

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE
LA EMPRESA AGRÍCOLA SAN PABLO S.A.C, 2021**

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

Presentado por:

Bach. ANGIE SELENE CHACÓN FACUNDO

Asesor:

Dr. DANILO HUGO CARREÑO RAMÍREZ

HUACHO – PERÚ

2022

Mg. Adm. Danilo Hugo Carreño Ramírez
CLAD 03584

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO
SÁNCHEZ CARRIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**“GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE
LA EMPRESA AGRÍCOLA SAN PABLO S.A.C, 2021”**

Sustentado y aprobado ante el Jurado evaluador

Dr. Manuel Alberto Patroni Bazalar

Presidente

Dr. Miguel Ángel Luna Neyra

Secretario

Mg. Francisco Valdez Arroyo

Vocal

Dr. Danilo Hugo Carreño Ramírez

Asesor

HUACHO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El sacrificio es parte del desarrollo personal y profesional, es por eso que la tesis desarrollada se la dedico a mi familia porque día a día me apoyaron y motivaron a no doblegarme cuando tengo un propósito a alcanzar, confió plenamente que todo me saldrá bien para poder lograr este gran reto en mi vida profesional y lograr ser licenciado en negocios internacionales.

AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar a Dios y a mis padres por el apoyo brindado a lo largo de toda mi trayectoria profesional; como también a mi asesor.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
TÍTULO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1 Descripción de la realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema	12
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	13
1.3 Objetivos de la investigación	13
1.3.1 Objetivo general	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación de la investigación	14
1.5 Delimitaciones del estudio	15
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1 Investigaciones internacionales	16
2.1.2 Investigaciones nacionales	17
2.2 Bases teóricas	18
2.3 Bases filosóficas	24
2.3.1 Definiciones de términos básicos	24
2.4. Hipótesis de investigación	27
2.4.1 Hipótesis general	27
2.4.2 Hipótesis específicas	27
2.4.3 Operacionalización de las variables	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	30
3.1 Diseño metodológico	30
3.2 Población y muestra	30
3.2.1 Población	30

3.2.2 Muestra	30
3.3 Técnicas de recolección de datos	31
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	32
4.1 Análisis de los resultados	32
4.2 Contrastación de hipótesis	43
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	47
5.1 Discusión de resultados	47
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
6.1 Conclusiones	48
6.2 Recomendaciones	49
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS	50
7.1 Fuentes bibliográficas	50
7.2 Fuentes hemerográficas	51
7.3 Fuentes electrónicas	52
ANEXOS	53
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	54
Anexo N° 02: Instrumentos de investigación	55
Anexo N° 03: Base de datos	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, tuvo enfoque cuantitativo, asimismo contó con diseño no experimental de corte transversal. La población considerada estuvo integrada en base a 50 trabajadores administrativos de la empresa Agrícola San Pablo SAC, asimismo para la investigación, será una muestra censal, ya que se consideró a la totalidad de la cantidad poblacional al ser una cantidad pequeña, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento al cuestionario, el cual, para obtener su confiabilidad fue validado por medio del coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados alcanzados indican que existe una correlación Spearman ($R=0,916$) de forma positiva muy alta significativa, con $\text{sig.} < 0,05$ entre la gestión logística y eficiencia organizacional.

PALABRA CLAVES: Gestión logística y eficiencia organizacional

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between logistics management and organizational efficiency of the Agrícola San Pablo SAC company, 2021. Regarding the methodology, the research was applied, correlational, and had a quantitative approach, also had a non-experimental cross-sectional design. The considered population was integrated based on 50 administrative workers of the Agrícola San Pablo SAC company, also for the investigation, it will be a census sample, since the totality of the population quantity was considered to be a small quantity, as technique it was used the survey and the questionnaire as an instrument, which, to obtain its reliability, was validated by means of Cronbach's alpha coefficient. The results obtained indicate that there is a very significant positive Spearman correlation ($R=0.916$), with $\text{sig.} < 0.05$ between logistics management and organizational efficiency.

KEY WORD: Logistics management and organizational efficiency

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la gestión logística.....	32
Tabla 2. Niveles de la compra	33
Tabla 3. Niveles de la producción	33
Tabla 4. Niveles del almacenamiento	34
Tabla 5. Niveles de la distribución	35
Tabla 6. Niveles del flujo de información.....	36
Tabla 7. Niveles de la eficiencia organizacional	37
Tabla 8. Niveles del proceso de gestión.....	38
Tabla 9. Niveles del personal	39
Tabla 10. Niveles de la toma de decisiones.....	40
Tabla 11. Niveles del liderazgo	41
Tabla 12. Niveles del servicio al cliente	42
Tabla 13. Hipótesis general	43
Tabla 14. Hipótesis específica 1	44
Tabla 15. Hipótesis específica 2	44
Tabla 16. Hipótesis específica 3	45
Tabla 17. Hipótesis específica 4	45
Tabla 18. Hipótesis específica 5	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la gestión logística	32
Figura 2. Niveles de la compra	33
Figura 3. Niveles de la producción	34
Figura 4. Niveles del almacenamiento	35
Figura 5. Niveles de la distribución	36
Figura 6. Niveles del flujo de información	37
Figura 7. Niveles de la eficiencia organizacional	38
Figura 8. Niveles del proceso de gestión	39
Figura 9. Niveles del personal	40
Figura 10. Niveles de la toma de decisiones	41
Figura 11. Niveles del liderazgo	42
Figura 12. Niveles del servicio al cliente	43

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La logística es un aspecto bastante importante en las empresas, ya que de ello dependen algunas situaciones, como, por ejemplo, que puedan competir con las demás empresas del mercado al que se dirigen realizando sus actividades de forma sostenible. Otra situación es que pueda también ser sostenible con los proveedores, y poder entregar la mejor calidad posible a los clientes.

Pinheiro et al. (2017) consideran que la globalización hizo que las empresas puedan basarse en ser más competitivas, obteniendo más ventajas que el resto. Aquellas empresas líderes del mercado al que se dirigen son conscientes de ello y son las que han desarrollado de mejor forma sus competencias y estrategias, para poder ofrecer productos y/o servicios de calidad. Las empresas están prácticamente obligadas a que puedan demostrar ser eficientes, eficaces, creativas y flexibles, debido a las tendencias del mercado. Por ello, deben enfocarse en desarrollar sus competencias estableciendo nuevos procesos, utilizando distintas tecnologías o métodos, logrando así ventajas sustentables para diferenciarse de las demás empresas.

Ocampo (2009) en su investigación expresó finalmente que aquellas empresas que no sean parte del Global Supply Chain Management y de la estrategia de logística integral podrán cerrar o desaparecer del mercado al que se dirigen, ya que se verán expuestas a riesgos y resultará en que ya que no podrán ser competitivas. Y ello será peor debido a que los clientes tendrán mayores exigencias con los productos o servicios que desean adquirir por las tendencias del mercado y sus preferencias, haciendo que algunas empresas concreten tratados de libre comercio, obteniendo así ventajas como mayores posibilidades de surgimiento y/o posicionamiento y de mejorar la calidad de los bienes que ofrezcan con respecto a las empresas que no son parte.

Díaz y Aguilar (2016) en la investigación que realizaron, finalizaron considerando que de la evaluación de procesos como: aprovisionamiento, gestión de stock, almacenamiento, transporte y distribución, se obtuvieron fallos en la gestión logística, generando resultados negativos en la situación económica de la empresa. Asimismo, se presentaron otros problemas, resaltando que la gestión de aprovisionamiento de materias primas era inadecuada, asimismo no se tenía la necesaria cantidad de información documentada. y por ende se producía el descontrol.

Existe también otro problema, el cual es el transporte, debido a que no se ha concretado un contrato de servicio exclusivo, generando imprevistos y desajustes en la organización de los viajes, asimismo los costos son mayores y se necesitan de más horas para recepcionar las mercaderías. Por ello, se sugirió un Portafolio de Mejoras Logísticas, donde posteriormente se simuló su aplicación en la empresa, obteniendo que se logra mejorar su rentabilidad bruta en un 16%.

El presente estudio se realizará en la Agrícola San Pablo S.A.C, la cual brinda servicio de cultivo de frutas tropicales y subtropicales, así mismo se percibe que en la empresa existe problemas con sus trabajadores como la falta de gestión logística lo que se plasma en las siguientes: No administran adecuadamente las compras, almacenamiento, producción, distribución y flujo de información; de acuerdo a lo mencionado estaría trayendo como consecuencia problemas entre compañeros de trabajo y en la empresa como: la falta de proceso logístico, personal, toma de decisiones, liderazgo y servicio al cliente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión logística y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las compras y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?

¿Qué relación existe entre la producción y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?

¿Qué relación existe entre el almacenamiento y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?

¿Qué relación existe entre la distribución y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?

¿Qué relación existe entre el flujo de información y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre las compras y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

Determinar la relación que existe entre la producción y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

Determinar la relación que existe entre la distribución y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

Determinar la relación que existe entre el flujo de información y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Debido a la situación problemática de la logística en las empresas, es de suma trascendencia ampliar y profundizar las bases teóricas de estos dos temas, enfatizando la gestión logística y su relación con la eficiencia organizacional.

Justificación práctica

Una vez obtenidos los resultados de la investigación se pasa a plantear las conclusiones de la misma teniendo en cuenta los objetivos de la investigación para saber cuál es el comportamiento de ellos, posterior a ello realizar las recomendaciones que una vez puestas en marcha mejorarán la gestión logística en la empresa.

Justificación metodológica

En la justificación metodológica, para lograr los objetivos de estudio, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario, la cual tuvo como finalidad de obtener información valiosa de la gestión logística y la eficiencia organizacional en relación a Compras, producción, almacenamiento, distribución, flujo de información, Proceso de gestión, Personal, Toma de decisiones, Liderazgo y Servicio al cliente.

Justificación de relevancia social

De su relevancia social, se benefician las empresas que brindan este servicio, porque han adquirido nuevos conocimientos para manejar una adecuada gestión logística permitiendo alcanzar la eficiencia organizacional en la empresa.

1.5 Delimitaciones del estudio

- **Delimitación espacial:** Empresa Agrícola San Pablo S.A.C, con domicilio fiscal en Av. Reducto N° 1310 (Piso 4) Lima – Miraflores y S/N Fnd Haras San Pablo – Lima – Huaura – Sayán.
- **Delimitación temporal:** Se desarrollará en el año 2021.
- **Delimitación social:** Trabajadores permanentes y contratados.
- **Delimitación conceptual:** Gestión logística y eficiencia organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Arias (2019) elaboró su investigación: “Modelo logístico para optimizar la eficiencia en la gestión logística de la empresa Perfumería Arias”, donde definió como objetivo: diagnosticar la gestión logística y brindar sugerencias para optimizar su eficiencia. La metodología utilizada demuestra que la investigación fue descriptiva, asimismo tuvo diseño no experimental, siendo también de corte transversal y como enfoque utilizó el enfoque mixto. Se utilizó la entrevista, el conjunto muestral fue conformado por los gerentes y trabajadores de la mencionada empresa, de los cuales se consideraron sus opiniones sobre las situaciones problemáticas que ocurren durante la gestión logística. En la investigación se obtuvo que existieron situaciones problemáticas, como una cantidad elevada de frascos de perfume defectuosos que superan la cantidad permitida, y problemas en el tiempo de espera del abastecimiento.

