas

13.941 palabras

82.385 caracteres



Página 1 de 00 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::1:3500793306



Página 2 de 00 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3500793306

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino y ser la fortaleza que guía cada uno de mis pasos.

A mis padres, Rubén y Paola, por su amor incondicional, su ejemplo constante y por ser el pilar fundamental de mi formación personal y profesional.

A mi pareja, Fernanda Álvarez, por su compañía, comprensión y apoyo, y por ser una presencia valiosa que aporta equilibrio y motivación a mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi padre, Rubén Zurita Paz, por su apoyo incondicional, esfuerzo constante y ejemplo de responsabilidad y perseverancia.

Gracias por su guía, confianza y por los valores que me inculcó, los cuales han sido fundamentales en mi formación personal y profesional.

Este logro es también reflejo de su dedicación y respaldo permanente.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Justificación Práctica	5
1.4.2 Justificación Teórica	6
1.4.3 Justificación Metodológica	6
1.5 Delimitaciones del estudio	7
1.5.1 Delimitación geográfica.....	7
1.5.2 Delimitación espacial.....	8
1.5.3 Delimitación social	8
1.5.4 Delimitación temporal	9

1.5.5 Delimitación conceptual	9
CAPITULO II. MARCO TEORICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.1.1 Investigaciones internacionales	10
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	12
2.2 Bases teóricas.....	14
2.2.1 Gestión logística.....	14
2.2.2 Desempeño organizacional	16
2.3 Bases filosóficas.....	18
2.4 Definición de términos básicos.....	19
2.5 Hipótesis de investigación	21
2.5.1 Hipótesis general.....	21
2.5.2 Hipótesis específicas	21
2.6 Operacionalización de las variables.....	23
CAPITULO III. METODOLOGIA	27
3.1 Diseño metodológico	27
3.1.1 Tipo de investigación.....	27
3.1.2 Nivel de investigación.....	27
3.1.3 Diseño	27
3.1.4 Enfoque	27
3.2 Población y muestra.....	27
3.2.1 Población.....	27
3.2.3 Muestra	28

3.3 Técnicas de recolección de datos	28
3.3.1 Técnica a emplear	28
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	28
CAPITULO IV. RESULTADOS	30
4.1 Análisis de resultados	30
4.1.1 Resultados de la variable Gestión Logística	30
4.1.2 Resultados de la variable Desempeño Organizacional	36
4.2 Contrastación de Hipótesis	42
4.2.1 Prueba de Normalidad.....	42
4.2.2 Prueba de Normalidad.....	43
CAPITULO V. DISCUSION	50
5.1 Discusión de resultado	50
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1 Conclusiones.....	53
6.2 Recomendaciones	55
REFERENCIAS.....	57
7.1 Fuentes documentales	57
7.1 Fuentes bibliográficas	58
ANEXOS.....	62

RESUMEN

Este estudio buscó determinar de qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C., durante el año 2025. Siendo la población de 21 colaboradores pertenecientes a dicha entidad, a quienes se empleó una encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Siendo un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Al obtenerse una significancia menor al 5% ($p = 0.002 < 0.05$), se demostró que la gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional, resultando ser una correlación positiva y moderada Rho de Spearman de 0.625, aceptándose la hipótesis general de investigación. Se concluye que una gestión logística eficiente impacta positivamente en el logro de objetivos, optimizando procesos y asegurando el uso adecuado de los recursos; destacando principalmente las dimensiones de procesamiento de pedidos ($r = 0.647$), gestión de inventarios ($r = 0.621$) y transporte ($r = 0.565$) como los factores clave y significativos que incrementan la productividad, reducen costos y fortalecen la competitividad operativa de la empresa.

Palabras clave: Gestión logística, desempeño organizacional, procesamiento de pedidos, gestión de inventarios, transporte, competitividad.

ABSTRACT

This study aimed to determine how logistics management influences organizational performance at the company Inti & Roots S.A.C. during the year 2025. The population consisted of 21 employees belonging to this entity, to whom a survey was applied as a technique and a questionnaire as an instrument for data collection. This is a quantitative study, applied type, correlational level, and non-experimental cross-sectional design. Since a significance level of less than 5% was obtained ($p = 0.002 < 0.05$), it was demonstrated that logistics management significantly influences organizational performance, resulting in a moderate positive Rho de Spearman correlation of 0.625, thereby accepting the general research hypothesis. It is concluded that efficient logistics management positively impacts the achievement of objectives, optimizing processes and ensuring the proper use of resources; highlighting mainly the dimensions of order processing ($r = 0.647$), inventory management ($r = 0.621$), and transportation ($r = 0.565$) as key and significant factors that increase productivity, reduce costs, and strengthen the operational competitiveness of the company.

Keywords: Logistics management, organizational performance, order processing, inventory management, transportation, competitiveness.

INTRODUCCION

La presente investigación tuvo como propósito determinar de qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C., durante el año 2025. La importancia de este estudio radica en que la gestión logística constituye un factor estratégico para garantizar la eficiencia de las operaciones empresariales, optimizar el uso de los recursos y fortalecer la competitividad organizacional. En este sentido, una adecuada gestión de los procesos logísticos puede contribuir significativamente al mejoramiento del desempeño organizacional, reflejado en mayores niveles de eficiencia, eficacia, satisfacción del cliente, clima laboral e innovación organizacional.

Para el desarrollo de la investigación se abordaron fundamentos teóricos relacionados con la variable gestión logística y sus dimensiones: planeación logística, procesamiento de pedidos, gestión de inventarios, almacenamiento y transporte. Asimismo, se analizaron los principales enfoques teóricos vinculados al desempeño organizacional y sus dimensiones: eficiencia, eficacia, satisfacción del cliente, clima laboral e innovación organizacional.

El estudio permitió identificar la situación actual de la gestión logística en la empresa Inti & Roots S.A.C., dedicada a la comercialización de productos agroquímicos, evidenciando aspectos que requieren fortalecimiento, especialmente en el control de inventarios, la planificación logística y la optimización de los procesos operativos. En consecuencia, los resultados obtenidos servirán como base para la formulación de recomendaciones orientadas a mejorar la gestión logística y contribuir al fortalecimiento del desempeño organizacional de la empresa.

La presente tesis se encuentra estructurada en seis capítulos, organizados de la siguiente manera:

Capítulo I: Planteamiento del problema. Comprende la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema general y los problemas específicos, los objetivos de la investigación, la justificación y las delimitaciones del estudio.

Capítulo II: Marco teórico. Contiene los antecedentes internacionales y nacionales relacionados con las variables de estudio, las bases teóricas, las bases filosóficas, la definición de términos básicos, las hipótesis de investigación y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Metodología. Describe el enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación, así como la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procedimientos para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV: Resultados. Presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, así como la contrastación de las hipótesis planteadas.

Capítulo V: Discusión. Contiene la discusión de los resultados obtenidos, contrastándolos con los antecedentes y fundamentos teóricos considerados en la investigación.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones. Expone las principales conclusiones derivadas del estudio y las recomendaciones orientadas a contribuir con la mejora de la gestión logística y el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y documentales utilizadas en el desarrollo de la investigación, así como los anexos correspondientes que complementan y respaldan el estudio realizado.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial y durante todos estos años, el concepto de gestión logística ha evolucionado constantemente hasta convertirse en un proceso estratégico importante para lograr un alto desempeño organizacional, es por ello que las empresas líderes priorizan optimizar su cadena de suministro a través de la implementaciones como la digitalización, usar big data, inteligencia artificial que actualmente nos facilita poder realizar análisis, comparativas u obtener información rápida, asimismo también están los sistemas de trazabilidad, con el fin de ayudar a reducir costos y agilizar la acción y respuesta frente a la demandas del mercado mejorando la satisfacción y experiencia del cliente. Estas mejoras en la logística tienen un resultado que impacta en KPIs claves como la eficiencia operativa, la productividad del talento humano y la rentabilidad empresarial (Banco Mundial, 2023). Por lo tanto, hablar de una gestión logística eficiente es asociarlo directamente a que tendremos mejor desempeño organizacional.

En Latinoamérica, las organizaciones enfrentan un entorno logístico más desafiante ya que enfrentan problemas tales como una infraestructura poco eficiente y negación a la digitalización. Estos factores lo único que hacen es limitar la eficiencia logística y dificultan poder optimizar la gestión de los procesos. Asimismo, falta de capacitación del personal operativo y gerencial afectan el logro de los objetivos organizacionales, ya que los procesos no se alinean adecuadamente con las estrategias institucionales y sin preparación no se puede cambiar y mejorar (CEPAL, 2022).

En el Perú, esta problemática se evidencia en las PYMES, donde la gestión logística se encuentra en etapas iniciales o medias de desarrollo, y es que según estudios recientes, muchas empresas peruanas carecen de metodologías de control de inventarios, diseño de inventarios, herramientas de pronóstico y sistemas que permitan monitorear y llevar el control de los

indicadores de desempeño logístico, lo que genera costos innecesarios, tiempos de respuesta lentos y pérdidas en la cadena de valor (Adrianzén-Núñez et al., 2024). Estas deficiencias logísticas impactan y se ven reflejadas directamente en el desempeño organizacional, reduciendo el nivel de producción, el nivel de servicio al cliente, la rapidez del proceso de picking, packing, y distribución. A pesar de que algunas empresas han comenzado a implementar mejoras, el avance aún es desigual y muchas organizaciones siguen funcionando con estructuras logísticas poco sistematizadas.

A nivel local, la empresa Inti & Roots SAC, dedicada a la comercialización de productos agroquímicos, enfrenta una situación preocupante para el desarrollo en su sistema de gestión logística, si bien es cierto no es improvisado pero aún presenta limitaciones. La empresa cuenta con procedimientos establecidos y flujogramas operativos, pero su sistema de inventario es sencillo el cual es manejado mediante el RAPIFAC y asimismo en Libros de Excel, por lo cual concluimos que no incorpora herramientas tecnológicas más sofisticadas, que permitan llevar un mejor control del inventario tanto como stock o tener información precisa y detallada actualizada de los lotes y vencimientos de los productos. Esto ha provocado, por un lado, situaciones de desabastecimiento de productos clave, y por otro, acumulación de productos de baja rotación. Además, los tiempos de entrega varían considerablemente y se tiene que estar preparado y no tener déficit de información porque en el sector agronómico la necesidad está presente día a día y esta empresa Inti & Roots juega un papel importante al abastecer con sus productos, tanto a tiendas, fundos y agricultores. Esta situación afecta el desempeño organizacional, generando un aumento en los costos logísticos, sobrecarga del personal y reducción de la satisfacción del cliente. En consecuencia, la empresa enfrenta dificultades para lograr sus metas institucionales y la consolidación de su posición competitiva en el mercado.

En la actualidad, Inti & Roots SAC presenta una gestión logística formal pero limitada, caracterizada por procesos estandarizados, aunque con escasa automatización y sin la aplicación de herramientas técnicas como el modelo EOQ, el método FEFO o indicadores clave de desempeño (KPIs). Esta situación ha generado una ineficiencia en el manejo de inventarios, evidenciada en casos de sobrestock y faltantes, así como en la variabilidad de los tiempos de entrega. Estas fallas logísticas impactan negativamente en el desempeño organizacional, ya que generan sobrecostos, retrasos en las operaciones, disminución del compromiso del personal y una percepción negativa por parte de los clientes.

Si la empresa no toma decisiones y medidas para revertir esta situación que estanca el crecimiento y la mejora de su gestión logística, es probable que continúe enfrentando problemas como incumplimiento en la entrega de productos, pérdida de oportunidades de venta, acumulación de inventario en almacén y un clima organizacional deteriorado. A largo plazo, esto puede reducir la capacidad competitiva de Inti & Roots SAC en el sector agroquímico, comprometiendo su estabilidad financiera y su reputación en el mercado.

Para evitar este escenario es indispensable implementar una mejora integral en la gestión logística que contemple el uso de herramientas como el modelo EOQ para la planificación de pedidos el método FEFO para el control de inventarios y sistemas de pronóstico de demanda además se requiere incorporar indicadores de desempeño como la rotación de inventario nivel de cumplimiento de pedidos y exactitud del inventario para monitorear los avances en tiempo real junto con la capacitación del personal y el uso progresivo de tecnologías digitales se podrá alinear la gestión logística con los objetivos organizacionales mejorando así el desempeño general de la empresa y asegurando su crecimiento sostenido.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la planeación logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025?

¿De qué manera el procesamiento de pedidos influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025?

¿De qué manera la gestión de inventarios influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025?

¿De qué manera el almacenamiento influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025?

¿De qué manera el transporte influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera la planeación logística influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Determinar de qué manera el procesamiento de pedidos influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Determinar de qué manera la gestión de inventarios influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Determinar de qué manera el almacenamiento influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Determinar de qué manera el transporte influye en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Práctica

En el aspecto práctico, el estudio brinda resultados importantes que servirán a la empresa Inti & Roots SAC para que realicen un buen planteamiento de estrategias y soluciones a las deficiencias que presentan en el aspecto logístico, como el desabastecimiento de ciertos productos y el sobrestock de otros, lo que afecta indirectamente la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Sobre este aspecto, el estudio busca ofrecer un análisis detallado de los procesos logísticos actuales y su incidencia en el desempeño organizacional, proporcionando datos concretos que permitan identificar áreas críticas de mejora.

