

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



TESIS

“GESTION LOGISTICA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA FALIM EN LA
PROVINCIA DE HUAMALIES DEL DEPARTAMENTO DE
HUÁNUCO - 2018”.

Para Optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA

Bach. TEMPLO ESPINOZA, CESAR AUGUSTO

ASESOR

MG. SIMEÓN SOTO ESPEJO

HUÁNUCO- PERU

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17:40 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

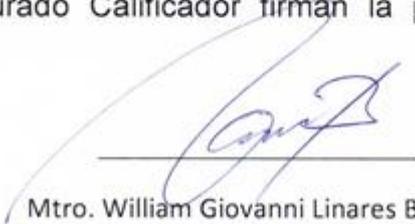
Mtro. William Giovanni Linares Beraún (Presidente)
Lic. Diana Huerto Orizano (Secretaria)
Ing. Cecilia del Pilar Rivera López (Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1045-2018-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA FALIM EN LA PROVINCIA DE HUAMALIES DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO - 2018", presentado por el (la) Bachiller **TEMPLO ESPINOZA, Cesar Augusto**; para optar el título Profesional de Lic. **Administración de Empresas**.

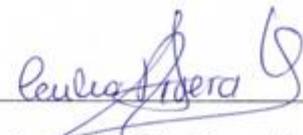
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de 14 (caloroso) y cualitativo de Suficiente (Art.45).

Siendo las 18:20 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE (A)


Lic. Diana Huerto Orizano
SECRETARIO (A)


Ing. Cecilia del Pilar Rivera López
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos en este camino académico profesional y personal.

A mi esposa quien es mi motor y motivo.

A mis padres, mis referentes de vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi esposa por el amor y la infinita paciencia que me ha brindado siempre.

A mi centro laboral constructora y consultores FALIM E.I.R.L. Por brindarme la oportunidad de realización.

A mi asesor por guiar el proceso y culminación de esta investigación con dedicación y esfuerzo

A mi familia por el apoyo y motivación para conseguir mis metas.

INDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
RESUMEN.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	VIII
CAPITULO I.....	10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1 Descripción del problema.....	10
1.2 Formulación del problema.....	11
1.3 Objetivo general.....	12
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.5 Limitaciones de la investigación.....	13
1.6 Viabilidad de la investigación.....	13
CAPITULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Antecedentes de la investigación.....	14
2.2 Bases teóricas.....	18
2.3 Definiciones Conceptuales.....	40
2.4 Hipótesis.....	41
2.5 Sistema de Variables.....	41
2.6 Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)....	42
CAPITULO III.....	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1 Tipo de Investigación: Investigación aplicada.....	48
3.2 Población y Muestra.....	49
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información..	51
CAPITULO IV.....	51
RESULTADOS.....	51
4.1 Procesamiento de datos.....	51
CAPITULO V.....	79
DISCUSION DE RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	88

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la gestión de la logística y el desempeño laboral en los trabajadores de la constructora y consultores FALIM E.I.R.L en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco–2018, para ello se formuló la siguiente interrogante: ¿De qué manera incide la gestión de logística en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco- 2018?, afirmando nuestra hipótesis alterna la cual consistía en que existe una estrecha relación entre la gestión de la logística y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en mención, a su vez se determinó el tamaño de la muestra mediante el método de muestreo probabilístico aleatorio simple siendo esta la cantidad de 93trabajadores,luego de ello se recolectaron datos utilizando la técnica de encuesta haciendo uso de un cuestionario compuesto por 33 preguntas que eran medidas de acuerdo a la escala de Likert, Los resultados obtenidos fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa estadístico SPSS, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman obteniendo el coeficiente de correlación con un valor de 0.479 aceptándose así la hipótesis dada.

Así también tenemos los coeficientes de correlación según hipótesis específicas señalando lo siguiente: en el área de La gestión de flujo de productos y desempeño laboral el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.586 aceptando dicha hipótesis.

En el área de la gestión de abastecimiento en el desempeño laboral, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.501 siendo aceptada dicha hipótesis.

En el área de la gestión de distribución física, en el desempeño laboral el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.187 aceptando dicha hipótesis.

En el área de la gestión de control logístico, en el desempeño laboral el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.44 por lo tanto se acepta dicha hipótesis.

Conclusiones: De acuerdo a la tabla y grafico N° 01 podemos observar que la empresa FALIM tiene estipulado dentro de sus estatutos que tanto sus productos y servicios prestado a la comunidad a la comunidad deben poseer garantía formal tal cual lo demuestra las respuestas obtenidas de los trabajadores frente a los cuestionarios con lo cual podemos señalar que la empresa este íntimamente relacionado y comprometido con la población beneficiaria, causando posiblemente en sus trabajadores cierto grado de confianza al brindar sus servicios en dicho empresa, ya que su política se encuentra en base a brindar un servicio de calidad.

PALABRA CLAVE: Gestión de logística y desempeño laboral.

Abstract:

The main objective of this research is to determine the correlation between the management of logistics and the work performance of the Construction Company and consultants Falim Eirl in the province of Huamalies, Huánuco department - 2018. The question arises: How is the management related? Of logistics with the work performance with the construction company falim eirl of the province of Huamalies Department of Huánuco 2018?

The hypothesis is the following one: the logistic management is related to the labor performance in the constructor and the falim eirl consultants. Of the workers that were the population, object of study of this investigation, between men and women of age.

The simple random sample size of 93 workers per month, for data collection, we used the survey technique. As an instrument, the questionnaire was composed of 33 questions in the measurement of the Likert scale after which these results were processed, analyzed and studied using the statistical program SPSS. Similarly, to measure the level of correlation of the variables, the Spearman correlation test, which has the correlation coefficient, has a value of 0.479. In this sense, he accepts the hypothesis that logistics management is related to job performance.

In the specific hypothesis: the correlation coefficient has a value of 0.586, so we can say that we accept the hypothesis that the management of product flows is related to job performance.

In the specific hypothesis: the correlation coefficient with a value of 0.501 accepts the hypothesis that supply management is related to job performance.

In the specific hypothesis: the management of the physical distribution, in the labor execution, the correlation coefficient has a value of 0.187, where the hypothesis of the physical distribution is accepted is related to the labor performance.

In the specific hypothesis: the management of logistic control, in the work execution, the correlation coefficient has a value of 0.44, so it accepts the hypothesis that the management of the logistic control is related to the work performance.

Conclusions: According to the table and graph No. 01 we can see that the falim company has stipulated within its status that both its products and services provided to the community community must have a formal guarantee as evidenced by the responses obtained from the workers in front of the questionnaires with which we can indicate that the company is intimately related and committed to the beneficiary population, possibly causing in their workers a certain degree of confidence when offering their services in said company, since their policy is based on providing a quality service

KEYWORD: logistics management and work performance.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis fue elaborada con la colaboración del área de logística y los trabajadores de la constructora y consultores FALIM E.I.R.L en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco 2018. El objetivo fundamental era analizar la relación que existe entre las variables de gestión de logística y desempeño laboral. Para ello aplicamos la metodología científica que está sustentada en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas.

La tesis se encuentra compuesta en su capítulo primero por el fundamento y la descripción del problema, los objetivos que planteamos, también la justificación e importancia de la misma. En el segundo capítulo encontramos tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aportan conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando, aportes de autores importantes se reproducen también en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación. En el capítulo tercero y cuarto de la tesis se considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los trabajadores cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte, en el que demostramos las diferentes hipótesis específicas planteadas en la tesis. La presentación de los resultados finales se han dividido en función a los objetivos planteados, cada subtítulo tiene su propia contrastación de hipótesis.

Presentamos la contratación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los trabajadores de la constructora y su relación con las estrategias de fijación de precios.

Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis nos permitirán para que la constructora pueda tomar decisiones futuras respecto al adecuado funcionamiento de sus diversas áreas de trabajo en especial el área de logística y de dicha manera potencializar el desempeño del trabajador.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

En nuestro mundo globalizado donde la tecnificación está en auge, hoy encontramos gran diversidad de empresas enfocadas a ámbitos comerciales que generan en el obrero un mayor desempeño laboral ,desafiando constantemente diversas destrezas en ellos, debido a los diversos avances técnicos en favor de cubrir las necesidades programadas por parte de la empresa hacia sus clientes , dejando muchas veces de lado la unificación del trabajador con las diferentes áreas de la empresa dificultándose así potencializar su desempeño laboral, para lo cual se tomó en cuenta el estudio del área de logística como pilar fundamental para una coordinación adecuada entre el producto y el cliente , siendo un factor determinante para la satisfacción plena del beneficiario al cual va dirigido dicho material.

Por lo tanto, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido. La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio al cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible (Luis Aníbal Mora García).

De acuerdo a ello podemos deducir que es de suma importancia observar y describir diversas situaciones dadas entre los obreros y el área de logística, ya que con ello estaríamos investigando si existiera o no una relación entre ambas, y si la misma es productiva para la empresa.

Ya que la logística tiene como objetivo principal aumentar las ventajas competitivas, captando y, generando así un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización, la cual debería causar en el

obrero cierto grado de logro personal reflejado el mismo en su desempeño laboral aumentando su capacidad de producción frente a los desafíos dados por la industria la cual será a mediano y largo plazo si beneficiara a la empresa.

