



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES**



**ESCUELA PROFESIONAL DE  
COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**TESIS**

**La gestión logística y la productividad laboral de los  
trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A. para  
el periodo 2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL:**

**LICENCIADO EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**Autor:**

Cespedes Guevara José

**Asesor:**

Mg. Wilmer Casely Huancas de la cruz

**Jurado de sustentacion**

Presidente: Dr. Adm. Juan Zapata Sandoval

Secretario: Dr. Willy Rolando Anaya Morales

Vocal: Mg. Marco Antonio Capristan Campos

**Lambayeque – Perú**

**2025**

**Fecha de Sustentación : 16 de Diciembre del 2025**

## HOJA DE FIRMAS

El presente trabajo de investigación ha sido revisado y aprobado por los docentes que conforman el Jurado Evaluador, así como por el Asesor, dejando constancia de su conformidad con el contenido y resultados obtenidos.

### 1. AUTOR:

Nombre completo: JOSE CESPEDES GUEVARA

DNI: 78104053

Firma:



### 2. ASESOR: M.Sc. WILMER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ

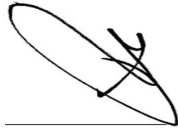
Firma:



### 3. JURADO EVALUADOR:

Presidente: Dr. Adm. Juan Zapata Sandoval

Firma:



Secretario: Dr. Willy Rolando Anaya Morales

Firma:



Vocal: Mg. Marco Antonio Capristan Campos

Firma:





UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS DMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
UNIDAD DE INVESTIGACION



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 12:30 horas del día 16 de Diciembre del 2025, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución N° 1329-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 14 de julio de 2025, conformado por:

DR. JUAN ZAPATA SANDOVAL	Presidente
DR. WILLY ROLANDO ANAYA MORALES	Secretario
M. Sc. MARCO ANTONIO CAPRISTAN CAMPOS	Vocal
M. Sc. WILMER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ	Asesor

Para evaluar el informe de tesis del tesista CÉSPEDES GUEVARA JOSÉ; quien desea obtener su título profesional de LICENCIADO(A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, con la tesis titulada "LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS EMPRESAS CHAMANA SERVICE CARGO S.A. PARA EL PERIODO 2024"; El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N°1964-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 11 de diciembre de 2025 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole 30 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el ((la)señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma Satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.

Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones al tesista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesisistas: CÉSPEDES GUEVARA JOSÉ; han obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para obtener el título profesional de LICENCIADO(A) EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 13:00 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.

ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.

DR. JUAN ZAPATA SANDOVAL  
PRESIDENTE

DR. WILLY ROLANDO ANAYA MORALES  
SECRETARIO

M. Sc. MARCO ANTONIO CAPRISTAN CAMPOS  
VOCAL

M. Sc. WILMER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ  
ASESOR

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, M.Sc. Wilmer Casely Huancas De la Cruz, usuario revisor del documento titulado:

**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LAS EMPRESAS CHAMANA SERVICE CARGO S.A. PARA EL PERIODO 2024**

Cuyo autor es, **José Céspedes Guevara** identificado con documento de identidad 78104053

declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, reporta un porcentaje de similitud 18% y cumple con los parámetros establecidos respecto a la escritura con inteligencia artificial generativa, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 05 de Diciembre del 2025



M.Sc. Wilmer Casely Huancas De la Cruz  
DNI N° 42824947  
ASESOR

**Se adjunta:**

- Resumen del reporte automatizado de similitudes y escritura con IA
- Recibo digital

# PROYECTO DE TESIS COMERCIO

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	11%
2	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Trabajo del estudiante	1%
3	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.unach.edu.pe">repositorio.unach.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://vdocuments.mx">vdocuments.mx</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://www.uss.edu.pe">www.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="http://riujap.ujap.edu.ve">riujap.ujap.edu.ve</a>	



Fuente de Internet

<1 %

10

[xdocs.net](http://xdocs.net)

Fuente de Internet

<1 %

11

[repositorioacademico.upc.edu.pe](http://repositorioacademico.upc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

12

Submitted to Corporación Universitaria  
Iberoamericana

Trabajo del estudiante

<1 %

13

[esdeglibros.edu.co](http://esdeglibros.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

14

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

15

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

16

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

17

[repositorio.uceva.edu.co](http://repositorio.uceva.edu.co)

Fuente de Internet

<1 %

18

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

<1 %

19

Palomino Huamani, Hissarlik. "Eficacia de la  
terapia combinada en comparación a la  
monoterapia en pacientes con diabetes  
mellitus tipo 2 no controlada con metformina

<1 %



en el HCMM de Juliaca 2023-2024.",  
Universidad Nacional del Altiplano de Puno  
(Peru)  
Publicación

---

20

es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

---

21

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



M.Sc. Wilmer Casely Huancas De la Cruz  
DNI N° 42824947  
ASESOR



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo:

Autor de la entrega: JOSE Cespedes Guevara  
Título del ejercicio: TESIS PREGRADO 2024  
Título de la entrega: PROYECTO DE TESIS COMERCIO  
Nombre del archivo: Cespedes\_Jose\_Avance\_Final\_1\_1\_docx  
Tamaño del archivo: 161.88K  
Total páginas: 50  
Total de palabras: 13,155  
Total de caracteres: 75,656  
Fecha de entrega: 12-jun-2025 01:13p.m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2697748702



  
M.Sc. Wilmer Casely Huancas De la Cruz  
DNI N° 42824947  
ASESOR

## ÍNDICE

ÍNDICE	2
ÍNDICE DE TABLAS	3
DEDICATORIA	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
I. DISEÑO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	13
2.1.1 En entorno mundial	13
2.1.2 A nivel nacional	16
2.1.3 A nivel local	18
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Operacionalización	26
II. DISEÑO METODOLÓGICO	29
3.1 Diseño de Investigación	29
3.2. Población de estudio, muestra	29
3.3 Técnicas, instrumentos de procesamiento de datos, validez y confiabilidad	30
2.5. Procedimiento de análisis de datos	31
2.6. Criterios éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSION DE RESULTADOS	59
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS	64

**ÍNDICE DE TABLAS**

## DEDICATORIA

La presenta tesis la dedico a toda la familia,  
principalmente a mis hermanos y mis amados padres Jose  
Ricado y Marita Guevara que han sido el pilar de mi vida profesional,  
por brindarme sus consejos, su confianza y su seguridad  
en cada paso que daba. Y agradecer a Dios por brindarme  
cada fuerza y esperanza.

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios,  
ya que gracias a él pude terminar mi carrera  
y tener una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre,  
a mis padres por qué siempre estuvieron a mi lado,  
y a todas aquellas personas  
que de una u otra manera han contribuido  
para el logro de mis objetivos.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la productividad laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024. En cuanto los aspectos metodológicos, se realizó un estudio básico, alcance correlacional, diseño no experimental, corte transeccional y enfoque cuantitativo. En cuanto los aspectos metodológicos, se realizó un estudio básico, alcance correlacional, diseño no experimental, corte transeccional y enfoque cuantitativo. Asimismo, los informantes estuvieron conformados mediante una muestra censal de 15 participantes. Para la recopilación de la información, se utilizó como técnicas las encuestas, siendo los instrumentos dos cuestionarios con escala de Likert, cada uno con 18 preguntas para su pertinente medición. Además, de acuerdo con las bases teóricas, se determinó las dimensiones para la primera variable siendo financiera operativa, la temporalidad y calidad; y para la segunda variable son los factores individuales, en grupo y organizacionales. Para comprobar la veracidad de las hipótesis se hizo uso de herramientas estadísticas para datos con distribución no normal, como el coeficiente de relación de Rho de Spearman. De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 37, las variables evaluadas presentan valores de significancia menores a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo así que los datos no siguen una distribución normal. Asimismo, El coeficiente de correlación obtenido es de  $r = 0.756$ , con un nivel de significancia de  $p = 0.001$ , el cual es menor a 0.05. Esto señala que existe una correlación positiva y significativa entre las dos variables estudiadas. De esta manera, se concluye que la gestión logística influye positivamente en la productividad laboral, evidenciando que una adecuada planificación, control y optimización de los recursos contribuyen de manera significativa con el incremento del rendimiento de los colaboradores y la competitividad empresarial.

Palabras Claves: Gestión logística, productividad laboral, empresa, trabajadores, asociación.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to determine how logistics management relates to labor productivity at Chamana Service Cargo S.A., 2024. Regarding the methodological aspects, a basic study was carried out, correlational in scope, with a non-experimental design, a cross-sectional cut, and a quantitative approach. Likewise, the informants were comprised of a census sample of 15 participants. For information collection, survey techniques were used, with two Likert-scale questionnaires, each with 18 questions for the relevant measurement. In addition, in accordance with the theoretical foundations, the dimensions for the first variable were determined: financial, operational, temporality, and quality; and for the second variable: individual, group, and organizational factors. To verify the veracity of the hypotheses, statistical tools for data with a non-normal distribution, such as Spearman's Rho ratio, were used. According to the results shown in Table 37, the variables evaluated present significance values less than 0.05. Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, thus concluding that the data do not follow a normal distribution. Likewise, the correlation coefficient obtained is  $r = 0.756$ , with a significance level of  $p = 0.001$ , which is less than 0.05. This indicates that there is a positive and significant correlation between the two variables studied. Thus, it is concluded that logistics management positively influences labor productivity, demonstrating that adequate planning, control, and optimization of resources contribute significantly to increasing employee performance and business competitiveness.

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

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual del comercio internacional, las operaciones logísticas se han convertido en un factor clave para la capacidad de las compañías. La globalización de los mercados, el avance tecnológico y el acrecentamiento de las exigencias de los clientes han generado un entorno dinámico y altamente competitivo que demanda procesos logísticos eficientes, seguros y oportunos. En este escenario, el recurso humano cumple un papel fundamental, ya que la correcta ejecución de las actividades logísticas depende en gran medida de las competencias, conocimientos y habilidades del personal involucrado.

Sin embargo, en muchas organizaciones dedicadas a la logística internacional, persisten deficiencias relacionadas con la capacitación del personal. Se observa que, en varios casos, los trabajadores no cuentan con una formación continua ni especializada que les permita adaptarse a las exigencias del entorno global, lo que conlleva a errores operativos, retrasos en la cadena de suministro, incumplimientos normativos y pérdidas económicas. Estas limitaciones no solo afectan el rendimiento interno de las empresas, sino que también repercuten negativamente en la calidad del servicio brindado a los clientes internacionales, comprometiendo su sostenibilidad en el mercado.

### **En entorno global**

De acuerdo con Medina (2025) identificó que la limitada inversión en tecnologías de la información y comunicación (TIC), junto con la capacitación y capacitación del personal en el sector servicios de Colombia, se debe a la falta de políticas empresariales enfocadas en la innovación y al reconocimiento limitado de la importancia de las TIC en la competitividad. Esta circunstancia ha provocado una habilidad limitada para innovar en las compañías del sector, impactando su rendimiento y capacidad para adaptarse a un ambiente económico que cambia continuamente. Así pues, se enfatiza la importancia de poner en marcha estrategias que fomenten la inversión en TIC y el fortalecimiento de habilidades del personal para fomentar la innovación y optimizar el rendimiento del sector servicios en Colombia.

De la misma forma, Gómez (2022) indicó que las compañías de Colombia enfrentan dificultades significativas en sus operaciones de logística mundial debido a la ausencia de una planificación estratégica y una adaptación limitada a las exigencias comerciales a nivel internacional. Por lo tanto, las empresas sufren demora en la distribución de productos,

aumentan las operaciones y su competitividad en el mercado global. Esto enfatiza la importancia de introducir tácticas logísticas más eficientes e integrar tecnologías avanzadas para optimizar el rendimiento en las operaciones de importación

Por otro lado, Galvis (2022) detectó que, en las universidades públicas del Estado Táchira, Venezuela, la falta de procesos de formación sistemáticos para el personal administrativo se atribuye a la ausencia de políticas institucionales definidas y a una oferta restringida de cursos, seminarios y conferencias. Esta circunstancia ha provocado un rendimiento profesional menos eficiente entre los trabajadores de la administración. Por lo tanto, se enfatiza la importancia de perfeccionar los procesos de formación gerencial para potenciar su rendimiento profesional y aportar al robustecimiento institucional de las universidades públicas.

Asimismo, Jurado, Díaz, Villegas & Santos (2023) detectaron que las compañías colombianas se encuentran con retos considerables en sus operaciones logísticas internacionales, a causa de la ausencia de planificación estratégica y la limitada adaptación a las demandas del comercio mundial. Esta circunstancia se debe principalmente a la falta de programaciones logísticas eficaces y a la escasa aplicación de tecnologías de vanguardia en la cadena de abastecimiento. De tal manera, las empresas sufren retraso en la distribución del producto, el aumento de los costos operativos y de reducción de su competitividad en el mercado global. Esto enfatiza la ejecución de tácticas logísticas para optimizar el rendimiento en las operaciones de importación.

### **A nivel nacional**

Según, Castillo (2025) se percató de que el manejo manual de las cargas entre las bandas de transporte se lleva a cabo sin una formación ergonómica suficiente. Esta situación surge de la falta de tácticas pedagógicas efectivas y un monitoreo limitado del cumplimiento de normas como la ISO 11228-1. En consecuencia, los empleados están sujetos a riesgos ergonómicos significativos, como el manejo de cargas de hasta 32 kg, posturas incómodas y la falta de asistencia mecánica, lo que aumenta el daño muscular y esquelético y afecta el entorno laboral. Estas situaciones resaltan la relevancia de impulsar la capacitación en ergonomía y poner en práctica las normativas actuales para mejorar las condiciones de trabajo en los sectores que requieren una alta gestión de la carga manual.

De otra forma, Uchuya (2021), detectó que la escasa formación del personal en una entidad estatal se atribuye a la ausencia de programas de formación estructurados y al limitado monitoreo de los procesos de aprendizaje. Esta circunstancia provocó una reducción

en la productividad en el trabajo, demostrada por la escasa eficiencia y rendimiento de los trabajadores. Por lo tanto, se subrayó la importancia de establecer programas de formación apropiados y constantes para incrementar la productividad y el desempeño del personal en las entidades estatales.

Finalmente, Valverde (2023), menciona que la falta de capacitación del equipo en la institución pública se debe a la inexistencia de planes de formación organizados y a la supervisión limitada del desarrollo del aprendizaje. Esta situación ha resultado en una menor productividad laboral, evidenciada en la baja eficiencia y eficacia del desempeño de los empleados. En consecuencia, se resalta la necesidad de implementar programas de formación adecuados y continuos para mejorar la productividad y el rendimiento del personal en el sector público. En el contexto del comercio internacional, la eficiencia en las operaciones logísticas constituye un factor determinante para la competitividad de las empresas.