Además el desarrollo de esta tesis permitirá a la empresa contar con un diagnóstico real y actualizado de su gestión logística, así como con recomendaciones prácticas que contribuyan a optimizar la planificación, el control de inventarios, el almacenamiento y el transporte. Asimismo, los resultados permitirán fortalecer la toma de decisiones estratégicas a nivel logístico y organizacional, mejorando indicadores como el porcentaje de cumplimiento del plan logístico, rotación de inventario, utilización del espacio del almacén, tiempo de entrega, nivel de

comunicación interna y confianza interpersonal, entre otros. De este modo, se generará un valor agregado directo para la empresa y se promoverá el uso eficiente de los recursos, favoreciendo la competitividad en el sector agroquímico.

1.4.2 Justificación Teórica

La presente investigación se justifica teóricamente en lo que se busca, el cual es fortalecer el conocimiento existente sobre la relación entre la gestión logística y el desempeño organizacional en empresas del sector agroquímico. Diversos autores han abordado estos temas por separado; sin embargo, aún persiste la necesidad de explorar cómo los procesos logísticos impactan directamente en los resultados organizacionales, especialmente en contextos empresariales peruanos.

Desde la perspectiva logística, Ballou (2004) sostiene que una adecuada gestión del inventario, transporte, almacenamiento y planeación logística puede optimizar los costos operativos y elevar los niveles de servicio al cliente. Por su parte, Chiavenato (2018) afirma que el desempeño organizacional no solo depende del cumplimiento de metas, sino también de factores como el clima laboral, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Esta investigación se posiciona teóricamente en ese punto de convergencia, donde se analiza cómo una gestión logística integral puede traducirse en mejores indicadores de desempeño dentro de la organización.

Además, al incorporar dimensiones como la eficiencia, la innovación organizacional y la planeación logística, se amplía el enfoque tradicional de ambas variables, permitiendo una visión más integral y práctica que puede ser replicada o contrastada en otras investigaciones o sectores económicos similares.

1.4.3 Justificación Metodológica

La presente investigación se decidió realizar con un enfoque metodológico cuantitativo y así poder medir con precisión la influencia que tiene la gestión logística sobre el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots SAC. Además este enfoque permite la recolección de datos objetivos mediante instrumentos estructurados, en este caso utilizaré mi encuesta, que será aplicado a la muestra representativa del personal relacionado con las áreas logísticas y administrativas de la empresa, pero al ser poco la cantidad del colaboradores en esta empresa, se tomará la población que son 21 colaboradores.

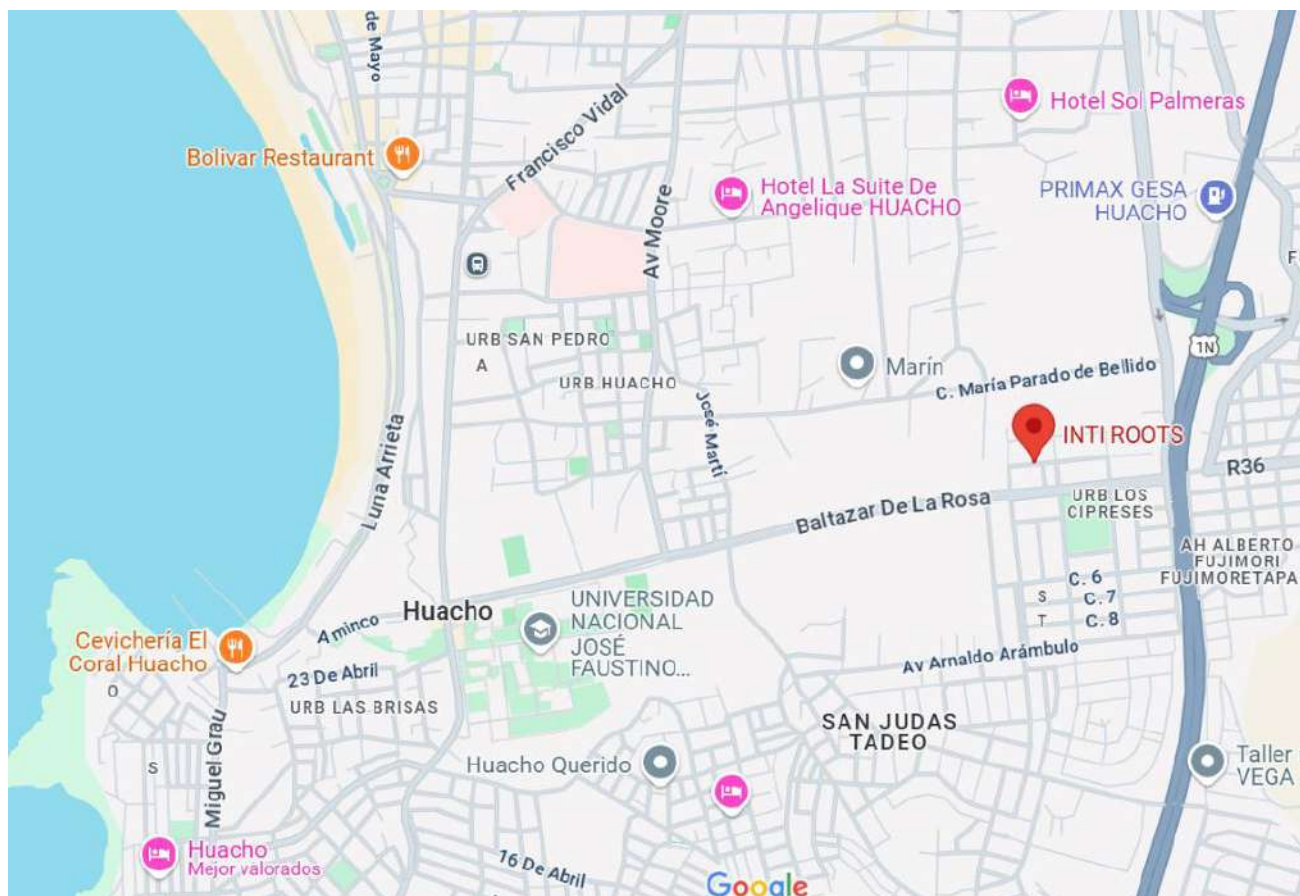
El diseño de mi investigación es : no experimental de tipo correlacional ,el cual permite que yo como investigador pueda observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular las variables, lo cual resulta pertinente dada la naturaleza organizacional del estudio. Así mismo, la aplicación de técnicas estadísticas que realizaré facilitará el análisis de relaciones entre las variables y sus respectivas dimensiones, permitiendo identificar tendencias, correlaciones y posibles áreas de mejora.

Finalmente, la metodología elegida garantiza la replicabilidad del estudio en otras organizaciones del rubro agroindustrial, generando resultados confiables que pueden contribuir a la toma de decisiones estratégicas en torno a la logística y la mejora del desempeño institucional.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación geográfica

La investigación se realizará en la empresa Inti & Roots SAC, ubicada en la región Lima, provincia de Huaura, distrito de Santa María.



1.5.2 Delimitación espacial

El estudio se desarrollará dentro de las instalaciones de la empresa Inti & Roots SAC, considerando tanto los espacios operativos (almacenes, área de recepción y despacho) como las oficinas administrativas, donde se ejecutan los procesos logísticos y se toman decisiones estratégicas que impactan en el desempeño organizacional.

1.5.3 Delimitación social

La población estará conformada por los trabajadores del área de logística y áreas administrativas vinculadas al desempeño organizacional dentro de la empresa Inti & Roots SAC.

1.5.4 Delimitación temporal

El estudio se desarrollará durante el primer semestre del 2025.

1.5.5 Delimitación conceptual

Se trabajará con dos variables: gestión logística, entendida como los procesos relacionados con el flujo eficiente de productos desde su origen hasta el cliente final; y desempeño organizacional, considerado como la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente, eficaz y sostenible.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

En investigaciones realizadas a nivel internacional, se encontró a Awashreh et al. (2024) quien desarrolló su investigación sobre “The impact of logistics management on logistics service performance: A study on maritime transportation services in Oman; Uncertain Supply Chain Management Journal” presentado en Uncertain Supply Chain Management (Growing Science), cuyo objetivo general fue : evaluar la influencia de la gestión logística en el desempeño del servicio logístico, en empresas marítimas de Omán, para lo cual se utilizó el tipo de investigación cuantitativo, correlacional-descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, utilizaron como instrumento la encuesta estructurada (Likert) y análisis mediante Modelamiento de Ecuaciones Estructurales (SEM), además la población estuvo conformada por 200 trabajadores de empresas de transporte marítimo. Se obtuvo como resultados que cinco de nueve relaciones logísticas (por ejemplo, transporte → tiempo) influyeron positivamente en el desempeño logístico, confirmando asociación significativa, concluyendo que la gestión logística, a través de variables específicas, impacta positivamente el desempeño del servicio logístico, lo cual es un componente sustantivo del desempeño organizacional.

Martín-Lara et al. (2024) en su investigación: The effect of logistics management on organizational performance: evidence from the retail industry in Mexico; presentado en Universidad Nacional Autónoma de México – México; plantearon como objetivo: evaluar cómo la gestión logística influye en el desempeño organizacional en empresas del sector retail mexicano. En cuanto a su enfoque metodológico, fue una investigación de tipo cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 150 gerentes de logística y operaciones, quienes fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se utilizó un cuestionario con escala Likert validado y se aplicó análisis de regresión lineal y

correlación de Pearson. Se concluye que existe una correlación significativa ($r=0.712$; $p<0.01$) entre las variables, explicando el 55 % de la variabilidad del desempeño organizacional, lo que demuestra el impacto directo de la gestión logística en el mismo.

González (2022) en su tesis: *Gestión logística y su influencia en el desempeño organizacional en la empresa Industria Panificadora S.A.S.; Universidad Cooperativa de Colombia – Sede Santa Marta*; estableció como objetivo: determinar la influencia de la gestión logística en el desempeño organizacional en la empresa Industria Panificadora S.A.S. en Santa Marta. En cuanto a los rasgos metodológicos, fue una investigación cuantitativa, de tipo correlacional y con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 80 colaboradores de las áreas de logística, ventas y operaciones, y se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado tipo Likert, validado mediante juicio de expertos. Los datos fueron procesados mediante SPSS y análisis de correlación de Pearson. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.712, evidenciando una relación significativa y positiva entre ambas variables. Se concluye que una adecuada gestión logística favorece directamente al desempeño organizacional, especialmente en procesos como abastecimiento, almacenamiento y distribución.

Lai (2023) en su investigación titulada: *Examining the role of supply chain integration in promoting supply chain resilience*, realizada en la Yangon University of Economics, estableció como objetivo: examinar el papel de la integración de la cadena de suministro en la promoción de la resiliencia en la cadena de suministro en empresas manufactureras. En cuanto a los rasgos metodológicos, fue una investigación cuantitativa, de tipo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 120 trabajadores de áreas logísticas y de producción en empresas del sector industrial, y se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado tipo Likert, validado a través de prueba piloto. Los datos fueron procesados mediante análisis de regresión y correlación bivariada. Se obtuvo

como resultado una correlación positiva y significativa entre la integración de la cadena y la resiliencia logística, evidenciando que una mayor coordinación entre áreas mejora la capacidad de respuesta ante interrupciones. Se concluye que fortalecer la integración de la cadena de suministro contribuye directamente a un mejor desempeño logístico y organizacional.

Schneider (2025) en su tesis titulada: *Diagnosing supply chain threats to defense innovation*, presentada en el Massachusetts Institute of Technology (MIT), estableció como objetivo: diagnosticar las amenazas existentes en la cadena de suministro que afectan los procesos de innovación en el sector defensa. En cuanto a los rasgos metodológicos, fue una investigación aplicada, de tipo descriptiva y analítica, con un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo compuesta por organizaciones proveedoras del Departamento de Defensa de EE.UU., y se aplicó como instrumento una guía de entrevistas estructuradas y análisis documental, validados mediante revisión de expertos del sector. Los datos fueron procesados con técnicas de análisis temático y matrices de riesgos. Se identificó como resultado que las principales amenazas logísticas afectan directamente al desempeño innovador por la falta de resiliencia, trazabilidad y diversificación de proveedores. Se concluye que diagnosticar y mitigar riesgos logísticos es clave para sostener la competitividad y capacidad innovadora de organizaciones altamente estratégicas.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Rivera (2024) en su investigación: *La gestión de distribución y el desempeño organizacional en la empresa Transporte Logística WR S.A.C., Ate 2024*; Universidad César Vallejo – Lima; estableció como objetivo: analizar la relación entre la gestión de distribución (como componente de la gestión logística) y el desempeño organizacional. Fue una investigación cuantitativa, correlacional, de tipo aplicada y diseño no experimental transversal, aplicada a una población de 30 clientes con muestra censal. Se utilizó encuesta estructurada

con cuestionario validado, y el análisis se realizó con Rho de Spearman, obteniéndose una correlación de 0.959 ($p = 0.000$), evidenciando una relación positiva perfecta. Se concluye que una buena gestión de distribución dentro de la gestión logística incide significativamente en el desempeño organizacional.