Esta es la necesidad de investigar ambos ámbitos dentro de la empresa constructora y consultores FALIM E.I.R.L en pobladores del departamento de Huánuco, provincia de Huamiles, la cual será utilizada como referencia para futuras investigaciones relacionadas con ello.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera incide la gestión de logística en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamiles departamento de huanuco-2018?

1.2.2 PROBLEMA ESPECÍFICO

- ¿De qué manera incide el Flujo de productos en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamiles departamento de huanuco-2018?
- ¿De qué manera incide el Abastecimiento en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamiles departamento de huanuco-2018?
- ¿De qué manera incide la Distribución física en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamiles departamento de huanuco-2018?
- ¿De qué manera incide el Control logístico en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamiles departamento de huanuco-2018?

1.3. OBJETIVO GENERAL.

- Se determinó la incidencia de la gestión logística en el desempeño laboral de trabajadores de la constructora FALIM en la provincia de Huamalies departamento de huanuco-2018.

1.3.1 . OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Se determinó la incidencia del Flujo de productos en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.
- Se determinó la incidencia del Abastecimiento en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.
- Se determinó la incidencia de la distribución física en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.
- Se determinó la incidencia del control logístico en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

- **Justificación Teórica**

Se demostró que el objetivo principal del área de logística es la de elevar el nivel de productividad y generar incremento económico para la empresa. Y también el objetivo en el desempeño laboral es la de aumentar su capacidad de producción y alcanzar los objetivos de trabajo y del logro personal en beneficio de la empresa.

- **Justificación Metodológica**

La tesis emplea métodos científicos validados académicamente, partiendo por el método inductivo al deductivo, siendo la observación el método que complementa con la información que se desea obtener.

- **Justificación Práctica**

Los resultados permitirán a la empresa tomar decisiones futuras respecto al uso de las estrategias en la logística y desempeño laboral. La información estará sujeta a la respuesta de sus propios trabajadores. Por lo tanto, será una buena elaboración para la empresa.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la ejecución de la tesis se presentaron las siguientes limitaciones:

- La disponibilidad de tiempo de los obreros para ser evaluados
- La sinceridad de los obreros frente a las encuestas a realizar
- El decline de las labores de algunos obreros dentro de la empresa
- Los factores ambientales como: lugar, distancia, tiempo climático etc., que pueden perjudicar de manera financiera la ejecución del proyecto.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es viable porque se cuenta con la voluntad de la empresa Constructora y Consultores FALIM EIRL de cooperar con la información demandada, y contribuir con su logística a nivel de infraestructura para la realización de la encuesta.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

- **Autor:** BLANCO CARRILLO, MERCEDES BERENICE Y ZAMBRANO QUINTERO, GUILLERMO ANTONIO
- **Título:** GESTIÓN DE TRABAJO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA PARA ELEVAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA PEPSICO ALIMENTOS PLANTA SANTA CRUZ DE ARAGUA.
- **Año:**2015
- **Conclusión:**

El trabajo humano es una realidad compleja que adquiere diversas dimensiones, puede significar el esfuerzo humano para satisfacer sus necesidades vitales, tanto individuales como colectivas o la búsqueda de crecimiento y mejoras en su condición de vida, incita a quienes lo ejecutan al proceso de construcción de una sociedad y satisfacer sus necesidades. En la empresa PEPSICO Alimentos laboran cientos de trabajadores que buscan mejorar su situación de vida en pro de alcanzar los objetivos trazados por la organización en la visión ganar – ganar. Hoy día los temas de productividad y competitividad son cotidianos, de hecho, son base cultural de muchas organizaciones, PEPSICO no escapa a esta realidad pues es parte de su medición de operación y lineamientos de trabajo, en el departamento de Logística encontramos problemas importantes al respecto y al conocer su sistema de trabajo se evidencia la oportunidad de mejora que debe solventarse fortaleciendo procesos y acciones de trabajo. El presente estudio tuvo como finalidad analizar y contrastar la gestión de trabajo en el área Logística en función a elevar el nivel de productividad y alcanzar los objetivos de trabajo, se encontró una realidad interesante pues este centro de trabajo presenta variaciones de resultados en

donde se evidencia una caída de logros lo que ocasiona disminución en la productividad. Se utiliza la investigación de campo ya que el investigador tiene la oportunidad de tener contacto directo con el objeto de estudio, a razón que los datos son tomados de fuentes primarias representadas por documentación concerniente al área de estudio y aquellas personas que participan en las actividades dentro del mismo, para así garantizar la veracidad en la obtención de los datos, y así poder cumplir con los objetivos deseados en esta investigación. Los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario fueron analizados detalladamente y luego graficados, estos permitieron concluir que el sistema de trabajo del departamento adolece de buena comunicación, planteamiento de objetivos, medición de resultados y retroalimentación al equipo, existe un divorcio entre lo planificado y la visión estratégica versus la operación y los niveles operativos, hay que cerrar la brecha comunicacional y alcanzar un norte de trabajo con visión alcanzando alta productividad en la operación.

2.1.2. Antecedentes nacionales:

- **Autor:** BR. MEDINA LEIVA, ELEANA AMPARO
- **Título:** EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA
- **Año:**2016
- **Conclusión:**

La investigación describió el nivel del desempeño y conducta laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2016. Es una investigación de tipo básica, descriptiva no experimental. La muestra estuvo constituida por 34 personas, a los cuales se les aplicó el formato de “Evaluación de desempeño y conducta laboral”, Directiva Administrativa N° 142.MINSA/OGGRHV.01 “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”, aprobado con Resolución Ministerial N° 626-

2008/MINSA, aplicativo sistematizado por el Hospital Cayetano Heredia, aprobado por Resolución Directoral N° 059-2014/IIHNCH/DG, de fecha 18 de agosto de 2014, a quienes se les contrastó los criterios de evaluación, y la valoración del puntaje de su evaluación de desempeño laboral aplicado en el año 2015. Los instrumentos utilizados para la toma de datos son oficiales dentro del HCH. Se hizo un análisis descriptivo de datos. Los resultados generales obtenidos luego de aplicada la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015, se obtuvo que el promedio de calificación de toda la muestra de estudio se encuentra con un 89.02, y de acuerdo a los niveles de evaluación está en el rango de superior al promedio. Todos los rubros evaluados tuvieron variabilidad revelando la aplicación heterogénea en las evaluaciones, excepto el criterio de capacitación que mostró cero (0,0) de variabilidad e igualdad de promedio y valores mínimos y máximos. El nivel del desempeño y conducta laboral de los trabajadores del área de logística del Hospital Cayetano Heredia 2015 tuvo una media de 63,43 puntos, teniendo variabilidad tanto entre varones y mujeres como entre nombrados y CAS. La asistencia al centro de labores tuvo un promedio general de 8,787 puntos, presentando variabilidad entre varones y mujeres, así como también entre nombrados y contratados. La puntualidad en el centro de labores tuvo un promedio general de 6,58 puntos, presentando variabilidad entre varones y mujeres, así como también entre nombrados y contratados. La capacitación tuvo un promedio general de 10,0 puntos, no presentando variabilidad entre varones y mujeres, así como tampoco entre nombrados y contratados.

- **Autor:** LIVIAS SANCHEZ, EMILIANO AMERICO.
- **Título:** RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS OPERARIOS DEL ÁREA LOGISTICA DE LA

EMPRESA GUZMAN DISTRIBUCIONES S.A.C DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

- **Año:2017**
- **Conclusión:**

El presente trabajo de investigación es un estudio realizado con la finalidad de determinar la relación que existe entre las dimensiones de la motivación laboral y las dimensiones del desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de Trujillo-2017. Se utilizó el diseño correlacional en el que se consideró como variable independiente a la motivación laboral que comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y la satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. Por otro lado, como variable dependiente se consignó al desempeño laboral que se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. La empresa es productiva si piensa que hay que tener eficacia, logros de metas y ser eficiente al mismo tiempo para alcanzar objetivos proyectados. Se aplicó un cuestionario para obtener información de los colaboradores, referente a la motivación, se considera un total de 25 ítems en 5 dimensiones, con un total de 75 puntos. Las dimensiones consideradas fueron: Variedad de la tarea, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea y retroalimentación sobre su desempeño. El otro instrumento mide el desempeño laboral con un total de 23 ítems con un total de 92 puntos y 5 dimensiones: Desempeño en relación con sus superiores, condiciones físicas, participación en las decisiones, desempeño con su trabajo y desempeño con el reconocimiento.

Además, se tomó una muestra de 18 colaboradores operarios del área de logística de la empresa comercial en estudio (6 de almacén y 12 de reparto), que vienen laborando más de 1 año. Luego se procedió a entrevistar al jefe del área de logística sobre el desempeño de los trabajadores y se aplicó las encuestas a la muestra seleccionada, los cuales permitirán obtener información sobre la motivación y su desempeño laboral. Posteriormente se realizó la observación en su centro de labores a los trabajadores sobre cómo influye la motivación en su desempeño, tomando nota de los resultados. Finalmente, se llegó a la conclusión de que existe una relación altamente significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la Empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de Trujillo, esto nos demuestra que la motivación laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se demuestra que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables. Palabras claves: Motivación laboral, desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1. CONCEPTO DE LOGISTICA

JUAN M. GOMEZ APARICIO 2013. La logística en esencia consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. Desde el punto de vista empresarial la logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente a lo aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos.