Panta y Villón (2017) al elaborar su estudio: “Análisis y diseño de un modelo de gestión logística empresarial que Compañía Sennechy S.A. en la ciudad de Guayaquil”, estableció como objetivo: analizar la gestión logística de la mencionada compañía. La metodología utilizada demuestra que el estudio fue descriptivo, asimismo fue de observación directa y documental. Como herramienta para la recolección de datos se utilizó la entrevista, como método de muestreo utilizó al no probabilístico por conveniencia. El estudio se finalizó considerando que resulta necesario desarrollar y aplicar un diseño de modelo de gestión logística para poder mejorar los procesos logísticos del área tanto administrativa como operativa de la mencionada empresa.

Serrano (2016) al considerar su tesis: “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.”, tuvo como objetivo: evaluar la gestión logística y su impacto en la toma de decisiones en la empresa. La metodología utilizada demuestra que la tesis fue descriptiva, también de campo, asimismo contó con enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la entrevista. El conjunto muestral fue conformado tanto por los jefes de las siguientes áreas: gerencia, contabilidad, ventas, compras, bodega, facturación,

como por los trabajadores. La tesis se finalizó considerando que el área logística de la empresa demuestra deficiencias, debido a que no registra a tiempo la mercadería comprada y que había varios ítems que estaban mucho tiempo en el depósito, además que la comunicación entre las áreas involucradas no era efectiva.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Martínez y Ríos (2019) al considerar su investigación: “Gestión logística y rentabilidad de la distribuidora ferretera Aaron E.I.R.L Lima – Perú”, definió su objetivo: determinar la relación de ambas variables. La metodología utilizada demuestra que la investigación tuvo diseño no experimental, asimismo fue de corte transversal. Como técnica se utilizó la encuesta. El conjunto muestral fue conformado por los trabajadores del área logística y área administrativa. La investigación se finalizó considerando que la gestión logística se relaciona de gran manera con la rentabilidad de la mencionada empresa, también que hay áreas que se deben mejorar, como: la administración de compras, las estrategias y los procesos logísticos.

Luque (2019) elaboró su estudio: “La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno - periodo 2017”, en el cual estableció como objetivo: determinar la relación de ambas variables. La metodología utilizada demuestra que el estudio fue descriptivo, correlacional, además contó con diseño no experimental y tuvo enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta estructurada, asimismo el conjunto poblacional fue conformado por todos los gerentes de cada área de la mencionada entidad, los cuales también conformaron la muestra, siendo una muestra censal. En el estudio se obtuvo que el coeficiente de Pearson entre ambas variables fue $=0.167$. Con ello, se finalizó el estudio considerando que ambas variables consideradas no presentaron correlación.

Sánchez (2015) al considerar su tesis: “La Eficiencia en Gestión Administrativa y El Clima Organizacional en el Servicio de Salud del Centro de Atención Primaria Iii Huaral”, definió como objetivo: hallar la relación entre ambas variables. La metodología que utilizó demuestra que la tesis fue correlacional, siendo además aplicada y de tipo observacional. Como población se consideró a la totalidad de trabajadores profesionales, técnicos y asistenciales del mencionado Centro de

Atención, siendo 76 trabajadores. Se utilizó como instrumento al cuestionario. Se finalizó la tesis considerando que la primera variable (Gestión Administrativa) demostró una relación significativa con la segunda variable (Clima Organizacional).

2.2. Bases teóricas

Gestión logística

a) Definiciones

Mochón, Mochón y Sáez (2014) consideran que la gestión logística abarca procedimientos correspondientes a actividades específicas de la organización o empresa, como la compra de insumos o recursos, la producción.

Daniels, Radebaugh y Sullivan (2013) mencionan que la gestión logística representa la forma en la que las empresas obtienen materias primas o materiales para realizar su producción de bienes y/o servicios, considerando las cantidades necesarias y el espacio físico para llevar a cabo sus actividades.

b) Manejo de materiales, justo a tiempo y eficiencia

Hill y Jones (2011) comentan que el manejo de materiales significa realizar las actividades concernientes para llevar las materias primas o insumos al área de producción de la empresa. Pero para mejorar considerablemente dicho manejo se necesita el sistema de registro “Just in time”, el cual tiene la finalidad de reducir gastos del inventario mediante el traslado de las materias primas al lugar de producción en el momento indicado.

c) Importancia de la gestión logística

Castellanos (2015) considera la importancia de la gestión logística ya que con ello se puede mejorar los productos y/o servicios que la empresa brinda a sus clientes, además de mejorar la calidad de los mismos y reduciendo los gastos que conlleva producirlos.

d) Dimensiones

Cano, Orve, Martínez, Mayett y López (2015) consideran las siguientes:

- **Compras:** Son los pedidos de recursos, materias primas o materiales que se determinan mediante estimaciones de la demanda de los clientes y que la empresa adquiere de un proveedor, para su producción. Abarca desde los trámites correspondientes hasta la revisión de las mercaderías para su posterior transformación.
- **Producción:** Es la fase donde se transforman las materias primas adquiridas y recibidas en productos finales dirigidos a los consumidores o clientes.
- **Almacenamiento:** Significa trasladar y mantener los productos en un determinado lugar o depósito, considerando las condiciones idóneas y cuidado para evitar daños.
- **Distribución:** Abarca las actividades de transporte de los productos y su llegada a los puntos de venta, considerando los documentos correspondientes y el cuidado cuando se realice el despacho, para su posterior venta a los clientes o consumidores.
- **Flujo de información:** Es la comunicación entre los departamentos de la empresa, donde se comparten datos e información específicos, como los movimientos u operaciones realizadas.

e) Administración de la gestión logística

Czinkota y Ronkainen (2008) considera lo siguiente:

- ✓ **Administración de la logística centralizada:** Es parte de la gestión logística. Esta logística centralizada corresponde a que los mismos trabajadores de la empresa se hacen cargo de la toma de decisiones sobre la logística de la misma, considerando también las consecuencias posibles.
- ✓ **Administración de la logística descentralizada:** Esta logística descentralizada no se enfoca en que la empresa se hace cargo de las decisiones sobre su logística, sino que decide delegar ello a una empresa externa, siendo ello el outsourcing o la tercerización. Y ello se decide porque la empresa cliente se centra en realizar sus actividades, y porque considera que la empresa

externa tiene experiencia en dirigir la actividad logística. Un aspecto en el que más recurren las empresas en esta logística es el servicio de transporte.

- ✓ **Logística por contrato:** Esta logística corresponde a que la empresa se contacta con una empresa especializada en procesos logísticos, la cual solicita que le brinde determinados servicios aparte de los comunes, como el transporte, con el compromiso de solucionar aquellas deficiencias que puedan ocurrir, todo ello se establecerá mediante un contrato a largo plazo.

f) Integración de la logística

Carro y Gonzáles (2012) considera a la logística integrada como el mayor punto o nivel de desarrollo de la logística, ya que abarca tanto la coordinación de actividades como la cadena de producción, como los demás departamentos y/o servicios de la empresa. La logística autointegrada, la logística macrointegrada junto con la logística microintegrada son los niveles que conforman a la logística integrada.

g) Sistemas de información de logística

Fundación PROEM (2013) considera que los sistemas de información de la logística son los responsables de unir y dirigir las actividades en un único proceso logístico, conformado por funciones como la transacción de las materias primas y recursos necesarios, la planificación estratégica de las actividades, también el control de la gestión junto con el análisis de decisión.

h) Logística interna

Carro y Gonzáles (2012) consideran que la logística interna abarca actividades de la empresa como: el transporte interno de las materias primas, registrar los materiales que se necesitan para la producción u otras funciones, además de encargarse de almacenar y embalar los productos finales para su posterior disposición.

Eficiencia organizacional

a) Definición

Uriarte (2019) considera que la eficiencia significa obtener los mejores resultados posibles utilizando una cantidad considerable o mínima de recursos.

Chase y Jacobs (2011) consideran a la eficiencia como la relación entre la fabricación de los procesos junto a cantidades determinadas, y que las empresas por medio de procesos productivos transforman los recursos o insumos en productos con sus respectivos precios.

b) Importancia

San Martín (2014) enfatiza la eficiencia mencionando que representa un aspecto clave para las empresas, ya que con ello podrán dirigir sus esfuerzos o posibilidades para centrarse en sus procesos y poder obtener mejores resultados utilizando cantidades mínimas de recursos o insumos.

c) Características

Ordaz (2021) considera que la eficiencia posee ciertas características, como enfocarse en los procesos que parten de un determinado objetivo, también trata de solucionar deficiencias en el sistema productivo, considera realizar actividades de la forma esperada o mejorarlas y evalúa los resultados obtenidos y los costos respectivos con los resultados esperados junto con los costos que conlleva.

d) Dimensiones

Méndez (2017) plantea las siguientes dimensiones:

- **Proceso de gestión:** Abarca la planificación, organización, dirección y control de la empresa, para poder lograr los objetivos deseados de forma eficiente.
- **Personal:** Abarca a los trabajadores, los cuales pertenecen a una determinada empresa u organización que les da dinero u otros como forma de retribución a cambio de su disposición para realizar determinadas funciones.

- **Trabajo en equipo:** Es la comunicación y apoyo mutuo de un grupo de personas, que poseen una finalidad común y cada una realiza sus esfuerzos para lograrla.
- **Liderazgo:** Es el comportamiento y/o actitudes de una persona que logra entender a sus compañeros, los escucha y apoya para que puedan realizar sus actividades correspondientes.
- **Servicio al cliente:** Abarca la forma, el trato o la disposición de la empresa para entender y asesorar a los clientes en todo momento, sea antes, durante o después de que haya adquirido algún producto y/o servicio.

e) Factores relacionados con el éxito organizacional

Linares (2014) considera los siguientes factores:

- Factores estratégicos: Abarca el mercado al que se dirige la empresa, también los productos, proveedores y los clientes.
- Factores organizacionales: Abarcan los elementos establecidos o designados por la misma empresa, como los procesos, lineamientos, normas, estrategias, cultura.
- Factores relacionados con la fuerza laboral: Abarca aquellos elementos que mejoran la fuerza laboral, que son los trabajadores. Ejemplo de ello son las capacitaciones, motivación, comunicación entre los trabajadores y comunicación de los trabajadores con los clientes.
- Factores relacionados con el entorno: Abarca los aspectos externos a la empresa, como la sociedad, la competencia.

f) Las 3 E de la administración

Uriarte (2019) considera los siguientes:

- **Eficiencia en la administración:** Significa utilizar la menor cantidad de recursos necesarios para poder obtener los mejores resultados posibles. Logrando que la productividad sea mejor.

- **Eficacia en la administración:** Significa los esfuerzos de las organizaciones o empresas para que los productos y/o servicios que ofrezcan puedan satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.
- **Efectividad en la administración:** Significa realizar todos los esfuerzos posibles para lograr los resultados esperados.

g) ¿Cómo lograr eficiencia organizacional?