Campos (2021) en su investigación: Gestión logística y eficacia organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional Daniel A. Carrión, Huancayo 2021; Universidad César Vallejo – Huancayo; tuvo como propósito: determinar la relación entre gestión logística y eficacia organizacional (similar al desempeño organizacional) en el personal administrativo hospitalario. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental transversal, con 75 colaboradores (muestra censal); se empleó cuestionario de gestión logística y eficacia organizacional validados, y el análisis se realizó con Spearman, concluyendo que existe una relación directa y alta ($p = .000$).

Taicas (2021) en su investigación: Gestión logística y desempeño organizacional en la empresa Blog Aduanas S.A.C., Callao 2019; Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Lima; estableció como objetivo: determinar de qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional. Fue investigación cuantitativa, correlacional, diseño no experimental transversal, con 51 trabajadores (45 en muestra); se aplicó cuestionario tipo Likert con Alfa Cronbach = .766, y se encontró una correlación significativa ($r = .688$; $p = .000$), concluyendo que la gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional.

Arevalo Alva & Fernández Díaz (2024) en su investigación: Gestión logística y su relación con la satisfacción de los trabajadores de SLRN Courier S.A.C., Tarapoto 2021; Universidad Nacional de San Martín; su objetivo fue: determinar la relación entre gestión logística y satisfacción (un componente del desempeño laboral). Fue investigación cuantitativa, correlacional, de tipo aplicada y diseño no experimental transversal, con 14 trabajadores,

usando cuestionario Likert. Se hallaron correlaciones significativas: recepción ($r = .415$), almacenamiento ($r = .742$), transporte ($r = .881$). Concluyen que la gestión logística incide positivamente en la satisfacción laboral.

Lopinta (2021) en su investigación: Gestión logística y su impacto en el desempeño laboral en la empresa UNNA Transporte S.A.C., Apurímac 2021; Universidad Privada Telesup – Lima; estableció como objetivo: analizar la relación entre gestión logística y desempeño laboral. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional, no experimental transversal, aplicado a 45 trabajadores, con cuestionario validado y análisis con Spearman; se obtuvo una correlación muy alta ($\rho = .924$; $p < .05$), concluyéndose que mejorar la gestión logística podría elevar significativamente el desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión logística

a. Definición

Ballou (2004) Expresa que la gestión logística es entendida como el proceso estratégico de planificación, implementación y control del flujo eficiente y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente, en concordancia, el Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP, 2013) sostiene que la gestión logística comprende todas las actividades relacionadas con el flujo de productos, incluyendo el transporte, almacenamiento, inventario, procesamiento de pedidos y servicio al cliente. Asimismo, dicho enfoque agrega funciones transversales como la previsión de la demanda y la planificación de compras, lo que refuerza su carácter integral dentro de la cadena de suministro.

Desde la perspectiva de Barría Hernández (2023), la gestión logística organizacional consiste en la dirección coordinada de las actividades vinculadas al flujo y la conservación de

bienes, servicios e información, desde su origen hasta su entrega al destinatario, con el objetivo de asegurar eficiencia operativa y satisfacer las necesidades del cliente. De este modo, las tres definiciones coinciden en señalar la importancia estratégica de la logística como una función esencial para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la satisfacción del cliente final.

b. Importancia

Green, Whitten e Inman (2008) comentan que la gestión logística tiene un papel decisivo en la mejora del rendimiento organizacional, ya que permite coordinar eficientemente el flujo de bienes e información en la cadena de suministro. Señalan que, cuando las organizaciones dirigen sus estrategias hacia el fortalecimiento de sus funciones logísticas, logran una mayor eficiencia en sus operaciones, lo cual repercute en una mejora significativa de su productividad y competitividad. Asimismo, argumentan que una adecuada gestión logística permite reducir costos, mejorar los tiempos de entrega, incrementar la satisfacción del cliente y, por tanto, consolidar una ventaja competitiva sostenible. También manifiestan que al alinear la logística con los objetivos estratégicos, las empresas pueden adaptarse mejor a las demandas del entorno, optimizando su desempeño general. Por otra parte, llegaron a determinar que el rendimiento logístico influye directamente en los resultados financieros y comerciales, lo que evidencia la necesidad de considerarla como un elemento clave dentro de las políticas organizacionales.

c. Dimensiones

Planeación logística: Es el proceso de estructurar los recursos logísticos a través de planes estratégicos, tácticos y operativos, que permiten anticipar necesidades, prever escenarios y tomar decisiones racionales (Christopher, 2011). Incluye pronósticos de demanda, planificación de compras, asignación de recursos y establecimiento de rutas logísticas (Chopra

& Meindl, 2019). Una buena planificación permite que se reduzcan costos, que se eviten cuellos de botella y mejore el servicio al cliente.

Procesamiento de pedidos: Es poder administrar las ordenes o solicitudes de compra durante todo su proceso que va desde la recepción hasta la distribución, esta dimensión es esencial para conocer la experiencia del cliente y la eficiencia de las operaciones. Y si el trabajo se realiza eficiente esto se mostrará en la reducción de los tiempos de respuesta, disminuyendo errores, etc. (Ballou, 2004).

Gestión de inventarios: Es la administración y control de las existencias y/o stock del almacén, es una acción importante que mide la necesidad del aprovisionamiento y es clave para no tener el capital inmovilizado mediante la rotación de stock, y es que todo eso permitirá optimizar los recursos financieros y logísticos, (Silver et al., 1998).

Almacenamiento: Es la actividad de ubicar físicamente los productos, asimismo mantener su conservación y hacer la gestión de organizar y segmentar su ubicación por características similares y/o iguales. (Bowersox et al., 2002).

Transporte: Es la actividad encargada de trasladar o mover físicamente los productos ubicados en el almacén hasta el destinatario final o entre distintos puntos logísticos. También cabe resaltar que es una de las funciones más costosas y determinante para la satisfacción del cliente, (Chopra & Meindl, 2019).

2.2.2 Desempeño organizacional

a. Definición

El desempeño organizacional se refiere a la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos, operativos y financieros, utilizando eficientemente sus recursos y satisfaciendo las expectativas de sus partes interesadas (Kaplan & Norton, 2004). Este desempeño no solo se refleja en resultados económicos, sino también en factores cualitativos como la satisfacción del cliente, el clima laboral, la innovación y la capacidad de

adaptación. Según Daft (2016), el desempeño organizacional implica un equilibrio entre la eficacia (logro de metas) y la eficiencia (uso racional de recursos), permitiendo que la organización sea competitiva, productiva y sostenible en el tiempo.

b. Importancia

Mijuskovic et al. (2022) destacan que el desempeño organizacional es un indicador importante ya que permite evaluar los niveles de eficiencia y eficacia de los colaboradores de una empresa, y todo esto tiene que ver con el logro de los objetivos organizacionales. También hacen mención que esta variable no solo analiza resultados económicos, sino que profundiza en otros aspectos como la calidad del servicio, la innovación y/o mejora de los procedimientos, el clima laboral. Además se hace énfasis de que un alto desempeño organizacional permite que se mantengan competitivas las empresas, mejore su posicionamiento en el mercado, se adapten a los cambios constantes del entorno y si se sabe emplear una buena gestión logística, buen liderazgo, una cultura organizacional acorde a los principios filosóficos de la empresa, se verán resultados positivos aportando al crecimiento, apogeo económico, fortalecimiento del compromiso del personal confianza de los clientes.

c. Dimensiones

De acuerdo a las necesidades de análisis de la empresa Inti & Roots SAC, el desempeño organizacional se estructura en las siguientes dimensiones:

Eficiencia: Es la capacidad de alcanzar resultados utilizando los recursos de forma racional, minimizando costos, tiempos y desperdicios, (Koontz & Weihrich, 2016).

Eficacia: Es el grado o nivel en que una organización alcanza sus metas y objetivos establecidos, sin importar la cantidad de recursos que se ha utilizado para conseguir esto. Además nos indica el nivel de cumplimiento de resultados esperados en la organización (Robbins & Coulter, 2018).

Satisfacción del cliente Es la percepción positiva que tienen los usuarios sobre la calidad del producto o servicio recibido, en relación con sus expectativas (Kotler & Keller, 2016). Es un indicador clave de fidelidad, reputación y posicionamiento en el mercado. La medición de esta dimensión puede incluir encuestas, Net Promoter Score (NPS), tasa de quejas o índices de recompra.

Clima laboral: Hace referencia al ambiente emocional, psicológico y cultural que se vive dentro de la organización, influenciado por el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales (Chiavenato, 2017). Un buen clima laboral promueve la motivación, el compromiso y la retención del talento. Se mide mediante encuestas internas, índices de rotación, ausentismo y productividad por trabajador.

Innovación organizacional: Es la capacidad de la organización para desarrollar y aplicar nuevas ideas, procesos, productos o servicios que mejoren su competitividad y adaptación al cambio (Daft, 2016). La innovación es vital para la supervivencia en entornos dinámicos. Esta dimensión se puede evaluar por medio de indicadores como el número de mejoras implementadas, inversión en I+D, propuestas de mejora del personal o lanzamientos de nuevos productos.

2.3 Bases filosóficas

Fundamento ontológico: El presente estudio se sustenta ontológicamente en el reconocimiento de que tanto la gestión logística como el desempeño organizacional que son realidades concretas que existen en el entorno empresarial de manera objetiva. Estas variables se manifiestan a través de procesos, estructuras y resultados que son observable en la empresa Inti & Roots SAC, permitiendo describir y comprender la naturaleza de los fenómenos que afectan su operatividad y competitividad.

Fundamento epistemológico: Desde el fundamento epistemológico, esta investigación se apoya en teorías y enfoques del conocimiento administrativo, logístico y organizacional que

permiten explicar el comportamiento de las variables consideradas. Este estudio en la empresa Inti busca dar explicación de cómo se genera, valida y aplica el conocimiento en la planificación logística, la eficiencia en las operaciones y los factores que inciden en el desempeño organizacional, aportando a la creación de un conocimiento sistemático, ordenado y verificable.

Fundamento lógico: La presente investigación se sustenta en la premisa de que las variables seleccionadas permiten identificar y analizar tanto relaciones causales como correlacionales mediante un enfoque empírico. La gestión logística y el desempeño organizacional son variables cuantificables a través de indicadores específicos, lo que posibilita la obtención de datos objetivos y fiables. Esta metodología facilita la formulación de inferencias con fundamento, también incrementando la validez y el rigor del proceso científico aplicado a la administración estratégica. De esta manera, el estudio aporta evidencia que es relevante para la comprensión y mejora de las prácticas institucionales.

Fundamento metodológico: Metodológicamente, en este estudio se optó por trabajar con datos y cifras utilizando herramientas estadísticas que ayudan a comprobar y verificar si las ideas planteadas sobre las variables realmente se cumplen. Este enfoque permite mirar de cerca cómo funciona la empresa Inti & Roots S.A.C., y brinda una base sólida para tomar decisiones importantes respaldadas por hechos o realidades concretas. Así, se garantiza que el análisis sea objetivo, lo que muestra confianza en los resultados obtenidos.

2.4 Definición de términos básicos

Gestión logística: Es la organización y coordinación de los movimientos de bienes, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro, desde su origen hasta el consumidor final y se puede decir que su finalidad asegurar que los productos y servicios

lleguen en las condiciones adecuadas u óptimas y en el momento preciso para responder eficazmente a las necesidades del cliente (Ballou, 2004, p. 17).

Cadena de suministro: Es la integración y coordinación de diversos actores, como proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes, mediante el intercambio constante de productos, servicios, información y recursos financieros. Este proceso permite optimizar el funcionamiento global de la cadena, asegurando la satisfacción de las demandas del mercado.(Mentzer et al., 2001, p. 5).

Desempeño organizacional: Es la realización de las actividades en la organización y esto implica también el grado de cumplimiento de los objetivos a nivel operacional, funcional y estratégico, identificando también el grado de eficiencia, eficacia e innovación con que se realiza. (Kaplan & Norton, 1996, p. 45).

Eficiencia: La eficiencia enfocada en esta investigación consiste en la capacidad de una organización para aprovechar al máximo sus recursos como el tiempo, el dinero y el esfuerzo, logrando los resultados esperados con la menor cantidad de desperdicio posible (Koontz & Weihrich, 2016, p. 89).

Eficacia: La eficacia se enfoca en el logro de las metas y objetivos planteados en la organización, teniendo presente la importancia de cumplir si o si lo propuesto, pero para realizar esto no es necesario que se tome en cuenta la cantidad de recursos utilizados en el proceso siempre y cuando se logre lo propuesto por la organización. (Robbins & Coulter, 2018, p. 77).

Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente se manifiesta cuando las personas sienten que los productos o servicios que han recibido alcanzan o superan las expectativas que esperaban, y esto se convierte en un indicador esencial para medir el desempeño de una empresa. (Kotler & Keller, 2016, p. 154).

Inventario: El inventario es el conjunto de bienes que una empresa tiene disponible para su uso o venta, esto incluye las materias primas, los productos que aún están en proceso de fabricación y artículos ya terminados y listos para venta al cliente o demandante (Silver et al., 1998, p. 34).

Transporte logístico: Son todas las actividades necesarias para trasladar o mover físicamente los productos desde el lugar donde se almacenan y llevarlo hasta el cliente o el consumidor final, teniendo en consideración aspectos como la elección de rutas, los medios de transporte y las medidas de seguridad que implica realizar correctamente este procedimiento (Chopra & Meindl, 2019, p. 301).

Clima laboral: Es el ambiente que se vive día a día en el trabajo, reflejado en cómo se comunican las personas, el estilo de liderazgo que se ejerce y transmite , y también las buenas relaciones entre los compañeros. Todo esto influye en cómo se sienten los trabajadores dentro de la organización (Chiavenato, 2017, p. 232).

Innovación organizacional: Es la capacidad de una organización para crear y poner en práctica ideas, productos, procesos o modelos de negocio novedosos y más estratégicos. Esto le permite a las empresas adaptarse a los cambios del entorno global y mantenerse competitivo en el mercado. (Daft, 2016, p. 119).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

2.5.2 Hipótesis específicas

La planeación logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

El procesamiento de pedidos influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

La gestión de inventarios influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

El almacenamiento influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

El transporte influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
VARIABLE 1: GESTIÓN LOGISTICA	Ballou (2004) explica que la gestión logística es el proceso de planear, implementar y controlar en forma eficiente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de satisfacer los requerimientos del cliente.	La gestión logística se medirá mediante cinco dimensiones: planificación logística, procesamiento de pedidos, gestión de inventarios, almacenamiento y transporte. Se evaluará a través de indicadores como el porcentaje de cumplimiento del plan logístico y el porcentaje de entregas a tiempo, mediante una escala Likert del 1 (muy bajo) al 5 (muy alto), según la percepción del personal.	- Planeación logística .	- Porcentaje de cumplimiento del plan logístico.	1-2
			- Procesamiento de pedidos.	- Tiempo promedio del ciclo de pedidos. - Exactitud en la entrada de datos del pedido. - Nivel de automatización en el sistema de pedidos.	3 – 5
			- Gestión de inventarios.	- Rotación de inventario (Sell Out). - Costos de mantener inventario.	6– 7

			- Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización del espacio de almacén. - Tiempo promedio de permanencia en el almacén. - Porcentaje de productos dañados o pérdidas. 	8 - 10
			- Transporte.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de entrega - Porcentaje de entregas a tiempo. - Grado de cumplimiento de rutas y frecuencias. 	11 -13

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
VARIABLE 2: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Chiavenato (2006) explica que el desempeño organizacional es el resultado de la aplicación adecuada de los recursos de la organización para alcanzar sus objetivos, considerando criterios de eficiencia y eficacia en un entorno cambiante.	El desempeño organizacional se medirá mediante cinco dimensiones: eficiencia, eficacia, satisfacción del cliente, clima laboral e innovación organizacional. Se evaluará a través de indicadores como el ratio de producción por hora/trabajador y el índice de satisfacción del cliente, utilizando una escala Likert del 1 (muy bajo) al 5 (muy alto), según la percepción de los trabajadores.	- Eficiencia.	- Ratio de producción por hora/trabajador. - Reducción de tiempo improductivo.	14– 15
			- Eficacia.	- Logro de KPI estratégicos. - Alcance de objetivos de calidad, productividad y ventas.	16– 17
			- Satisfacción del cliente.	- Índice de satisfacción del cliente externo. - Número de quejas o sugerencias por cliente.	18 – 19
			- Clima laboral	- Nivel de comunicación interna y confianza interpersonal.	20 - 21

				- Índice de respeto y cohesión en equipos.	
			- Innovación organizacional.	- Número de nuevos procesos o productos implementados. - Proporción de personal involucrado en proyectos innovadores.	22 – 23

CAPITULO III. METODOLOGIA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo básica, pues su principal propósito es generar conocimiento teórico sobre cómo la gestión logística incide en el desempeño organizacional dentro de una empresa específica, sin buscar aplicaciones inmediatas o generalizables.

3.1.2 Nivel de investigación

Se ubica en el nivel correlacional-causal, ya que se propone analizar la relación e influencia existente entre dos variables: la gestión logística y el desempeño organizacional, en una población definida. Este método sigue una línea similar a la utilizada en investigaciones como la de Rivera Castillo (2021) sobre control interno y gestión administrativa.

3.1.3 Diseño

Se adopta un diseño no experimental, de corte transversal, porque no se interviene ni manipulan variables, y la recolección de datos se realiza en un único periodo, tal como lo hicieron Chinchay & Guillén (2024) en estudios similares.

3.1.4 Enfoque

El estudio utiliza un enfoque cuantitativo, ya que se emplea un cuestionario estructurado con escala tipo Likert y se analiza numéricamente mediante técnicas estadísticas para contrastar hipótesis, siguiendo el modelo de metodologías similares (por ejemplo, Chávez & Vergara, 2023).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por los 21 trabajadores de la empresa Inti & Roots SAC que desempeñan funciones relacionadas con la gestión logística (planeación, procesamiento de pedidos, inventarios, almacenamiento y transporte) y cuya labor impacta en el desempeño organizacional del periodo actual 2025.

3.2.3 Muestra

Se aplica un muestreo censal, debido al tamaño reducido y accesibilidad de la población. En este tipo de muestreo se incluye a la totalidad de los 21 trabajadores como muestra, lo que garantiza una representatividad total, tal como se aplicó en tesis sobre municipios con muestras similares (por ejemplo, Aguilar & Cubas, 2024).

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnica a emplear

Se empleará la técnica de la encuesta, que es adecuada para estudios correlacionales y permite estimaciones cuantitativas precisas, como se mencionó en otras investigaciones referenciales (Cahuana Tarqui, 2024). empleará la técnica de la encuesta, que es adecuada para estudios correlacionales y permite estimaciones cuantitativas precisas, como se mencionó en otras investigaciones referenciales (Cahuana Tarqui, 2024).

Descripción de los Instrumentos

En el presente proyecto se utilizará el cuestionario como técnica.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

En la presente tesis, se hará uso del análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias, para el tratamiento de la información.

Así mismo, se hará uso del estadístico de prueba Rho de Spearman.

Para ello, haremos uso de los siguientes softwares:

- El software SPSS-26
- El software Microsoft Excel

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

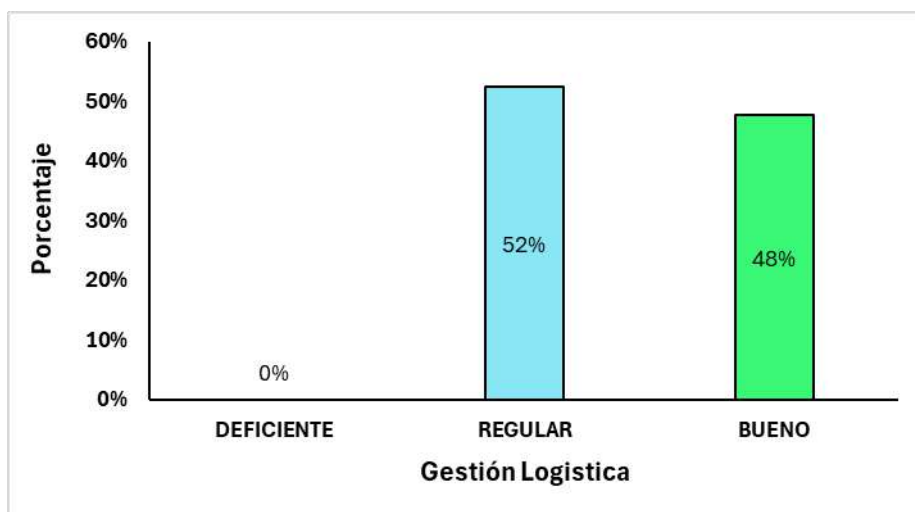
4.1.1 Resultados de la variable Gestión Logística

Tabla 1
Gestión Logística

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	11	52%
BUENO	10	48%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 1 Gestión Logística



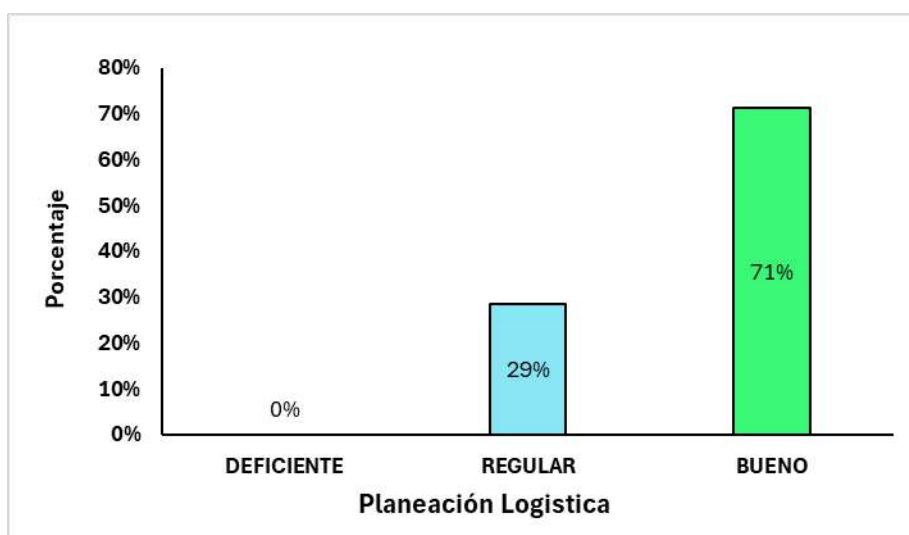
Al revisar los resultados, observé que el 52% de los encuestados considera que la gestión logística en Inti & Roots S.A.C. es regular, y esto da a entender que si bien existen procesos definidos, aún hay aspectos por mejorar para lograr una mayor eficiencia. El 48% la califica como buena, lo que indica que algunos encuestados perciben prácticas favorables en el manejo de los recursos, quizás el proceso de preparación y la distribución o en general la cadena de suministro. Nadie la evaluó como deficiente, lo que indica que el desempeño es aceptable, sin embargo, la empresa debe seguir optimizando sus estrategias logísticas para alcanzar mejores niveles de eficiencia y competitividad.

Tabla 2
Planeación Logística

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	6	29%
BUENO	15	71%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 2 Planeación Logística



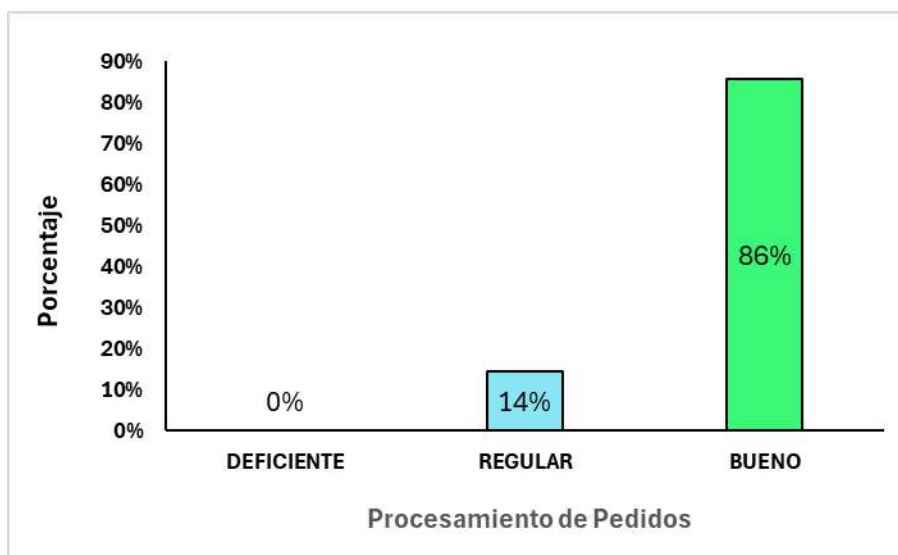
Al analizar estos resultados, noté que el 71% de los encuestados considera que la planeación logística en Inti & Roots S.A.C. es buena, lo cual me sugiere que la empresa viene cumpliendo adecuadamente con los planes logísticos dentro de los plazos previstos y que hay una programación eficiente para administrar los recursos necesarios en sus operaciones. Para mí, este resultado refleja un manejo ordenado y planificado de las actividades logísticas, lo que contribuye directamente al logro de los objetivos operativos. Sin embargo, el 29% califica la gestión como regular, señalando que todavía existen aspectos por mejorar, sobre todo en la coordinación de tiempos y la disponibilidad de recursos en algunas áreas. También destaco que no se registraron valoraciones deficientes, lo que demuestra que la organización mantiene un nivel favorable de desempeño en la ejecución y el control de sus procesos logísticos, aunque siempre hay espacio para seguir perfeccionando.