A partir de ello la logística ha ido con el tiempo cambiando y transformándose. Así podemos diferenciar tres ámbitos:

- La logística como distribución física, centrándose en la reducción de los costes del transporte.

- La logística como integración de las actividades internas del flujo de materiales en la empresa (distribución física y fabricación). Bajo este enfoque no se contempla las relaciones con los proveedores y clientes.
- La logística como integración de las actividades internas y externas del flujo de materiales en la cadena de suministros en la que se allá integrada la empresa. El objetivo es lograr una ventaja en la producción (menores costes) y una ventaja en competitividad (menores precios).

CONCEPTUALIZACIÓN CONTEMPORÁNEA DE LA LOGÍSTICA

Para definir el concepto contemporáneo de logística, es importante continuar con la concepción de origen militar; como bien lo definió Martin Van Creveld, el cual establece que la logística es “el arte de mover ejércitos y mantenerlos abastecidos”; o de una forma más detallada, como lo define el diccionario enciclopédico Westerns, tomado de (Baudin,2004). Indicando que: La logística es la rama de la ciencia militar y de operaciones que se hace cargo de la adquisición, suministro, mantenimiento de equipos y la hospitalización de personal; que culmina en el suministro de instalaciones y servicios, así como los demás temas relacionados. Sin embargo, después de la guerra del golfo Pérsico, en noviembre de 1992, William Pagonis, General de las fuerzas armadas estadounidenses, quien tuvo a cargo la logística en dicho conflicto, emitió su propio concepto de la logística como “La integración del transporte, abastecimiento, almacenamiento, mantenimiento, obtención y contratación, y automatización en una sola función que garantice la optimización en cualquiera de estas áreas, para permitir la realización total de una estrategia en particular, objetivo o misión” (Bauding, 2004). Si bien la logística ha evolucionado en relación a las ciencias militares, su esencia y disciplina se han ajustado y aplicado a la realidad empresarial. De una manera muy directa Casanovas y

Cuatrecasas (2001) definieron la logística en el marco de la realidad empresarial como: El área encargada del diseño y gestión del flujo de información y de materiales entre clientes y proveedores (distribución, fabricación, aprovisionamiento, almacenaje y transporte...) con el objetivo de disponer del material adecuado, en el lugar adecuado, en la cantidad adecuada y en el momento oportuno, al mínimo coste posible y según la cantidad y servicio predefinidos para ofrecer a nuestros clientes. Concepto que concuerda con el pensamiento del Council of Supply Chain Management Professionals, tomado de Taylor (2008) y Ballou (2005): La Gerencia Logística es la parte de la cadena logística que planea, implementa y controla de manera eficiente y efectivo el flujo directo e inverso de materiales, servicios e información relacionada, entre el punto de origen y consumo con la intención de cumplir las exigencias de los clientes. De esta forma, se concluye que, contemporáneamente, la logística “está compuesta por todas las operaciones necesarias para proporcionar bienes o servicios, excepto la fabricación, transformación o la realización de dichos servicios” (Baudin. 2004).

Así, las operaciones descritas, necesarias para proporcionar bienes o servicios, son estratégicas y necesitan ser gerenciadas, como bien lo describe (Tanimoto, 2000), (Tomado de Baudin, 2004) al definir “logística empresarial” como: “el esfuerzo de una empresa para organizar la preparación, manipulación, transporte, almacenamiento y recuperación de todo tipo de materiales y mercancías y la información relacionada para mejorar el rendimiento general y la competitividad de las organizaciones”; también lo evidencia al emplear el término “cadena de suministros ” como la expansión de esos esfuerzos a proveedores, clientes o distribuidores. De los planteamientos anteriores, en la conceptualización contemporánea de la logística se concluye que se consideran actividades logísticas a un gran número de procesos relacionados con la administración de los flujos de materiales e información que involucra la creación de beneficios de tiempo,

de lugar, de cantidad, de forma y de posesión entre y dentro de las compañías y para las personas, por medio de la planeación estratégica logística, la administración de la infraestructura y la administración de los procesos y recursos.

2.2.2 LA GESTIÓN LOGÍSTICA:

ELDA MONTERROSO manifiesta que la nueva realidad competitiva presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Y es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.

Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, etc.).

Las actividades logísticas deben coordinarse entre sí para lograr mayor eficiencia en todo el sistema productivo. Por dicha razón, la logística no debe verse como una función aislada, sino como un proceso global de generación de valor para el cliente, esto es, un proceso integrado de tareas

que ofrezca una mayor velocidad de respuesta al mercado, con costos mínimos.

La gestión logística "es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada". (Council of Logistic Management).

2.2.3. EL ROL DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL SERVICIO AL CLIENTE:

El manejo adecuado de los flujos de bienes y servicios es de crítica importancia, no solamente para lograr una reducción en los costos asociados a los procesos de abastecimiento, producción y distribución, sino también para ofrecer una rápida respuesta a los requerimientos de los clientes.

Cuando un material está mal o pobremente especificado, se pueden abrir órdenes de compra que resultarán en abastecimientos inadecuados para su utilización en los procesos de fabricación, trayendo como consecuencia un mayor retraso en la producción y, por consiguiente, el incumplimiento en las fechas de entrega prometidas.

El flujo de bienes y servicios presentado se refiere a los procesos tradicionales de producción y distribución. Por lo general, en los sistemas de producción Justo a Tiempo no existen almacenes de entrada, ya que los materiales necesarios para la fabricación son entregados en cantidades exactas en el propio taller. Asimismo, es posible que se tercerice la distribución o se entreguen los productos terminados sin mediar un almacenamiento previo.

El almacenamiento es otra de las actividades logísticas claves que pueden afectar el rendimiento de los procesos y la atención a los clientes: si no se cumplen las condiciones de seguridad y mantenimiento necesarias para resguardar el inventario, pueden producirse deterioros importantes en la calidad de las materias primas y los materiales, lo que conducirá a mayores

costos por reproceso o deshechos. De la misma forma, condiciones inadecuadas en el almacenamiento de los inventarios pueden conducir a mayores costos por pérdida de material (roturas en el caso de elementos frágiles, mermas en el caso de sustancias líquidas o gaseosas, etc.). Ambas situaciones incidirán negativamente en el nivel de servicio al cliente.

Las roturas de maquinarias debido a la falta de un adecuado mantenimiento no sólo provocan retrasos en la producción y acumulación de productos en proceso, sino también costos por ociosidad, provocando una pérdida importante de competitividad en el mercado.

Un descuidado diseño del flujo de los procesos y de las capacidades de los centros de trabajo, redundará en mayores costos por ineficiencias (mayores distancias a recorrer, trayectorias inadecuadas, mayores tiempos de procesos, cuellos de botella, capacidad ociosa y entregas no complementadas a tiempo).

La utilización de transportes inadecuados para el traslado de los materiales en planta puede traducirse en mayores costos por roturas y/o afectar el lead time total del proceso.

Los pedidos de los clientes pueden ser distribuidos velozmente si se poseen grandes cantidades de stock de productos terminados, pero esto significa mantener altos costos de inmovilización de capital, con sus riesgos asociados (pérdidas en concepto de roturas, obsolescencia y robos). Por ello, es necesario diseñar un proceso logístico que ofrezca rápidas respuestas sin incurrir en altos costos.

El control del área del taller es otro de los problemas típicos que pueden presentarse en las empresas. En efecto, la inexactitud de los datos o su falta de oportunidad llevan a tomar decisiones erróneas de producción, con variadas consecuencias: agotamiento de existencias o inventarios excesivos, fallas en las fechas de entrega de los pedidos, costeos incorrectos.

Las largas colas frente a las ventanillas de los bancos son características de un mal manejo de los recursos destinados a brindar servicios a los

consumidores finales. Un adecuado estudio del flujo de personas en los distintos horarios y/o días de atención, conduciría a brindar soluciones equilibradas entre los mayores costos que implicaría habilitar más puntos de atención al público y los mayores ingresos potenciales provenientes de ofrecer un mejor servicio al cliente.

La disponibilidad de productos en las góndolas de los supermercados depende directamente de una buena planificación de la producción y de su transporte adecuado en el momento oportuno. No tener en cuenta estas variables puede significar perder posiciones muy difíciles de recuperar en un mercado cada vez más exigente.

Las tareas de almacenamiento y los traslados innecesarios de materias primas, materiales, productos en proceso y productos finales, son actividades que generan un gran porcentaje de los costos y, sin embargo, no agregan valor para el cliente. Es tarea de la logística eliminar todas aquellas actividades que comprometen costos sin agregar valor, con el fin de aumentar la eficiencia del sistema y ofrecer una rápida velocidad de respuesta a los requerimientos de los clientes. Las ventajas que una organización puede obtener por su superioridad tecnológica, por su localización preferencial, por la calidad de sus productos o por la excelencia de sus recursos humanos, pierden valor si el producto o el servicio no están disponibles en el momento exacto en que los consumidores lo requieren. La velocidad de llegada al mercado, esto es, la rapidez de respuesta a los pedidos de los clientes, se convierte entonces en una herramienta indispensable para crear valor y lograr una buena posición en la carrera de la competencia.