Bustani y Chávez (2019) consideran que para que las empresas puedan lograr la eficiencia deben considerar los siguientes puntos:

- **Observar:** Es crucial que la empresa deba ser consciente de la situación económica general, y cómo puede afectarla.
- **Contar con planes de acción:** Identificar tanto a las empresas competidoras como las capacidades o aspectos más importantes que pueden resaltar a la empresa de la competencia; para posteriormente elaborar planes de acción y elegir las mejores actividades y estrategias para prevenir resultados perjudiciales o corregir los resultados obtenidos.
- **Accionar de forma estratégica:** Se deben evaluar los planes de acción, para así elegir aquellos que mejores resultados le pueden traer a la empresa en un plazo largo considerando la crisis de la situación.

h) Beneficios de crear y mantener una organización eficiente

Linares (2014) considera que la eficiencia genera beneficios como: mayor rentabilidad, aumenta la competencia de la empresa, mejora la cooperación, se demuestra mejor comunicación de los trabajadores con los jefes, se reducen los costos, se mantiene y mejora la satisfacción de los clientes.

2.3. Bases filosóficas

- ✓ **La Teoría de la gestión logística:** Cuatrecasas (2012) expresa que la logística se compone de actividades como: planificación, organización y control, las cuales abarcan las actividades que comprenden adquirir, trasladar y almacenar los materiales o materias primas y los productos elaborados que serán destinados al consumo de los clientes, agregando los flujos de información. El autor considera que el objetivo de la gestión logística es satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida, eficaz y que el costo por ello sea mínimo.

- ✓ **La teoría de la eficiencia organizacional:** Rizo (2019) considera que la eficiencia organizacional abarca que la empresa pueda realizar sus actividades de la forma esperada, equilibrando los recursos utilizados con los resultados obtenidos. Además, menciona que la eficiencia se puede mejorar si se dirige especial énfasis en tres elementos, como lo son las personas, los procesos y los clientes. Basándose en tener trabajadores con aptitudes, actitudes y experiencia necesaria para realizar los procesos de forma eficiente, considerando flujos efectivos capaces de añadir valor a los productos y/o servicios que se ofrezcan.

2.3.1 Definiciones de términos básicos

- **Abastecimiento:** Es la actividad encargada de adquirir los bienes que una empresa necesita para realizar sus actividades económicas y así satisfacer las necesidades de consumo de sus clientes o consumidores.

- **Calidad funcional:** Es la opinión positiva o negativa del cliente o consumidor sobre la calidad del producto y/o servicio que adquiere.

- **Calidad técnica:** Abarca realizar la planificación junto con la organización de los recursos, personas, materiales, comunicación y actividades que conlleva brindar un producto o servicio, con la finalidad de mejorar la calidad de los mencionados y por ende la experiencia de las personas a las que se dirige vender.

- **Cantidad a producir:** Es el número de bienes y/o servicios que una empresa determinada tiene destinado a producir o elaborar, considerando los recursos, actividades y lineamientos que posean.
- **Capacidad de almacenamiento:** Es la cantidad de mercadería, insumos, productos que se puede mantener y proteger en un depósito o lugar.
- **Capacidades:** Son las cualidades intelectuales y físicas de las personas que les permiten realizar alguna acción, como cumplir alguna función laboral.
- **Capacitaciones:** Abarca reforzar los conocimientos de las personas, o brindar nuevos conocimientos para que puedan estar preparados y sepan pensar y actuar ante diversas situaciones.
- **Ciclo de tiempo de transporte:** Se refiere a la duración que conlleva trasladar las mercancías o productos a un determinado lugar.
- **Compromiso:** Es la fuerza de voluntad o responsabilidad de una persona de realizar alguna acción acordada con otra persona.
- **Comunicación:** Abarca el intercambio de información entre dos a más personas, para que se pueda entender el mensaje y las opiniones respectivas.
- **Conocimientos:** Abarca datos, saberes, experiencias que la persona tiene sobre una determinada actividad, objeto, materia, situación, etc.
- **Control:** Abarca revisar periódicamente los procesos que se realizan, así como los resultados obtenidos para su posterior comparación con los resultados esperados, elaborando medidas correctivas o de mejora como solución.
- **Costo de la producción:** Abarca los costos que conlleva producir algún bien o servicio, y/o se mantenga en funcionamiento.
- **Costo del almacenamiento:** Abarca los gastos que conlleva mantener y proteger las mercancías en un determinado lugar o depósito.

- **Costo del transporte:** Abarca los gastos correspondientes a trasladar los productos hacia los puntos de venta autorizados o directamente a los consumidores.
- **Desempeño:** Es la conducta o comportamiento de una persona o grupo al momento de realizar determinadas actividades.
- **Dirección:** Abarca orientar los esfuerzos de las personas (las actividades que realizan) hacia el logro de los objetivos deseados, considerando los lineamientos y reglas establecidas.
- **Entrada:** Son los elementos que se necesitan para poder elaborar un determinado producto o proyecto. Como por ejemplo el tiempo, recursos, documentos.
- **Escucha activa:** Es la capacidad de las personas de poder recibir el mensaje enviado por otras personas, demostrando que estuvieron atentas y han entendido correctamente.
- **Habilidades:** Son las capacidades de las personas de poder realizar determinadas actividades de la forma esperada y con facilidad.
- **Imagen:** Es el diseño y apariencia final de un determinado producto. También representa la opinión que se tiene sobre algo o alguien.
- **Mejora continua:** Comprende la revisión periódica de los procesos operativos para solucionar las deficiencias que se encuentren y así asegurar su máxima optimización.
- **Número de rutas:** Son la totalidad de rutas o caminos disponibles en los cuales el transporte recorre para trasladar los bienes y/o servicios a una determinada zona o lugar.
- **Organización:** Es la estructura de funciones que sigue un determinado grupo de personas considerando activos tanto económicos como financieros para poder cumplir con objetivos establecidos.

- **Planificación:** Son las decisiones que se toman para poder obtener resultados deseados en un determinado tiempo, considerando los recursos, personas, materiales y actividades pertinentes.
- **Planificar compras:** Abarca elaborar la lista de materiales, bienes, materias primas que necesita la empresa, considerando las cantidades y fecha límite.
- **Proceso:** Es la organización y consecución de actividades que se realizan para poder lograr algún objetivo establecido.
- **Realizar el pedido:** Significa hacerle saber a la empresa o persona que se desea adquirir algún producto.
- **Resultados:** Son los hechos o situaciones que se obtienen después de haberse realizado alguna actividad o proceso.
- **Selección de proveedores:** Los proveedores son personas o entidades que se encargan de llevar a empresas los materiales, recursos que necesitan para realizar sus actividades económicas. Por tanto, la selección de proveedores significa elegir aquellos que mejor calidad o menores costos ofrezcan.
- **Tiempo de entrega:** Es el retraso entre el inicio y la finalización de un proceso.

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

La gestión logística se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

Las compras se relacionan con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

La producción se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

El almacenamiento se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

La distribución se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

El flujo de información se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.

2.4.3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) Gestión logística	X.1.- Compras	X.1.1.- Planificar compras	Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca Likert
		X.1.2.- Selección de proveedores	
		X.1.3.- Realizar el pedido	
		X.1.4.- Abastecimiento	
	X.2.- Producción	X.2.1.- Cantidad a producir	
		X.2.2.- Costo de la producción	
	X.3.- Almacenamiento	X.3.1.- Tiempo de entrega	
		X.3.2.- Capacidad de almacenamiento	
		X.3.3.- Costo de almacenamiento	
	X.4.- Distribución	X.4.1.- Ciclo de tiempo de transporte	
		X.4.2.- Costo del transporte	
		X.4.3.- Número de rutas	
	X.5.- Flujo de información	X.5.1.- Entrada	
		X.5.2.- Proceso	
		X.5.3.- Resultados	

(Y) Eficiencia organizacional	Y.1.- Proceso de gestión	Y.1.1 Planificación Y.2.2 Organización Y.2.3 Dirección Y.2.4 Control	Siempre Casi Siempre A veces Casi nunca Nunca Likert
	Y.2.- Personal	Y.2.1 Capacidades Y.2.2 Capacitaciones Y.2.3 Desempeño	
	Y.3.- Toma de decisiones	Y.3.1 Conocimientos Y.3.2 Habilidades Y.3.3 Mejora continua	
	Y.4.- Liderazgo	Y.4.1 Comunicación Y.4.2 Escucha activa Y.4.3 Compromiso	
	Y.5.- Servicio al cliente	Y.5.1 Calidad técnica Y.5.2 Calidad funcional Y.5.3 Imagen	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación fue de tipo aplicada. Civicos y Hernández (2009) consideran que, con este tipo de investigación, se busca proponer recomendaciones para tratar de solucionar el problema planteado en la investigación.

Como enfoque tuvo al enfoque cuantitativo. Muñoz (2011) expresa que en el enfoque cuantitativo se recolectan datos para poder probar las hipótesis de investigación establecidas, y mediante la estadística determinar los comportamientos de la población considerada.

La investigación contó con diseño no experimental de corte transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que en el diseño mencionado no se manipulan o modifican las variables, además que la recopilación de información necesaria se realizará una única vez.

La investigación fue de nivel correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014) expresan que el mencionado nivel de investigación se centra en determinar la relación de dos variables de una muestra determinada.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población fue conformada por la totalidad de trabajadores de la empresa Agrícola San Pablo SAC, siendo 50 trabajadores.

3.2.2 Muestra

La muestra de investigación fue censal, ya que se consideró la misma cantidad de trabajadores que la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta, la cual permitió conocer las propiedades y acciones de los colaboradores.

3.3.2 Instrumento

Se utilizó el cuestionario, dirigido a la muestra considerada de la empresa.

Confiabilidad de las dos variables: Gestión logística y eficiencia organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	31

A través del Alfa de Cron Bach se pudo medir la confiabilidad, donde se demostró la fiabilidad del instrumento para las dos variables: gestión logística y eficiencia organizacional, teniendo como valor un 0,913.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Se utilizó tanto la estadística descriptiva e inferencial como el SPSS para poder tabular los datos, realizar el posterior procesamiento y análisis de información. Además, se utilizó el Rho de Spearman para determinar si ambas variables se relacionan.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

4.1.1 Descripción de la variable Gestión logística

Tabla 1. Niveles de la gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	18	36,0	36,0	36,0
	Nivel regular	18	36,0	36,0	72,0
	Nivel bueno	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 1 al 15. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