Tabla 3
Procesamiento de Pedidos

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	3	14%
BUENO	18	86%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 3 Procesamiento de Pedidos

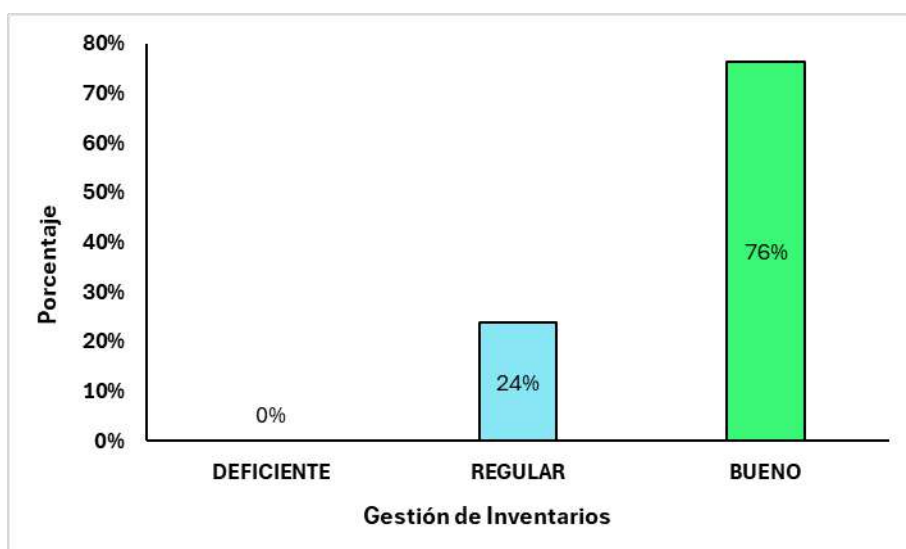


Al examinar los resultados, noté que el 86% de los encuestados considera que el procesamiento de pedidos en Inti & Roots S.A.C. es bueno, lo que me lleva a pensar que la empresa gestiona de manera eficiente el ingreso, registro y despacho de los pedidos, asegurando rapidez y precisión en las operaciones. A mi parecer, este resultado refleja que existen procedimientos claros y herramientas automáticas que agilizan las tareas y minimizan errores. Sin embargo, el 14% califica este proceso como regular, lo que me indica que aún se debe quizás mejorar los tiempos de respuesta o avanzar en la automatización de algunas etapas de este procedimiento. También rescato que no se registraron valoraciones deficientes, lo que demuestra que la empresa mantiene un desempeño favorable en esta dimensión de la gestión logística, aunque siempre se puede seguir perfeccionando.

Tabla 4 Gestión de Inventarios

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	5	24%
BUENO	16	76%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

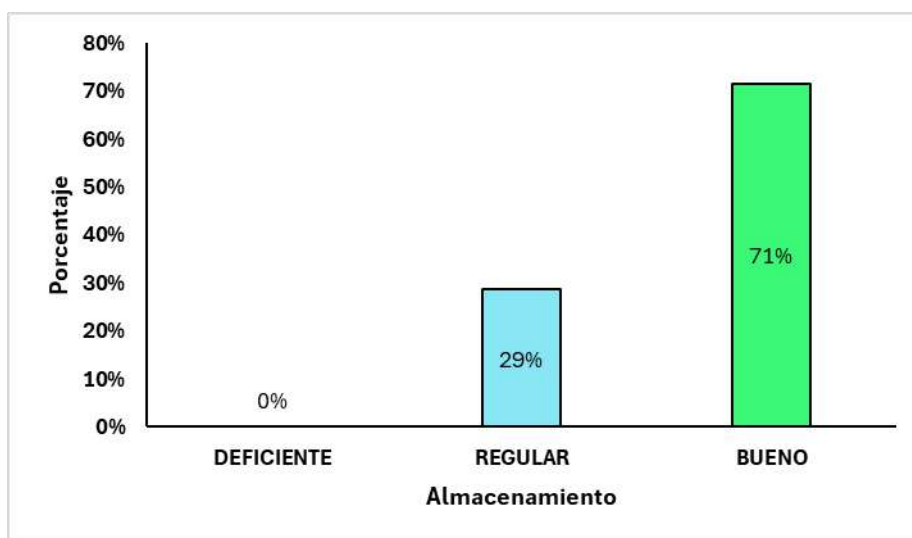
Figura 4 Gestión de Inventarios

Al revisar los resultados, observé que el 76% de los encuestados considera que la gestión de inventarios en Inti & Roots S.A.C. es buena, lo que me lleva a pensar que la empresa mantiene un control adecuado de sus existencias y se abastece de manera constante y óptima, ajustándose tanto a la demanda del cliente como al histórico de campañas de años anteriores. Desde mi perspectiva, esto demuestra una correcta planificación y un uso eficiente de los recursos internos, lo cual ayuda a evitar gastos innecesarios y contribuye a la continuidad operativa. Por otra parte, el 24% califica esta dimensión como regular, lo que evidencia que aún hay aspectos por fortalecer, tales como la optimización de recursos, mejor manejo y control del stock para el abastecimiento. Destaco también que no se registraron valoraciones deficientes, lo que confirma que la gestión de inventarios presenta un desempeño favorable dentro de la organización, aunque siempre existe la posibilidad de seguir mejorando.

Tabla 5 Almacenamiento

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	6	29%
BUENO	15	71%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5 Almacenamiento

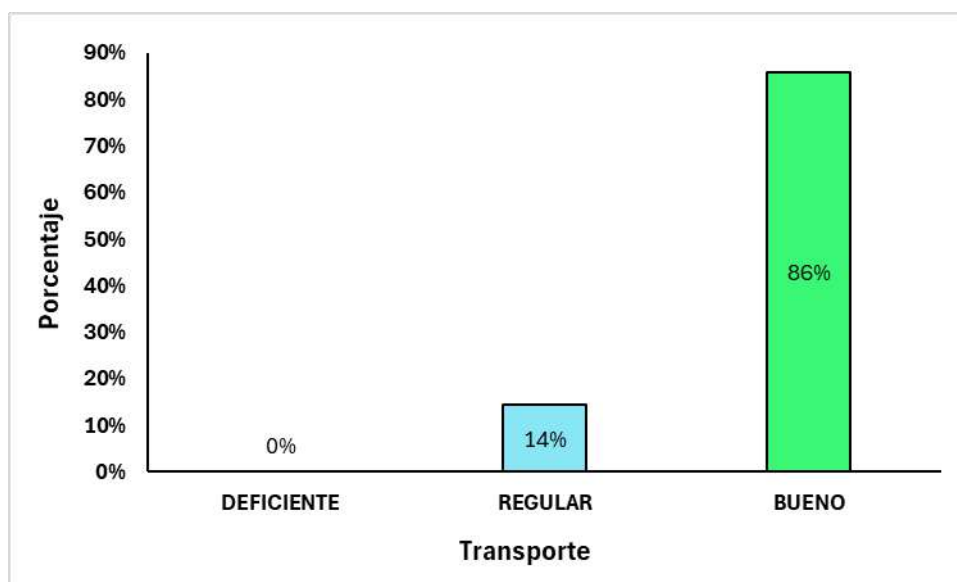
Al analizar los resultados, noté que el 71% de los encuestados cree que el almacenamiento en Inti & Roots S.A.C. es bueno, lo que me hace pensar que la empresa cuenta con un diseño eficiente de inventario y buenas estrategias de organización y distribución de los productos. Además, la presencia de infraestructura como racks y pallets industriales contribuye a conservar los productos en condiciones óptimas y de seguridad. Sin embargo, un 29% califica el almacenamiento como regular, por lo que infiero que todavía se tiene que mejorar en aspectos como la optimización del espacio, la seguridad o el orden interno. Me parece relevante que nadie calificó esta dimensión como deficiente, lo cual evidencia un equilibrio positivo en la gestión del almacenamiento.

Tabla 6
Transporte

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	3	14%
BUENO	18	86%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6 Transporte



Al revisar los datos, observé que el 86% de los encuestados considera que el transporte en Inti & Roots S.A.C. es bueno, lo que me indica que las entregas suelen realizarse con rapidez, agilidad, cumpliendo con los plazos y ajustándose a las rutas y horarios establecidos. Desde mi perspectiva, esto refleja una gestión logística eficiente orientada a garantizar puntualidad y también la satisfacción del cliente. Sin embargo, el 14% califica esta dimensión como regular, lo que me lleva a pensar que todavía hay margen para optimizar ciertos aspectos, que pueden ser mejorar la coordinación en las salidas de mercancía o la planificación de rutas. También destaco que nadie calificó el transporte como deficiente, lo que confirma que el servicio mantiene un buen nivel operativo, aunque siempre es posible buscar mejoras continuas.

4.1.2 Resultados de la variable Desempeño Organizacional

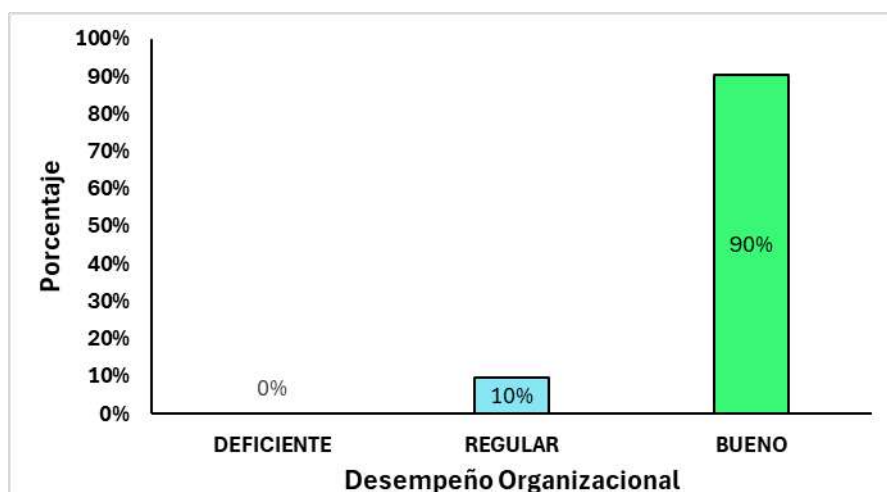
Tabla 7

Desempeño Organizacional

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	2	10%
BUENO	19	90%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 7 Desempeño Organizacional



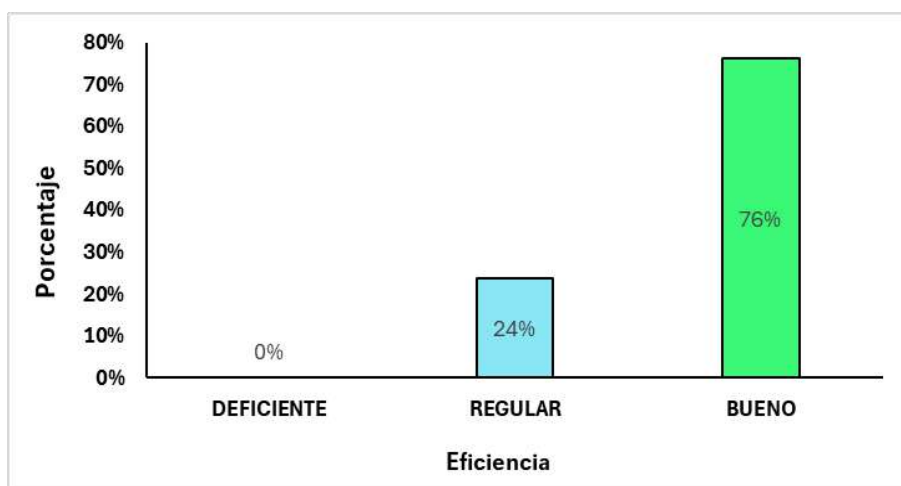
Al analizar este resultado, noté que el 90% de los encuestados considera que el desempeño organizacional en Inti & Roots S.A.C. es bueno, lo cual me permite inferir que la empresa mantiene un ritmo de trabajo constante y que existe una interacción activa entre los colaboradores. Además, creo que la aplicación de la filosofía Just in Time parece estar contribuyendo a mejorar los tiempos y la productividad. Sin embargo, un 10% califica el desempeño como regular, lo que me hace pensar que todavía quedan retos por afrontar. Destaco también que no hubo valoraciones deficientes, lo que confirma que el personal en general tiene un buen desempeño, aunque siempre existen oportunidades para perfeccionar la gestión diaria del trabajo.