2.2.4. LOGÍSTICA, INTEGRACIÓN Y ESTRATEGIA

Como ya se ha mencionado, las políticas de compras de una compañía, las decisiones que se toman respecto a los niveles de inventarios, la distribución de las instalaciones, el planeamiento de la capacidad, las prácticas de mantenimiento y la seguridad instalada, afectan de una

manera importante la producción de bienes y servicios, y con ello, la calidad y el nivel de servicio al cliente. De la misma forma, la falta de integración entre los diferentes departamentos de una empresa, provoca ineficiencias que se traducen en mayores costos: Menor tiempo de entrega Mayor calidad de servicio Menores precios por reducción de costos Mayor disponibilidad de productos

Por su efecto en las finanzas hemos comentado que la ausencia de coordinación entre las funciones de abastecimiento, producción y distribución, produce un alargamiento de los tiempos de ciclo totales. Al dilatarse los tiempos de ciclo pedido - entrega, también se atrasa el ciclo de cobranzas; de esta forma, el dinero permanece largo tiempo en el sistema, incidiendo negativamente en la rentabilidad por la producción de artículos que no se adecuan a la demanda, ya sea por su calidad, variedad o cantidad.

El alineamiento del proceso logístico con la estrategia empresarial es vital para lograr una posición sustentable en el mercado; de la misma forma que las estrategias de producción, comercialización, personal y finanzas, la logística debe guardar una coherencia interna y responder a los objetivos básicos de la compañía. No es posible ofrecer velozmente el producto o servicio de mejor calidad, con los precios más bajos, y a la vez poseer una estructura sumamente flexible que permita adaptarse rápidamente a las cambiantes demandas del mercado. Por esta razón, cada empresa debe seleccionar la estrategia más conveniente en función de sus fortalezas y los segmentos de mercado que atiende. No todos los clientes exigen lo mismo, no todos los consumidores tienen las mismas prioridades, por ello, el enfoque en el mercado pasa a ser una prioridad en la estrategia global de las compañías. Así, las empresas podrán optar entre ofrecer una mayor calidad de servicio o producto, un menor costo, un menor tiempo de entrega o una mayor flexibilidad. La logística puede ayudar a mejorar cada uno de estos aspectos y, en muchos casos, es determinante de los

mismos: la calidad de un producto depende, entre otras variables, de la calidad de las materias primas y materiales utilizados para su fabricación.

2.2.5. EL SISTEMA LOGÍSTICO:

La logística es un proceso relacionado con la administración eficiente del flujo de bienes y servicios y que su operatoria afecta el desenvolvimiento de muchas áreas de la organización. Por dicha razón, podemos hablar de una Sistema Logístico que, mediante la sincronización de sus funciones componentes, permite lograr un flujo ágil para responder velozmente a una demanda cambiante y cada vez más exigente. Como todo sistema, su análisis y la comprensión del mismo pueden obtenerse a partir del estudio de sus partes componentes. De esta forma, podemos abordar el sistema logístico considerando los siguientes subsistemas: Ò Logística de Abastecimiento, que agrupa las funciones de compras, recepción, almacenamiento y administración de inventarios, e incluye actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores o Logística de Planta, que abarca las actividades de mantenimiento y los servicios de planta (suministros de agua, luz, combustibles, etc.), como así también la seguridad industrial y el cuidado del medio ambiente. Ò Logística de Distribución, que comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización. Los subsistemas de Abastecimiento y de Servicios de Planta pueden ser agrupados bajo la denominación de Logística de Producción, ya que ambos se relacionan íntimamente con las tareas propias de fabricación de bienes y/o prestación de servicios.

2.2.6. LA LOGISTICA COMO FUENTE DE VENTAJAS COMPETITIVAS

JUAN M. GOMEZ APARICIO 2013: Una empresa se diferencia de sus competidores por sus costes y por la percepción que tienen los clientes de sus productos frente a lo que reciben de la competencia. Por ello cada actividad que se realiza en la empresa se compone en dos clases:

- **Primaria:** Son las que forman el proceso productivo de la empresa desde un punto de vista físico, así como su transferencia y su atención posventa al cliente.
- **De apoyo:** sirven de soporte a las actividades primarias garantizando el normal funcionamiento de la empresa.

2.2.7. GESTION DE CONTROL LOGISTICO

Luis Aníbal Mora García 2012. La logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información. Con la logística se determina y coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto. Por lo tanto, la logística no es una actividad funcional sino un modelo, un marco referencial; no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación; es una manera de pensar que permitirá incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido. La importancia de la logística viene dada por la necesidad de mejorar el servicio al cliente, optimizando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible.

Algunas de las actividades que pueden derivarse de la gerencia logística en una

Empresas son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- Eficiencia en la producción; alcanzar niveles altos de manufactura.
- Mantenimiento de niveles de inventarios cada vez menores en la cadena de distribución.
- Desarrollo de sistemas de información.

2.2.8. COMPONENTES DE LA LOGÍSTICA:

(JUAN MIGUEL GOMEZ APARICIO) La logística es un conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, desde que las materias primas son convertidas en productos terminados y se agrega valor para los consumidores debido a que las fuentes de materias primas, fábricas y puntos de venta no están típicamente localizadas en los mismos lugares y el canal representa una secuencia de pasos de manufactura, las actividades logísticas ocurren muchas veces antes que un producto llegue al mercado aún luego, las acciones logísticas se repiten también cuando los bienes son usados y reciclados en el canal logístico.

Generalmente, una organización sola no es capaz de controlar su canal completo de **FLUJO DE PRODUCTOS**, desde las fuentes de materia prima hasta los puntos de consumo final, aunque es una oportunidad emergente para propósitos prácticos, la logística de negocios para empresas individuales tiene un alcance limitado, usualmente, el control administrativo máximo que puede esperarse está sobre los canales de **ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN FÍSICA**.

El canal de abastecimiento físico se refiere al intervalo de tiempo y espacio entre las fuentes inmediatas de material y sus puntos de procesamiento. Igualmente, el canal de distribución física se refiere al intervalo de tiempo y espacio entre los puntos de procesamiento de la empresa y sus clientes debido a las similitudes en las actividades de los dos canales, el abastecimiento físico (más comúnmente llamado

manejo de materiales) y la distribución física comprenden aquellas labores que están integradas en la logística de negocios. La administración logística de negocios es conocida popularmente también como gestión de la cadena de abastecimiento.

Una variable de gran importancia es si la empresa es de carácter industrial o comercial, pues de ahí depende en gran parte cuáles actividades logísticas va a desarrollar.

Aunque es fácil pensar la logística como la gestión del flujo de productos desde los puntos de adquisición hasta los clientes, para muchas compañías existe un canal de logística en reversa que debe ser administrado también. La vida de un bien, desde el punto de vista logístico, no finaliza con el despacho hacia el cliente. Las mercancías se vuelven obsoletas, se averían o no son funcionales y son devueltas a sus puntos de origen para ser reparadas o disponer de ellas en otras formas. El canal de logística en reversa puede ser completo o una porción del canal logístico futuro; o éste puede requerir un diseño separado. La cadena de abastecimiento termina con la disposición final de un producto y el canal en reversa debe ser considerado dentro del alcance de la planeación y control logísticos.

2.2.9. OBJETIVOS DE LA LOGÍSTICA:

El objetivo de la logística es aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios; mediante la interacción de las actividades enumeradas anteriormente: Distribución física, aprovisionamiento de materias primas, manejo de información, tiempos de respuesta, control del nivel de inventarios, estudio de la demanda, servicio al cliente. Todo ello se traduce en una tasa de retorno de la inversión más elevada, con un aumento de la rentabilidad.

Otro de los objetivos primordiales de la logística es reducir costos y contribuir sustancialmente a las utilidades de las compañías, mediante la racionalización y optimización de los recursos utilizados.

Se tienen entonces los siguientes objetivos:

- Asegurar que el menor costo operativo sea un factor clave de éxito.
- Suministrar adecuada y oportunamente los productos que requiere el cliente final.
- Convertir la logística en una ventaja competitiva ante los rivales.

Para ser competitivo en un esquema tradicional, elevar el precio de venta era la estrategia moderadora en los mercados protegidos y cerrados. Lo anterior ya no es posible porque en un mercado globalizado el precio no lo fija el productor, lo establece el consumidor. En consecuencia, la utilidad se plantea como:

La otra alternativa está basada en la reducción del costo de producción, lo cual no es significativo si no existe reconversión tecnológica, que además de costosa es de muy lenta implantación. Por lo anterior, se puede concluir que cualquier racionalidad en los niveles de inventario y en su flujo a lo largo de la cadena logística, incide positivamente en los estados financieros.