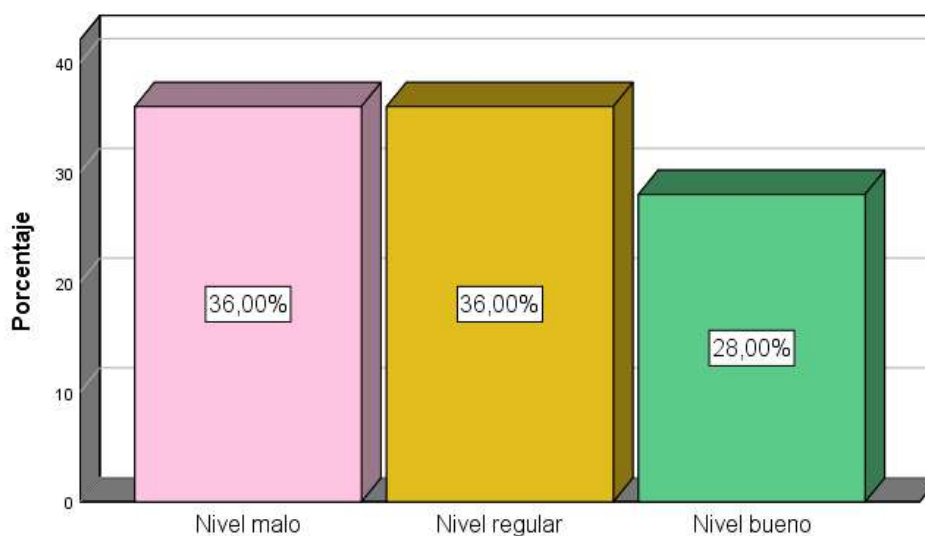


Figura 1. Niveles de la gestión logística

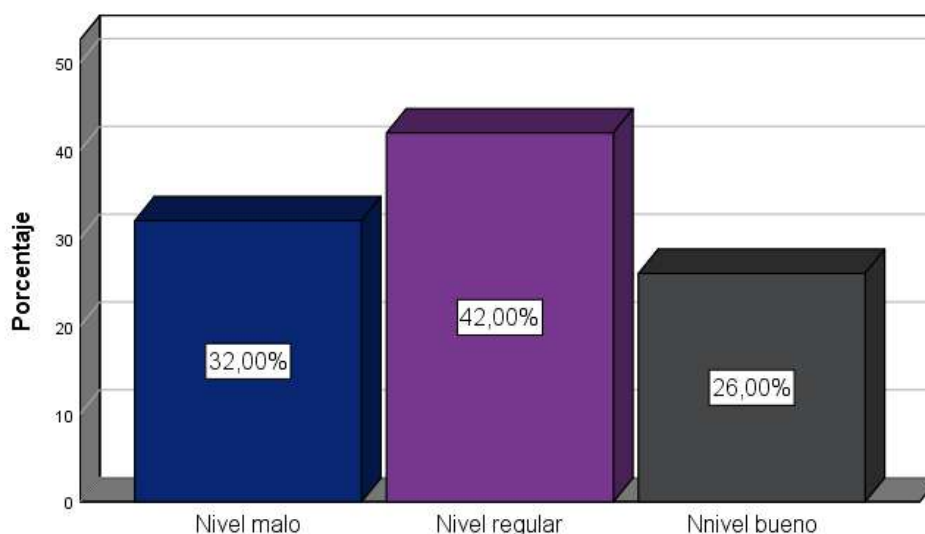
Interpretación:

Considerando la tabla 1 y figura 1, se observa que el 36% tienen un nivel malo, 36% consideran regular y un 28% expresan que es bueno.

Tabla 2. Niveles de la compra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	16	32,0	32,0	32,0
	Nivel regular	21	42,0	42,0	74,0
	Nivel bueno	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 1 al 4. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

**Figura 2. Niveles de la compra****Interpretación:**

Considerando la tabla 2 y figura 2, se observa que el 42% tienen un nivel regular, 32% consideran malo y un 26% expresan que es bueno.

Tabla 3. Niveles de la producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	20	40,0	40,0	40,0
	Nivel regular	22	44,0	44,0	84,0
	Nivel bueno	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 5 al 6. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

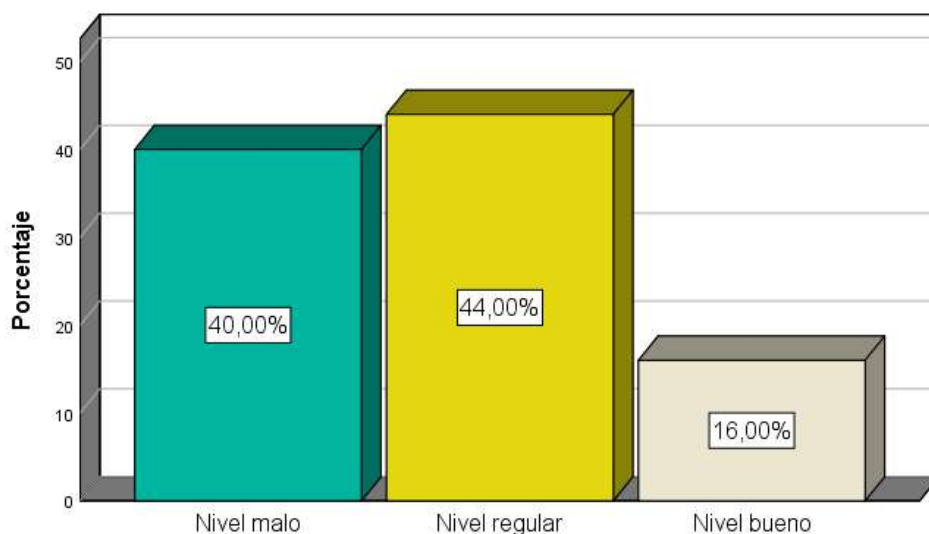


Figura 3. Niveles de la producción

Interpretación:

Considerando la tabla 3 y figura 3, se observa que el 44% tienen un nivel regular, 40% consideran malo y un 16% expresan que es bueno.

Tabla 4. Niveles del almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	17	34,0	34,0	34,0
	Nivel regular	27	54,0	54,0	88,0
	Nivel bueno	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 7 al 9. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

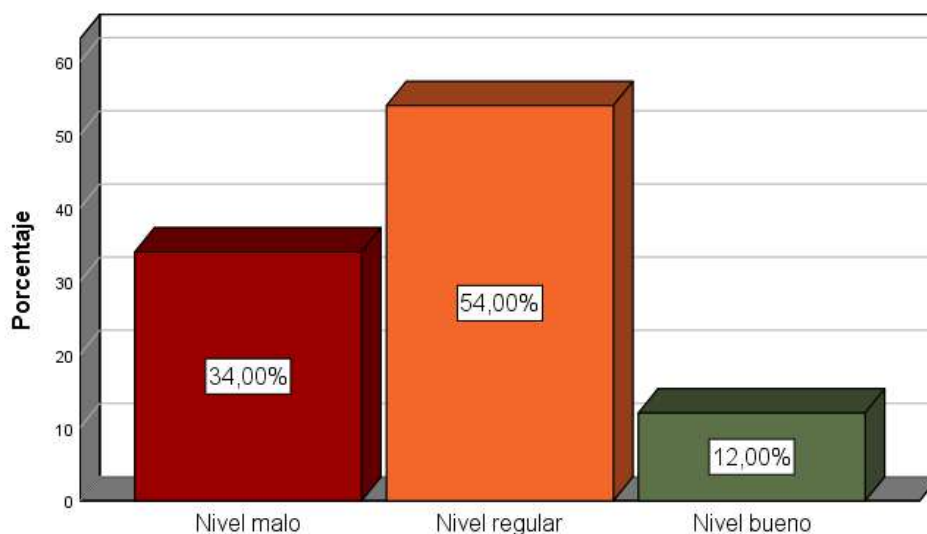


Figura 4. Niveles del almacenamiento

Interpretación:

Considerando la tabla 4 y figura 4, se observa que el 54% tienen un nivel regular, 34% consideran malo y un 12% expresan que es bueno.

Tabla 5. Niveles de la distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	19	38,0	38,0	38,0
	Nivel regular	21	42,0	42,0	80,0
	Nivel bueno	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 10 al 12. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

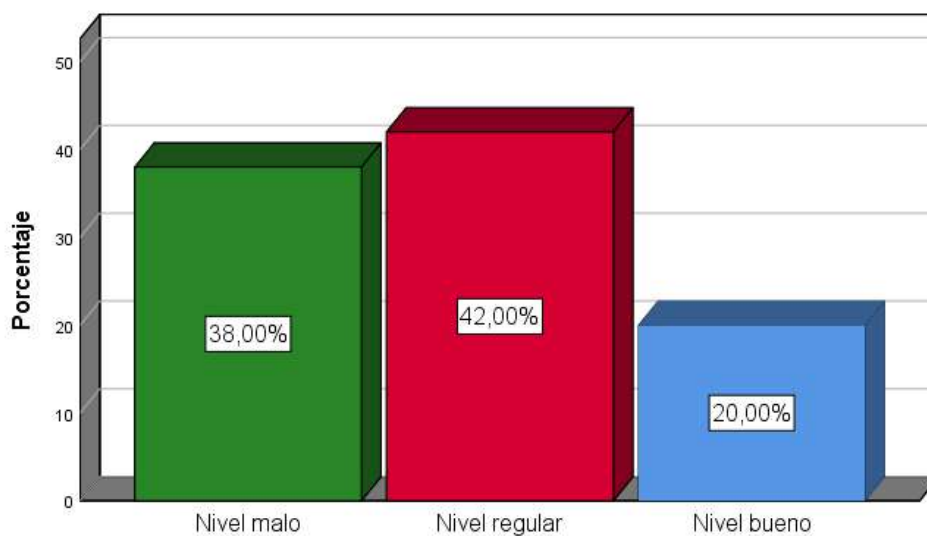


Figura 5. Niveles de la distribución

Interpretación:

Considerando la tabla 5 y figura 5, se observa que el 42% tienen un nivel regular, 38% consideran malo y un 20% expresan que es bueno.

Tabla 6. Niveles del flujo de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	26	52,0	52,0	52,0
	Nivel regular	15	30,0	30,0	82,0
	Nivel bueno	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 13 al 15. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

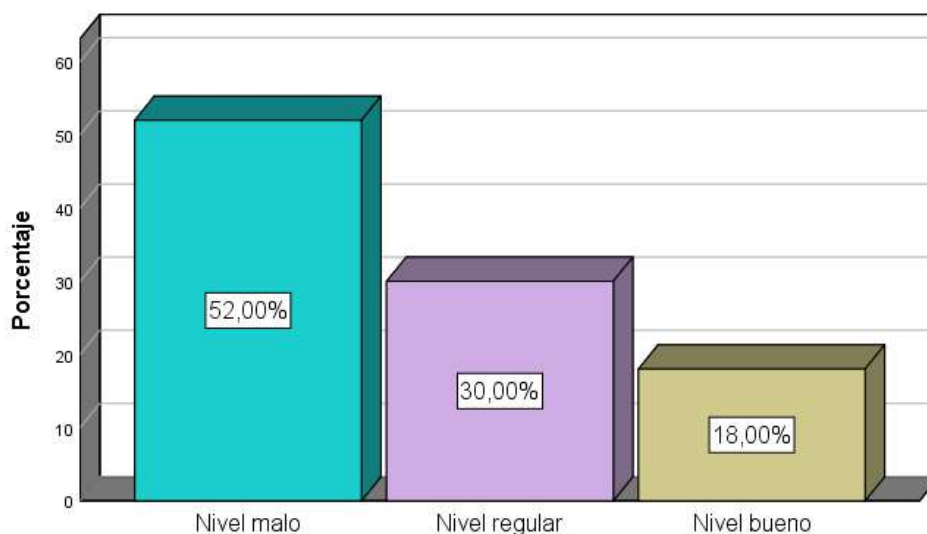


Figura 6. Niveles del flujo de información

Interpretación:

Considerando la tabla 6 y figura 6, se observa que el 52% tienen un nivel malo, 30% consideran regular y un 18% expresan que es bueno.