Tabla 8
Eficiencia

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	5	24%
BUENO	16	76%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8 Eficiencia



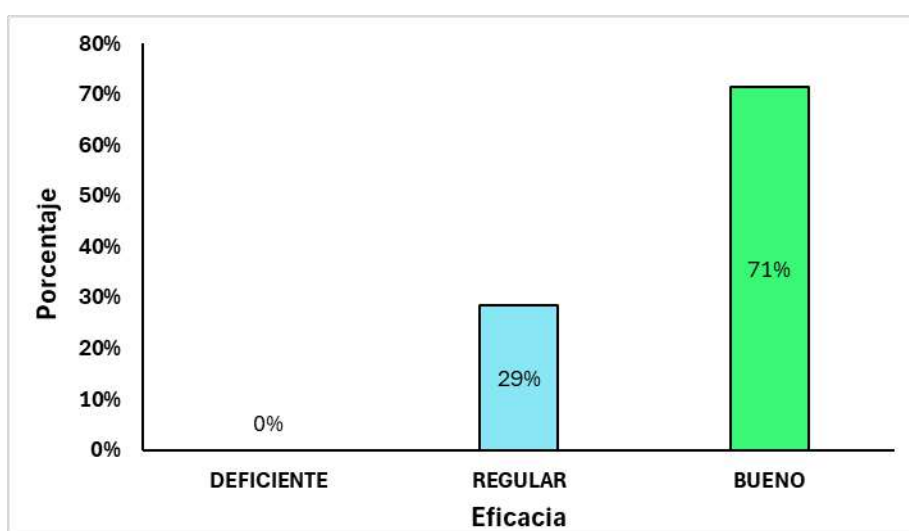
Al revisar los resultados, noté que el 76% de los encuestados considera que la eficiencia en Inti & Roots S.A.C. es buena. Esto me lleva a pensar que el equipo logra mantener un ritmo de trabajo constante y sabe aprovechar bien las horas laborales para cumplir con los objetivos, lo que habla de una organización interna adecuada y un buen control del tiempo. Sin embargo, un 24% califica la eficiencia como regular, lo cual señala que todavía hay aspectos por mejorar, como la eliminación de tiempos muertos y la mejor distribución de tareas. Algo que destaco es que nadie consideró deficiente esta dimensión, lo que para mí confirma que la empresa gestiona sus recursos humanos y operativos de manera eficiente, aunque siempre hay margen para seguir optimizando los procesos y avanzar hacia una mejora continua.

Tabla 9
Eficacia

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	6	29%
BUENO	15	71%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 9 Eficacia



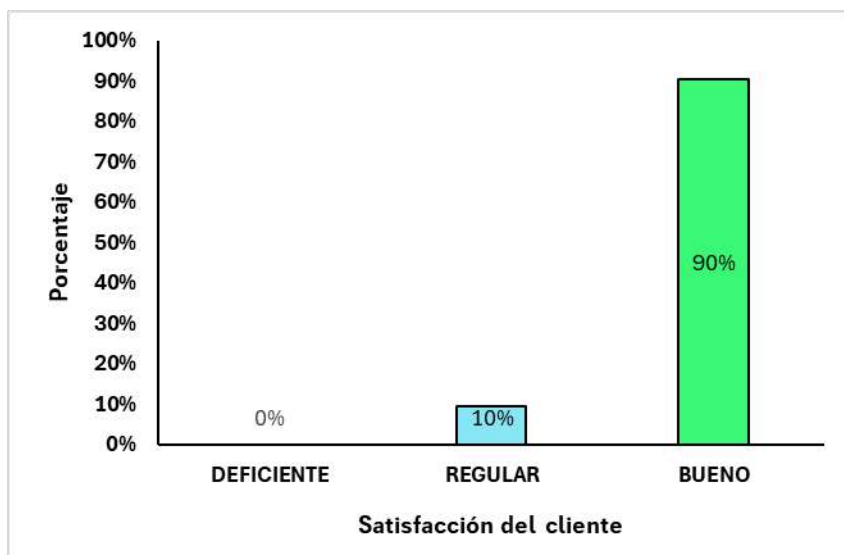
Al analizar los resultados, observo que el 71% de los encuestados percibe la eficacia en Inti & Roots S.A.C. como buena, lo que me sugiere que en la empresa realmente se da seguimiento a los indicadores clave de desempeño y se están cumpliendo los objetivos en la mayoría de sus departamentos o áreas. Sin embargo, un 29% considera que la eficacia es regular, lo cual me lleva a pensar que, aunque se están alcanzando las metas, hay ciertos aspectos en los procesos que podrían mejorar para lograr un funcionamiento aún más eficiente. Además, me parece importante señalar que nadie calificó esta dimensión como deficiente, lo que evidencia que la empresa está llevando un buen manejo de sus procedimientos y tiene una buena cultura organizacional y control.

Tabla 10
Satisfacción del cliente

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	2	10%
BUENO	19	90%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 10 Satisfacción del cliente



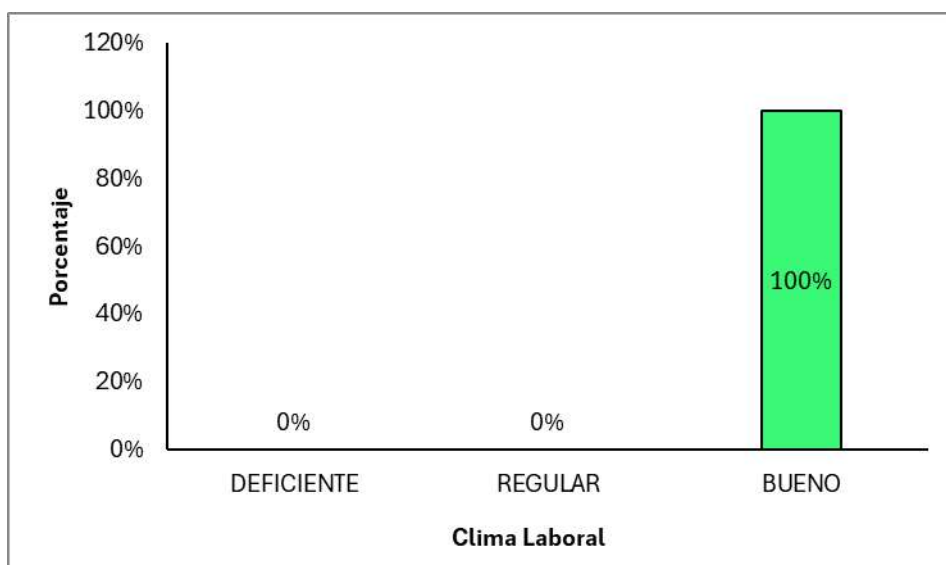
El 90% de los encuestados considera que la satisfacción de los clientes de Inti & Roots S.A.C. es buena, lo que evidencia que los clientes se muestran conformes con los productos recibidos y que los reclamos o sugerencias se gestionan de manera oportuna y con baja frecuencia. Este resultado refleja una relación sólida y de confianza con los clientes, basada en la calidad del servicio y la atención responsable. Por otro lado, el 10% califica esta dimensión como regular, lo que indica que aún existen aspectos necesarios por mejorar, como la comunicación postventa o la velocidad en la respuesta a consultas por los medios como WhatsApp, correos, los cuales deberían ser atendidos a la brevedad posible. Finalmente, la ausencia de evaluaciones deficientes demuestra una excelente percepción del servicio de venta brindado, consolidando la imagen positiva de la empresa y su compromiso con la satisfacción del cliente.

Tabla 11
Clima Laboral

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	21	100%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 11 Clima laboral



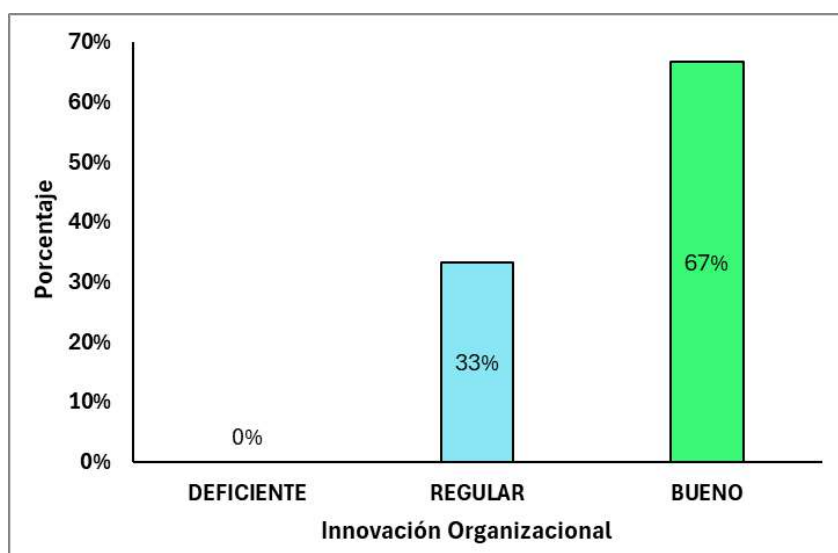
En el caso del clima laboral, el 100% de los encuestados considera que es bueno, lo que refleja un entorno organizacional muy positivo, caracterizado por la comunicación fluida y la confianza entre los trabajadores de distintas áreas. Esto evidencia que los equipos de trabajo fomentan el respeto y la colaboración colectiva, elementos fundamentales para mantener la motivación y la integración del personal. Además, el hecho de que no existan valoraciones regulares o deficientes deja en claro que hay un alto nivel de satisfacción interna en Inti & Roots S.A.C., lo cual aporta directamente al compromiso de los colaboradores y a la productividad de la organización. Desde mi perspectiva, estos resultados confirman que la empresa ha logrado consolidar un ambiente laboral saludable, donde predominan la armonía y el trabajo en equipo.

Tabla 12
Innovación Organizacional

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	7	33%
pBUENO	14	67%
TOTAL	21	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 12 Innovación Organizacional



El 67% de los encuestados califica la innovación organizacional como buena, mientras que el 33% lo considera regular, sin registrarse valoraciones deficientes. Este resultado muestra que la mayoría de los trabajadores creen que Inti & Roots S.A.C brinda un sistema de trabajo que impulsa la implementación de nuevas ideas, procesos o productos, enfocados en mejorar su funcionamiento. Sin embargo, la proporción que valora esta dimensión como regular sugiere la necesidad de fortalecer la participación del personal en proyectos de mejora e innovación, promoviendo espacios de creatividad y más interacciones de lluvias de ideas y es que estos resultados arrojados reflejan que esta organización tiene una base sólida en su cultura por innovar y cambiar, pero que debe seguir buscando oportunidades de mejora para potenciar aún más las iniciativas internas y el aprovechamiento del talento de sus recursos humanos para una mejor gestión organizacional.

4.2 Contrastación de Hipótesis

4.2.1 Prueba de Normalidad

Se ha empleado el estadístico Shapiro Wilk para la prueba, al tenerse una muestra de 21 trabajadores de la empresa Inti & Roots S.A.C. , al ser una cifra inferior a 50.

A continuación se muestra los resultados de la prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones:

Tabla 13

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,220	21	,009	,864	21	,007
Desempeño organizacional	,138	21	,200*	,952	21	,379
Planeación logística	,271	21	,000	,888	21	,020
Procesamiento de pedidos	,225	21	,007	,875	21	,012
Gestión de inventarios	,237	21	,003	,843	21	,003
Almacenamiento	,173	21	,100	,948	21	,309
Transporte	,160	21	,170	,913	21	,064
Eficiencia	,229	21	,005	,902	21	,038
Eficacia	,274	21	,000	,840	21	,003
Satisfacción del cliente	,245	21	,002	,805	21	,001
Clima laboral	,430	21	,000	,617	21	,000
Innovación Organizacional	,167	21	,131	,912	21	,060

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al aplicar el estadístico Shapiro Wilk, se obtiene los niveles de significancia (p) menor que el 5% lo que permite afirmar que los datos no cumplen el supuesto de normalidad. Razón por el cual se utilizó el estadístico Rho Spearman para demostrar las hipótesis de la investigación.