2.2.10. EL DESEMPEÑO LABORAL

- **Rasgos que predicen el desempeño laboral:** Karla A Ruiz, 2008
Durante años, los psicólogos recurrían la capacidad cognitiva, y la capacidad intelectual, para predecir el desempeño laboral. Se consideraba que las personas más inteligentes tenían más probabilidades de éxito en el trabajo. Sin embargo, la inteligencia es sólo una parte de la historia. Hay otros factores importantes en el desempeño laboral que están relacionados con la personalidad, y no

con la inteligencia como la creatividad, liderazgo, integridad, asistencia, cooperación y gusto por lo que están haciendo. Cuando los psicólogos tratan de determinar qué tipo de personalidad tiene alguien, se basan en las "Cinco Grandes", estas son cinco dimensiones básicas de la personalidad.

Los cinco rasgos de la personalidad en el modelo de los cinco grandes son:

1. Extraversión: el grado en que alguien es sociable, conversador y firme.
2. Disponibilidad: el grado en que alguien es bondadoso, cooperador y confiable.
3. Seriedad: es cuando alguien es responsable, digno de confianza, persistente y orientado hacia el logro.
4. Estabilidad emocional: tranquilidad, entusiasta y seguro, (positivo) o tenso, nervioso, depresivo e inseguro (negativo).
5. Apertura a la experiencia: el grado en el que alguien es imaginativo, artísticamente sensible e intelectual. Un campo de investigación sostiene que el ser concienzudo; es decir, ser responsable, confiable, organizado y perseverante, es característico del éxito.

Sin embargo, usar la consciencia como un estándar para el desempeño laboral no es aplicable para todos los trabajos. Para algunas razones, en especial las creativas, ser concienzudo puede ser una desventaja en lugar de una ventaja. Algunas investigaciones indican que, si bien el ser concienzudo predice el desempeño en empleos realistas y convencionales, impide el éxito en empleos de investigación, artísticos y sociales en los que se requiere innovación, creatividad y espontaneidad.

Las habilidades de comunicación interpersonal también ayudan a predecir el desempeño laboral. A medida que los trabajos se encaminan hacia el trabajo en equipo y empleos orientados al servicio, se ha hecho cada vez más importante evaluar las habilidades de comunicación interpersonal.

Lo que denominan "desempeño contextual" también conduce a un buen desempeño laboral. El desempeño contextual significa hacer cosas más allá del simple desempeño laboral, como hacer trabajo voluntario, hacer un esfuerzo adicional, cooperar, seguir normas y procedimientos y promover los objetivos de la organización. Si desea saber si se desempeñará bien en un empleo, necesita considerar si tiene la personalidad adecuada para ese empleo y no sólo el cacumen para hacer el trabajo, por esta razón es que es de suma importancia que exista una buena planeación de recursos humanos, ya que en muchas ocasiones, se contrata personal no idóneo para ocupar puestos vacantes y por consecuencia el desempeño de esas personas no es el óptimo. (Centro de Apoyo de la APA, 2008).

- **Administración del desempeño**

Como en una organización no existe un control con medidores que indiquen si sus trabajadores van en la dirección correcta o no, las empresas tienen que construir sistemas de administración del desempeño que les permitan verificar si su personal está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora. Es aquí donde se puede observar la utilidad de usar la evaluación del desempeño de los empleados.

Cabe señalar que la administración del desempeño es una de las prácticas de administración más ampliamente desarrolladas, sin embargo, aún continúa siendo una fuente de frustración para los administradores.

Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas; los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral.

Es así que algunos detractores de la administración del desempeño tienen evidencia válida de los defectos del sistema, mientras que otros defensores sostienen que los aspectos positivos superan a los negativos.

Actualmente se habla de la administración del desempeño es un ciclo dinámico, que evoluciona hacia la mejora de la compañía como un ente integrado.

Conceptualización:

Es la fase en la que la empresa identifica el mejor rendimiento al cual desea dirigirse. Por ejemplo, la empresa puede dirigir el desempeño con un sistema integrado de administración o enfocarse en un área específica. Una vez que ya se ha identificado hacia donde se quiere dirigir, se debe detallar el significado del mejor desempeño de manera comprensible, exhaustiva y lo más específica posible. Posteriormente se debe explicar a los empleados como su forma de trabajar en cada área se integra para mejorar el desempeño de la empresa. Teniendo esto delineado, la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área, y que permitirán monitorear a los empleados.

Desarrollo:

Es la fase en que la compañía examina donde el rendimiento actual está variando en función a los niveles deseados, lo cual puede realizarse a través de un Sistema de Soporte Integrado del Desempeño (IPSS), que como su nombre lo indica integra en un solo sistema todo lo que se viene haciendo en la empresa para mejorar el desempeño, y requiere de la colaboración de todo el personal de la empresa. En grandes compañías es especialmente crítico porque incluye a todas las áreas de la empresa y a muchas diferentes personas. Sin un sistema integrado, todos los esfuerzos que se realicen serían descoordinados, confusos e ineficientes para lograr mejorar el desempeño.

Implementación:

En la forma tradicional se realizaba mediante mecanismos informales de monitoreo del desempeño actual, seguido de sesiones de entrenamiento, revisiones periódicas del desempeño, entre otras; sin permitir al empleado tomar control de su propio desarrollo del desempeño. Sin embargo, un sistema de soporte integrado del desempeño, le da al empleado directo control sobre su propia planeación de desarrollo del desempeño, pues después de todo, ellos son los más interesados en desarrollar sus habilidades para alcanzar una promoción. Este, está diseñado para permitir a los empleados tener información al alcance de su mano usando la tecnología, por ejemplo, permite a los empleados consultar su actual nivel de habilidades de desempeño y determinar una estrategia de largo plazo para mejorarlas.

Retroalimentación:

La retroalimentación es importante durante todo el proceso y también después de la evaluación para que el empleado sepa cual son

los puntos que debe reforzar para mejorar su desarrollo en el trabajo con miras de mejorar el desempeño integral de la compañía.

Evaluación:

En esta etapa se utilizan las medidas de desempeño para monitorear los indicadores específicos de desempeño en todas las competencias y determinar cómo se están respondiendo los objetivos. Es necesario que el sistema de medidas de desempeño esté construido de tal manera que permita integrar todos los indicadores del desarrollo del trabajo para examinar el desempeño de los empleados y compararlo con el delineado en la primera fase.

Un factor muy importante para evaluar la forma en que trabajan los empleados de una compañía, es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora continua.

En este sentido, algunos de los beneficios del Sistema de Administración del desempeño son: Feedback o retroalimentación.

- Luego de ser incorporada la evaluación de 360 grados, los mensajes son oídos más frecuente y oportunamente.
- Dar al empleado el feedback que necesita es el primer paso para mejorar.
- Al Proporcionar un feedback concreto, los empleados saben en que enfocarse para mejorar.

Metas:

- Proveer un marco racional para establecer metas, objetivos y medidas de desempeño como una base para tomar decisiones de promociones, etc. Sin embargo, algunas empresas relacionan la evaluación del desempeño con recompensas salariales, aunque

éste no es el fin de la evaluación, sino entre otras, buscar la forma para hacer que el empleado realice mejor su trabajo.

- Si es administrado correctamente el empleado nunca se verá sorprendido sobre las expectativas que se tienen sobre él.
- Es efectiva en establecer un diálogo entre el jefe y el empleado con respecto a metas.
- Concientiza al trabajador sobre la importancia de establecer y cumplir metas, ya que a través de esto el mismo se verá beneficiado.

Comunicación:

- Fomenta la comunicación entre empleados y supervisores, toda vez que se procura tener más informado al empleado sobre los requerimientos de la empresa y por otra parte se busca estar más al pendiente de sus necesidades para tratar de satisfacerlas.

Documentación:

- Un buen sistema de administración del desempeño provee solidez, clara documentación del nivel de habilidades de un empleado y su nivel de motivación, y permite a Recursos Humanos establecer mejor sus fortalezas y debilidades con relación a planes sucesivos.
- Provee un rápido perfil del desempeño del empleado para Recursos Humanos y el jefe del empleado. (Karla A Ruiz, 2008) Cuando la empresa planea estratégicamente sus recursos humanos busca considerar todas las actividades y acciones que sean necesarias para que la empresa en su conjunto logre los objetivos propuestos y una de esas actividades es hacer planes estratégicos sobre cómo lograr que el empleado trabaje eficientemente, esto es como administrar eficientemente el desempeño de los trabajadores.

2.2.11. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

(Arias Galicia Fernando, 1999). El termino medición del desempeño implica la contabilidad sistemática y controlada de indicadores que revelan los cumplimientos de las metas de una institución. Es decir, se mide la efectividad y la eficacia de una gestión administrativa. Para poder medir el desempeño, se necesita que sea evaluado a través de indicadores del desempeño tales como:

- **CONDICIONES PERSONALES:** es todo aquello referido a los valores que puedan poseer los empleados como la puntualidad, asistencia, responsabilidad etc.
- **CONOCIMIENTO DEL TRABAJO:** se refiere a la capacidad del empleado de poder resolver de manera eficiente y eficaz su trabajo.
- **HABILIDADES DE PLANTEAMIENTO:** produce y manifiesta diversas metas y soluciones a los conflictos presentados en la empresa.
- **INICIATIVA:** capacidad del empleado para emprender cosas dentro del trabajo.
- **CANTIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO:** se refiere netamente al producto obtenido por su capacidad laboral.
- **AUTONOMIA:** capacidad que tiene el trabajador de poder tomar decisiones de manera independiente.
- **RELACIONES INTERPERSONALES:** se refiere a la capacidad que tiene el obrero de comunicación con las demás personas.

Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para poder determinar cuál efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos trazados, y, por lo tanto, el cumplimiento de la misión organizacional. Por lo tanto deben de estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que ayude o haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, así como en el logro de los objetivos

estratégicos de la empresa desde más alto nivel hasta el desempeño de cada ejecutivo y empleado.

Buscar cómo hacer que mejore el trabajo de los empleados a través de una planeación estratégica de recursos humanos no es suficiente, se necesita que el trabajo de los empleados las acciones realizadas sean evaluadas, siendo esto algo que es considerado desde el momento en que se están haciendo los planes del funcionamiento de los recursos humanos en toda organización.

2.2.12. NUEVOS ENFOQUES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DEL DESEMPEÑO:

Asimismo se plantea que la evaluación del desempeño no puede observarse como un fenómeno de revisión de desempeño, sino que debe ser usado para mejorar el futuro, haciéndolo parte de él. Por ejemplo, cuando se maneja un automóvil, uno sólo da una mirada a su espejo retrovisor de vez en cuando, mientras que si se observa por mucho tiempo tal espejo, puede sufrir un accidente. Muchos negocios en estos días están tomando mucho tiempo en observar por el espejo retrovisor, la ruta por la que han viajado, enfocándose en métodos históricos de administración del desempeño. Pocas son las compañías líderes, que aplican muchos de los principios básicos y la tecnología de métodos de administración de desempeño para proyectarse hacia el futuro. No tiene ningún sentido evaluar al empleado, e indicarle en que estuvo mal, dándole retroalimentación, si ésta no funciona para proyectarlo hacia el futuro mejorando su desempeño para alinearse con los objetivos de la compañía. Se sugiere, la incorporación de puntos de mejora que se establezcan en el tiempo para comparar el progreso de los empleados a través de metas específicas, más que esperar hasta la próxima evaluación del desempeño para determinar el progreso.

Otro enfoque es la calidad total en el desempeño del trabajo. Esta nueva perspectiva nos dice que, si bien es cierto, el desempeño del individuo en gran parte depende de él, éste no recae en su persona únicamente, sino que también influye el desempeño de la organización en general. Ambos tipos de desempeño se retroalimentan constantemente. El empleado forma parte del desempeño de la compañía y la compañía administra el desempeño del trabajador, brindándole además las herramientas necesarias para su desempeño eficiente y eficaz.

La teoría de la administración de recursos humanos y su práctica, se ha enfocado por muchos años en las diferencias individuales en la administración del desempeño. Es más, investigadores en selección de personal, valoración del desempeño y compensación les ha interesado más que todo la decisión basada en el análisis de las diferencias individuales. Un supuesto implícito ha sido que los individuos son importantes a la hora de determinar la variación en el desempeño laboral. Los defensores de la teoría de administración de calidad total, no ponen en duda este supuesto. Sin embargo, cuestionan el enfoque predominante en individuos, en vez de elegir enfatizar aspectos del sistema laboral como relevantes del desempeño. (Ruiz, 2008)

La administración de calidad total ha evolucionado hasta el planteamiento que es ahora, caracterizada en términos de una integrada y sistémica estrategia organizacional, para mejorar el producto y la calidad del servicio. TQM (Total Quality Management) no es un programa como tampoco una herramienta específica o técnica. En vez, TQM puede ser visto como un cambio tanto en la manera de pensar como en la cultura organizacional.

Los siguientes elementos parecen ser la llave hacia el sistema de calidad total (TQM).

1. Compromiso de la alta gerencia en ubicar a la calidad como su principal prioridad.
2. Una amplia definición de calidad para alcanzar las expectativas de los clientes con el menor costo, lo que acompaña todas las fases de diseño, producción, y distribución del servicio o producto.
3. La institución de prácticas de liderazgo orientadas hacia valores de calidad total y su visión.

Desarrollo de una cultura de calidad.

1. Enrolamiento y empoderamiento de todos los miembros de la organización, en esfuerzos de cooperación para alcanzar mejoras en calidad.
2. Una orientación hacia administración por realidades, incluyendo el uso de la ciencia y técnicas de resolución de problemas como procesos estadísticos de control.
3. El compromiso continuo de mejorar las capacidades de los empleados y el proceso laboral a través de entrenamiento y benchmarking respectivamente.
4. Enrolar a los proveedores externos y clientes en los esfuerzos de administración de calidad total.

Uno de los elementos que se ha incorporado al evaluar el desempeño, es pensar en la salud mental que goza el empleado en ese momento, pues se ha encontrado a través de un estudio de dos años en la rama, que existe una relación positiva entre la salud mental del trabajador y subsecuentemente su desempeño laboral. Problemas de disfunción de salud mental representan serios costos a la industria en términos tanto humanos como financieros. Por ejemplo: hipertensión, alcoholismo, consumo de drogas, depresión y pérdida de autoestima en el

empleado, todas estas observadas con cierta frecuencia en las empresas latinoamericanas. Los determinantes de la salud mental son encontrados tanto en ambientes laborales como en ambientes no laborales. Estudios más recientes han investigado tales factores de trabajo, como el enrolamiento con el trabajo, la sobrecarga de trabajo, y el conflicto de roles; y entre los factores afuera del trabajo, se encuentra la familia.

Es importante entonces, para la empresa tomar en cuenta los factores mentales de sus empleados, no para funcionar como entidades de caridad, sino más bien para mejorar el desempeño del empleado en el trabajo. Para citar un ejemplo, se tiene que si un excelente gerente va a ser transferido hacia otro país por largo tiempo, a cambio de mejoras en la paga, a la larga puede verse afectado por el cambio de ambiente y la lejanía de su núcleo familiar, de no ser trasladado con él. Dicho gerente puede no desear dicho ascenso, pues factores de otra índole intervienen en su decisión, por lo cual la empresa debe tomarlo en cuenta.

Una nueva tendencia en el desempeño es el planeamiento de múltiples escenarios, y sus concentraciones en el futuro en vez de que es lo que realmente están pasando. Mediante la generación de múltiples escenarios "que pasa si" usando datos que ya existen y aplicándolos a la administración del desempeño como si los escenarios fueran reales, uno puede llevar la administración del desempeño hacia el próximo nivel. Como resultado se puede integrar óptimamente los escenarios "que pasa si" con el presupuesto tradicional y sistemas de planeación para cambiar más rápido que las normas de la industria e incrementar las ventajas competitivas de la organización.

Hasta épocas recientes, muy pocas compañías tenían el tiempo de crear presupuestos y hacerle ajustes menores. Con el planeamiento basado en escenarios, usualmente se crea un presupuesto base, el cual es usado para generar varios, y algunas veces cientos de escenarios. El presupuesto de arriba hacia abajo ha permitido esparcir la habilidad de llevar datos a cualquier nivel de agregación (centros de costos, líneas de productos, divisiones) y tener los datos ajustados a la base en patrones, o reglas de la empresa. Con el esparcimiento las empresas pueden crear escenarios "que pasa si". Por ejemplo, una organización crea una línea meta superior de ingresos. El presupuesto es entonces compartido con los gerentes de línea de producto los cuales son responsables de miles de líneas de productos. Luego estos gerentes pueden ajustar sus metas para cada producto o ajustar su meta de producto general. Con cada cambio, los números de base están siendo cambiados. El mismo presupuesto es compartido con gerentes de ventas regionales. Ellos pueden ajustar sus metas con las de los representantes de ventas. La suma de estos cambios se guarda como un escenario, y los procesos son repetidos. Estos procesos de colaboración entre las personas, a través de las empresas permite la construcción de múltiples escenarios. Probando los mejores y los peores escenarios se puede obtener la solución óptima la cual no siempre puede llevar a los más altos ingresos, aunque estas soluciones son consideradas como más importantes. (Karla A Ruiz, 2008).

2.2.13. Fines e importancia de la formación y el desarrollo: La mejora de la productividad es uno de los temas que más preocupa a todas las organizaciones. Si bien la mayoría de las organizaciones son conscientes que la productividad está en función de los recursos tecnológicos, organizativos y humanos, son pocas las que tratan de aumentarlo a través de la mejora del rendimiento de recursos humanos. Sin embargo, generalmente los empleados trabajan

solamente entre un 60 y un 70% de sus capacidades, llegando a alcanzar las diferencias de productividad entre los que más rinden y los que menos rinden en una proporción del tres al uno. (Dolan, 2003)

Para entender mejor este tema definiremos lo que es la formación y desarrollo del empleado. Esta consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando así su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

La formación y desarrollo ya que son dos términos totalmente distintos los diferenciaremos de la siguiente manera. La formación trata de proporcionar al empleado habilidades específicas o corregir deficiencias en su rendimiento. Mientras que el desarrollo hace referencia al esfuerzo de la organización para proporcionar a los empleados las habilidades que ella necesitara a futuro. (Dolan, Valle, 2003)

Desempeño laboral inadecuado: Las organizaciones para ser competitivas, deben realizar esfuerzos permanentes a fin de convertir el potencial humano en personal con un desempeño de excelencia.