En este sentido, Chamana Service Cargo S.A., dedicada a brindar servicios logísticos en el ámbito internacional, afronta una serie de retos operativos que limitan el rendimiento y la calidad del servicio que ofrece a sus clientes. Durante el año 2024, se ha reconocido que uno de las principales dificultades que perturba el desempeño logístico de la empresa está vinculado con la insuficiente capacitación del personal que interviene en los procesos claves de la cadena logística.

El personal operativo y administrativo, en muchas ocasiones, carece de conocimientos actualizados sobre normativas aduaneras, documentación internacional, tecnologías aplicadas a la trazabilidad, así como sobre los protocolos de seguridad y gestión de riesgos inherentes al transporte internacional. Esta situación ha generado deficiencias en la ejecución de tareas fundamentales, tales como la preparación de documentos, la coordinación de transporte multimodal, el seguimiento de carga, y el acatamiento de requisitos regulatorios en distintos mercados de destino.

Como consecuencia, se han evidenciado retrasos en las entregas, errores en la documentación, costos adicionales por reprocesos, e incluso pérdida de oportunidades comerciales debido a incumplimientos operativos. Estas deficiencias no solo afectan la reputación de Chamana Service Cargo S.A., sino que también comprometen su capacidad para posicionarse de manera sólida en un entorno altamente competitivo y exigente como lo es el comercio internacional.

Si bien la empresa ha demostrado interés en mejorar sus estándares de calidad y eficiencia, no cuenta aún con un plan de capacitación sistemático y especializado que fortalezca las competencias del capital humano. Esta carencia limita la capacidad de respuesta ante los cambios dinámicos del entorno logístico global, caracterizado por la transformación digital, la necesidad de cumplimiento normativo y la demanda de un servicio logístico ágil y confiable.

### **1.1 Formulación del problema**

- ¿De qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Productividad Laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?

#### **Asimismo, los problemas secundarios:**

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión financiera operativa y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el tiempo y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?

### **1.2 Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar de qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Productividad Laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024

#### **Objetivos específicos**

- Determinar es la relación entre la dimensión financiera operativa y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.
- Determinar la relación entre el tiempo y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.
- Determinar la relación entre la calidad y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.

### **1.3. Hipótesis general**

- **H0:** La Gestión Logística no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.
- **H1:** La Gestión Logística se relaciona con la productividad laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.

### **1.4. Hipótesis específicas**

- La dimensión financiera - operativa se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024
- El tiempo se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.
- La calidad se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024

### **1.3 Justificación e importancia del estudio**

#### **Justificación metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, este estudio adopta un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, lo cual permitirá establecer relaciones estadísticas entre las variables "capacitación del personal" y "eficiencia de las operaciones logísticas internacionales". Esta metodología es pertinente porque permite recoger, procesar y analizar datos concretos de desempeño y formación, brindando resultados medibles y objetivos que faciliten la toma de decisiones empresariales informadas.

#### **Justificación teórica**

Desde un enfoque teórico, este estudio busca demostrar cómo la formación continua del personal asiste a optimizar la calidad del servicio, reducir errores, cumplir plazos y optimizar recursos en las operaciones logísticas. Asimismo, pretende fortalecer el discernimiento sobre la importancia de la capacitación en contextos logísticos exigentes, sirviendo como base conceptual para futuras investigaciones y decisiones estratégicas en la gestión del talento humano.

#### **Justificación Práctica**

En el ámbito práctico, esta investigación ofrece a Chamana Service Cargo S.A. una herramienta de diagnóstico y mejora continua que le permitirá identificar brechas de capacitación y su impacto real en las operaciones logísticas internacionales. Los resultados podrán ser utilizados para diseñar programas de formación más efectivos, optimizar recursos y fortalecer su enfoque competitivo en el mercado global. Asimismo, podrá servir de referencia para otras compañías del sector que afronten jactancias similares.

#### **Justificación social**

A nivel social, este estudio aporta a la mejora de las condiciones laborales del personal de Chamana Service Cargo S.A., al demostrar que la capacitación no solo incrementa la eficiencia organizacional, sino también promueve el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Además, fortalece la imagen de la empresa como un agente responsable y comprometido con el crecimiento de su capital humano, lo cual puede repercutir positivamente en su entorno social inmediato y en la calidad del servicio brindado a sus clientes.

## I. DISEÑO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 En entorno mundial

Arévalo (2024), en Ecuador, su fin fundamental fue dar a conocer cómo el entrenamiento y el desarrollo influyen en el rendimiento del talento humano en las tiendas Hidalgo. El método utilizado fue cuantitativo con un diseño no experimental y cruzado. La prueba consistió en 15 colaboradores de la compañía. Se utilizaron estudios de recopilación de datos. Los resultados mostraron que la falta de programas estructurados de capacitación y desarrollo afecta negativamente las actividades del personal y se manifiesta en una menor productividad y eficiencia. Como resultado se obtuvo que la introducción de programas de capacitación y desarrollo apropiados fue importante para mejorar el rendimiento del talento humano en las tiendas Hidalgo.

Castro (2023) en su análisis acerca del efecto de las operaciones logísticas en la productividad de una empresa Multinacional, en la ciudad de Guayaquil, que fabrica productos farmacéuticos para uso humano, reconociendo problemas como la disminución de ventas, dificultades para una adecuada administración de las importaciones, deficiencias en la rotación de los inventarios, falta de disposición de productos y falta de recursos financieros para la adquisición de un sistema de control, siendo así que, estableció el objetivo general de evaluar su influencia. Teniendo en cuenta ello, la muestra estuvo conformada por 53 colaboradores, además, en los aspectos metodológicos, le corresponde un estudio mixto, exploratorio, descriptivo y correlacional. A su vez, utilizó cuestionarios y una guía de entrevistas como herramientas primarias de obtención de información. Los descubrimientos conforme a los programas de cálculo estadístico indicaron que, mediante la prueba de ANOVA, existe una asociación de 0.770 y una significancia de 0.00, demostrando su influencia. De este modo, queda en evidencia que los cambios si repercuten sobre la productividad del personal, siendo necesaria, una adecuación planificada para ofrecer una solución integral.

Banda (2021) en su averiguación focalizado en la gestión de calidad y productividad en el sector de construcción ubicada en Ecuador, recalcó que la calidad no es tomando en

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

Castro (2023) en su análisis acerca del efecto de las operaciones logísticas en la productividad de una empresa Multinacional, en la ciudad de Guayaquil, que fabrica productos farmacéuticos para uso humano, reconociendo problemas como la disminución de ventas, dificultades para una adecuada administración de las importaciones, deficiencias en la rotación de los inventarios, falta de disposición de productos y falta de recursos financieros para la adquisición de un sistema de control, siendo así que, estableció el objetivo general de evaluar su influencia. Teniendo en cuenta ello, la muestra estuvo conformada por 53 colaboradores, además, en los aspectos metodológicos, le corresponde un estudio mixto, exploratorio, descriptivo y correlacional. A su vez, utilizó cuestionarios y una guía de entrevistas como herramientas primarias de obtención de información. Los descubrimientos conforme a los programas de cálculo estadístico indicaron que, mediante la prueba de ANOVA, existe una asociación de 0.770 y una significancia de 0.00, demostrando su influencia. De este modo, queda en evidencia que los cambios si repercuten sobre la productividad del personal, siendo necesaria, una adecuación planificada para ofrecer una solución integral.

Chicaiza (2020) en su exploración enfocada en la mejora permanente y la en la eficacia de prácticas de gestión de inventarios y despacho en la entidad Megaprofer S.A., localizada en la ciudad de Ambato, evidenció problemáticas desde la falta de elementos que contribuyan al progreso, falta de indicadores de producción y directrices que indiquen las actividades de almacenamiento o despacho. Bajo este contexto, planteó el objetivo general de investigar las variables en los diversos procesos logísticos. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 75 trabajadores. A su vez, la metodología empleada hizo referencia al

enfoque cuantitativo, método deductivo, siendo una investigación no experimental, de campo, bibliográfico y de análisis, por lo que, para reunir la base de datos, se aplicaron cuestionarios validados. En cuanto los hallazgos, acorde a los programas estadísticos, con un nivel de significación del 95% y un riesgo del 5%, descubrió que el parámetro de Chi Cuadrado calculado  $X^2_c = 12.4456$ , es inferior al Chi Cuadrado tabulado  $X^2_t = 9.488$ , dejando en claro que, los niveles de productividad del almacén están afectados por la mejora continua y despacho de la organización.

Ante ello, se recalca que, la mejora continua si tiene efecto en los niveles de productividad, siendo de necesidad la implementación de sistemas o estructuras, racionalizar procesos, estandarizar los precios y brindar la importancia debida al recurso humano dentro de su ambiente de trabajo.

Rueda (2022), en Colombia, su objetivo primordial fue estudiar el impacto de la capacitación y el rendimiento del personal en la calidad del servicio al consumidor final. El método utilizado fue descriptivo con un enfoque cualitativo utilizando análisis de información primaria y secundaria. Los resultados dieron a conocer que la capacitación permanente y las habilidades de fortalecimiento son importantes para mejorar la calidad del servicio al cliente. Por lo tanto, se concluyó que la educación del personal tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados y, por lo tanto, la calidad del servicio ofrecida a los usuarios.

Torres y Vélez (2025), en Ecuador, se tuvo como objetivo principal optimizar las operaciones logísticas en la industria del consumo de masas mediante la introducción de la metodología Kaizen. En la metodología se utilizó un diseño no experimental y un enfoque cualitativo. La prueba consistió en las áreas operativas de la empresa seleccionada. La técnica utilizada fue la observación directa, las entrevistas y las herramientas como la tabla de Ishikawa y el ciclo PHVA. Los resultados demostraron fallas en los procesos logísticos, como órdenes de captura, almacenamiento, preparación y envío, lo que causó altos costos y retrasos en la entrega. Finalmente, se concluyó que el uso de la metodología de Kaizen se permitió mejorar significativamente su eficiencia, reducir el desperdicio y aumentar la competitividad de la empresa.

De acuerdo con Fernández O y Jiménez J (2021), en Costa Rica, tuvo como objetivo principal analizar la deuda en la cadena de suministro influenciada por las operaciones de logística de Canatrac entre 2019 y 2020. La metodología se utilizó con un enfoque mixto y un diseño no experimental. La muestra incluyó socios administrativos y conductores en la

organización. El estudio y la observación documental se utilizaron como técnicas. Los resultados demostraron que hubo deficiencias durante las reacciones aduaneras, el control de documentos y el seguimiento, lo que causó una reducción en el retraso y la calidad del servicio logístico. Se concluyó que el problema de las conexiones de la cadena de suministro afecta negativamente la eficiencia y la competitividad de las operaciones de logística de Kanatrac.

### **2.1.2 A nivel nacional**

Tipismana (2024), en Lima, tuvo como designio principal optimizar la gestión de acciones de un sistema de control basado en la metodología ABC y el análisis de rotación del producto. La metodología se utilizó con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La muestra consistió en registros históricos y registros de ventas en los últimos 12 meses. La técnica utilizada fue un análisis documental y entrevistas parcialmente estructuradas con el personal de logística. Los resultados resultaron ser una falta de clasificación de productos y rotación ineficaz, lo que resultó en costos adicionales y descansos de acciones. Finalmente, se concluyó que la introducción de la metodología ABC y el análisis de rotación mejoraron significativamente la eficiencia de gestión de existencias, los costos reducidos y la mayor disponibilidad del producto.

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

Porles (2024), en Huacho, tuvo como fin fue determinar si la capacitación del personal afecta la cadena de suministro de la empresa -Technológica S.A.C. La metodología fue un diseño consistente y no experimental con un enfoque cualitativo. La prueba fue de 40 personas que trabajaron para la deuda de la compañía. La técnica utilizada fue el informe de

investigación y documental. Los resultados fueron tales que el coeficiente de correlación fue  $r = 0.875$ , con  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), por lo que se adoptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis cero. " Finalmente, se concluyó que la capacitación del personal tiene un impacto significativo en la tecnología de la cadena de suministro de la compañía S.A.C.

Hinostroza Rodríguez (2025), en Huánuco, su propósito primordial fue analizar qué educación del personal necesitaba en esa institución. La metodología se utilizó con un enfoque cuantitativo, un rango descriptivo y un diseño de intersección no experimental. La muestra consistió en 30 colaboradores de Cámara de Comercio de Huánuco y personal industrial. La técnica utilizada fue el estudio y la herramienta utilizada fue un cuestionario. Los resultados mostraron que era importante capacitar habilidades interpersonales, técnicas y de retroalimentación para mejorar los métodos de enseñanza. Se concluyó que el personal alentador requiere capacitación especial que optimice sus talentos individuales, promueva una cooperación efectiva y aumente los resultados de la organización.

Zevallos Melgar (2025), en Lima, su fin fue optimizar el control logístico del servicio de transferencia del ejército a través de estrategias de mejora continua. La metodología se utilizó con un enfoque cuantitativo y un diseño de intersección no experimental. La prueba consistió en personal en el campo de la logística para la transferencia. Se utilizaron métodos como la investigación y el análisis documental para recopilar la información necesaria. Los resultados demostraron las deficiencias en los procesos de suministro y distribución, lo que causó demoras y costos. Finalmente, se concluyó que el uso de estrategias de mejora permanentes en la gestión de la logística permitió una mayor eficiencia operativa y la optimización del uso de recursos al servicio del ejército peruano.

Rojas y Bautista (2024), en Lima, el designio fue mejorar la administración de registros de la empresa ABC S.A.C. por medio de la aplicación de métodos competentes. En la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño de intersección no experimental. La prueba consistió en el área logística de la compañía. Se utilizaron métodos como la investigación y el análisis documental para recopilar la información necesaria. Los resultados demostraron fallas en los procesos de control y monitoreo de acciones, que crearon costos y acciones adicionales. Finalmente, se concluyó que el uso de estrategias de mejora en la gestión de acciones permitió una mayor eficiencia operativa y optimización de recursos ABC S.A.C.

### 2.1.3 A nivel local

Rojas Saavedra y Yajahuanca Rodríguez (2022), tuvieron como objetivo fundamental estudiar cómo los procesos del personal del personal afectan la eficiencia comercial ya descrita. La metodología se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño de intersección no experimental. La muestra consistió en el personal administrativo y operativo de la compañía. Se utilizaron métodos como estudios estructurados y análisis documentales para recopilar la información necesaria. Los resultados mostraron fallas en el proceso de selección y capacitación, lo que causó una alta reducción en la rotación y la productividad del personal. Finalmente, se concluyó que la introducción de un proceso de selección estructurado y los programas de capacitación apropiados contribuirían en gran medida a la eficiencia de la eficiencia operativa y la preservación de los talentos humanos en la empresa.