4.1.2 Descripción de la variable eficiencia organizacional

Tabla 7. Niveles de la eficiencia organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	17	34,0	34,0	34,0
	Nivel regular	20	40,0	40,0	74,0
	Nivel bueno	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 16 al 31. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

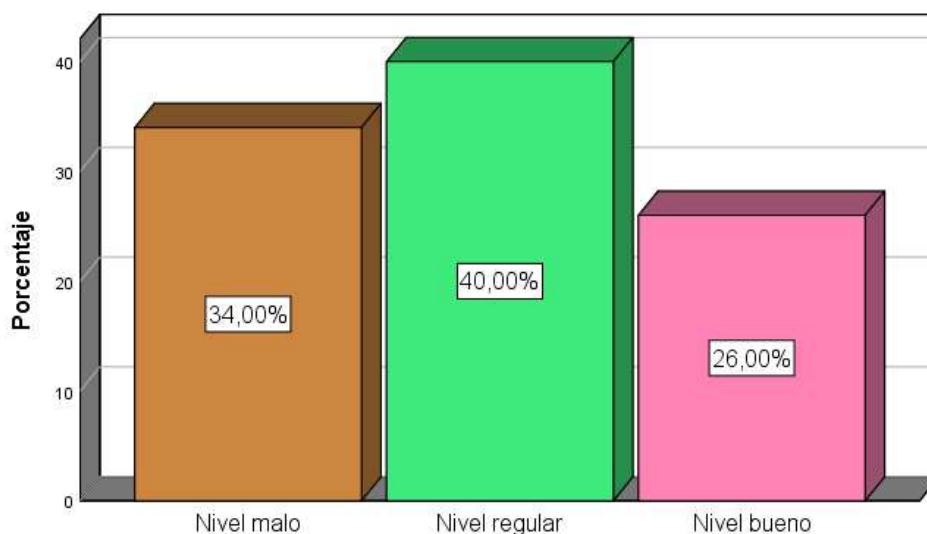


Figura 7. Niveles de la eficiencia organizacional

Interpretación:

Considerando la tabla 7 y figura 7, se observa que el 40% tienen un nivel regular, 34% consideran malo y un 26% expresan que es bueno.

Tabla 8. Niveles del proceso de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	19	38,0	38,0	38,0
	Nivel regular	21	42,0	42,0	80,0
	Nivel bueno	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 16 al 19. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

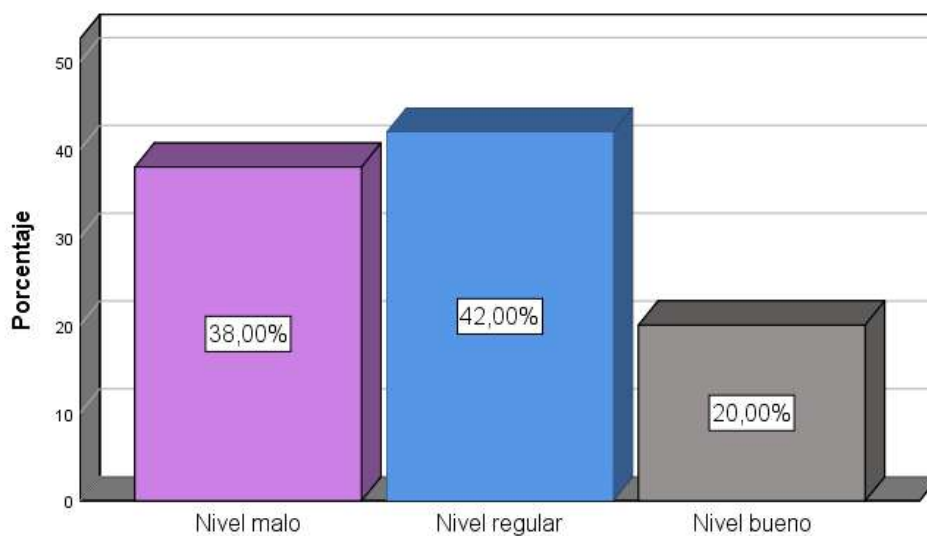


Figura 8. Niveles del proceso de gestión

Interpretación:

Considerando la tabla 8 y figura 8, se observa que el 42% tienen un nivel regular, 38% consideran malo y un 20% expresan que es bueno.

Tabla 9. Niveles del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	18	36,0	36,0	36,0
	Nivel regular	22	44,0	44,0	80,0
	Nivel bueno	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 20 al 22. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

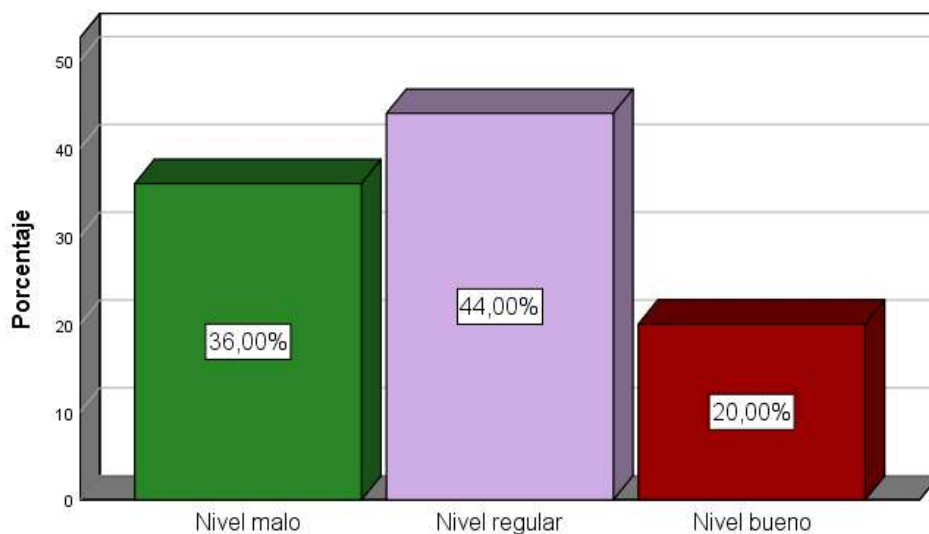


Figura 9. Niveles del personal

Interpretación:

Considerando la tabla 9 y figura 9, se observa que el 44% tienen un nivel regular, 36% consideran malo y un 20% expresan que es bueno.

Tabla 10. Niveles de la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	19	38,0	38,0	38,0
	Nivel regular	16	32,0	32,0	70,0
	Nivel bueno	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 23 al 25. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

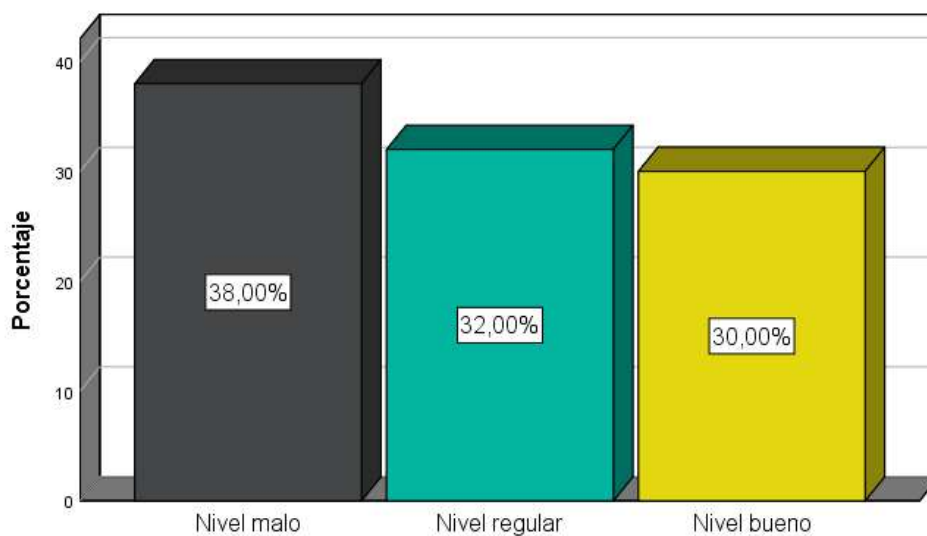


Figura 10. Niveles de la toma de decisiones

Interpretación:

Considerando la tabla 10 y figura 10, se observa que el 38% tienen un nivel malo, 32% consideran regular y un 30% expresan que es bueno.

Tabla 11. Niveles del liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	22	44,0	44,0	44,0
	Nivel regular	20	40,0	40,0	84,0
	Nivel bueno	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 26 al 28. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

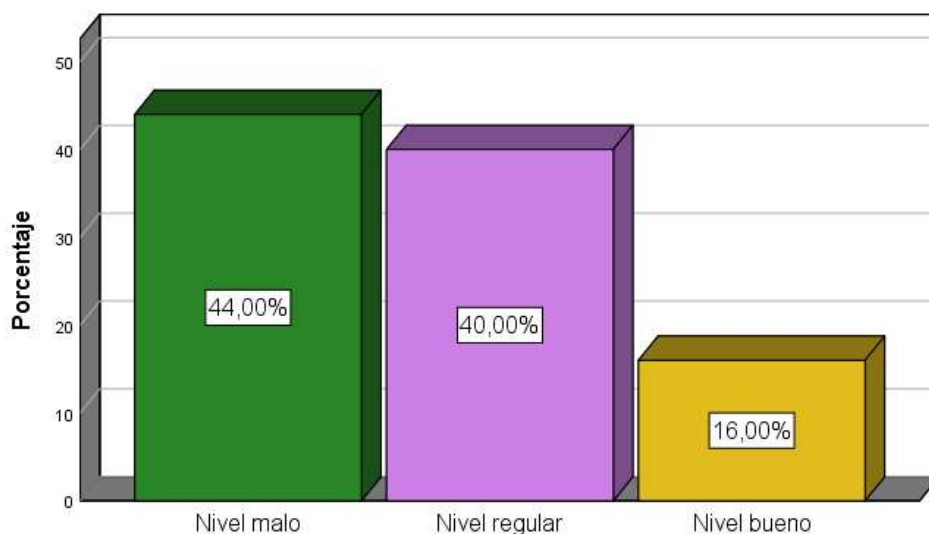


Figura 11. Niveles del liderazgo

Interpretación:

Considerando la tabla 11 y figura 11, se observa que el 44% tienen un nivel malo, 40% consideran regular y un 16% expresan que es bueno.