4.2.2 Prueba de Normalidad

Hipótesis General:

H0: La gestión logística no influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Ha: La gestión logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Tabla 13 Estadística de correlación entre Gestión logística y Desempeño organizacional

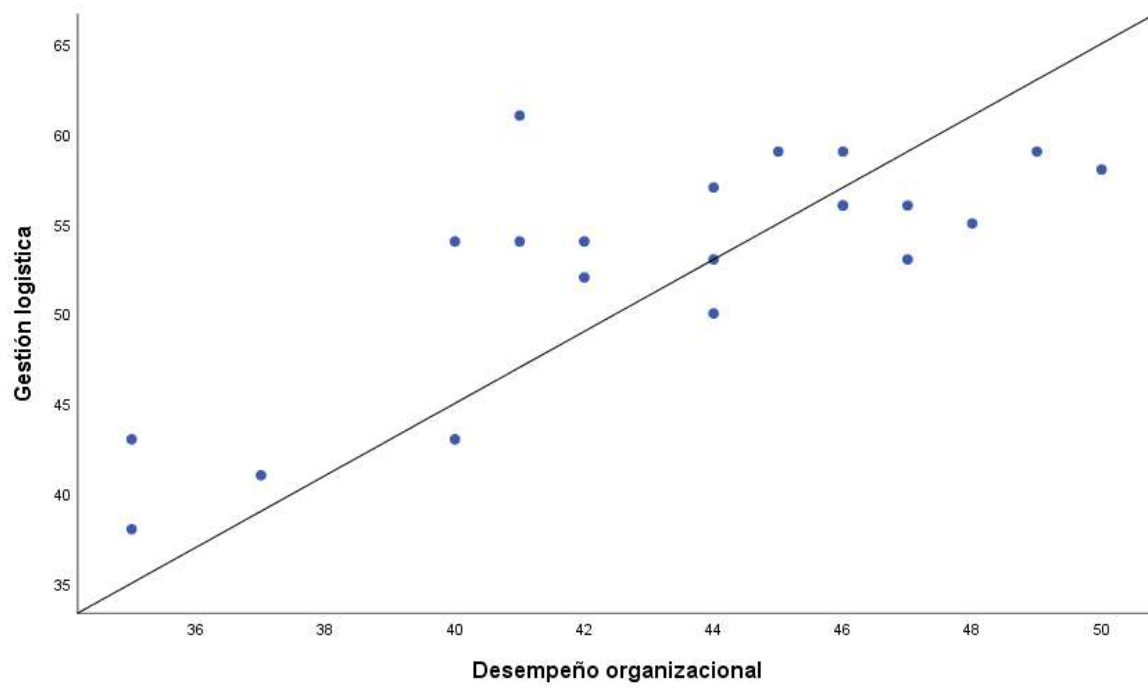
Pruebas de Rho de Spearman entre Gestión logística y Desempeño organizacional

			Gestión logística	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	21	21
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	21	21

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

Para mejor apreciación se adjunta el siguiente gráfico:

Figura 13 correlación entre Gestión logística y Desempeño organizacional



Hipótesis específica 1:

Ha: La planeación logística influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Tabla 14

Pruebas de Rho de Spearman entre la planeación logística y desempeño organizacional

			Planeación Logística	Desempeño organizacional	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,400	
	Logística	Sig. (bilateral)	.	,073	
		N	21	21	
	Desempeño organizacional		Coefficiente de correlación	,400	1,000
			Sig. (bilateral)	,073	.
			N	21	21

Desde mi análisis de la tabla 14, observé que la correlación de Rho de Spearman entre la planeación logística y el desempeño organizacional es positiva y moderada, con un coeficiente de 0.400. Esto significa que en general cuando la organización mejora su planeación logística, también tiende a ver mejores resultados en su desempeño. Sin embargo, el valor de significancia bilateral fue de 0.073, que supera el nivel crítico de 0.05. Además considero que aunque la tendencia es positiva y podría indicar una relación interesante entre ambas variables, los datos de este estudio no aseguran con suficiente respaldo estadístico de que exista una asociación directa, y esto deja abierta la puerta para explorar otros factores o contextos que puedan estar influyendo en los resultados observados.

Hipótesis específica 2:

Ha: El procesamiento de pedidos influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Tabla 15

Pruebas de Rho de Spearman entre el procesamiento de pedidos y desempeño organizacional

			Procesamiento de pedidos	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Procesamiento de pedidos	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	21	21
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	21	21

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

Al analizar la tabla 15 sobre la correlación entre el procesamiento de pedidos y el desempeño organizacional, se observa una relación positiva moderada-alta, con un coeficiente de 0.647, esto indica que cuando el procesamiento de pedidos se ejecuta de manera eficiente, el desempeño organizacional tiende a mejorar. El valor de significancia es de 0.002, menor a 0.01, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa. En mi opinión, según la experiencia en el desarrollo de esta investigación, puedo afirmar que un procesamiento adecuado y oportuno de los pedidos influye directamente en el desempeño de la organización, por lo que estos resultados refuerzan la importancia de mantener procesos claros, ágiles y bien estructurados dentro del área logística para alcanzar mejores resultados.

Hipótesis específica 3:

Ha: La gestión de inventarios influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Tabla 16

Pruebas de Rho de Spearman entre la gestión de inventarios y desempeño organizacional

			Gestión de inventarios	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Gestión de inventarios	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	21	21
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	21	21

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

La tabla 16 muestra los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman entre la gestión de inventarios y el desempeño organizacional. El coeficiente de correlación obtenido es de 0.621, lo que refleja una correlación positiva moderada-alta, evidenciando que, a medida que la organización realiza un mejor control de sus inventarios, se logran resultados más favorables en eficiencia y rendimiento. El nivel de significancia alcanzado fue de 0.003, inferior a 0.01, lo que demuestra que la correlación es estadísticamente significativa. Desde mi experiencia con los datos de este estudio, puedo afirmar que una gestión adecuada de inventarios contribuye notablemente al desempeño de la organización, ya que evita retrasos, pérdidas de productos y fallas en el abastecimiento, aspectos clave para el éxito operativo.

Hipótesis específica 4:

Ha: El almacenamiento influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Tabla 17

Pruebas de Rho de Spearman entre el almacenamiento y desempeño organizacional

		Almacenamiento	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	21
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,290
		Sig. (bilateral)	,202
		N	21

En relación con la variable almacenamiento, el coeficiente de correlación es de 0.290, lo que indica una relación positiva débil con el desempeño organizacional. Aunque existe una tendencia a que un mejor almacenamiento se relacione con un mayor desempeño, esta relación sigue siendo limitada. El valor de significancia es 0.202, mayor que 0.05, por lo que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar que el almacenamiento influye directamente en el desempeño organizacional en el estudio. Desde mi perspectiva como investigador y a partir de los resultados obtenidos, considero que, aunque el almacenamiento cumple un rol importante dentro de la logística y puede facilitar el trabajo diario, en este caso no fue un factor determinante en los resultados organizacionales evaluados. Además pienso que otros aspectos logísticos o de gestión podrían tener un mayor peso en el desempeño de la organización.

Hipótesis específica 5:

Ha: El transporte influye significativamente en el desempeño organizacional en la empresa Inti & Roots S.A.C, 2025.

Tabla 18

Pruebas de Rho de Spearman entre el transporte y desempeño organizacional

			Transporte	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Transporte	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	21	21
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	21	21

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

La Tabla 18 muestra los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión Transporte y el Desempeño organizacional. Según los resultados, se evidencia una correlación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.565. Este valor indica una asociación de fuerza moderada, lo que implica que, a medida que mejora la gestión del transporte dentro de la organización, también tiende a incrementarse el desempeño organizacional. Asimismo, el valor de significancia bilateral (Sig. = 0.008) es menor que el nivel de significancia de 0.01, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa. Esto significa que la probabilidad de que esta relación se deba al azar es extremadamente baja.

CAPITULO V. DISCUSION

5.1 Discusión de resultado

El objetivo principal de este estudio fue identificar de qué manera la gestión logística influye en el desempeño organizacional de la empresa Inti & Roots S.A.C. en 2025. A través del análisis de correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.625 y un nivel de significancia bilateral de 0.002. Estos resultados muestran una relación positiva alta y estadísticamente significativa al nivel de 0.01, lo que significa que una buena gestión logística tiene un impacto directo y notable en la mejora del desempeño organizacional dentro de la empresa.

Estos hallazgos coinciden con la evidencia empírica encontrada en estudios internacionales. Por ejemplo, Awashreh et al. (2024) determinaron que distintas dimensiones logísticas influyen de manera positiva en el desempeño del servicio logístico, el cual es un componente importante del desempeño organizacional. Esto refuerza la idea de que mejorar las prácticas logísticas impacta directamente en el rendimiento de las empresas.

De manera similar, Martín-Lara et al. (2024), en el sector retail mexicano, identificaron una correlación significativa ($r = 0.712$; $p < 0.01$) entre gestión logística y desempeño organizacional. Este resultado es comparable al del presente estudio ($r = 0.774$), lo que indica que esta relación se presenta en diferentes sectores económicos y contextos geográficos.

En la industria panificadora, González Arias (2022) también observó una correlación de 0.712, confirmando que una gestión logística eficiente incide directamente en el desempeño organizacional, sobre todo en procesos clave como el abastecimiento, almacenamiento y distribución, aspectos que también se evidenciaron en Inti & Roots S.A.C.

Por otro lado, Lai Phyu (2023) demostró que una mayor integración de la cadena de suministro fortalece la resiliencia y mejora el desempeño organizacional. Este hallazgo

complementa los resultados actuales, ya que muestra que la eficiencia logística también contribuye a la capacidad de adaptación y mejora continua de las empresas.

Incluso en sectores estratégicos como el de defensa, Schneider (2025) evidenció que los riesgos logísticos afectan directamente la innovación y el rendimiento organizacional. Esto refuerza la idea de que una logística sólida es clave para mantener la competitividad, como ocurre en Inti & Roots S.A.C.

A nivel nacional, los resultados son similares a los de Rivera Huamán (2024), quien reportó una correlación casi perfecta ($r = 0.959$) entre gestión de distribución y desempeño organizacional. Ambos estudios destacan la importancia de los componentes logísticos como impulsores del rendimiento global de las empresas.

De igual forma, Campos Morales (2021) mostró una relación directa y alta entre gestión logística y eficacia organizacional, un concepto próximo al desempeño organizacional. Este resultado coincide con los hallazgos de la presente investigación, reforzando la idea de que la logística es fundamental para mejorar la eficiencia interna.

El estudio de Taicas Leño (2021) en Blog Aduanas S.A.C. también encontró una correlación positiva ($r = 0.688$), que aunque es un poco menor, confirma que la gestión logística tiene un impacto significativo en el desempeño organizacional, en línea con los resultados aquí obtenidos.

Por otro lado, Arevalo Alva & Fernández Díaz (2024) demostraron correlaciones significativas entre distintas áreas logísticas y la satisfacción laboral, que forma parte del desempeño organizacional. En especial, el transporte ($r = 0.881$) contribuye directamente al bienestar dentro de la organización, tal como se ha evidenciado en este estudio.

Finalmente, Lopinta Checco (2021) identificó una correlación muy alta ($\rho = 0.924$; $p < 0.05$) entre gestión logística y desempeño laboral, lo que indica que mejorar la logística puede

elevar notablemente el rendimiento interno. Este resultado respalda los hallazgos encontrados en Inti & Roots S.A.C.

En conjunto, todos estos resultados permiten afirmar que la gestión logística no solo es una función operativa, sino que es un factor estratégico que incide de manera directa en el desempeño organizacional, tal como lo han demostrado diversos estudios. Esto demuestra que una gestión logística bien estructurada permite mejorar la eficiencia, la eficacia, la satisfacción laboral y la capacidad de respuesta, consolidando el éxito de la organización.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al analizar los resultados de la Prueba de Rho de Spearman, llegué a la conclusión que la gestión logística guarda una relación significativa con el desempeño organizacional en Inti & Roots S.A.C., 2025 ($r = 0.625$; $p = 0.002$). Desde mi perspectiva, esto confirma que una gestión logística eficiente impacta positivamente en el logro de los objetivos, optimizando procesos, mejorando la coordinación entre áreas y asegurando un uso adecuado de los recursos y también considero que una planificación, control y ejecución apropiado de las actividades logísticas permiten incrementar la productividad, reducir los tiempos de respuesta y fortalecer la competitividad de la empresa.

Respecto a la planeación logística, observé una correlación positiva moderada con el desempeño organizacional ($r = 0.400$; $p = 0.073$), aunque esta no fue estadísticamente significativa. Si bien una buena planeación puede favorecer la eficiencia, los datos sugieren que aún no es un factor determinante del desempeño en el contexto que se realizó el análisis.

En cuanto al procesamiento de pedidos, los resultados muestran una correlación positiva y significativa ($r = 0.647$; $p = 0.002$), lo que deja claro que una gestión oportuna y eficiente de los pedidos tiene un impacto directo en la productividad y satisfacción tanto del cliente interno como externo. Un sistema bien estructurado contribuye a minimizar errores, reducir retrasos y mejorar la calidad del servicio.

También encuentro una relación positiva y significativa entre la gestión de inventarios y el desempeño organizacional ($r = 0.621$; $p = 0.003$). Esto respalda la importancia de mantener un buen control de existencias y suministros, ya que así se optimizan los costos, se evitan pérdidas y se asegura la disponibilidad de productos para la continuidad operativa.

En el caso del almacenamiento, la correlación fue positiva pero débil y no significativa ($r = 0.290$; $p = 0.202$). Este resultado me sugiere que, si bien el almacenamiento es relevante en la logística, no se posiciona como un factor clave para el desempeño organizacional en este periodo. Podría deberse a la necesidad de mejoras adicionales en la organización o infraestructura de los procesos de almacenamiento.

Por último, la dimensión transporte mostró una correlación positiva y significativa con el desempeño organizacional ($r = 0.565$; $p = 0.008$). Considero que una gestión eficiente del transporte, desde la planificación de rutas hasta el mantenimiento de las unidades y el cumplimiento de las entregas, contribuye a elevar la eficiencia general de la empresa y refuerza su capacidad para responder y cumplir con los clientes.

6.2 Recomendaciones

Considero importante que la empresa Inti & Roots S.A.C. fortalezca su gestión logística integral, trabajando en implementar políticas y procedimientos que permitan mejorar la coordinación entre las áreas operativas, ya que esto ayudaría a optimizar el flujo de información, aprovechar mejor los recursos disponibles y elevar el desempeño organizacional.