Meregildo Tamay (2022), en Chiclayo, tuvo como objetivo principal fue dar a conocer la relación entre la educación del personal y la productividad en el municipio. La metodología se utilizó con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel de correlación. La prueba consistió en 60 socios administrativos de la población total de 108. El estudio se utilizó como cuestionario que cubrió 19 sujetos para capacitar para cambiar y 12 productividad. Los resultados mostraron una correlación completamente positiva (Spearman Rho = 0.928,  $p = 0.000$ ), lo que permitió aceptar una hipótesis alternativa. Se concluyó que la capacitación del personal tiene un impacto significativo y positivo en la productividad de la unidad municipal.

Campoverde, Carrillo y Yumbra (2024), en Chiclayo, en su trabajo titulado “Logística inversa y medio ambiente en empresas de Chiclayo”. El objetivo principal fue estudiar la correlación entre la logística inversa y la gestión ambiental en las compañías de Chiclayo. La metodología se utilizó con un enfoque cuantitativo y un diseño de intersección no experimental. La muestra consistió en empresas locales que implementan prácticas de logística inversa. Se utilizaron métodos como estudios estructurados y análisis documentales para recopilar la información necesaria. Los resultados dieron a conocer que la introducción de procesos de logística inversa contribuye significativamente a la reducción del impacto ambiental mediante los materiales de reciclaje y la gestión adecuada de los residuos. Finalmente, se concluyó que la logística inversa es una herramienta efectiva para mejorar los resultados ambientales de las compañías radicadas en Chiclayo.

Orosco (2021), en Chiclayo, su objetivo fue hacer una propuesta para la gestión de logística permitiendo así la eficiencia del negocio de los pescadores en el distrito de Santa

Rosa. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño de intersección no experimental. La prueba consistió en compañías de pesca locales. Se utilizaron métodos como estudios estructurados y análisis documentales para recopilar la información necesaria. Los resultados mostraron fallas en los procesos logísticos, como la falta de planificación y control de la cadena de suministro, lo que causó ineficiencia y los costos superiores. Finalmente, se concluyó que la introducción de una propuesta de gestión logística suficiente contribuirá significativamente a la eficiencia de las empresas pesqueras y la competitividad en el área de Santa Rosa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Gestión Logística**

Se alude a cada etapa del procedimiento que se ha diseñado para superar las expectativas, tanto de los clientes como de la empresa en sí, de manera metódica para planificar y ejecutar una operación. Por lo tanto, resulta fundamental dar prioridad a la calidad y centrarse en los detalles en todas las áreas de las actividades de la organización (Sánchez et al., 2021).

Es la gestión del movimiento de bienes, acciones e información desde su origen hasta el destino final del cliente, lo cual necesita una planificación, implementación y control minuciosos. Asimismo, el movimiento de mercancías es solamente un aspecto de este proceso integral, que también se encarga de asegurar que la entrega sea puntual y precisa. Por lo tanto, complacer a los clientes y asegurar su fidelidad a largo plazo deberían ser las prioridades clave de las cadenas de suministro (Rocha y Rego, 2023).

La competitividad de una empresa puede ser fortalecida a través de prácticas logísticas bien planificadas y estratégicas, que fomentan la eficacia en el uso de recursos y la disminución de gastos. De este modo, se crea una red de suministro más eficaz que posibilita respuestas ágiles a las necesidades de los clientes y se adapta fácilmente a las fluctuaciones del mercado. Esto no solo facilita una respuesta rápida a las exigencias del cliente, sino que también ayuda a alcanzar los objetivos establecidos. En resumen, esto resulta en una reputación empresarial más sólida y permite que la empresa cumpla con sus metas cuando se implementa de forma adecuada (Zelada, 2022).

Conforme lo propuesto por Haydar y Tugrul (2022) a logística constituye un conjunto organizado de métodos cuyo propósito es alterar las actividades de almacenamiento y traslado para adaptarse con agilidad a las demandas variables de los consumidores.

Fortalecer la habilidad de las empresas para enfrentar los desafíos económicos es crucial, así como también la conversión de los sistemas logísticos a formatos digitales.

De acuerdo a mi primera variable, menciona Castellanos (2021), que las operaciones logísticas internacionales constituyen un conjunto integral de actividades, procesos y estrategias diseñadas para asegurar el flujo eficiente de bienes, servicios e información a través de las fronteras nacionales. De acuerdo con Álvarez (2021), la logística internacional abarca la planificación, implementación y control del movimiento y almacenamiento de productos y servicios desde su punto de origen hasta el destino final, en el marco del comercio exterior. Esta visión resalta la importancia de una coordinación eficaz entre los distintos eslabones que conforman la cadena logística internacional.

Por otro lado, Escudero (2020), amplían esta perspectiva al definir las operaciones logísticas internacionales como una gestión integral que involucra el transporte internacional, el almacenamiento, los trámites aduaneros, la documentación y la coordinación entre los diversos actores que intervienen en la cadena de suministro global. Estos elementos son fundamentales para garantizar la fluidez operativa en un entorno caracterizado por su creciente complejidad y dinamismo.

Por su parte, Aranibar y Quispe (2023) sostienen que las operaciones logísticas internacionales representan un componente crítico en la gestión logística contemporánea, ya que permiten conectar mercados internacionales mediante redes de transporte multimodal, infraestructura portuaria especializada y sistemas digitales que aseguran la trazabilidad y eficiencia de los procesos logísticos.

Importancia de las operaciones logísticas internacionales, La relevancia de estas operaciones radica en su papel estratégico dentro del comercio global. Su correcta gestión garantiza la entrega puntual de productos y servicios entre países, optimizando tanto los costos como los tiempos de traslado. En un contexto marcado por la globalización, la eficiencia logística se convierte en un factor decisivo para que las empresas accedan a nuevos mercados, superen barreras operativas y aumenten su competitividad (Prado, 2025).

Asimismo, una estructura logística internacional robusta permite la integración efectiva de las cadenas de suministro globales, asegurando la continuidad del comercio exterior y reduciendo riesgos logísticos como demoras, pérdidas de mercancías o complicaciones aduaneras (López, 2024).

Beneficios de una gestión eficiente

Entre los principales beneficios de una adecuada gestión de las operaciones logísticas internacionales se destacan:

Reducción de costos operativos, lograda mediante una planificación óptima de rutas, consolidación de cargas y uso eficiente del transporte multimodal.

Mayor confiabilidad y trazabilidad, gracias a la implementación de sistemas tecnológicos que permiten el monitoreo en tiempo real.

Incremento de la competitividad, al cumplir con plazos de entrega y normativas internacionales, lo que mejora la imagen y posición de la empresa en mercados globales.

Cumplimiento normativo y mitigación de riesgos, a través de la correcta aplicación de procedimientos aduaneros y regulatorios (Álvarez, 2021).

Las dimensiones de las operaciones logísticas internacionales, de acuerdo Castellanos (2021), el análisis de estas operaciones puede abordarse desde varias dimensiones esenciales:

**Transporte internacional:** Se refiere a la gestión del movimiento físico de mercancías por vía marítima, aérea, terrestre o ferroviaria, considerando aspectos como tiempos de tránsito, costos y seguridad.

**Gestión aduanera:** Incluye los procedimientos, regulaciones y documentación necesarios para el ingreso y salida de mercancías en distintos países, asegurando el cumplimiento legal y la eficiencia operativa.

**Almacenamiento internacional:** Implica la administración de inventarios y depósitos estratégicamente ubicados, como en puertos o zonas francas, tomando en cuenta factores como condiciones de conservación, tiempos de permanencia y rotación de productos.

**Documentación y cumplimiento normativo:** Comprende la elaboración y control de documentos esenciales como facturas comerciales, cartas de porte, certificados de origen, entre otros requeridos por cada jurisdicción.

## **Productividad Laboral**

En un ambiente de trabajo, la eficacia laboral es fundamental porque el talento humano representa el recurso más importante de una organización. Igualmente, la eficacia

laboral se define como la conexión en el proceso de producción y los empleados durante un tiempo determinado (Dávila et al., 2022).

Simplificar los procedimientos para mejorar la producción con recursos reducidos es una medida clave a considerar al analizar la competitividad de las empresas privadas. Así, una gran productividad del personal puede ser un signo de un entorno eficaz y correctamente gestionado, donde los trabajadores se sienten motivados para rendir al máximo y se les proporciona lo necesario para triunfar (Stock et al., 2023).

La habilidad de los trabajadores para producir es el motor del aumento de las riquezas, facilitando la creación efectiva de un mayor número de productos y servicios con menores ingresos. Por este motivo, es vital definir las metas de la compañía e invertir en tecnologías y métodos avanzados. Como es un indicador de la eficacia tanto de los individuos como de las organizaciones con fines de lucro, el desempeño laboral es clave para el desarrollo y la salud financiera (González et al., 2022).

La eficacia en el trabajo se refiere a la cantidad de productos generados por cada unidad de tiempo dedicada al trabajo. Este concepto está íntimamente vinculado a la calidad, la creatividad y el uso óptimo de los recursos humanos disponibles (Vera y Vera, 2021). Cabe señalar que Agudelo y Escobar (2022) expresaron que es una manera de determinar cuán eficientemente un recurso específico puede generar un producto particular, para convertir insumos en artículos terminados.

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

La atmósfera en el entorno laboral, la protección y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal son esenciales para estimular la creatividad, potenciar la competitividad a nivel global, favorecer el bienestar colectivo y fomentar el avance de la economía. Atender estos aspectos resultará en beneficios duraderos en el rendimiento de los trabajadores y establecerá las bases para alcanzar el éxito tanto en el ámbito empresarial como en el social (Isham et al., 2021).

Debido a su impacto inmediato en la habilidad de producción en el entorno laboral, se considera un elemento clave para medir la calidad. No obstante, la productividad puede incrementarse de manera significativa, pero esto solo sucede si los empleados están adecuadamente capacitados para ajustarse a un mundo que es competitivo y exigente por parte de la sociedad (Meneses et al., 2021).

De acuerdo con Martínez y Mateus (2020) Existen cuatro rasgos clave que se han identificado como señales de la eficacia laboral. Los equipos, herramientas y estructuras que forman el capital físico de una organización. En contraste, el capital humano abarca todas las habilidades y conocimientos adquiridos por un individuo. De este modo, las competencias técnicas abarcan el conocimiento de las metodologías más avanzadas, así como los recursos naturales, que son los elementos esenciales para el proceso de producción. Finalmente, es esencial reconocer la relevancia de involucrar a las personas en la mejora constante del proceso de fabricación.

La eficiencia en el entorno laboral es crucial, ya que evalúa la cantidad de producción por empleado en relación con los recursos que utilizan. Sin duda, esto resulta fundamental para optimizar el rendimiento del equipo dentro de una organización y detectar áreas donde se puede avanzar. Al aumentar la eficiencia, se puede lograr un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo que a su vez eleva la calidad de vida de los empleados y disminuye los costos (Kai et al., 2024).

#### Definición conceptual y operacional de las variables y dimensiones

VARIABLE /DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
<b>V1: Gestión logística</b>	Es la gestión del movimiento de bienes, procesos y datos medibles desde su origen hasta el lugar donde los recibe el consumidor, lo cual necesita una programación, implementación y control meticuloso. Asimismo, el traslado de mercancías es solo un aspecto de este extenso proceso, que también asegura que la entrega se realice de manera puntual y correcta (Rocha y Rego, 2023).	
D1: Financiera - Operativa	La tecnología que facilita las funciones de la cadena de suministro disminuye los costos y fomenta el crecimiento económico, apoyando a las empresas en	

	<p>su estabilidad financiera. En resumen, el desempeño financiero general se ve beneficiado de manera favorable por el desarrollo económico y las estrategias de distribución de gastos (Gonzales y Vera, 2023).</p>	<p>El procedimiento de evaluación se realizará a través de un cuestionario que contendrá preguntas dirigidas a las dimensiones mencionadas anteriormente: financiera y operativa, tiempo y calidad; cada una con sus respectivos indicadores</p>
D2: Tiempo	<p>Sánchez et al. (2021) Manifestaron que los plazos de entrega exactos y confiables, el monitoreo exhaustivo de la carga y la incorporación de costos y servicios se están volviendo aspectos cada vez más fundamentales en las opciones de compra. Además, todos los involucrados en la logística deben estar bien equipados para proporcionar el nivel de servicio anticipado. La implementación de estrategias de logística comercial incrementará de esta manera la claridad y la capacidad de seguimiento, mientras se disminuirán los tiempos y gastos.</p>	
D3: Calidad	<p>Según Morán y Cogollo (2022), La calidad es un elemento clave para que las operaciones de las cadenas de suministro mantengan su competitividad. Así, los aspectos fundamentales que se destacan incluyen a los proveedores que garantizan productos de alta calidad y las técnicas para mejorar la satisfacción del consumidor de manera constante. También hay conceptos y normas de aceptación general que son muy útiles, los cuales apoyan la integración estratégica de</p>	

	estándares fijados por la gestión de la empresa.	
<b>V2: Productividad laboral</b>	Es la cantidad de producción generada por cada unidad de tiempo de trabajo. La excelencia, la innovación y el uso óptimo de los recursos humanos disponibles están íntimamente conectados con este concepto (Vera y Vera, 2021).	La valoración se llevará a cabo a través de un formulario que incluirá interrogantes vinculados a las áreas mencionadas: elementos individuales, colectivos y de la organización; además de los indicadores que correspondan a cada una.
D1: Factores Individuales	El crecimiento en la capacidad de producción se establece por una combinación de factores individuales y colectivos. Un aspecto fundamental de este proceso es la motivación laboral, que refleja el grado de interés que las personas están dispuestas a invertir en sus actividades. Asimismo, el triunfo como grupo no solo depende del rendimiento laboral y la satisfacción personal, sino que abarca aspectos más amplios (Prada et al., 2020).	
D2: Factores Grupales	Factores como la mala gestión del entorno, la presión en las condiciones laborales, así como la capacitación y la experiencia de los miembros del equipo son fundamentales para afectar la productividad. La aparición de disputas está íntimamente relacionada con estos aspectos; si el equipo no aborda estos elementos de forma adecuada, es probable que se generen conflictos entre sus integrantes. En conclusión, una herramienta	

		adecuada puede adaptarse de manera efectiva a los cambios en el ambiente laboral (Rubaye y Raouf, 2020).	
D3: Organizacionales	Factores	Según Hakim (2023), Se descubrió que una dirección efectiva y un ambiente laboral positivo son fundamentales para fomentar el bienestar y la eficiencia. Por lo tanto, las entidades que fomentan un liderazgo sólido, una comunicación clara, oportunidades de desarrollo, y un entorno colaborativo y amigable, son aspectos clave para formar equipos más productivos y comprometidos.	