Tabla 12. Niveles del servicio al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel malo	34	68,0	68,0	68,0
	Nivel bueno	16	32,0	32,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

Fuente: Preguntas 29 al 31. Encuesta realizada a los trabajadores administrativos de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

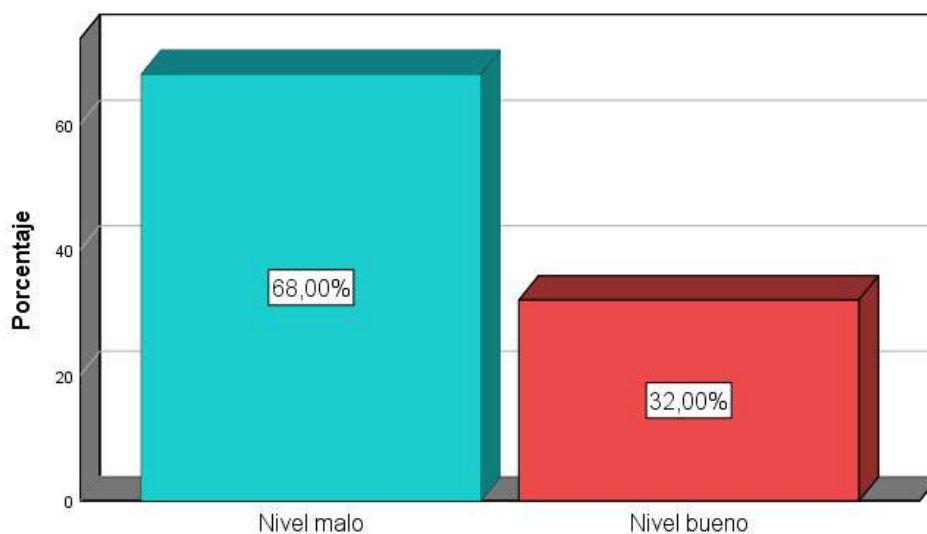


Figura 12. Niveles del servicio al cliente

Interpretación:

Considerando la tabla 12 y figura 12, se observa que el 68% tienen un nivel malo y 32% expresan que es bueno.

4.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 13. Hipótesis general

Correlaciones

			GESTIÓN_LO GÍSTICA	EFICIENCIA_ ORGANIZACI ONAL
Rho de Spearman	GESTIÓN_LOGÍSTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFICIENCIA_ORGANIZA CIONAL	Coeficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 13 podemos observar que el valor $p=,000$ y es 0.05 y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de estudio.

Tabla 14. Hipótesis específica 1

Correlaciones

			COMPRAS	EFICIENCIA_ ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	COMPRAS	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFICIENCIA_ ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 14 podemos observar que el valor $p=,000$ y es 0.05 y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de estudio.

Tabla 15. Hipótesis específica 2

Correlaciones

			PRODUCCIÓN N	EFICIENCIA_ ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	PRODUCCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFICIENCIA_ ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 15 podemos observar que el valor $p=,000$ y es 0.05 y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de estudio.

Tabla 16. Hipótesis específica 3

Correlaciones

			ALMACENAMI ENTO	EFICIENCIA_ ORGANIZACI ONAL
Rho de Spearman	ALMACENAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFICIENCIA_ORGANIZA CIONAL	Coeficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 16 podemos observar que el valor $p=,000$ y es 0.05 y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de estudio.

Tabla 17. Hipótesis específica 4

Correlaciones

			DISTRIBUCIÓN	EFICIENCIA_ ORGANIZACI ONAL
Rho de Spearman	DISTRIBUCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFICIENCIA_ORGANIZA CIONAL	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 17 podemos observar que el valor $p=,000$ y es 0.05 y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de estudio.

Tabla 18. Hipótesis específica 5

Correlaciones

			FLUJO_DE_INFORMACIÓN	EFICIENCIA_ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	FLUJO_DE_INFORMACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	EFICIENCIA_ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La tabla 18 podemos observar que el valor $p=,000$ y es 0.05 y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El objetivo general de la presente investigación estuvo dirigido a determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021. Los resultados estadísticos demuestran que la gestión logística se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021 con una R de Spearman de 0,916, representando una correlación positiva muy alta significativa. La explicación a este resultado está en lo expresado por Mochón, Mochón y Sáez (2014), donde consideran que la gestión logística abarca procedimientos correspondientes a actividades específicas de la organización o empresa, como la compra de insumos o recursos, la producción. Por otro lado, Serrano (2016) manifiesta que el área logística de la empresa demuestra deficiencias, debido a que no registra a tiempo la mercadería comprada y que había varios ítems que estaban mucho tiempo en el depósito, además que la comunicación entre las áreas involucradas no era efectiva. Asimismo, Martínez y Ríos (2019) llegan a la conclusión que la gestión logística se relaciona de gran manera con la rentabilidad de la mencionada empresa, también que hay áreas que se deben mejorar, como: la administración de compras, las estrategias y los procesos logísticos. Por otro lado, Luque (2019) manifiesta que la gestión logística no se relaciona con la productividad laboral y, por último, Sánchez (2015) expresa que la gestión logística se relaciona también con el clima organizacional.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Basado en el estadígrafo de la contrastación que mostro un $r=0,916$, podemos concluir que existe relación significativa entre la gestión logística y la eficiencia organizacional de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.
- Basado en el estadígrafo de la contrastación que mostro un $r=0,818$, podemos concluir que existe relación significativa entre las compras y la eficiencia organizacional de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.
- Basado en el estadígrafo de la contrastación que mostro un $r=0,813$, podemos concluir que existe relación significativa entre la producción y la eficiencia organizacional de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.
- Basado en el estadígrafo de la contrastación que mostro un $r=0,690$, podemos concluir que existe relación significativa entre el almacenamiento y la eficiencia de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.
- Basado en el estadígrafo de la contrastación que mostro un $r=0,619$, podemos concluir que existe relación significativa entre la distribución y la eficiencia de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.
- Basado en el estadígrafo de la contrastación que mostro un $r=0,739$, podemos concluir que existe relación significativa entre el flujo de información y la eficiencia de la empresa agrícola San Pablo S.A.C, 2021.

6.2 Recomendaciones

- Seguir fortaleciendo las compras, con respecto a planificar compras, desarrollar estrategias para una mejor selección de proveedores, realizar correctamente los pedidos y tener como política un abastecimiento estratégico.
- Seguir fortaleciendo la producción, con respecto a la cantidad a producir y costo de la producción.
- Seguir fortaleciendo el almacenamiento, con respecto al tiempo de entrega, capacidad de almacenamiento y costo del almacenamiento.
- Seguir fortaleciendo la distribución, con respecto al ciclo de tiempo de transporte, costo del transporte y número de rutas.
- Seguir fortaleciendo el flujo de información, con respecto a la entrada, procesos y resultados.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Arias, J. (2019). *Modelo logístico para optimizar la eficiencia en la gestión logística de la empresa Perfumería Arias*. [Tesis de Título, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Logística Empresarial. Administración de las Operaciones*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Editorial Universidad del Norte.
- Chase, R. y Jacobs, F. (2011). *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros (13 ed.)*. Educativos.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Organización de la producción y dirección de operaciones: sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva*. Ediciones Díaz de Santos.
- Czinkota, M. y Ronkainen, I. (2008). *Marketing internacional (8a ed.)*. Cengage Learning.
- Daniels, J., Radebaugh, L. y Sullivan, D. (2013). *Negocios internacionales. Ambientes y operaciones (14 ed.)*. Pearson.
- Díaz, A. y Aguilar, J. (2016). *Efecto de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora y comercializadora de alimentos Ninalac Sac del Distrito de Tongod – Cajamarca en el periodo enero-junio 2015*. [Tesis de Título, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]
- Fundación PROEM. (2013). *Los secretos de la logística*. Accenture.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6 ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Hill, C., & Jones, G. (2011). *Administración estratégica. Un enfoque integral (9 ed.)*. Cengage Learning.

- Luque, M. (2019). *La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno - periodo 2017*. [Tesis de Título, Universidad Nacional del Altiplano]
- Martínez, A. y Ríos, L. (2019). *Gestión logística y rentabilidad de la distribuidora ferretera Aaron E.I.R.L Lima – Perú*. [Tesis de Título, Universidad César Vallejo]
- Méndez, Y. (2017). *Gestión estratégica y la eficiencia organizacional del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Acoria - Año 2015*. [Tesis de Título, Universidad Nacional de Huancavelica]
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. Alfaomega.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesor una investigación de tesis (2 ed.)*. Pearson.
- Panta, M. y Villón, Z. (2017). *Análisis y diseño de un modelo de gestión logística empresarial que “Análisis y diseño de un modelo de gestión logística empresarial que Compañía Sennechy S.A. en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Título, Universidad de Guayaquil, Guayaquil]
- Sánchez, L. (2015). *La Eficiencia en Gestión Administrativa y El Clima Organizacional en el Servicio de Salud del Centro de Atención Primaria Iii Huaral*. [tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]
- Serrano, R. (2016). *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal s.a* [tesis de Título, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]

7.2 Fuentes hemerográficas

- Cano, P., Orve, F., Martínez, J., Mayett, Y. L. y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 181-203.
- Civicos, A. y Hernández, M. (2009). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de Revista Educación. *Revista Educación*, 33(1), 25-55.
- Ocampo, P. (2009). Gerencia logística y global. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (66), 113-136.

Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C. y Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276.

7.3 Fuentes electrónicas

Bustani, D. y Chávez, J. (13 de Setiembre de 2019). *Eficiencia organizacional*.
https://sintec.com/p_innovador/eficiencia-organizacional/

Linares, Y. (27 de junio de 2014). *Eficiencia organizacional*.
<https://es.slideshare.net/yurenilinares/eficiencia-organizacional>

Ordaz, M. (13 de enero de 2021). *5 características de la eficiencia y la eficacia*.
<https://brainly.lat/tarea/32685093>

Rizo, M. (5 de noviembre de 2019). *Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿Son lo mismo?*
<https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>

San Martín, K. (26 de Abril de 2014). *Explicar la importancia de la eficiencia y eficacia para la administración*. <https://www.buenastareas.com/ensayos/Explicar-La-Importancia-De-La/51088664.html>

Uriarte, J. (14 de octubre de 2019). *Eficacia, eficiencia y efectividad*.
<https://www.caracteristicas.co/eficacia-eficiencia-y-efectividad/#ixzz704BaVyei>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?	Objetivos General Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Hipótesis General La gestión logística se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Gestión logística	Compras	Planificar compras Selección de proveedores Realizar el pedido Abastecimiento	Tipo Aplicada Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental de corte transversal Nivel Correlacional Población 50 Muestra Censal Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Escala Likert	
Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre las compras y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021? ¿Qué relación existe entre la producción y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021? ¿Qué relación existe entre el almacenamiento y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021? ¿Qué relación existe entre la distribución y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021? ¿Qué relación existe entre el flujo de información y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021?	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre las compras y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Hipótesis Específicos Las compras se relacionan con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.		Producción	Cantidad a producir Costo de la producción		
	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la producción y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Hipótesis Específicos La producción se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.		Almacenamiento	Tiempo de entrega Capacidad de almacenamiento Costo del almacenamiento		
	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Hipótesis Específicos El almacenamiento se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.		Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la distribución y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Distribución		Ciclo de tiempo de transporte Costo del transporte Número de rutas
	Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la distribución y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Hipótesis Específicos La distribución se relaciona con la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.		Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre el flujo de información y la eficiencia organizacional de la empresa Agrícola San Pablo SAC, 2021.	Flujo de información		Entrada Procesos Resultados
			Eficiencia organizacional	Proceso de gestión	Planificación Organización Dirección Control		
				Personal	Capacidades Capacitaciones Desempeño		
				Toma de decisiones	Conocimientos Habilidades Mejora continua		
				Liderazgo	Comunicación Escucha activa Compromiso		
				Servicio al cliente	Calidad técnica Calidad funcional Imagen		

Anexo N° 02: Instrumentos de investigación

Apreciado colaborador, me dirijo a usted con el objetivo de que pueda aportar su valiosa participación en el siguiente cuestionario, el cual es elaborado solo para asuntos sumamente académicos. Las indicaciones con las siguientes:

	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)					
N°	Ítems				Alternativa					
					5	4	3	2	1	
VI: Gestión logística										
D1: Compras										
1	¿Usted cree que para realizar las compras se deben tener una planificación previa?									
2	¿Usted investiga a cada proveedor para poder decidir por uno de ellos?									
3	¿Están capacitados para realizar los pedidos de la forma adecuada?									
4	¿Una vez obtenido las compras, se realiza debidamente el abastecimiento de la materia prima?									
D2: Producción										
5	¿Se estima la demanda para poder establecer la cantidad de producción?									
6	¿Se busca reducir el costo de producción para generar más utilidad?									
D3: Almacenamiento										
7	¿El tiempo de entrega de los frutos desde el fundo hasta lima es corto?									
8	¿La capacidad de almacén de la empresa es idónea?									
9	¿Siempre tratan de reducir los costos de almacenamiento?									
D4: Distribución										
10	¿La distribución de los frutos en el mercado de la forma más apropiada?									