El desempeño depende de varios factores trascendentes como lo son:

- Aspectos tecnológicos (herramientas, maquinarias, y utensilios de trabajo).
- Procedimientos administrativos (políticas de la empresa, procedimientos)
- Aspectos culturales (valores, costumbres, modo de dirigir una empresa)

También existen factores que dependen únicamente del empleado como los son:

- Conocimiento: la persona debe de poseer los aspectos conceptuales y prácticos para poder efectuar un trabajo. Parte importante de estos

conocimientos es saber acerca de la empresa sus orígenes, misión, objetivos y planes de la empresa, así como sus estrategias.

- **Habilidades:** este término se refiere a la capacidad mental y psicológica necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una ocupación
- **Personalidad.** Se refiere a los distintos modos de actuar y percibir en el mundo. En términos generales, dichos estilos se refieren al manejo de las relaciones interpersonales, el pensamiento y las emociones.
- **Compromiso:** se trata del involucramiento efectivo para lograr la misión y objetivos de la empresa. Esto se debe a que el trabajador debe de estar trabajando con las condiciones adecuadas en su área de trabajo tanto como en el clima laboral, como en su grado de capacitación.

Todo este factor visto desde un punto de vista negativo afecta a la organización y por lo tanto al desempeño laboral, es por esto que se les llama desempeño laboral inadecuado al incumplimiento de uno o varios de estos factores que ayudan al buen funcionamiento de la empresa (Arias Galicia Fernando, 1999)

2.3 Definición Conceptuales:

- **Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad
- **Administración:** Es el conjunto de funciones cuya finalidad es administrar, es considerada la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad.
- **Gestión:** Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto,

habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

- **Abastecimiento:** Es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad.
- **Distribución:** Es aquel conjunto de actividades, que se realizan desde que el producto ha sido elaborado por el fabricante hasta que ha sido comprado.
- **Planeación:** La planeación es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida.
- **Versatilidades** la cualidad de hacer cosas distintas, persona con capacidades e intereses muy diferentes al resto.
- **Autonomía:** Expresa la capacidad para darse reglas a uno mismo o tomar decisiones sin intervención ni influencia externa.
- **Relaciones interpersonales:** Son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos

2.4 Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

- **Ho:** La gestión de logística incide significativamente y positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora FALIM – Huánuco 2018.
- **H1:** La gestión de logística incide negativamente e inversamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora FALIM – Huánuco 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La gestión de logística incide en la gestión de flujos de productos en la empresa constructora y consultores FALIM EIRL en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco- 2018.

- La gestión de logística incide en el abastecimiento de la empresa constructora y consultores FALIM E.I.R.L en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco 2018.
- La gestión de logística incide en la distribución física en la empresa constructora y consultores FALIM E.I.R.L de la provincia de Huamalies departamento de Huánuco 2018.
- La gestión de logística incide en el control logístico en la empresa constructora y consultores FALIM E.I.R.L en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco 2018.

2.5 SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

Gestión de logística, cuyas dimensiones son las siguientes:

- _Gestión de flujos de productos.
- _Gestión de abastecimiento.
- _Gestión de distribución física.
- _Gestión de control logístico.

2.5.2 Variable dependiente

Desempeño laboral, cuyas dimensiones son:

- _Condiciones personal.
- _Conocimiento del trabajo.
- _Iniciativa.
- _Cantidad.
- _Autonomía.
- _Relaciones interpersonales.

2.6. Operacionalización de variables:(indicadores y dimensiones).

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
GESTION DE LOGISTICA	Gestión de Flujo de productos	Servicio de calidad	<p>¿Sus productos o servicios tienen garantía formal?</p> <p>¿Se atiende todos los reclamos del cliente o usuario?</p> <p>¿Se realiza un registro de los reclamos que se plantean?</p>
	Gestión de Abastecimiento	Compras de materiales	<p>¿Cuenta la empresa con un proceso o procedimiento de compra definida?</p> <p>¿Existen dificultad para la adquisición de los insumos o materia prima?</p> <p>¿Realizan un registro de sus proveedores?</p>

	<p>Gestión de Distribución física</p>	<p>Operaciones de cadena de suministros</p>	<p>¿El mecanismo de trabajo de la empresa mejora los tiempos de fabricación?</p> <p>¿La empresa utiliza técnicas específicas para la planeación y producción del trabajo?</p> <p>¿Las instalaciones, máquinas y equipos existentes son fácilmente adaptables para satisfacer cambios en la demanda?</p>
	<p>Gestión de Control logístico</p>	<p>Logística de salida y niveles de inventarios</p>	<p>¿Se realizan inventarios de productos o servicios terminados?</p> <p>¿Se gestiona e identifica debidamente los</p>

			<p>productos o servicios prestados en la empresa?</p> <p>¿Se realizan documentaciones del producto para asegurar que se almacenen y entreguen correctamente?</p>
Variable Dependiente	Dimensión	• Indicadores	• ITEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Condiciones personales	Asistencia y puntualidad	<p>¿Falta mucho al trabajo?</p> <p>¿Llega puntualmente a su trabajo?</p> <p>¿Cumple con sus horarios de trabajo?</p>
	Conocimiento del trabajo	Destreza	<p>¿Ha tenido constantemente dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?</p>

			<p>¿Considera que su conocimiento acerca de su trabajo lo han ayudado a realizar diversas tareas propias de su puesto?</p>
	Iniciativa	Iniciativa	<p>¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?</p> <p>¿Pueden emprender sus actividades sin esperar a que se lo indiquen?</p>
	Cantidad	Características del trabajo	<p>¿Cuándo llega a la empresa comienza a trabajar inmediatamente?</p> <p>¿Trabaja sin interrupciones durante la jornada de trabajo?</p> <p>¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la</p>

			mayor parte de la jornada de trabajo?
	Calidad	Características del trabajo	<p>¿Puede mantener su atención en el trabajo?</p> <p>¿Considera a su trabajo interesante?</p> <p>¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?</p> <p>¿Comete muchos errores en su trabajo?</p>
	Autonomía	Toma de decisiones	<p>¿Pide frecuentemente ayuda a otros para poder realizar su trabajo?</p> <p>¿Se limita a cumplir con las indicaciones que se le dicen?</p> <p>¿Tiene disponibilidad</p>

			para poder elegir como y cuando realizar ciertas actividades?
	Relaciones interpersonales	Interacción	<p>¿Todos en tu trabajo se ayudan y apoyan para resolver algún conflicto?</p> <p>¿Algún compañero lo hace sentir incapaz si le pide ayuda?</p> <p>¿Le gusta rodearse de personas en su trabajo?</p> <p>¿Se siente a gusto compartiendo actividades sociales con sus compañeros de trabajo?</p>

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Tipo de Investigación

- **Investigación aplicada.** La investigación es práctica, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1 Enfoque

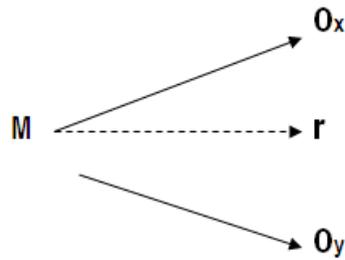
- ✓ **Cuantitativo.** Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernandez, 2014)

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo y éstos nos ayudará a probar nuestra hipótesis planteada.

3.1.2 Diseño:

- ✓ **Descriptivo correlacional:** el cual determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si hay un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable

Representación Simbólica:



Leyenda:

- **M** = Muestra de trabajadores
- **Ox** = Evaluación gestión de logística.
- **Oy** = Evaluación desempeño laboral.
- **r** = Relación.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población de estudio.

La investigación considera un total de trabajadores de la constructora y consultores FAIM EIRL en la provincia de Huamalies del departamento de Huánuco –2018, donde la

- **Población:** Está constituida por 100trabajadores de sexo masculino.

3.2.2. Muestreo probabilístico, en la que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de análisis. Aplicación de la población en la fórmula para hallar la muestra.

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

Dónde:

N = 120

n = Tamaño de la muestra

p = Probabilidad de éxito 95%

q = Probabilidad de fracaso 5%

e = Nivel de precisión 5%

z = Limite de confianza 1.96

n = 92trabajadores FALIM

✓ **TOTAL DE LA MUESTRA:** 92 trabajadores.

3.2.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Los trabajadores deben de estar inscritos en la relación de trabajadores de la empresa
- Los trabajadores deben de tener una edad mínima de 20 años y máxima de 40 años.

3.2.2 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Deben cumplir las especificaciones dadas en el criterio de inclusión.

3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se realizará un cuestionario de encuesta con un instrumento, que consta de 33 preguntas en su totalidad a través de una escala: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Se distribuirá de 12 preguntas para la variable independiente, y 21 preguntas para la variable dependiente.

Se realizarán 03 encuestas diarias en el transcurso de un mes llegando hasta la cantidad de la muestra indicada.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

3.4.1 Estadística: Nos permite clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretando los fenómenos observados en la muestra.