Nota: Elaboración propia

### 2.3. Operacionalización

Variable 1: Gestión logística.

Variable 2: Productividad laboral

*Operacionalización de la primera variable*

<b>Variabl e de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensione s</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Metodología</b>
Variable 1: Gestión logística	Es la coordinación de la circulación de artículos, operaciones e información cuantificada desde su punto de partida hasta su ubicación final por parte del cliente, requiriendo una planificación, ejecución y supervisión cuidadosa. Además, la transferencia de productos es sólo una parte de este procedimiento amplio, que también garantiza la entrega oportuna y perfecta (Rocha y Rego, 2023).	El proceso de medición se llevará a cabo mediante un cuestionario que incluirá preguntas enfocadas en las dimensiones previamente mencionadas: financiera y operativa, tiempo y calidad; cada una con sus respectivos indicadores.	-Dimensión Financiera operativa -Dimensión Tiempo -Dimensión Calidad	-Costos de capital -Costos operativos -Ciclo total del pedido -Ciclo de compra de la orden -% de pedidos perfectos -% de averías	Bajo Medio Alto	Ordinal – Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Tipo de investigación: Básico, en el nivel correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Operacionalización de la segunda variable

<b>Variable de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Metodología</b>
Variable 2: Productividad laboral	La productividad del trabajo es la cantidad de producción producida por unidad de tiempo de trabajo. La calidad, la creatividad y el aprovechamiento máximo de los recursos humanos disponibles están estrechamente relacionados con esta idea (Vera y Vera, 2021).	La evaluación se realizará por medio de un cuestionario que contendrá preguntas relacionadas con las dimensiones indicadas: factores individuales, grupales y organizacionales; junto a los indicadores correspondientes a cada una.	-Dimensión Factores individuales  -Dimensión Factores grupales  -Dimensión Factores organizacionales	-Motivación -Competencias -Conflicto 2.2.2: Participación -Liderazgo -Clima	Bajo Medio Alto	Ordinal – Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Tipo de investigación: Básico, en el nivel correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

## II. DISEÑO METODOLÓGICO

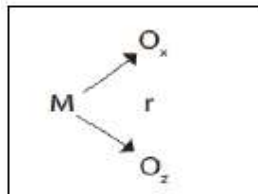
### 3.1 Diseño de Investigación

La presente investigación adopta un enfoque descriptivo, ya que se desarrolla siguiendo un proceso ordenado que permite identificar y detallar las características propias del fenómeno en estudio. Su propósito no es anticipar resultados ni realizar predicciones, sino presentar una comprensión clara y objetiva de la realidad analizada.

Asimismo, el estudio se enmarca dentro del tipo correlacional, lo que implica la aplicación de un análisis cuantitativo que busca identificar la posible relación existente entre dos o más variables (Támara, 2022). Aunque este tipo de análisis no suele ser el más frecuente en investigaciones cualitativas, resulta útil como complemento metodológico.

Por otro lado, el enfoque adoptado es cuantitativo, dado que se fundamenta en la recolección y análisis de datos numéricos alineados con los objetivos propuestos. Finalmente, se emplea un diseño no experimental, en el cual no se interviene directamente sobre las variables, sino que se analizan tal y como se presentan en su contexto natural.

Donde:



M: son los colaboradores de la empresa Chamana Service Cargo S.A.

O<sub>x</sub>: observación del constructo "Capacitación del personal"

r: índice de asociación entre los constructos

O<sub>z</sub>: observación de las operaciones logísticas internacionales

### 3.2. Población de estudio, muestra

Según lo señalado por Valdivieso (2021), la población hace referencia al conjunto total que puede estar compuesto tanto por personas como por entidades no físicas. En este estudio.

La población objeto de estudio está conformada por los 15 trabajadores que integran la empresa Chamana Service Cargo S.A., quienes desarrollan funciones en distintas áreas vinculadas a las operaciones logísticas internacionales. Dado el tamaño reducido y accesible de esta población, se optó por aplicar un **muestreo censal**, lo que

implica que se considerará a la totalidad de los integrantes de la población para la recolección de datos. Por otro lado, la muestra se entiende como una parte representativa y reducida del total, elegida con el propósito de ser analizada con mayor profundidad dentro del proceso investigativo (Pereyra y Vaira, 2021).

Esta decisión garantiza una mayor precisión en los resultados, al eliminar el margen de error asociado al muestreo y permitir un análisis más completo y representativo de la realidad organizacional.

### **Criterios de selección**

Para llevar a cabo la presente investigación, se establecieron criterios de inclusión y exclusión que permiten delimitar adecuadamente la muestra de estudio.

Criterios de inclusión:

Serán incluidos aquellos individuos que formen parte del equipo de trabajo de la empresa Chamana Service Cargo S.A., es decir, que se encuentren laborando activamente en alguna de sus áreas operativas o administrativas durante el periodo de recolección de datos.

Criterios de exclusión:

Quedan excluidas todas aquellas personas que no pertenezcan a la plantilla laboral de la empresa Chamana Service Cargo S.A., así como ex trabajadores o terceros que no mantengan vínculo directo con la organización.

### **3.3 Técnicas, instrumentos de procesamiento de datos, validez y confiabilidad**

La obtención de datos constituye una base esencial para el desarrollo del conocimiento científico, ya que permite contar con información precisa y confiable que facilita la realización de mediciones rigurosas (Goyanes et al., 2024).

En cuanto a la técnica utilizada, se aplicó la encuesta, la cual, según lo expresado por Romero y otros (2021), consiste en un método elegido durante el proceso investigativo que se estructura a través de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra previamente determinada.

#### **Cuestionario**

El cuestionario es una herramienta estructurada que reúne una serie de preguntas diseñadas para ser aplicadas en entrevistas o encuestas, con el propósito de recopilar información relevante sobre el objeto de estudio (Ávila, 2020). En el presente trabajo, el

cuestionario fue dirigido a los trabajadores de la empresa Chamana Service Cargo S.A. y está conformado por un total de 16 preguntas cerradas.

Dicho instrumento se divide en dos secciones, cada una correspondiente a una de las variables de la investigación. La primera parte aborda la variable Capacitación del personal mediante 8 preguntas, mientras que la segunda se enfoca en la variable Operaciones logísticas internacionales, también con 8 preguntas. Las respuestas se recogen utilizando una escala tipo Likert de cinco niveles:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

La validez del instrumento será determinada con el apoyo de tres profesionales titulados en Comercio y Negocios Internacionales.

Conforme a lo señalado por Habermas (2023), este concepto hace referencia a la capacidad de un instrumento para evaluar con precisión aquello que se pretende medir.

En cuanto a la confiabilidad, el mismo autor la define como el mecanismo que permite verificar la estabilidad y consistencia de los resultados del estudio. Para comprobar este aspecto, se llevó a cabo una prueba piloto compuesta por 16 ítems, aplicada a una muestra de 6 personas, cuyo resultado es el siguiente:

*Alpha de Cronbach – Cuestionario – Prueba piloto*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	16

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Este análisis constituye el punto de partida esencial para desentrañar patrones, identificar relaciones y, en última instancia, construir una comprensión sólida y fundamentada del fenómeno estudiado. Para llevar a cabo esta tarea con la precisión y la concisión que exige la investigación cuantitativa, se recurrirá a herramientas informáticas especializadas. En este sentido, se emplearán software ampliamente reconocidos en el ámbito del análisis de datos, como Microsoft Excel y SPSS versión 26. Estas plataformas ofrecen una gama robusta de funcionalidades estadísticas y de visualización que permitirán procesar, examinar e interpretar los datos cuantitativos de manera eficiente y

rigurosa, asegurando la obtención de resultados confiables y significativos para la investigación.

## **2.6. Criterios éticos**

En el desarrollo de esta investigación, la observancia de criterios éticos se erige como un pilar fundamental e innegociable. En primer lugar, resulta indispensable que cada uno de los participantes involucrados reciba una instrucción detallada, clara y concisa acerca de todos los aspectos relevantes del estudio. Esta información exhaustiva debe abarcar los objetivos de la investigación, los procedimientos que se llevarán a cabo, los posibles riesgos o beneficios derivados de su participación, así como la garantía de confidencialidad y anonimato de sus datos. El propósito primordial de esta comunicación transparente es asegurar que los participantes puedan tomar una decisión verdaderamente voluntaria y plenamente consciente sobre su participación en el estudio, basada en una comprensión completa de su naturaleza y alcance.

Adicionalmente, se implementarán medidas rigurosas y exhaustivas destinadas a proteger de manera integral la intimidad de los datos recogidos. Esto implica la adopción de protocolos de seguridad robustos para el almacenamiento y la gestión de la información, así como la garantía de que los datos serán manipulados exclusivamente para los fines específicos y claramente definidos en la formalización de la investigación. Se evitará cualquier uso indebido, divulgación no autorizada o acceso inapropiado a la información personal de los participantes.

Asimismo, el investigador asume la plena responsabilidad de salvaguardar el bienestar de los participantes, protegiéndolos de cualquier forma de daño, ya sea de naturaleza física o emocional, que pudiera surgir durante el transcurso del estudio. Esto requiere una planificación cuidadosa de los procedimientos de investigación para minimizar cualquier riesgo potencial y la implementación de mecanismos de apoyo en caso de que algún participante experimente alguna dificultad.

Posteriormente, la selección de los participantes se llevará a cabo bajo estrictos principios de imparcialidad y equidad, asegurando que todos los grupos relevantes para la investigación estén debidamente representados. Se evitará cualquier forma de discriminación o sesgo en el proceso de reclutamiento, garantizando que la muestra de participantes sea lo más representativa posible de la población objetivo del estudio

### III. RESULTADOS

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

#### **Análisis descriptivo**

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

#### OBJETIVO ESPECIFICO 01 PRIMERA VARIABLE (GESTIÓN LOGÍSTICA)

Dimensión: Financiera - Operativa

**Tabla 1**

*¿En su opinión, la empresa hace un buen control de los gastos de capital relacionados con la logística?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	40.0
Casi siempre	9	60.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

En la Tabla 1 se presentan los datos sobre la percepción de los trabajadores acerca del control de los gastos de capital relacionados con la logística. Los resultados refieren que el 60% de trabajadores perciben que “casi siempre” se realiza un buen control de gastos, no obstante, una proporción relevante (40%) señala que “a veces” se realiza un control adecuado, lo que refleja que existen deficiencias en la gestión financiera del área de logística. A partir de ello, se puede inferir que a pesar de que la empresa ejecuta prácticas de control de gastos, estas no son constables ni sostenibles en el tiempo

**Tabla 2**

*¿En su opinión, la organización utiliza con éxito métodos para reducir los gastos de capital sin comprometer la eficacia y eficiencia de sus operaciones logísticas?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	20.0
Casi siempre	12	80.0
Total	381	100,0

*Nota:* Elaboración propia

La Tabla 2 muestra información sobre la percepción de los trabajadores acerca de la utilización exitosa de métodos para reducir los gastos de capital sin comprometer la eficacia y eficiencia de las operaciones logísticas de la empresa. La mayor proporción de los encuestados señala que “casi siempre” (80%) emplea estrategias efectivas para alcanzar dicho objetivo, mientras que el 20% considera que solo “a veces” se implementan prácticas exitosas. Ello sugiere que la empresa ha implementado estrategias eficaces orientadas a minimizar los gastos y optimizar los procesos logísticos. Sin embargo, estas prácticas no son aplicadas de forma uniforme, por lo que no son sostenibles a un largo plazo y puede generar brechas de eficiencia operativa y costos adicionales.

**Tabla 3**

*¿Usted está de acuerdo con las decisiones de inversión de capital para la optimización de los procesos logísticos y la reducción de costos en la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	4	26.7
Siempre	11	73.3
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 3 se presenta información sobre la concordancia de los trabajadores con respecto a las decisiones de inversión de capital para la optimización de los procesos logísticos y la reducción de costos en la empresa. El 73.3% de los colaboradores señala

que “siempre” está de acuerdo con las decisiones tomadas, mientras que el 26.7% indicó que “casi siempre” las respalda. Estos resultados reflejan una amplia aceptación del personal hacia las estrategias de inversión en mejoras logísticas. En este sentido, se concluye que el personal de la empresa comprende la necesidad de una mejora continua de los servicios logísticos, por lo que la inversión cumple un rol fundamental en el logro de una mayor competitividad empresarial.

**Tabla 4**

*¿Considera usted que los costos operativos logísticos son claramente identificados y controlados por la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	53.3
Casi siempre	7	46.7
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

A partir de la tabla 4, se puede interpretar la percepción del personal con respecto a la identificación y control de los costos operativos logísticos de la empresa. El 53.3% del personal afirma que “a veces” los costos son claramente identificados y controlados, mientras que el 46.7% manifiesta que “casi siempre” se cumple con esta función. Estos resultados evidencian que la gestión de los costos logísticos no es totalmente eficiente, lo que refleja la existencia de deficiencias en el proceso de control financiero. Estas limitaciones pueden estar asociadas a la falta de capacitación del personal con respecto a normativas e instrumentos de gestión, lo cual incrementa el riesgo de errores, gastos adicionales y reprocesos. En consecuencia, esta situación compromete tanto a la eficiencia empresarial como a la competitividad en el mercado internacional y su sostenibilidad a largo plazo.

**Tabla 5**

*¿Considera usted que la empresa tiene un buen costo de operación para las operaciones logísticas?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	40.0
Casi siempre	9	60.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 5 muestra información acerca de la percepción de los trabajadores respecto al costo de operación de la empresa en el desarrollo de sus operaciones logísticas. Los resultados sugieren que el 60 % del personal considera que “casi siempre” la empresa tiene un buen costo operativo, mientras que el 40% manifiesta que “a veces” se maneja el costo de manera adecuada. En este sentido, existe una proporción relevante de trabajadores que considera que los costos de operación no son gestionados de manera eficiente, lo cual está relacionado con la ausencia de indicadores de control establecidos formalmente y la deficiente capacitación del personal en gestión financiera y logística.

**Tabla 6**

*¿Considera usted que el costo de transporte, costo de bodega y despacho son competitivos y transparentes, en el mercado logístico?*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	10	66.7
Siempre	5	33.3
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 6 se presenta información acerca de la percepción de los trabajadores respecto a la competitividad y transparencia de los costos de transporte, bodega y despacho en el mercado logístico. Los resultados refieren que el 66.7 % del personal considera que estos costos “casi siempre” cumplen con dichos criterios, mientras que un 33.3 % manifiesta que “siempre” son competitivos y transparentes. Este escenario refleja

que, a pesar de que la empresa demuestra esfuerzos por garantizar costos transparentes y competitivos, aún se evidencian brechas de mejora vinculadas con la ausencia de políticas claras y estandarizadas de control de costos, lo cual limita alcanzar los resultados esperados.