11	¿El medio de transporte elegido genera altos costos para la empresa?					
12	¿El transporte tiene un numero establecido de rutas para la distribución?					
D5: Flujo de información						
13	¿La materia prima ingresada al proceso de producción es de calidad?					
14	¿El proceso para obtener los productos es llevado de forma sistemática?					
15	¿Los resultados obtenidos son de acuerdo a los objetivos planificados?					
V2: Eficiencia organizacional						
D1: Proceso de gestión						
16	¿La empresa planifica sus actividades a desarrollar?					
17	¿La empresa organiza sus actividades a desarrollar?					
18	¿La empresa direcciona sus actividades a desarrollar?					
19	¿La empresa controla sus actividades a desarrollar?					
D2: Personal						
20	¿Las capacidades de los trabajadores son los necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades?					
21	¿La empresa promueve las capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal?					
22	¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores es el esperado?					
D3: Toma de decisiones						
23	¿Los conocimientos obtenidos permiten tomar mejores decisiones para la empresa?					
24	¿Sus habilidades permiten resolver problemas en sus actividades diarias?					
25	¿La empresa emplea métodos para la mejora continua de sus trabajadores?					
D4: Liderazgo						
26	¿La empresa promueve la comunicación sana entre todos los					

	trabajadores?					
27	¿La empresa fomenta la escucha activa en todos los trabajadores?					
28	¿La empresa genera el compromiso necesario de sus trabajadores en sus respectivas funciones?					
D5: Servicio al cliente						
29	¿Los frutos de la empresa son producidos por calidad técnica de sus trabajadores?					
30	¿La calidad funcional producido por la empresa es la conveniente?					
31	¿La empresa genera buena imagen hacia los clientes?					

Anexo N° 03: Base de datos

MATRIZ BASE DE DATOS REF

BASE DE DATOS V1: GESTIÓN LOGÍSTICA															
DIMENSIONES	COMPRAS					PRODUCCIÓN				ALMACENAMIENTO					
	item1	item2	item3	item4	Niveles	TOTAL	item5	item6	Niveles	TOTAL	item7	item8	item9	Niveles	TOTAL
N°															
1	5	3	4	3	Nivel bueno	15	5	4	Nivel bueno	9	5	3	5	Nivel bueno	13
2	3	2	3	2	Nivel malo	10	3	3	Nivel malo	6	5	3	3	Nivel regular	11
3	5	2	4	3	Nivel bueno	14	4	3	Nivel regular	7	4	3	5	Nivel regular	12
4	5	3	3	3	Nivel bueno	14	5	4	Nivel bueno	9	5	3	5	Nivel bueno	13
5	3	2	3	4	Nivel regular	12	5	3	Nivel regular	8	3	4	3	Nivel regular	10
6	2	2	3	2	Nivel malo	9	4	4	Nivel regular	8	5	3	2	Nivel regular	10
7	3	3	3	3	Nivel regular	12	5	3	Nivel regular	8	5	4	3	Nivel regular	12
8	3	3	4	2	Nivel regular	12	5	4	Nivel bueno	9	3	3	3	Nivel malo	9
9	5	3	3	3	Nivel bueno	14	5	3	Nivel regular	8	5	3	5	Nivel bueno	13
10	3	2	3	3	Nivel regular	11	4	3	Nivel regular	7	5	3	3	Nivel regular	11
11	3	2	3	3	Nivel regular	11	5	3	Nivel regular	8	4	3	3	Nivel regular	10
12	5	3	4	3	Nivel bueno	15	5	3	Nivel regular	8	5	4	5	Nivel bueno	14
13	5	3	5	3	Nivel bueno	16	4	4	Nivel regular	8	4	3	5	Nivel regular	12
14	5	2	3	4	Nivel bueno	14	4	3	Nivel regular	7	4	4	5	Nivel bueno	13
15	3	3	5	3	Nivel bueno	14	5	4	Nivel bueno	9	5	4	3	Nivel regular	12
16	3	3	3	3	Nivel regular	12	5	3	Nivel regular	8	4	3	3	Nivel regular	10
17	3	2	3	2	Nivel malo	10	4	3	Nivel regular	7	4	3	3	Nivel regular	10
18	3	3	5	4	Nivel bueno	15	5	4	Nivel bueno	9	5	3	3	Nivel regular	11
19	3	2	3	3	Nivel regular	11	5	4	Nivel bueno	9	5	4	3	Nivel regular	12
20	3	3	4	3	Nivel regular	13	3	3	Nivel malo	6	4	3	3	Nivel regular	10
21	3	3	5	3	Nivel bueno	14	5	4	Nivel bueno	9	5	3	3	Nivel regular	11
22	5	3	4	4	Nivel bueno	16	5	4	Nivel bueno	9	5	4	5	Nivel bueno	14
23	3	2	3	2	Nivel malo	10	4	3	Nivel regular	7	4	3	3	Nivel regular	10
24	3	2	4	2	Nivel regular	11	4	4	Nivel regular	8	4	3	3	Nivel regular	10
25	5	3	5	3	Nivel bueno	16	4	4	Nivel regular	8	4	3	5	Nivel regular	12
26	3	3	4	4	Nivel bueno	14	4	4	Nivel regular	8	4	3	3	Nivel regular	10
27	3	2	3	2	Nivel malo	10	4	3	Nivel regular	7	4	4	3	Nivel regular	11
28	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	4	Nivel regular	7	4	4	2	Nivel regular	10
29	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	2	Nivel malo	5	3	4	2	Nivel malo	9
30	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	2	Nivel malo	5	3	4	2	Nivel malo	9
31	3	2	4	2	Nivel regular	11	3	2	Nivel malo	5	3	4	3	Nivel regular	10
32	3	2	4	2	Nivel regular	11	3	2	Nivel malo	5	3	4	3	Nivel regular	10
33	3	2	4	2	Nivel regular	11	3	2	Nivel malo	5	4	4	3	Nivel regular	11
34	3	2	3	2	Nivel malo	10	3	2	Nivel malo	5	4	4	3	Nivel regular	11
35	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	2	Nivel malo	5	4	4	2	Nivel regular	10
36	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	2	Nivel malo	5	3	4	2	Nivel malo	9
37	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	2	Nivel malo	5	3	4	2	Nivel malo	9
38	2	3	4	2	Nivel regular	11	3	2	Nivel malo	5	3	3	2	Nivel malo	8
39	2	3	4	2	Nivel regular	11	3	2	Nivel malo	5	3	3	2	Nivel malo	8
40	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	2	Nivel malo	5	3	3	2	Nivel malo	8
41	2	2	3	2	Nivel malo	9	3	2	Nivel malo	5	3	3	2	Nivel malo	8
42	3	3	3	3	Nivel regular	12	3	2	Nivel malo	5	3	3	3	Nivel malo	9
43	3	3	3	3	Nivel regular	12	3	2	Nivel malo	5	3	3	3	Nivel malo	9
44	3	3	4	3	Nivel regular	13	3	2	Nivel malo	5	3	3	3	Nivel malo	9
45	3	3	4	3	Nivel regular	13	3	2	Nivel malo	5	3	3	3	Nivel malo	9
46	3	2	3	2	Nivel malo	10	3	3	Nivel malo	6	3	3	3	Nivel malo	9
47	3	2	3	2	Nivel malo	10	4	3	Nivel regular	7	3	4	3	Nivel regular	10
48	2	2	5	2	Nivel regular	11	4	3	Nivel regular	7	3	4	2	Nivel malo	9
49	2	2	5	2	Nivel regular	11	4	3	Nivel regular	7	3	4	2	Nivel malo	9
50	2	2	5	3	Nivel regular	12	4	3	Nivel regular	7	3	4	2	Nivel malo	9

ERIDOS POR LOS INSTRUMENTOS

DISTRIBUCIÓN					FLUJO DE INFORMACIÓN					TV1
item10	item11	item12	Niveles	TOTAL	item13	item14	item15	Niveles	TOTAL	
4	4	3	Nivel regular	11	4	4	3	Nivel regular	11	59
3	3	3	Nivel malo	9	2	3	3	Nivel malo	8	44
4	3	3	Nivel regular	10	4	3	3	Nivel regular	10	53
3	3	4	Nivel regular	10	4	4	3	Nivel regular	11	57
4	3	4	Nivel regular	11	5	3	4	Nivel bueno	12	53
4	3	4	Nivel regular	11	2	3	3	Nivel malo	8	46
4	4	4	Nivel bueno	12	4	4	4	Nivel bueno	12	56
4	3	4	Nivel regular	11	2	4	2	Nivel malo	8	49
4	3	3	Nivel regular	10	4	4	3	Nivel regular	11	56
4	4	4	Nivel bueno	12	4	3	3	Nivel regular	10	51
3	3	3	Nivel malo	9	4	3	3	Nivel regular	10	48
4	5	4	Nivel bueno	13	4	4	4	Nivel bueno	12	62
4	4	4	Nivel bueno	12	4	5	3	Nivel bueno	12	60
4	5	4	Nivel bueno	13	5	3	4	Nivel bueno	12	59
3	3	3	Nivel malo	9	4	4	4	Nivel bueno	12	56
4	3	4	Nivel regular	11	4	4	2	Nivel regular	10	51
4	3	3	Nivel regular	10	2	3	2	Nivel malo	7	44
4	4	4	Nivel bueno	12	5	5	3	Nivel bueno	13	60
4	5	4	Nivel bueno	13	4	3	4	Nivel regular	11	56
4	4	4	Nivel bueno	12	4	5	2	Nivel regular	11	52
4	5	4	Nivel bueno	13	4	4	3	Nivel regular	11	58
4	3	4	Nivel regular	11	5	5	4	Nivel bueno	14	64
3	3	4	Nivel regular	10	2	3	2	Nivel malo	7	44
4	3	4	Nivel regular	11	2	3	3	Nivel malo	8	48
4	4	3	Nivel regular	11	4	4	2	Nivel regular	10	57
4	4	4	Nivel bueno	12	5	4	3	Nivel bueno	12	56
4	3	1	Nivel malo	8	2	3	4	Nivel malo	9	45
4	3	4	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel malo	9	46
3	3	1	Nivel malo	7	2	3	4	Nivel malo	9	39
3	3	1	Nivel malo	7	2	3	4	Nivel malo	9	39
3	3	1	Nivel malo	7	2	3	4	Nivel malo	9	42
2	3	1	Nivel malo	6	2	3	4	Nivel malo	9	41
2	3	3	Nivel malo	8	2	3	4	Nivel malo	9	44
2	3	3	Nivel malo	8	2	3	4	Nivel malo	9	43
2	3	3	Nivel malo	8	2	3	4	Nivel malo	9	41
2	4	3	Nivel malo	9	2	3	4	Nivel malo	9	41
2	4	3	Nivel malo	9	2	3	4	Nivel malo	9	41
2	4	3	Nivel malo	9	2	3	4	Nivel malo	9	41
2	4	3	Nivel malo	9	2	4	3	Nivel malo	9	42
4	4	3	Nivel regular	11	2	4	3	Nivel malo	9	44
4	3	3	Nivel regular	10	2	3	3	Nivel malo	8	40
4	3	3	Nivel regular	10	2	3	3	Nivel malo	8	40
4	3	1	Nivel malo	8	4	4	3	Nivel regular	11	45
3	3	1	Nivel malo	7	4	4	3	Nivel regular	11	44
3	3	1	Nivel malo	7	4	4	3	Nivel regular	11	45
3	3	1	Nivel malo	7	4	4	3	Nivel regular	11	45
3	5	1	Nivel malo	9	2	3	3	Nivel malo	8	42
3	5	3	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel malo	9	47
3	5	3	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel malo	9	47
3	5	3	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel malo	9	47
3	5	3	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel malo	9	48