Respecto a la planeación logística, sugiero reforzar los procesos de la cadena de suministro estableciendo estrategias más claras y estructuradas que faciliten anticipar necesidades y mejorar la coordinación interna, pero también sería conveniente incorporar herramientas tecnológicas de planificación y control, como sistemas ERP o software especializado en gestión logística y así poder programar el abastecimiento de recursos, hacer seguimiento a cada uno de los procedimientos de venta y evaluar resultados. Además, considero importante capacitar al personal involucrado en la planificación que sería el jefe de logística y la gerencia general y financiera, de modo que la toma de decisiones sea más efectiva y las acciones logísticas aporten de manera directa al logro de los objetivos.

En relación con el procesamiento de pedidos, recomiendo avanzar en la automatización de los sistemas de seguimiento y control, buscando reducir errores humanos y agilizar la atención a los clientes, ya que resultaría útil sofisticar procedimientos como la generación automática de órdenes de compra, el Kardex de los productos, proceso de embalaje, preparación de pedidos y distribución, así como facilitar la emisión de guías de remisión y transporte y finalmente las facturas o letras de cambio. Un flujo de pedidos bien estructurado contribuye directamente a la satisfacción del cliente y al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Respecto a la gestión de inventarios, se aconseja mantener un control continuo de los niveles de stock mediante el uso de software especializado como el SAP o herramientas digitales como los inventarios 3D que permitan tener una visualización instantánea del almacén, además de evitar quiebres y así, en general, evitar costos de más que se incurran en

el almacén. Asimismo, la capacitación del personal en control de inventarios podría optimizar los resultados operativos y así afinar más la realización de actividades, reduciendo los errores.

En cuanto al almacenamiento, se recomienda realizar un diagnóstico de las condiciones actuales del área, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la distribución y aprovechamiento del espacio para poder quizás implementar una filosofía o estrategia como el Cross-docking, además de cumplir con la señalización, iluminación y ergonomía necesarias.

Finalmente, dado que el transporte evidenció una relación significativa con el desempeño organizacional, considero recomendable que la empresa refuerce la gestión de esta área, priorizando el mantenimiento preventivo de las unidades, una planificación eficiente de rutas y una adecuada distribución de mercaderías según las distancias a recorrer, así como un control riguroso de los tiempos de entrega. Estas acciones no solo ayudarían a reducir los costos logísticos, sino también a mejorar la puntualidad y la confiabilidad en las operaciones de distribución, lo que a su vez puede fortalecer los lazos comerciales con los clientes y contribuir al prestigio de la empresa en el mercado.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Awashreh, R., Hamid, A., Mohamed, B. E., & Al-Farsi, H. (2024). The impact of logistics management on logistics service performance. *Uncertain Supply Chain Management*.
https://www.researchgate.net/publication/382081421_The_impact_of_logistics_management_on_logistics_service_performance_A_study_on_maritime_transportation_services_in_Oman
- Martín-Lara, M., Pérez, R., & Sánchez, F. (2024). The effect of logistics management on organizational performance. *International Journal of Operations & Production Management*.
https://www.researchgate.net/publication/241228836_The_Impact_of_Logistics_Performance_on_Organizational_Performance_in_a_Supply_Chain_Context
- González Arias, L. (2022). Gestión logística y su influencia en el desempeño organizacional en la empresa Industria Panificadora S.A.S.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/486ca2ec-5928-4aaa-97eb-fce95567ccfb/content>
- Lai Phyu, Z. (2023). Examining the role of supply chain integration in promoting supply chain resilience.
https://staffbeta.najah.edu/media/published_research/2023/07/08/Examining_the_role_of_supply_chain_integration_in_promoting_supply_chain_resilience.pdf
- Schneider, D. (2025). Diagnosing supply chain threats to defense innovation.
<https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/159098/schneider-don1171-sm-sdm-2025-thesis.pdf?isAllowed=y&sequence=-1>

Rivera Huamán, C. W. (2024). La gestión de distribución y el desempeño organizacional en la empresa Transporte Logística WR S.A.C., Ate 2024.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146400>

Campos Morales, N. (2021). Gestión logística y eficacia organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional Daniel A. Carrión, Huancayo 2021.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73537>

Taicas Leño, J. C. (2021). Gestión logística y desempeño organizacional en la empresa Blog Aduanas S.A.C., Callao 2019.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5565>

Arévalo Alva, L. D., & Fernández Díaz, T. H. (2024). Gestión logística y su relación con la satisfacción de los trabajadores de SLRN Courier S.A.C., Tarapoto 2021.

<http://hdl.handle.net/11458/5959>

Lopinta Checco, J. (2021). Gestión logística y su impacto en el desempeño laboral en la empresa UNNA Transporte S.A.C.

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2632>

7.1 Fuentes bibliográficas

Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministros (5ª ed., trad. C. Mendoza Barraza & M. J. Herrero Díaz). Pearson Educación.

[https://laclasedotblog.wordpress.com/wp-](https://laclasedotblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf?utm_source=chatgpt.com)

[content/uploads/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf?utm_source=chatgpt.com](https://laclasedotblog.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf?utm_source=chatgpt.com)

Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2002). Supply Chain Logistics Management. McGraw-Hill.

<https://www.mheducation.com/unitas/highered/samplechapters/9780078096648.pdf>

Chopra, S., & Meindl, P. (2019). Administración de la cadena de suministro: Estrategia, planeación y operación (7ª ed.). Pearson Educación.

<https://studylib.es/doc/9287158/administracion-de-la-cadena-de-suministro-3ed---sunil-cho...?p=2>

Christopher, M. (2011). Logistics & Supply Chain Management (4th ed.). Pearson Education.

<https://es.scribd.com/document/680744347/02-Logistics-and-SCM-Martin-Christopher-4th-Edition-ESPANOL>

Goldratt, E. M. (1992). La meta: Un proceso de mejora continua (2ª ed.). Díaz de Santos.

http://imagourbis.unq.edu.ar/uq_jaga/img/pdf/La_Meta.pdf

Mentzer, J. T., DeWitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D., & Zacharia, Z. G. (2001). Defining supply chain management. Journal of Business Logistics.

https://www.academia.edu/74710589/Defining_Supply_Chain_Management

Ohno, T. (1990). Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production. Productivity Press.

https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781000056495_A39063242/preview-9781000056495_A39063242.pdf

Silver, E. A., Pyke, D. F., & Peterson, R. (1998). Inventory Management and Production Planning and Scheduling (3rd ed.). Wiley.

https://www.researchgate.net/publication/239386432_Inventory_Management_and_Production_Planning_and_Scheduling_Third_Edition

Chiavenato, I. (2018). Introducción a la teoría general de la administración (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

https://www.academia.edu/44896914/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la_administraci%C3%B3n_7ma_edici%C3%B3n_idalberto_chiavenato

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill Education.

<https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view>

Daft, R. L. (2016). Teoría y diseño organizacional. Cengage Learning.

<https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24747w/Teoriaydisenorganizacional.pdf>

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Harvard Business Press.

<https://industri.fatek.unpatti.ac.id/wp-content/uploads/2019/03/194-The-Balanced-Scorecard-Translating-Strategy-into-Action-Robert-S.-Kaplan-David-P.-Norton-Edisi-1-1996.pdf>

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). Mapas estratégicos: Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles. Gestión 2000.

<https://qualitasbiblo.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/03/libro-mapas-estrategicos-kaplan-c2b4n-norton.pdf>

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). The social psychology of organizations (2nd ed.). Wiley.

https://ia601401.us.archive.org/34/items/in.ernet.dli.2015.139013/2015.139013.The-Social-Psychology-Of-Organizations_text.pdf

Koontz, H., & Weihrich, H. (2016). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14ª ed.). McGraw-Hill.

https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing (15ª ed.). Pearson Educación.

<https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración (14ª ed.). Pearson Educación.

https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf

Cisneros Alvarado, R. C. A. (2022). Gestión logística y desempeño organizacional en una empresa importadora de herramientas. Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122989/Cisneros_RCA.pdf

Pineda Flores, L. (2023). Gestión logística y su influencia en el desempeño organizacional de una empresa del sector industrial en Lima Metropolitana. Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34735/Pineda%20Flores.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01 - CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimado señor (a) solicito su colaboración respondiéndome el siguiente cuestionario que tiene por objetivo recopilar información relevante sobre los procesos logísticos y su ejecución en Inti & Roots SAC, en el marco de una investigación académica de maestría orientada a fortalecer la eficiencia operativa de la organización.

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado o pregunta y marque con una **X** la opción que más represente su opinión (según la siguiente tabla).

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

ÍTEMS		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: PLANEACION LOGISTICA						
1	La empresa cumple con los planes logísticos establecidos en los plazos previstos.					
2	Los recursos necesarios para la logística se programan adecuadamente.					
DIMENSIÓN: PROCESAMIENTO DE PEDIDOS						
3	Los pedidos se procesan rápidamente desde que ingresan hasta que se despachan.					
4	Los datos de los pedidos se ingresan correctamente, sin errores					
5	El proceso de pedidos cuenta con herramientas automáticas que agilizan las tareas.					
DIMENSIÓN: GESTIÓN DE INVENTARIOS						
6	El inventario se abastece de manera constante y optima de acuerdo a la demanda del cliente					
7	La empresa optimiza los recursos internos para conservar el inventario sin generar gastos innecesarios.					
DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO						
8	El espacio de distribución y diseño del almacén está bien organizado y aprovechado.					
9	Cuando se genera una orden de compra, la mercadería permanece poco tiempo en almacén antes de ser despachada o retirada.					
10	Hay casos de productos dañados o pérdidas dentro del almacén o durante la entrega.					

DIMENSIÓN: TRANSPORTE						
11	Las entregas se ejecutan con agilidad una vez que la mercadería está lista para salir del almacén.					
12	Los pedidos llegan al cliente dentro del plazo establecido, según lo acordado al momento de la compra.					
13	Las entregas se realizan siguiendo las rutas y horarios previamente definidos para cada destino.					

ANEXO N° 02 - CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Estimado señor (a) solicito su colaboración respondiéndome el siguiente cuestionario que tiene por objetivo recopilar información sobre la percepción del desempeño organizacional en Inti & Roots SAC, considerando aspectos como la eficiencia, la eficacia, la satisfacción del cliente, el clima laboral y la innovación.

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado o pregunta y marque con una **X** la opción que más represente su opinión (según la siguiente tabla).

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

ÍTEMS		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: EFICIENCIA						
14	Durante la jornada laboral, se mantiene un ritmo de trabajo constante que permite cumplir con los objetivos de producción.					
15	En mi área se evita el tiempo muerto y se aprovechan al máximo las horas laborales.					
DIMENSIÓN: EFICACIA						
16	En la empresa se realiza seguimiento y cumplimiento de indicadores clave (KPI) para evaluar el desempeño general.					
17	Se alcanzan consistentemente los objetivos establecidos en calidad, productividad y ventas.					
DIMENSIÓN: SATISFACCION DEL CLIENTE						
18	Según mi experiencia en la empresa, se nota que los clientes están conformes con los productos que reciben.					
19	Los reclamos o sugerencias de los clientes son gestionados de manera oportuna y con baja frecuencia.					
DIMENSIÓN: CLIMA LABORAL						
20	En la empresa existe una comunicación fluida y confianza entre los trabajadores de distintas áreas.					
21	En mi equipo de trabajo se fomenta un ambiente de respeto y colaboración mutua.					
DIMENSIÓN: INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL						
22	La empresa implementa frecuentemente nuevas ideas, procesos o productos para mejorar su funcionamiento.					
23	El personal participa activamente en proyectos de mejora e innovación dentro de la empresa.					

ANEXO N° 04 – DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

x	y	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10
53	47	8	13	8	12	12	9	9	9	10	10
59	49	9	14	9	13	14	10	9	10	10	10
59	46	9	13	10	12	15	8	10	10	10	8
53	44	7	13	10	11	12	8	9	10	9	8
56	46	8	15	9	11	13	8	10	10	10	8
59	45	8	15	10	13	13	7	8	10	10	10
57	44	8	13	9	12	15	8	9	9	10	8
54	42	8	14	8	11	13	9	9	9	10	5
38	35	5	7	6	10	10	6	7	7	9	6
54	41	9	12	9	12	12	8	9	9	10	5
41	37	6	9	6	11	9	6	7	8	9	7
43	35	6	12	6	9	10	7	7	6	8	7
43	40	6	10	7	9	11	8	7	9	10	6
56	46	10	13	10	8	15	8	9	10	10	9
56	47	6	14	10	11	15	10	9	9	10	9
55	48	9	13	10	9	14	10	9	9	10	10
52	42	8	12	7	12	13	8	7	10	9	8
61	41	9	14	10	13	15	7	7	8	10	9
50	44	8	12	9	10	11	9	8	10	10	7
54	40	9	11	8	12	14	8	8	8	8	8
58	50	8	13	9	14	14	10	10	10	10	10