**OBJETIVO ESPECIFICO 02 PRIMERA VARIABLE (GESTIÓN LOGÍSTICA)**

**Dimensión: Tiempo**

**Tabla 7**

*¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo razonable para completar un pedido desde su solicitud hasta su entrega?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	40.0
Casi siempre	9	60.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 7 presenta información sobre la percepción del personal respecto al tiempo que emplea la empresa para completar un pedido, desde su solicitud hasta la entrega final. Los resultados refieren que una proporción significativa (60%) de los encuestados considera que “casi siempre” la empresa cumple con un tiempo razonable. No obstante, el 40% afirma que solo se logra “a veces”. Este escenario refleja que, aunque en la mayoría de casos se da cumplimiento de entrega de los pedidos en un plazo razonable, persisten las inconsistencias en la regularidad de entrega del pedido, lo que se traduce en pedidos entregados en el tiempo previsto y otros que sufren retrasos.

**Tabla 8**

*¿Considera usted que el ciclo total de pedido actual cumple con la rapidez y eficiencia en la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	46.7

Casi siempre	8	53.3
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

En la tabla 8 se presenta los resultados sobre la percepción del personal en relación al ciclo total de pedido y el cumplimiento de los criterios de rapidez y eficiencia dentro de la empresa. Los datos muestran que el 53.3 % de los trabajadores considera que “casi siempre” se cumple con la eficiencia y rapidez esperada, mientras que el 46.7 % manifiesta que solo “a veces” se alcanza dicho objetivo. Estos resultados evidencian que, aunque exista una tendencia positiva hacia el cumplimiento del ciclo del pedido de manera eficiente, aún persisten las limitaciones en relación a la optimización de los procesos logísticos, que afectan negativamente a la consistencia del servicio ofrecido.

**Tabla 9**

*¿Considera usted que las herramientas o tecnologías, monitorean y optimizan el ciclo total de un pedido dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	60.0
Casi siempre	6	40.0
Total	381	100.0

*Nota:* Elaboración propia

Según los datos recopilados, se evidencia que una proporción significativa del personal (60 %) manifiesta que “a veces” las tecnologías empleadas cumplen su función de monitoreo y optimización del ciclo total de un pedido dentro de la empresa, mientras que el 40 % afirma que “casi siempre” se cumple con estas funciones. Este escenario refleja deficiencias en el proceso de implementación de recursos tecnológicos en la organización puesto que el personal percibe que estas herramientas no realizan su función de monitoreo y optimización de manera continua y eficaz.

**Tabla 10**

*¿Considera usted que el proceso de generación y recepción de órdenes de compra se completa sin retrasos significativos en la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	20.0
A veces	9	60.0
Casi siempre	3	20.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 10 presenta información sobre la percepción del personal acerca del proceso de generación y recepción de órdenes de compra en la empresa. Los resultados evidencian que el 60% de los trabajadores considera que “a veces” este proceso se completa sin retrasos significativos, mientras que un 20% manifiesta que “casi nunca” se realiza de esa manera, y el otro 20% afirma que “casi siempre” se logra. Ello refleja la falta de consistencia en la gestión de órdenes de compra, lo que se traduce en retrasos que comprometen la eficiencia operativa y la continuidad de las operaciones logísticas.

**Tabla 11**

*¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo adecuado desde la generación de una orden de compra hasta su recepción?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	46.7
Casi siempre	8	53.3
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 11 muestra la percepción del personal sobre el tiempo que emplea la empresa desde la generación de una orden de compra hasta su recepción. Los resultados evidencian que el 53.3% de los trabajadores sostiene que “casi siempre” se cumple con

el tiempo adecuado, mientras que el 46.7 % afirma que solo “a veces” se logra dicho aspecto. Estos datos reflejan que, aunque existe una proporción relevante que percibe que se realiza una gestión adecuada de los plazos, aún existen limitaciones que influyen en la consistencia del proceso. Esta situación representa un riesgo para la empresa, ya que puede generar retrasos y afectar la eficiencia operativa.

**Tabla 12**

*¿Considera usted que los cuellos de botella identificados en la empresa son solucionados inmediatamente?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	40.0
Casi siempre	9	60.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 12 presenta información sobre la percepción del personal respecto a la capacidad de la empresa para dar solución inmediata a los cuellos de botella identificados en sus procesos. Los resultados muestran que el 60% del personal considera que “casi siempre” se solucionan de manera oportuna, mientras que el 40% sostiene que solo “a veces” se logra una respuesta inmediata. Ello refleja que, si bien existe una tendencia positiva hacia la resolución de problemas operativos en el menor tiempo posible, todavía se evidencian limitaciones respecto a la eficacia y agilidad de las acciones correctivas.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 03 PRIMERA VARIABLE (GESTIÓN LOGÍSTICA)**

#### **Dimensión: Calidad**

**Tabla 13**

*¿Considera usted que la empresa monitorea activamente la calidad de los pedidos para garantizar altos niveles de precisión y exactitud?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	26.7
Casi siempre	11	73.3
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 13 se presentan los resultados sobre la percepción del personal en relación al monitoreo activo que realiza la empresa, con el propósito de garantizar altos niveles de precisión y exactitud. Los datos reflejan que una gran proporción del personal (73.3%) manifiesta que “casi siempre” se realiza el control de calidad, mientras que el 26.7% sostiene que “a veces” se lleva a cabo. Este escenario evidencia que, aunque la empresa ha implementado prácticas de monitoreo, aún existen aspectos de mejora asociados a la rigurosidad de los controles de calidad que se debe tener en consideración.

**Tabla 14**

*¿Considera usted que la empresa cumple significativamente el porcentaje de pedidos de manera precisa según los requisitos del cliente?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	60.0
Casi siempre	6	40.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 14 presenta la percepción del personal sobre el nivel de cumplimiento de los pedidos de manera precisa, conforme a los requisitos establecidos por los clientes. Los datos refieren que el 60% de los trabajadores considera que solo “a veces” se logra dicho cumplimiento, mientras que el 40% manifiesta que “casi siempre” se alcanzan los estándares requeridos. Este escenario revela las limitaciones que enfrenta la organización con respecto a la gestión de pedidos, lo que podría comprometer la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa en el mercado.

**Tabla 15**

*¿Considera usted que la eficiencia de costos y el nivel de atención influye en la perfección de pedidos que garantizan calidad en la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33.3
Casi siempre	10	66.7

Total	15	100.0
-------	----	-------

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 15 muestra los resultados sobre la percepción del personal acerca de la influencia de la eficiencia de costos y el nivel de atención en la perfección de los pedidos que garantizan la calidad en la empresa. Los resultados muestran que el 66.7% de los trabajadores manifiesta que “casi siempre” estos factores tienen un impacto positivo en la calidad de los pedidos, mientras que el 33.3% afirma que esto solo ocurre “a veces”. En este sentido, la empresa aún se encuentra en proceso de mejoras respecto a la gestión de costos y atención al cliente, de tal manera que se garanticen la calidad de los pedidos y la competitividad empresarial.

**Tabla 16**

*¿Considera usted que la incidencia de averías en los productos durante el proceso logístico es aceptable dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	8	53.3
A veces	7	46.7
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

Según los datos presentados en la tabla 16, el 53.3% de los trabajadores manifiesta que “casi siempre” la incidencia de averías en los productos es aceptable, mientras que el 46.7% afirma que solo “a veces” lo es. Este escenario evidencia que si bien la empresa posee un nivel de control aceptable en el proceso logístico, aún existen casos en los que se presentan averías que constituyen un inconveniente para la continuidad de las operaciones logísticas.

**Tabla 17**

*¿Considera usted que la empresa realiza adecuadamente inspecciones periódicas para identificar y corregir las causa de las averías?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	26.7
Casi siempre	11	73.3
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La Tabla 17 presenta información sobre la frecuencia de inspecciones que realiza la empresa con la finalidad de identificar y corregir las causas de las averías. Los resultados muestran que una gran proporción de los trabajadores (73.3%) considera que “casi siempre” se realizan estas inspecciones de manera adecuada, mientras que el 26.7% manifiesta que solo “a veces” se llevan a cabo. En este sentido, se evidencia un esfuerzo significativo por parte de la empresa para implementar acciones de control preventivo en sus procesos logísticos; sin embargo, estas prácticas aún se encuentran en proceso de mejora para garantizar la reducción de averías.

**Tabla 18**

*¿Considera usted que la empresa ha realizado oportunidades de mejora en la gestión de mermas para optimizar los resultados?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	9	60.0
Casi siempre	6	40.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 18 refleja la percepción del personal acerca de las oportunidades de mejora implementadas por la empresa en la gestión de mermas, con el propósito de optimizar los resultados. Los resultados evidencian que una proporción relevante del personal (60%) considera que “a veces” se realizan dichas acciones, mientras que el 40%

afirman que “casi siempre” se llevan a cabo. En este sentido, se evidencia que aunque la organización haya impulsado prácticas para minimizar las mermas, no existe un plan adecuadamente establecido que contribuya a una mayor eficiencia y sostenibilidad.

**OBJETIVO ESPECIFICO 01 SEGUNDA VARIABLE (PRODUCTIVIDAD LABORAL)**

**Dimensión: Factores individuales**

**Tabla 19**

*¿Considera usted que sus superiores le brindan el reconocimiento que merece dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33.3
Casi siempre	10	66.7
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 19 muestra los resultados sobre el reconocimiento que reciben los trabajadores por parte de sus superiores. Los datos evidencian que el 66.7% del personal considera que “casi siempre” recibe el reconocimiento que se merece, mientras que el 33.3% afirma que esto solo ocurre “a veces”. Por tanto, se evidencia que la mayoría de los colaboradores recibe un trato positivo y se siente valorado por parte de sus superiores; sin embargo, aún existen un grupo de trabajadores que no siente que sus capacidades son reconocidas.

**Tabla 20**

*¿Considera usted que su jefe inmediato lo anima a seguir capacitándose dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33.3
Casi siempre	8	53.3
Siempre	2	13.3
Total	381	100.0

*Nota:* Elaboración propia

Según los datos presentados en la tabla 20, el 53.3% del personal considera que “casi siempre” su jefe inmediato lo anima a seguir capacitándose, mientras que el 33.3% manifiesta que solo “a veces” recibe esta motivación por parte de su superior, y un 13.3% afirma que “siempre” se impulsa su capacitación. Estos resultados demuestran que, aunque existe una disposición por parte de la empresa hacia la promoción del desarrollo personal de sus colaboradores, las limitaciones con respecto a la continuidad de estas prácticas aún persisten.

**Tabla 21**

*¿considera usted que su trabajo le permite aprender cosas nuevas dentro y fuera de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33.3
Casi siempre	7	46.7
Siempre	3	20.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

Según la tabla 21, el 46.7% de los trabajadores considera que “casi siempre” su trabajo les permite adquirir nuevos conocimientos, mientras que el 33.3% manifiesta que solo ocurre “a veces”, y el 20% afirma que “siempre” aprende cosas nuevas. Estos resultados revelan que, aunque la mayoría de los colaboradores percibe un entorno laboral que contribuye con la adquisición de nuevos conocimientos y su desarrollo profesional y personal, existe un grupo de trabajadores que no lo experimenta de forma constante.

## Dimensión: Factores Grupales

**Tabla 22**

*¿Considera usted que cumple con sus actividades en el tiempo establecido dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	6	40.0
Casi siempre	6	40.0
Siempre	3	20.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 22 muestra los resultados sobre la percepción del personal sobre el cumplimiento de sus actividades en el tiempo establecido por la empresa. Los resultados evidencian que un 40% del personal considera que “casi siempre” logra terminar sus actividades en el tiempo establecido, otro 40% afirma “a veces” lo cumple y el 20% manifiesta que “siempre” cumple con sus actividades dentro de los plazos establecidos. En este contexto, existe una proporción relevante que maneja adecuadamente los plazos establecidos; sin embargo, un grupo de colaboradores experimenta limitaciones en la regularidad con la que cumple sus actividades, lo cual puede estar asociado a una deficiente planificación o a una estructuración de tareas inadecuada.

**Tabla 23**

*¿Considera usted que puede asumir la responsabilidad en la empresa ante la ausencia de su inmediato superior?*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	6.7
A veces	8	53.3
Casi siempre	6	40.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 23 presenta la percepción del personal sobre su capacidad para asumir responsabilidades ante la ausencia de su inmediato superior. Los resultados evidencian

que el 53.3% de los trabajadores considera que “a veces” puede asumir dicha función, el 40% sostiene que “casi siempre” está en condiciones de asumir dicha responsabilidad, y el 6.7% manifiesta que “casi nunca” podría hacerlo. En este sentido, una proporción relevante del personal posee la confianza y la preparación para afrontar nuevas responsabilidades cuando se requiera; no obstante, un grupo de trabajadores no posee la confianza y capacidades requeridas para asumir responsabilidades ante la ausencia de su inmediato superior.

**Tabla 24**

*¿Considera usted que mantiene un actitud positiva y calmada ante los cambios que se generan en su centro laboral?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	26.7
Casi siempre	7	46.7
Siempre	4	26.7
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

Según los datos presentados en la tabla 24, el 46.7% de los trabajadores señala que “casi siempre” mantiene una actitud positiva y calmada frente a los cambios que se generan en su centro laboral, mientras que el 26.7% manifiesta que existe una tendencia positiva hacia la adaptación al cambio, sin embargo, no todos los trabajadores presentan esta actitud positiva y lo pueden afrontar de manera adecuada.

**Tabla 25**

*¿Considera usted que sus compañeros de trabajo abordan tranquilamente los conflictos y las diferencias de opinión dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	4	26.7
Casi siempre	8	53.3
Siempre	3	20.0
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 25 presenta información sobre la percepción de los trabajadores respecto a la manera en que sus compañeros de trabajo abordan los conflictos y diferencias de opinión dentro de la empresa. Los resultados evidencian que el 53.3% del personal considera que “casi siempre” afrontan estas situaciones con una actitud tranquila, el 26.7% sostiene que esto solo ocurre “a veces” y el 20% afirma que “siempre” mantienen la calma frente a los conflictos o diferencias de opinión que puedan ocurrir. A partir de los resultados obtenidos, podemos inferir que aunque predomina una disposición positiva hacia la resolución de conflictos de manera pacífica, existen situaciones en las que resulta difícil gestionar las diferencias adecuadamente.

**Tabla 26**

*¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre las prioridades y los objetivos del equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13.3
Casi nunca	8	53.3
A veces	5	33.3
Total	15	100.0

*Nota:* Elaboración propia

Según los datos presentados en la tabla 26, el 53.3% del personal considera que “casi nunca” presentan dificultades para llegar a un acuerdo sobre las prioridades y los objetivos del equipo, mientras que el 33.3% sostiene que esto solo ocurre “a veces”, y un 13.3% manifiesta que “casi nunca” se presentan este tipo de situaciones. Este escenario refleja la existencia de una coordinación y comunicación adecuadas entre los miembros del equipo, lo cual contribuye con el logro de los objetivos empresariales. Sin embargo, existe una proporción menor de trabajadores que pueda tener dificultades para llegar a acuerdos con sus compañeros.