BASE DE DATOS V2: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL															
PROCESO DE GESTIÓN					PERSONAL					TOMA DE DECISIONES					
item16	item17	item18	item19	Niveles	TOTAL	item20	item21	item22	Niveles	TOTAL	item23	item24	item25	Niveles	TOTAL
4	4	3	4	Nivel regular	15	5	5	5	Nivel bueno	15	4	5	5	Nivel bueno	14
3	3	3	3	Nivel malo	12	3	4	5	Nivel regular	12	3	4	2	Nivel regular	9
4	3	3	3	Nivel regular	13	4	4	3	Nivel regular	11	4	5	5	Nivel bueno	14
3	3	4	3	Nivel regular	13	5	5	5	Nivel bueno	15	3	5	5	Nivel bueno	13
5	4	5	3	Nivel bueno	17	5	4	3	Nivel regular	12	3	4	5	Nivel regular	12
4	4	4	3	Nivel regular	15	4	5	5	Nivel bueno	14	3	2	2	Nivel malo	7
4	3	4	4	Nivel regular	15	5	4	5	Nivel bueno	14	3	4	5	Nivel regular	12
4	4	4	2	Nivel regular	14	5	5	3	Nivel regular	13	4	4	2	Nivel regular	10
4	4	3	3	Nivel regular	14	5	3	5	Nivel regular	13	3	5	5	Nivel bueno	13
4	3	4	4	Nivel regular	15	4	4	5	Nivel regular	13	3	4	5	Nivel regular	12
3	3	3	3	Nivel malo	12	5	4	3	Nivel regular	12	3	4	5	Nivel regular	12
5	4	5	4	Nivel bueno	18	5	4	5	Nivel bueno	14	4	5	5	Nivel bueno	14
4	4	4	4	Nivel bueno	16	4	5	3	Nivel regular	12	5	5	5	Nivel bueno	15
4	4	4	4	Nivel bueno	16	4	4	3	Nivel regular	11	3	5	5	Nivel bueno	13
3	3	3	2	Nivel malo	11	5	5	5	Nivel bueno	15	5	4	5	Nivel bueno	14
4	3	4	3	Nivel regular	14	5	4	3	Nivel regular	12	3	4	5	Nivel regular	12
4	4	3	3	Nivel regular	14	4	4	3	Nivel regular	11	3	4	2	Nivel regular	9
4	4	4	4	Nivel bueno	16	5	5	5	Nivel bueno	15	5	4	5	Nivel bueno	14
4	4	4	4	Nivel bueno	16	5	5	5	Nivel bueno	15	3	4	5	Nivel regular	12
4	4	4	4	Nivel bueno	16	3	4	3	Nivel regular	10	4	4	5	Nivel bueno	13
5	4	4	4	Nivel bueno	17	5	5	5	Nivel bueno	15	5	4	5	Nivel bueno	14
5	4	5	3	Nivel bueno	17	5	5	5	Nivel bueno	15	4	5	5	Nivel bueno	14
3	3	4	3	Nivel regular	13	4	4	3	Nivel regular	11	3	2	2	Nivel malo	7
4	4	4	3	Nivel regular	15	4	5	3	Nivel regular	12	4	2	2	Nivel malo	8
4	4	3	4	Nivel regular	15	4	5	3	Nivel regular	12	5	5	5	Nivel bueno	15
4	4	4	4	Nivel bueno	16	4	5	3	Nivel regular	12	4	2	5	Nivel regular	11
4	4	3	2	Nivel regular	13	4	4	3	Nivel regular	11	3	2	1	Nivel malo	6
4	4	4	3	Nivel regular	15	3	5	3	Nivel regular	11	3	2	2	Nivel malo	7
3	2	3	3	Nivel malo	11	3	2	2	Nivel malo	7	3	2	1	Nivel malo	6
3	2	3	3	Nivel malo	11	3	2	2	Nivel malo	7	3	2	1	Nivel malo	6
3	2	3	3	Nivel malo	11	3	2	2	Nivel malo	7	4	4	2	Nivel regular	10
3	2	3	3	Nivel malo	11	3	2	2	Nivel malo	7	4	4	2	Nivel regular	10
3	2	3	3	Nivel malo	11	3	2	3	Nivel malo	8	4	4	2	Nivel regular	10
3	2	3	3	Nivel malo	11	3	2	3	Nivel malo	8	3	2	2	Nivel malo	7
3	2	3	3	Nivel malo	11	3	2	3	Nivel malo	8	3	4	1	Nivel malo	8
3	2	3	4	Nivel malo	12	3	2	2	Nivel malo	7	3	2	1	Nivel malo	6
3	2	3	4	Nivel malo	12	3	2	3	Nivel malo	8	3	2	1	Nivel malo	6
3	2	3	4	Nivel malo	12	3	2	2	Nivel malo	7	4	2	1	Nivel malo	7
4	2	3	4	Nivel regular	13	3	2	2	Nivel malo	7	4	2	1	Nivel malo	7
4	2	3	3	Nivel malo	12	3	2	2	Nivel malo	7	3	2	1	Nivel malo	6
4	2	3	3	Nivel malo	12	3	2	2	Nivel malo	7	3	2	1	Nivel malo	6
4	2	3	3	Nivel malo	12	3	2	2	Nivel malo	7	3	4	5	Nivel regular	12
3	3	3	3	Nivel malo	12	3	2	3	Nivel malo	8	3	4	5	Nivel regular	12
3	3	3	3	Nivel malo	12	3	2	3	Nivel malo	8	4	4	5	Nivel bueno	13
3	3	3	3	Nivel malo	12	3	2	3	Nivel malo	8	4	4	5	Nivel bueno	13
3	3	3	4	Nivel regular	13	3	2	3	Nivel malo	8	3	4	1	Nivel malo	8
3	3	3	4	Nivel regular	13	4	2	3	Nivel regular	9	3	4	1	Nivel malo	8
3	3	3	4	Nivel regular	13	4	2	3	Nivel regular	9	5	2	1	Nivel malo	8
3	3	3	4	Nivel regular	13	4	2	3	Nivel regular	9	5	2	1	Nivel malo	8
3	3	3	4	Nivel regular	13	4	2	3	Nivel regular	9	5	2	2	Nivel regular	9

LIDERAZGO										
LIDERAZGO					SERVICIO AL CLIENTE					TV2
item26	item27	item28	Niveles	TOTAL	item29	item30	item31	Niveles	TOTAL	
2	3	5	Nivel regular	10	1	1	2	Nivel malo	4	58
2	3	3	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	45
2	3	4	Nivel regular	9	1	1	2	Nivel malo	4	51
2	3	5	Nivel regular	10	1	1	2	Nivel malo	4	55
5	3	4	Nivel bueno	12	1	1	1	Nivel malo	3	56
2	3	4	Nivel regular	9	2	3	4	Nivel bueno	9	54
5	1	5	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel bueno	9	61
2	1	5	Nivel malo	8	2	3	4	Nivel bueno	9	54
5	1	5	Nivel regular	11	1	1	2	Nivel malo	4	55
5	1	4	Nivel regular	10	1	1	2	Nivel malo	4	54
5	1	4	Nivel regular	10	1	1	2	Nivel malo	4	50
5	1	5	Nivel regular	11	1	1	2	Nivel malo	4	61
5	1	5	Nivel regular	11	3	2	3	Nivel bueno	8	62
5	1	4	Nivel regular	10	3	2	3	Nivel bueno	8	58
5	3	5	Nivel bueno	13	3	2	3	Nivel bueno	8	61
5	3	5	Nivel bueno	13	1	1	2	Nivel malo	4	55
2	3	3	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	46
5	3	5	Nivel bueno	13	1	1	2	Nivel malo	4	62
2	3	4	Nivel regular	9	1	1	2	Nivel malo	4	56
2	3	5	Nivel regular	10	1	1	2	Nivel malo	4	53
5	3	5	Nivel bueno	13	1	1	2	Nivel malo	4	63
5	3	5	Nivel bueno	13	1	1	2	Nivel malo	4	63
2	3	4	Nivel regular	9	1	1	2	Nivel malo	4	44
2	3	4	Nivel regular	9	1	1	2	Nivel malo	4	48
5	3	5	Nivel bueno	13	1	1	2	Nivel malo	4	59
5	3	5	Nivel bueno	13	1	1	2	Nivel malo	4	56
1	3	4	Nivel malo	8	3	2	3	Nivel bueno	8	46
2	3	3	Nivel malo	8	3	2	3	Nivel bueno	8	49
1	1	4	Nivel malo	6	3	2	3	Nivel bueno	8	38
1	1	4	Nivel malo	6	3	2	3	Nivel bueno	8	38
2	2	4	Nivel malo	8	3	2	3	Nivel bueno	8	44
2	2	4	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	40
2	2	4	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	41
2	2	4	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	38
1	2	3	Nivel malo	6	1	1	2	Nivel malo	4	37
1	2	3	Nivel malo	6	1	1	2	Nivel malo	4	35
2	2	3	Nivel malo	7	1	1	2	Nivel malo	4	37
2	2	5	Nivel regular	9	1	1	2	Nivel malo	4	39
2	1	5	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	39
1	1	3	Nivel malo	5	2	3	4	Nivel bueno	9	39
1	1	3	Nivel malo	5	2	3	4	Nivel bueno	9	39
5	1	5	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel bueno	9	51
5	1	5	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel bueno	9	52
5	1	5	Nivel regular	11	2	3	4	Nivel bueno	9	53
5	1	5	Nivel regular	11	1	1	2	Nivel malo	4	48
2	3	3	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	41
1	3	3	Nivel malo	7	1	1	2	Nivel malo	4	41
1	3	3	Nivel malo	7	1	1	2	Nivel malo	4	41
2	3	3	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	42
2	3	3	Nivel malo	8	1	1	2	Nivel malo	4	43