**Tabla 27**

*¿Considera usted que sus compañeros de trabajo manejan las situaciones de competencia y errores dentro la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	53.3
Casi siempre	5	33.3
Siempre	2	13.3
Total	381	100.0

*Nota:* Elaboración propia

La tabla 27 presenta información sobre la gestión de situaciones de competencia y errores dentro de la empresa por parte de los colaboradores. Los resultados revelan que el 53.3% del personal sostiene que “a veces” manejan estas situaciones de competencia y errores, mientras que el 33.3% afirma que esto ocurre “casi siempre”, y el 13.3% manifiesta que solo se gestionan “siempre”. En este sentido, se evidencia la disposición hacia el manejo de errores y competencia en el entorno laboral de manera positiva.

### **Dimensión Factores Organizacionales**

**Tabla 28**

*¿Considera usted que los miembros del equipo tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones importantes de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	8	53.3
Casi siempre	4	26.7
Siempre	3	20.0
Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

La tabla 28 muestra los resultados sobre las oportunidades de participar en la toma de decisiones importantes de la empresa por parte de los miembros del equipo. El 53.3% de los trabajadores manifiesta que “a veces” se les brinda la oportunidad de participar en la toma de decisiones importantes, mientras que el 26.7% considera que esto ocurre “casi

siempre”, y el 20% afirma que ello sucede “siempre”. Este escenario revela que los espacios de inclusión de los miembros del equipo en la toma de decisiones son limitados.

**Tabla 29**

*¿Considera usted que los trabajadores sienten que su participación y contribución son valoradas y apreciadas por el líder del equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33.3
Casi siempre	6	40.0
Siempre	4	26.7
Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

La tabla 29 muestra que el 40% del personal considera que “casi siempre” percibe que su participación y contribución son valoradas y apreciadas por el líder del equipo, mientras que el 33.3% sostiene que esto ocurre “a veces”, y el 26.7% afirma que esto ocurre “siempre”. En este sentido, se puede concluir que los trabajadores reciben el reconocimiento del líder del equipo, por su participación y contribución a la empresa.

**Tabla 30**

*¿Considera usted que el equipo de trabajo tiene la oportunidad de participar en la evaluación y mejora de los procesos y procedimientos de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33.3
Casi siempre	7	46.7
Siempre	3	20.0
Total	15	100.0

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla presentada se presenta información sobre las oportunidades de participar en la evaluación y mejora de procesos y procedimientos que pueda tener el equipo de trabajo. Estos resultados muestran que el 46.7% considera que “casi siempre” tiene la oportunidad de ser partícipe, el 33.3% sostiene que esto solo ocurre “a veces”, y

el 20% afirma que esto ocurre “siempre”. En este contexto, se evidencia la disposición positiva hacia la participación de la gestión de mejora de los procesos.

**Tabla 31**

*¿Considera usted que los líderes de la empresa son capaces de proporcionar retroalimentación constructiva y oportuna al equipo de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	13.3
Casi siempre	9	60.0
Siempre	4	26.7
Total	15	100.0

*Nota.* Elaboración propia.

La tabla 31 muestra que una proporción significativa del personal (60%) considera que “casi siempre” los líderes de la empresa son capaces de proporcionar una retroalimentación constructiva y oportuna al equipo de trabajo, mientras que el 26.7% afirma que esto ocurre “siempre”, y el 13.3% sostiene que solo sucede “a veces”. Estos resultados reflejan la capacidad de liderazgo para brindar la retroalimentación a los colaboradores, para lo cual es necesario el fortalecimiento de la comunicación y la motivación del personal.

**Tabla 32**

*¿Considera usted que su jefe inmediato se muestra dispuesto a escuchar y apoyar sus problemas en el entorno laboral?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	20.0
Casi siempre	8	53.3
Siempre	4	26.7
Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

La tabla 32 revela que el 53.3% del personal considera que su jefe inmediata “casi siempre” posee la disposición para escuchar y brindar apoyo ante problemas en el entorno

laboral, mientras que el 26.7% señala que esto ocurre “siempre”, y el 20% manifiesta que solo “a veces” se encuentran dispuestos a apoyar. En este sentido, se evidencia que los jefes inmediatos presentan disposición a ayudar al personal; asimismo, para procurar el bienestar de los colaboradores, es necesario fomentar la escucha activa entre ambas partes.

**Tabla 33**

*¿Considera usted que los líderes de la empresa promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	20.0
Casi siempre	10	66.7
Siempre	2	13.3
Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

La tabla 33 muestra que el 66.7% de los trabajadores manifiestan que los líderes “casi siempre” promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo, mientras que el 20% considera que esto solo ocurre “a veces”, y el 13.3% señala que “siempre” reciben apoyo por parte de los líderes de la empresa. En este sentido, se puede inferir que, la dirección de la empresa promueve las oportunidades de formación y desarrollo profesional.

**Tabla 34**

*¿Considera usted que la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	46.7
Casi siempre	8	53.3
Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

La tabla 34 refleja que el 53.3% de los trabajadores consideran que “casi siempre” la empresa fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros, mientras que el 46.7% manifiesta que esto solo ocurre “a veces”. En este sentido, en la

empresa existe una cultura de cooperación interna y un clima laboral adecuado para que se desarrollen profesionalmente los colaboradores.

**Tabla 35**

*¿Considera usted que se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	5	33.3
Casi siempre	10	66.7
Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 35 muestran que una proporción significativa del personal (66.7%) sostiene que “casi siempre” se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa, mientras que el 33.3% considera que esto solo ocurre “a veces”. En este sentido, la empresa lleva a cabo prácticas asociadas al bienestar personal y desarrollo profesional de los colaboradores

**Tabla 36**

*¿Considera usted que se siente cómodo expresando sus ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa?*

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	20.0
Casi siempre	12	80.0
Total	15	100,0

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 36 se presenta información sobre la percepción del personal sobre su comodidad para expresar ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa. Los resultados evidencian que el 80% del personal se siente “casi siempre” cómodo, mientras que un 20% indicó que solo se percibe de esta manera “a veces”. En este contexto, se puede inferir que en la empresa existe un clima laboral favorable, el cual permite una participación y comunicación activa.

### Prueba de normalidad

Para realizar la contrastación de hipótesis planteadas, es necesario determinar si los datos presentan o no una distribución normal. En este contexto, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, dado que esta prueba es apropiada para pequeñas muestras como la considerada en el presente estudio ( $n = 15$ ) y permite evaluar de manera precisa la normalidad de las variables estudiadas. Asimismo, considerando un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%, se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: La variable sigue una distribución normal.

H1: La variable no sigue una distribución normal.

**Tabla 37**

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Gestión logística</b>			
Dimensión financiera- operativa	0.763	15	0.001
Dimensión tiempo	0.823	15	0.007
Dimensión calidad	0.561	15	0.000
<b>Productividad laboral</b>			
Dimensión factores individuales	0.694	15	0.000
Dimensión factores grupales	0.763	15	0.001
Dimensión factores organizacionales	0.823	15	0.007

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 37, las variables evaluadas presentan valores de significancia menores a 0.05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo así que los datos no siguen una distribución normal.

En consecuencia, se utilizaron técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de la relación entre las variables, aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que resulta adecuado cuando los datos no presentan normalidad en su distribución.

### Contrastación de la hipótesis

#### Hipótesis general

H0: La Gestión Logística no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.

H1: La Gestión Logística se relaciona con la productividad laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.

**Tabla 38**

*Análisis de correlación entre la gestión logística y la productividad laboral*

			GESTION LOGISTICA	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

La tabla 38 presenta los resultados sobre el análisis de la correlación de Spearman entre las variables Gestión Logística y Productividad laboral, para una muestra de 15 personas.

El coeficiente de correlación obtenido es de  $r = 0.756$ , con un nivel de significancia de  $p = 0.001$ , el cual es menor a 0.05. Esto señala que existe una correlación positiva y significativa entre las dos variables estudiadas. De esta manera, se concluye que la gestión logística influye positivamente en la productividad laboral, evidenciando que una adecuada planificación, control y optimización de los recursos contribuyen de manera significativa con el incremento del rendimiento de los colaboradores y la competitividad empresarial.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

H0 : La dimensión financiera - operativa no se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024

H1: La dimensión financiera - operativa se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024

### Tabla 39

*Análisis de correlación entre la dimensión financiera-operativa y la productividad laboral*

			FINAN_OPERAT	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	FINAN_OPERAT	Coefficiente de correlación	1,000	,535*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	15	15
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,535*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 39 se muestra el análisis de la relación entre las variables finanzas operativas y la productividad laboral, mediante la prueba Rho de Spearman. Se evidenció un coeficiente de correlación de 0.535, con un nivel de significancia de 0.040, lo cual indica que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables ( $p < 0.05$ ). Ello indica que a medida que las finanzas operativas mejoran, la productividad laboral también incrementa.

### Hipótesis específica 2

H0: El tiempo no se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.

H1: El tiempo se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.

**Tabla 40***Análisis de correlación entre la dimensión tiempo y la productividad laboral*

**Correlaciones**

			TIEMPO	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	TIEMPO	Coefficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	15	15
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	15	15

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

En la tabla 40 se presenta el análisis de la relación entre la dimensión tiempo y la productividad laboral. Se evidenció que existe una relación significativa fuerte entre el tiempo y la productividad laboral, siendo  $p=0.008$ . Estos resultados sugieren que conforme aumenta el tiempo, la productividad laboral también incrementará. En este contexto, con el propósito de incrementar la productividad de los trabajadores resulta necesario establecer un plan que permita implementar estrategias de gestión del tiempo.

### Hipótesis específica 3

H0: La calidad no se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024

H1: La calidad se relaciona directa y significativamente con la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.

**Tabla 41**

*Análisis de correlación entre la dimensión financiera-operativa y la productividad laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			CALIDAD	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,600*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	15	15
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,600*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	15	15

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 41, el análisis de la correlación de Spearman entre la calidad y la productividad laboral, evidenció un coeficiente de 0.600, con un nivel de significancia de 0.018. Este resultado indica la existencia de una relación positiva y significativa entre la variable y la dimensión calidad. En este sentido, a medida que se incrementa el nivel de calidad en la organización, los niveles de productividad laboral aumentan. Por tanto, es necesario focalizar esfuerzos en la mejora de los estándares de calidad, orientada hacia la precisión en la ejecución de tareas y eficiencia de los procesos.

#### IV. DISCUSION DE RESULTADOS

En este estudio tratamos de comprender el estado actual, examinando las características más cruciales de las operaciones logísticas y la productividad de los trabajadores. Los resultados proporcionan nuevas perspectivas sobre el tema y, al mismo tiempo, refuerzan la literatura actual.

La tabla 38 presenta los resultados sobre el análisis de la correlación de Spearman entre las variables Gestión Logística y Productividad laboral, para una muestra de 15 personas.

El coeficiente de correlación obtenido es de  $r = 0.756$ , con un nivel de significancia de  $p = 0.001$ , el cual es menor a 0.05. Esto señala que existe una correlación positiva y significativa entre las dos variables estudiadas. De esta manera, se concluye que la gestión logística influye positivamente en la productividad laboral, evidenciando que una adecuada planificación, control y optimización de los recursos contribuyen de manera significativa con el incremento del rendimiento de los colaboradores y la competitividad empresarial.

En consecuencia, se utilizaron técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de la relación entre las variables, aplicando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que resulta adecuado cuando los datos no presentan normalidad en su distribución. No obstante, proyectos de investigación como las de Banda (2021), estuvieron enfocadas en la gestión de calidad y productividad, donde obtuvo un coeficiente correlación de Rho Spearman = 0.766 y una significancia bilateral de 0.000. Asimismo, los entrevistados, manifestaron que se deben desarrollar estrategias innovadoras, procesos y controlarlos adecuadamente, de tal manera aumente su posición competitiva en el sector. Asimismo, el estudio de Huanca (2022) buscó determinar la asociación entre la gestión logística y productividad laboral, teniendo como hallazgo un índice de Rho Spearman es 0.427, indicando que es una asociación positiva débil, siendo necesario desarrollar adecuados sistemas logísticos para elevar la productividad.

Para la **Hipótesis específica 1** en la tabla 39 se muestra el análisis de la relación entre las variables finanzas operativas y la productividad laboral, mediante la prueba Rho de Spearman. Se evidenció un coeficiente de correlación de 0.535, con un nivel de significancia de 0.040, lo cual indica que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables ( $p < 0.05$ ). Ello indica que a medida que las finanzas operativas mejoran, la productividad laboral también incrementa. Por contraste, el estudio de Castro (2023)

estuvo orientado en determinar la influencia de los procesos logísticos en la productividad, encontrando como hallazgo con la prueba de ANOVA que las variables tienen una influencia de 0.770 y una significancia de 0.00. Asimismo, los participantes resaltaron las deficiencias logísticas, siendo necesario desarrollar planes operativos estratégicos. Cabe destacar que el estudio de Luque (2019) se enfocó en determinar la asociación entre la gestión logística y la productividad laboral, concluyendo que no existe relación significativa debido a que el coeficiente de Pearson es 0.167 y el nivel de significancia es 0.721, rechazando la hipótesis alternativa.

**Para la Hipótesis específica 2** en la tabla 40 se presenta el análisis de la relación entre la dimensión tiempo y la productividad laboral. Se evidenció que existe una relación significativa fuerte entre el tiempo y la productividad laboral, siendo  $p=0.008$ . Estos resultados sugieren que conforme aumenta el tiempo, la productividad laboral también incrementará. En este contexto, con el propósito de incrementar la productividad de los trabajadores resulta necesario establecer un plan que permita implementar estrategias de gestión del tiempo. A diferencia del estudio desarrollado por Chicaiza (2020), donde pone en énfasis la evolución progresiva y la producción dentro de los almacenes y su distribución, obteniendo un resultado con un nivel de significancia del 95% y un riesgo del 5%, que el valor de Chi Cuadrado calculado  $\chi^2_c = 12.4456$ , siendo menor al Chi Cuadrado tabulado  $\chi^2_t = 9.488$ , permitiendo concluir que existe influencia. Ante ello, es necesario implementar estructuras logísticas y generar bienestar a sus trabajadores.

**Para la Hipótesis específica 3**, en la tabla 41, el análisis de la correlación de Spearman entre la calidad y la productividad laboral, evidenció un coeficiente de 0.600, con un nivel de significancia de 0.018. Este resultado indica la existencia de una relación positiva y significativa entre la variable y la dimensión calidad. En este sentido, a medida que se incrementa el nivel de calidad en la organización, los niveles de productividad laboral aumentan. Por tanto, es necesario focalizar esfuerzos en la mejora de los estándares de calidad, orientada hacia la precisión en la ejecución de tareas y eficiencia de los procesos. De manera similar, la investigación realizada por Escanta y López (2024) abordaron el análisis de la gestión logística y su influencia en la satisfacción del cliente, teniendo como hallazgo un coeficiente Spearman de correlación positiva sólida = 0.55, indicando que a medida que mejora la gestión logística, se incrementara los niveles de satisfacción de los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

Los resultados demuestran, en cuanto al objetivo general, determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la productividad laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024 mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0.756). Por lo tanto, una administración de los negocios es crucial, ya que las compañías orientadas a la racionalización de los procesos logísticos pueden esperar que sus trabajadores sean más eficientes y productivos.

Tras el primer objetivo específico, el análisis de la correlación entre la dimensión financiero-operativa y la productividad laboral en las empresas en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024 mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0.535). En consecuencia, se demostró cómo se puede aumentar la eficiencia de la fuerza de trabajo por medio de las mejoras en los aspectos financieros y operativos de una organización, poniendo las bases para su desarrollo en largo plazo y asegurar su rentabilidad.

Tras el segundo objetivo específico, el análisis de la correlación entre la dimensión tiempo y la productividad laboral en las empresas de servicios generales en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024 mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0,653). Así mismo, las corporaciones pueden obtener beneficios a través de una gestión sólida y programación adecuada del tiempo de cada actividad logística, promoviendo así un ambiente laboral más confortable y productivo.

Tras el tercer objetivo específico, el análisis de la correlación entre la dimensión calidad y la productividad laboral en las empresas de servicios generales en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024 mostró una relación estadísticamente significativa ( $P < 0,05$ , índice Spearman Rho = 0,600). Esto quiere decir que, la promoción de estrictos estándares de calidad es una estrategia importante en el lugar de trabajo, ya que aumenta la productividad al mejorar la calidad de cada proceso.

## VI. RECOMENDACIONES

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

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

En el marco del objetivo específico 2, a fin de aumentar la productividad del personal, se alienta a las empresas de servicios generales en la empresa Chamana Service Cargo S.A a que adopten métodos controlados por el tiempo, por ejemplo, sistemas de seguimiento de tareas y plataformas de planificación de recursos (ERP) con módulos de control de tiempos. Por consiguiente, es esencial examinar y simplificar los procedimientos vinculados con cada temporalidad que representa, garantizando la ejecución oportuna de las tareas y la gestión adecuada de los procesos operacionales. Así, recortar los tiempos necesarios para entregar y aumentar la eficiencia son dos de sus beneficios, junto con una mejor alineación con los objetivos del negocio, además de que, tanto el rendimiento individual como el de la organización pueden mejorarse, lo que conduce a un estado de progreso perpetuo. Finalmente, el objetivo específico 3, tiene por

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

## VII. REFERENCIAS

- Arévalo López, B. F. (2024). Capacitación y desarrollo para el desempeño del talento humano en los Almacenes Hidalgo de la ciudad de Riobamba. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13371>
- Castillo-Salamín, J. A. (2025). Ergonomía aplicada: Un enfoque educativo para la seguridad en logística y operaciones empresariales. *Revista Colegiada de Ciencia*, 6(2), 79-93.
- Enrique, Z. M. H. (2024). Operaciones Logísticas para Vehículos de Apoyo de Combate del Servicio de Material de Guerra, dentro de los Nuevos Roles del Ejército del Perú, 2022. Tesis de maestría, Escuela Superior DE Guerra del Ejército. <https://hdl.handle.net/20.500.14141/341>
- Fernández Ortega, J. A., Jiménez Juárez, J. C., & Chaves Bastos, J. D. (2021). Impacto en las operaciones logísticas de la organización de la Cámara Nacional de Transportistas de Carga (CANATRAC), producto de los atrasos en los eslabones de la cadena de suministro para la importación de mercadería, para el período 2019-2020 en Peñas Blancas, La Cruz, 2021. Tesis de pregrado, Universidad Técnica Nacional. <https://repositorio.utn.ac.cr/server/api/core/bitstreams/77aad47a-d1f1-44c7-936e-154af5e62a3d/content>
- Galvis, K. M. A. (2022). Capacitación del personal administrativo de las universidades públicas: un estudio empírico. *Infometric@-Serie Sociales y Humanas*, 5(1). <https://www.infometrica.org/index.php/ssh/article/view/184>
- Gómez Román, E. (2022). Procesos de gestión logística internacional en la importación de vehículos menores de la empresa Cayman SAC ubicada en San Borja-2020. *Producción científica-tecnológica del país-* [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UUPN\\_74d7d2b3372d6e69de8db2e5efd4744a](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UUPN_74d7d2b3372d6e69de8db2e5efd4744a)
- Goyanes, M., & Piñeiro-Naval, V. (2024). Análisis de contenido en SPSS y KALPHA: Procedimiento para un Análisis Cuantitativo Fiable con la Kappa de Cohen y el Alpha de Krippendorff. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 30(1), 123-140. <https://doi.org/10.5209/esmp.92732>

- Habermas, J. (2023). Facticidad y validez: sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso. Trotta.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=SWPgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=validez&ots=R4EGz\\_Xs1J&sig=YMta0Ux2YJSJdTJ3Neqd9Sjveqbg&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=SWPgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=validez&ots=R4EGz_Xs1J&sig=YMta0Ux2YJSJdTJ3Neqd9Sjveqbg&redir_esc=y)
- Hinostrero Rodríguez, A. V. (2025). Diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de la Cámara de Comercio e Industrias de Huánuco–2024. Tesis de pregrado, Universidad de Huanuco.  
<https://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/5952>  
<https://doi.org/10.48204/j.colegiada.v6n2.a7205>
- Jurado, Á. G., Díaz, L. D., Villegas, J. F., & Santos, M. M. (2023). Operación Logística Internacional para la importación de productos de China-Colombia. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 28(101), 268-281.  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.17>
- Medina, J. E. C. (2025). Inversión en TIC, formación y capacitación del personal y su relación con la innovación en el sector servicios de Colombia. European Public & Social Innovation Review, 10, 1-16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-2029>
- Meléndez, E. O. C., García, J. P. P., Ramírez, C. F. P., & Acosta, R. E. S. (2024). LOGÍSTICA INVERSA Y MEDIO AMBIENTE EN EMPRESAS DE CHICLAYO. HORIZONTE EMPRESARIAL, 11(1), 208-217.  
<https://doi.org/10.26495/mkfbkr35>
- Meregildo Tamay, M. (2022). Capacitación de personal y productividad en la Municipalidad Provincial de Santa Cruz, 2022. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104995>
- Orosco Nunton, V. G. (2021). Propuesta para la gestión logística en las empresas pesqueras del distrito de Santa Rosa, Chiclayo 2021. Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/4337>
- Paucar, M. A. V., Núñez, A. C. G., & Melio, J. L. S. M. (2022). Criterios éticos para revisar investigaciones en Ciencias Sociales. Sistematización de una experiencia. Empiria. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales, (54), 145-167.  
<https://www.redalyc.org/journal/2971/297172169006/297172169006.pdf>

- Pereyra, L. C., & Vaira, M. (2021). Diseño de muestreo. <http://hdl.handle.net/11336/156720>
- Porles Davila, D. A. (2024). Capacitación del personal y la eficiencia en la cadena de suministro de la Empresa Suministros Tecnológicos SAC. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/9582>
- Rojas S, M. V., & Yajahuanca R, D. K. (2022). Proceso de selección y capacitación del personal en la empresa constructora e inmobiliaria tecnología espacio y confort SAC, Jaén 2020. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10543>
- Rojas Tunqui, C. J., & Bautista Pando, V. S. (2022). Logística en cargas aéreas internacionales de mercancías y rendimiento laboral de una empresa de servicios aeroportuarios, provincia constitucional del Callao, 2022. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/120324>
- Romero M, M., Barrientos G, T., Cuevas-N, L., Bautista A, S., Colchero, M. A., Gaona P, E. B., ... & Shamah L, T. (2021). Metodología de la Encuesta nacional de Salud y nutrición 2021. salud pública de méxico, 63(6), 813-818. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102621>
- Rueda Osorio, M. C. (2022). Relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la calidad del servicio al usuario (Trabajo de grado). Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Colombia. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/5052>
- Támara, V. G. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. Llalliq, 2(1), ág-13. <https://doi.org/10.32911/llalliq.2022.v2.n1.936>
- Tipismana R, C. A., & Tovar O, H. E. (2024). Implementación de programas de capacitación del personal para mejorar las deficiencias en las operaciones logísticas de la empresa: Grifo Parque Industrial El Asesor SAC. Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/675496>
- Torres O, A. Y., & Velez J, M. A. (2025). Propuesta de mejora continua en las operaciones logísticas de una industria de consumo masivo aplicando la metodología Kaizen. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/29751>

- Uchuya Vargas, J. D. (2021). Capacitación del personal y productividad laboral en una institución del Estado, Lima 2021. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61671>
- Valdivieso S, L. (2021). Notas de técnicas de muestreo.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC\\_3c0c632604f6961824faab912650bec2](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC_3c0c632604f6961824faab912650bec2)
- Valverde Lazaro, Y. D. L. M. (2023). Logística internacional en la exportación de productos agrícolas de la empresa IBG logística SAC. Producción científica-tecnológica del país.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_4a62b67749643b75ac9ea88a54c880c7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4a62b67749643b75ac9ea88a54c880c7)

## ANEXOS

**ANEXO 1:** Tabla de consistencia

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>		<b>OBJETIVOS</b>		<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General</b>		<b>Objetivo General</b>		
¿De qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Productividad Laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?		Determinar de qué manera la Gestión Logística se relaciona con la Productividad Laboral en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024		<u><b>Tipo de investigación</b></u> Enfoque: Cuantitativa Tipo: Descriptiva - Correlacional
<b>Problemas Específicos</b>		<b>Objetivos Específicos</b>		
¿Cuál es la relación entre la dimensión financiera operativa y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?		Determinar es la relación entre la dimensión financiera operativa y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024		<u><b>Diseño de investigación:</b></u> No experimental - transversal
¿Cuál es la relación entre el tiempo y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?		Determinar la relación entre el tiempo y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.		
¿Cuál es la relación entre la calidad y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024?		Determinar la relación entre la calidad y la productividad laboral de los trabajadores en la empresa Chamana Service Cargo S.A., 2024.		<u><b>Técnica e instrumento:</b></u> Encuesta - Cuestionario

Nota: Elaboración propia

## ANEXO 2: VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDACIÓN 1:

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

##### Instrucciones

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

#### RUBRICA PARA LA EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Nota: Elaboración propia

## FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla 1: variable 1

Nombre del instrumento:		CUESTIONARIO DE GESTION LOGISTICA				
Autor del instrumento						
Variable 1:						
Poblacion:						
Dime nsion es	Items	Suficiencia	Calriudad	Coherencia	Relevancia	Observac iones y/o recomen daciones
Dime nsion 1: Finan ciera – Opera tiva	¿Considera usted que la empresa gestiona eficientemente los costos de capital asociados a sus operaciones logisticas?					
	¿Considera usted que la empresa implementa estrategias efectivas para minimizar los costos de capital sin afectar la calidad y eficiencia en las operaciones logisticas?					
	¿usted esta de acuerdo con las decisiones de inversion de capital para la optimizacion de los procesos logicos y la reduccion de costos en la empresa?					
	¿Considera usted que los costos operativos logicos son claramente identificados y controlados por la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa tiene un buen costo de operación para las operaciones logisticas?					
	¿Considera usted que el costo de transporte, costo de bodega y despacho son competitivos y transparentes, en el mercado logistico?					
Dime nsion 2: Tiemp o	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo razonable para completar un pedido desde su solicitud hasta su entrega?					
	¿Considera usted que el ciclo total de pedido actual cumple con la rapidez y eficiencia en la empresa?					
	¿Considera usted que las herramientas o tecnologias, monitorean y optimizan el ciclo total de un pedido dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que el proceso de generacion y recepcion de ordenes de compra se completa sin retrasos significativos en la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo adecuado desde la generacion de una orden de compra hasta su recepcion?					
	¿Considera usted que los cuellos de botella identificados en la empresa son solucionados inmediatamente?					
Dime nsion 3:	¿Considera usted que la empresa monitorea activamente la calidad de los pedidos para garantizar altos niveles de precision y exactitud?					

Calidad	¿Considera usted que la empresa cumple significativamente el porcentaje de pedidos de manera precisa según los requisitos del cliente?					
	¿Considera usted que la eficiencia de costos y el nivel de atención influye en la perfección de pedidos que garantizan calidad en la empresa?					
	¿Considera usted que la incidencia de averías en los productos durante el proceso logístico es aceptable dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa realiza adecuadamente inspecciones periódicas para identificar y corregir las causas de las averías?					
	¿Considera usted que la empresa ha realizado oportunidades de mejora en la gestión de mermas para optimizar los resultados?					

Nota: Elaboración propia

**Validado por:**

Apellidos y nombres	Firma
Fecha:	

**FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS**

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

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL					
Autor del instrumento						
Variable 2:	PRODUCTIVIDAD LABORAL					
Poblacion:						
<b>Dimensiones</b>	<b>Items</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Calidad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
Dimension 1: Factores individuales	¿Considera usted que sus superiores le brindan el reconocimiento que merece dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que su jefe inmediato lo anima a seguir capacitándose dentro de la empresa?					
	¿considera usted que su trabajo le permite aprender cosas nuevas dentro y fuera de la empresa?					
	¿Considera usted que cumple con sus actividades en el tiempo establecido dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que puede asumir la responsabilidad en la empresa ante la ausencia de su inmediato superior?					

	¿Considera usted que mantiene un actitud positiva y calmada ante los cambios que se generan en su centro laboral?					
Dime nsion 2: Factor es grupales	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo abordan tranquilamente los conlictos y las diferencias de opinion dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre las priopridades y los objetivos del equipo?					
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo manejan las situaciones de competencia y errores dentro la empresa?					
	¿Considera usted que los miembros del equipo tiene la oportunity de participar en la toma de deciciones importantes de la empresa?					
	¿Considera usted que los trabajadores sienten que su participacion y contribucion son valoradas y apreciadas por el lider del equipo?					
	¿Considera usted que el equipo de trabajo tiene la oportunity de participar en la evaluacion y mejora de los procesos y procedimientos de la empresa?					
Dime nsion 3: Factor es Organ izacio nales	¿Considera usted que los lideres de la empresa son capaces de proporcionar retroalimentacion constructiva y oportuna al equipo de trabajo?					
	¿Considera usted que su jefe inmediato se muestra dispuesto a escuchar y apoyar sus problemas en el entorno laboral?					
	¿Considera usted que los lideres de la empresa promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo?					
	¿Considera usted que la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros?					
	¿Considera usted que se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa?					
	¿Considera usted que se siente comodo expresendo sus ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa?					

Nota: Elaboración propia

**Validado por:**

Apellidos y nombres	Firma
Fecha:	

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input type="checkbox"/> ) (Docente)	Externo ( <input type="checkbox"/> )
<b>Apellidos y nombres:</b>		
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input type="checkbox"/> )	Mujer ( <input type="checkbox"/> )
<b>Profesión:</b>		
<b>Grado académico</b>	Licenciado ( <input type="checkbox"/> ) )	Maestro ( <input type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> ) mas (x)	De 11 a 15 ( <input type="checkbox"/> ) De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> ) De 21 a
Solamente para validadores externos		
<b>Organización donde labora:</b>		
<b>Cargo actual:</b>		
<b>Área de especialización</b>		
<b>Nº telefónico de contacto</b>		
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo Institucional:	
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (x) <input type="checkbox"/> Por correo electrónico ( <input type="checkbox"/> )	

Nota: Elaboración propia

\_\_\_\_\_  
Firma validador Experto

## VALIDACIÓN 2:

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

#### Instrucciones

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

#### RUBRICA PARA LA EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Nota: Elaboración propia

## FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

**Tabla 1: variable 1 (GESTION LOGISTICA)**

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO DE GESTION LOGISTICA					
Autor del instrumento						
Variable 1:	GESTION LOGISTICA					
Poblacion:						
Dimensiones	Items	Suficiencia	Calidad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Dimension 1: Financiera – Operativa	¿Considera usted que la empresa gestiona eficientemente los costos de capital asociados a sus operaciones logisticas?					
	¿Considera usted que la empresa implementa estrategias efectivas para minimizar los costos de capital sin afectar la calidad y eficiencia en las operaciones logisticas?					
	¿usted esta de acuerdo con las decisiones de inversion de capital para la optimizacion de los procesos logisticos y la reduccion de costos en la empresa?					
	¿Considera usted que los costos operativos logisticos son claramente identificados y controlados por la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa tiene un buen costo de operación para las operaciones logisticas?					
	¿Considera usted que el costo de transporte, costo de bodega y despacho son competitivos y transparentes, en el mercado logistico?					
	Dimension 2: Tiempo	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo razonable para completar un pedido desde su solicitud hasta su entrega?				
¿Considera usted que el ciclo total de pedido actual cumple con la rapidez y eficiencia en la empresa?						
¿Considera usted que las herramientas o tecnologias, monitorean y optimizan el ciclo total de un pedido dentro de la empresa?						
¿Considera usted que el proceso de generacion y recepcion de ordenes de compra se completa sin retrasos significativos en la empresa?						
¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo adecuado desde la generacion de una orden de compra hasta su recepcion?						

	¿Considera usted que los cuellos de botella identificados en la empresa son solucionados inmediatamente?					
Dimension 3: Calidad	¿Considera usted que la empresa monitorea activamente la calidad de los pedidos para garantizar altos niveles de precision y exactitud?					
	¿Considera usted que la empresa cumple significativamente el porcentaje de pedidos de manera precisa según los requisitos del cliente?					
	¿Considera usted que la eficiencia de costos y el nivel de atencion influye en la perfeccion de pedidos que garantizan calidad en la empresa?					
	¿Considera usted que la incidencia de averias en los productos durante el proceso logistico es aceptable dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa realiza adecuadamente inspecciones peridodicas para identificar y corregir las causa de las averias?					
	¿Considera usted que la empresa ha realizado oportunidades de mejora en la gestion de mermas para optimizar los resultados?					

Nota: Elaboración propia

**Validado por:**

Apellidos y nombres	Firma
Fecha:	

## FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Nombre del instrumento:		CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL				
Autor del instrumento						
Variable 2:						
Poblacion:						
Dime nsion es	Items	Suficiencia	Calriudad	Coherencia	Relevancia	Observac iones y/o recomen daciones
Dime nsion 1:  Factor es indivi duales	¿Considera usted que sus superiores le brindan el reconocimiento que merece dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que su jefe inmediato lo anima a seguir capacitandose dentro de la empresa?					
	¿considera usted que su trabajo le permite aprender cosa nuevas dentro y fuera de la empresa?					
	¿Considera usted que cumple con sus actividades en el tiempo establecido dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que puede asumir la responsabilidad en la empresa ante la ausencia de su inmediato superior?					
	¿Considera usted que mantiene un actitud positiva y calmada ante los cambios que se generan en su centro laboral?					
Dime nsion 2:  Factor es grupales	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo abordan tranquilamente los conclictos y las diferencias de opinion dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre las priopridades y los objetivos del equipo?					
	¿Considera usted que sus compañeros de trabjo manejan las situaciones de competencia y errores dentro la empresa?					
	¿Considera usted que los miembros del equipo tiene la oportunidad de participar en la toma de decicsiones importantes de la empresa?					
	¿Considera usted que los trabajadores sienten que su participacion y contribucion son valoradas y apreciadas por el lider del equipo?					
	¿Considera usted que el equipo de trabajo tiene la oportunidad de participar en la evaluacion y mejora de los procesos y procedimientos de la empresa?					
Dime nsion 3:	¿Considera usted que los lideres de la empresa son capaces de proporcionar retroalimentacion constructiva y oportuna al equipo de trabajo?					
Factor es Organ	¿Considera usted que su jefe inmediato se muestra dispuesto a escuchar y apoyar sus problemas en el entorno laboral?					

izacio nales	¿Considera usted que los líderes de la empresa promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo?					
	¿Considera usted que la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros?					
	¿Considera usted que se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa?					
	¿Considera usted que se siente cómodo expresando sus ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa?					

Nota: Elaboración propia

**Validado por:**

Apellidos y nombres	Firma
Fecha:	

#### INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( x )                      Externo ( ) (Docente)
<b>Apellidos y nombres:</b>	
<b>Sexo:</b>	Hombre ( x )                      Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	
<b>Grado académico</b>	Licenciado ( )                      Maestro ( )                      Doctor ( x )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( )    De 11 a 15 ( )    De 16 a 20 ( )    De 21 a mas (x)
	Solamente para validadores externos
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	
<b>Área de especialización</b>	
<b>Nº telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo Institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (x)                      Por correo electrónico ( )

Nota: Elaboración propia

\_\_\_\_\_  
Firma validador Experto

### VALIDACIÓN 3:

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

##### Instrucciones

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

#### RUBRICA PARA LA EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Nota: Elaboración propia

## FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

**Tabla 1: variable 1 (GESTION LOGISTICA)**

Nombre del instrumento:		CUESTIONARIO DE GESTION LOGISTICA				
Autor del instrumento						
Variable 1:		GESTION LOGISTICA				
Poblacion:						
Dime nsion es	Items	Suficiencia	Calriudad	Coherencia	Relevancia	Observac iones y/o recomen daciones
Dime nsion 1: Finan ciera – Opera tiva	¿Considera usted que la empresa gestiona eficientemente los costos de capital asociados a sus operaciones logisticas?					
	¿Considera usted que la empresa implementa estrategias efectivas para minimizar los costos de capital sin afectar la calidad y eficiencia en las operaciones logisticas?					
	¿usted esta de acuerdo con las decisiones de inversion de capital para la optimizacion de los procesos logicos y la reduccion de costos en la empresa?					
	¿Considera usted que los costos operativos logicos son claramente identificados y controlados por la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa tiene un buen costo de operación para las operaciones logisticas?					
	¿Considera usted que el costo de transporte, costo de bodega y despacho son competitivos y transparentes, en el mercado logistico?					
Dime nsion 2: Tiemp o	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo razonable para completar un pedido desde su solicitud hasta su entrega?					
	¿Considera usted que el ciclo total de pedido actual cumple con la rapidez y eficiencia en la empresa?					
	¿Considera usted que las herramientas o tecnologias, monitorean y optimizan el ciclo total de un pedido dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que el proceso de generacion y recepcion de ordenes de compra se completa sin retrasos significativos en la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa tiene el tiempo adecuado desde la generacion de una orden de compra hasta su recepcion?					
	¿Considera usted que los cuellos de botella identificados en la empresa son solucionados inmediatamente?					
Dime nsion 3:	¿Considera usted que la empresa monitorea activamente la calidad de los pedidos para garantizar altos niveles de precision y exactitud?					

Calidad	¿Considera usted que la empresa cumple significativamente el porcentaje de pedidos de manera precisa según los requisitos del cliente?					
	¿Considera usted que la eficiencia de costos y el nivel de atención influye en la perfección de pedidos que garantizan calidad en la empresa?					
	¿Considera usted que la incidencia de averías en los productos durante el proceso logístico es aceptable dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que la empresa realiza adecuadamente inspecciones periódicas para identificar y corregir las causas de las averías?					
	¿Considera usted que la empresa ha realizado oportunidades de mejora en la gestión de mermas para optimizar los resultados?					

Nota: Elaboración propia

**Validado por:**

Apellidos y nombres	Firma
Fecha:	

**FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS**

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

Nombre del instrumento:	CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL					
Autor del instrumento						
Variable 2:	PRODUCTIVIDAD LABORAL					
Poblacion:						
<b>Dimensiones</b>	<b>Items</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Calidad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
Dimension 1: Factores individuales	¿Considera usted que sus superiores le brindan el reconocimiento que merece dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que su jefe inmediato lo anima a seguir capacitándose dentro de la empresa?					
	¿considera usted que su trabajo le permite aprender cosas nuevas dentro y fuera de la empresa?					
	¿Considera usted que cumple con sus actividades en el tiempo establecido dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que puede asumir la responsabilidad en la empresa ante la ausencia de su inmediato superior?					

	¿Considera usted que mantiene un actitud positiva y calmada ante los cambios que se generan en su centro laboral?					
Dimensión 2: Factores grupales	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo abordan tranquilamente los conflictos y las diferencias de opinion dentro de la empresa?					
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo tienen dificultades para llegar a un acuerdo sobre las prioridades y los objetivos del equipo?					
	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo manejan las situaciones de competencia y errores dentro la empresa?					
	¿Considera usted que los miembros del equipo tiene la oportunidad de participar en la toma de decisiones importantes de la empresa?					
	¿Considera usted que los trabajadores sienten que su participacion y contribucion son valoradas y apreciadas por el lider del equipo?					
	¿Considera usted que el equipo de trabajo tiene la oportunidad de participar en la evaluacion y mejora de los procesos y procedimientos de la empresa?					
Dimensión 3: Factores Organizacionales	¿Considera usted que los lideres de la empresa son capaces de proporcionar retroalimentacion constructiva y oportuna al equipo de trabajo?					
	¿Considera usted que su jefe inmediato se muestra dispuesto a escuchar y apoyar sus problemas en el entorno laboral?					
	¿Considera usted que los lideres de la empresa promueven el desarrollo y crecimiento profesional de los miembros del equipo?					
	¿Considera usted que la empresa, se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre los compañeros?					
	¿Considera usted que se promueve un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal en la empresa?					
	¿Considera usted que se siente comodo expresando sus ideas y opiniones en reuniones y discusiones dentro de la empresa?					

Nota: Elaboración propia

**Validado por:**

Apellidos y nombres	Firma
Fecha:	

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

**Validado por:**

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

Nota: Elaboración propia

\_\_\_\_\_  
Firma validador Experto

## ANEXO 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Saludos, participante:

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

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

N°	Escala de Valoración	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Financiera - Operativa</b>						
<b>Indicador: Costos de capital</b>						
1	¿En su opinión, la empresa hace un buen control de los gastos de capital relacionados con la logística?					
2	¿En su opinión, la organización utiliza con éxito métodos para reducir los gastos de capital sin comprometer la eficacia y eficiencia de sus operaciones logísticas?					
3	¿Apoya la idea de invertir capital para mejorar las operaciones logísticas y reducir los costos dentro de la organización?					
<b>Indicador: Costos operativos</b>						
4	¿Está la organización observando de cerca los costos operacionales logísticos?					
5	¿Cuál es el costo operacional de la empresa para la logística?					
6	¿Qué tan abiertos y competitivos consideran los costos de transporte, almacenamiento y envío del mercado de la logística?					
<b>Dimensión: Tiempo</b>						
<b>Indicador: Ciclo total de un pedido</b>						
7	¿Tarda demasiado la empresa en pasar de recibir un pedido a entregarlo?					
8	¿El actual ciclo completo de pedidos es lo suficientemente rápido y eficiente?					
9	¿Hay planes para implementar nuevos sistemas para rastrear y mejorar el ciclo de pedidos de la empresa en su conjunto?					
<b>Indicador: Ciclo de la orden de compra</b>						
10	¿Crees que no hay grandes errores en el procedimiento de la compañía para crear y recibir órdenes de compra?					
11	¿El tiempo que tarda el negocio en pasar de crear una orden de compra a recibirla es razonable?					
12	¿Se han solucionado rápidamente los obstáculos identificados en la empresa?					
<b>Dimensión: Calidad</b>						

<b>Indicador: % de pedidos perfectos</b>					
13	Para garantizar la exactitud, ¿cuán seguro está usted de que la organización vigila de cerca la calidad de cada compra?				
14	¿En su opinión, la organización satisface constantemente las necesidades de sus clientes? Si es así, ¿qué proporción de órdenes crees que cumplen con exactitud?				
15	¿Cuánto de impacto crees que la rentabilidad y la atención al detalle tienen en la exactitud de los pedidos que aseguran la calidad dentro de la organización?				
<b>Indicador: % de Averías</b>					
16	¿Con qué frecuencia crees que los productos tienen falencias durante todo el proceso de envío? ¿Es algo que la organización puede manejar?				
17	¿Con qué frecuencia realiza la empresa inspecciones para determinar qué salió mal y cómo arreglarlo?				
18	¿Ha aprovechado la corporación las posibilidades para maximizar su rendimiento a través de una mejor gestión?				

Nota: Elaboración propia

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Saludos, participante:

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

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

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

14	¿Es su supervisor inmediato alguien en quien puede confiar y obtener ayuda cuando usted está teniendo problemas en el trabajo?					
15	¿Considera que los ejecutivos de la empresa alientan a sus empleados a crecer personal y profesionalmente?					
<b>Indicador: Clima</b>						
16	¿Es buena la organización para alentar a sus empleados a trabajar juntos y apoyarse unos a otros?					
17	¿Cree que la empresa está promoviendo efectivamente un estilo de vida equilibrado para sus empleados?					
18	En reuniones y conversaciones de negocios, ¿se siente seguro expresando sus pensamientos y opiniones?					

Nota: Elaboración propia