3.4.2 Para el análisis de la información: Utilizaremos Excel y SPSS y está representado a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

Técnicas	Uso
Software SPSS	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a empresarios.
Software EXCEL	Para el diseño y presentación de gráficos de barras.
Software Ms Office	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 . Procesamiento de datos: A continuación, se presentan las tablas y gráficas donde muestran los resultados del procesamiento de datos obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa constructora y consultores FALIM E.I.R.L en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco 2018, con el propósito de determinar cómo perciben los trabajadores la aplicación de la gestión de logística y cómo esto se relaciona con el desempeño laboral.

TABLA N° 01

¿Sus productos o servicios tienen garantía formal?

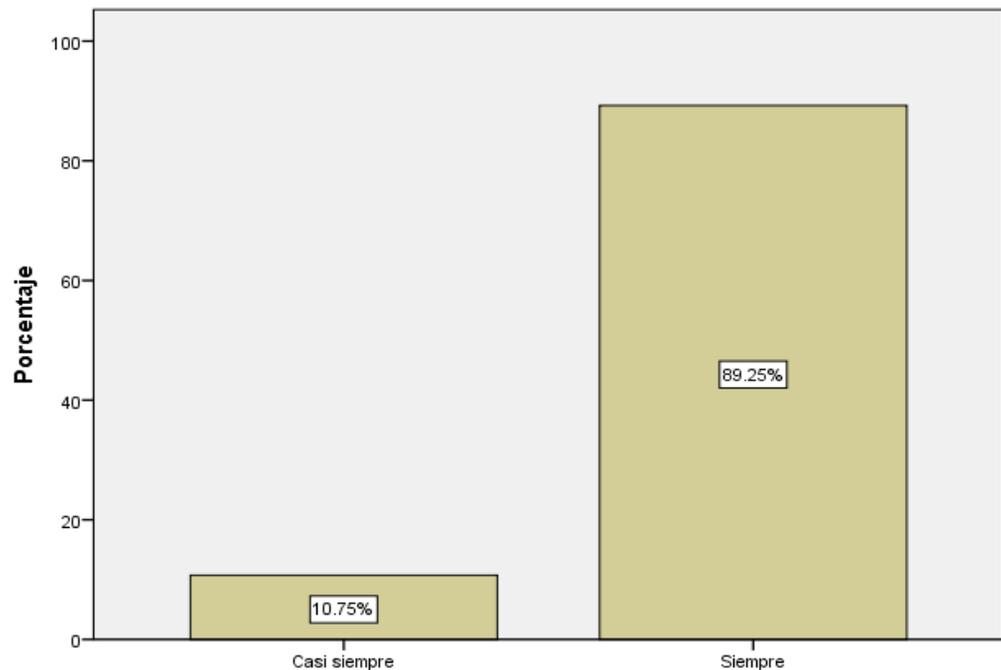
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	10.8	10.8	10.8
	Siempre	83	89.2	89.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 01

¿Sus productos o servicios tienen garantía formal?



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°01 y Gráfico N°01, el 89.25 % del total de personas encuestadas siempre advierten si el producto o servicio tiene garantía formal, el 10.75% respondieron casi siempre de que sus productos o servicios tiene garantía formal, con lo cual podemos percibir que la política de la empresa por salvaguardar la calidad de sus productos se cumplen a cabalidad dándole quizá al trabajador la plena confianza de los estándares de trabajo obtenidos.

TABLA N° 02

¿Se atiende todos los reclamos del cliente o usuario?

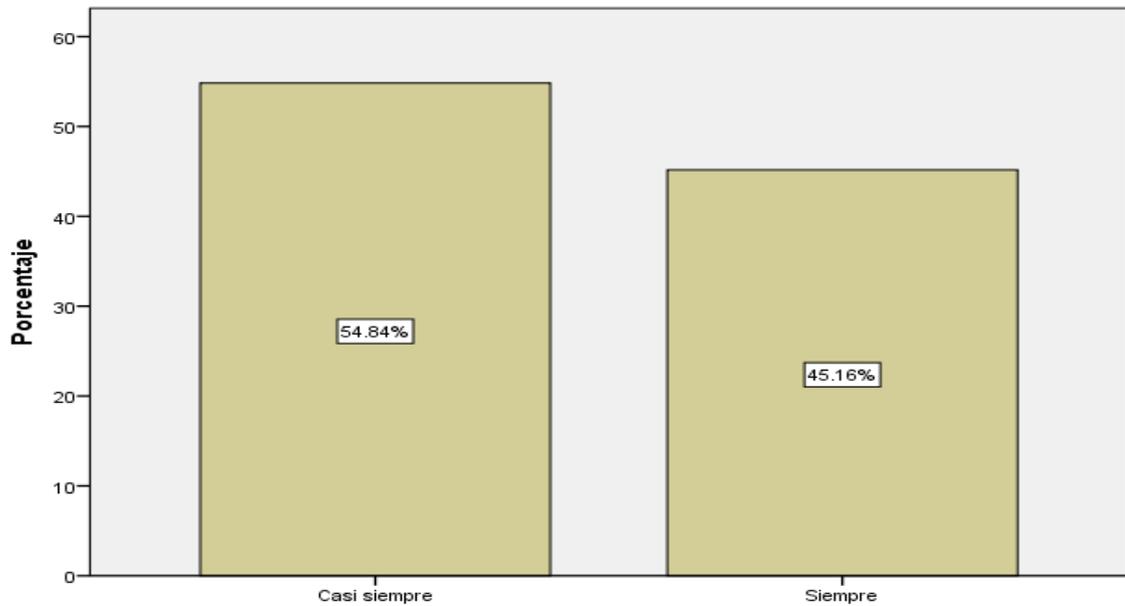
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	51	54.8	54.8	54.8
	Siempre	42	45.2	45.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 02

¿Se atiende todos los reclamos del cliente o usuario?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Al plantear si se atiende a todos los reclamos del cliente o usuario el 54.84% del total de personas encuestadas contestaron que casi siempre, mientras que el 45.16% respondieron siempre con lo cual podemos denotar que la mitad de los trabajadores reconoce que la empresa incide en la satisfacción del cliente frente al producto denotando gran interés por presentar al público un producto de calidad que cumpla con los estándares establecidos según la región destinataria, sin embargo aún existe en casi un 46% de los obreros cierto grado de desconocimiento quizás sobre dichos indicadores lo cual estaría dificultando la comprensión entre el producto elaborado y la satisfacción del cliente. .

TABLA N° 03

¿Se realiza un registro de los reclamos que se plantean?

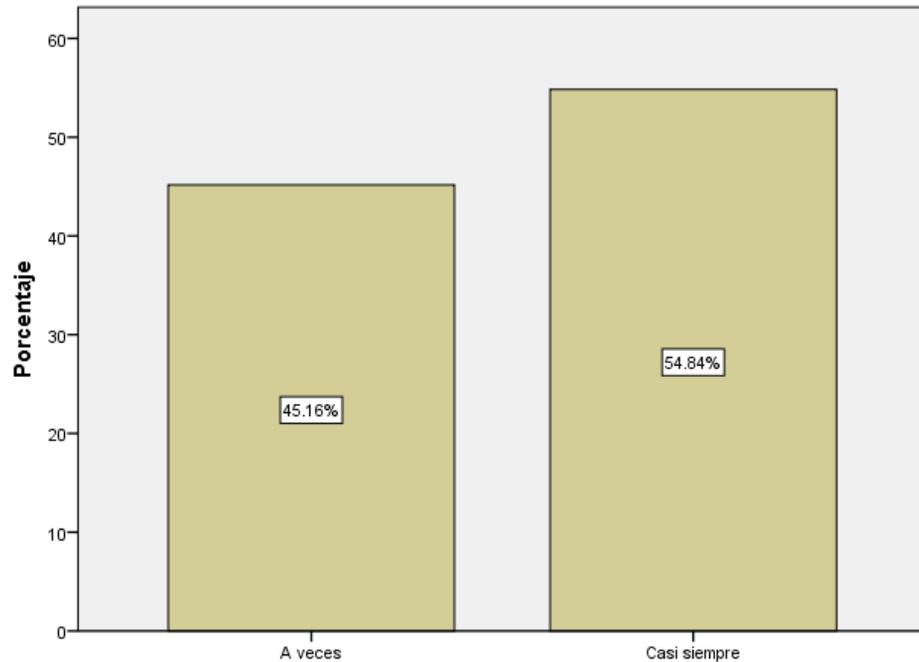
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	42	45.2	45.2	45.2
	Casi siempre	51	54.8	54.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 03

¿Se realiza un registro de los reclamos que se plantean?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la tabla N°3 y grafico N°3 el 54.84% de encuestados respondieron que casi siempre se realiza un registro de los reclamos que se plantean, mientras que el 45.16% respondieron que a veces con lo cual podemos denotar que al igual que en el cuadro y grafico N°2 aún existe quizá cierto grado de desconocimiento entre el proceso de reclamos y la satisfacción del cliente en relación al producto logrado produciendo ello cierto grado de déficit en el registro de los reclamos.

TABLA N° 04

¿Existen dificultad para la adquisición de los insumos o materia prima?

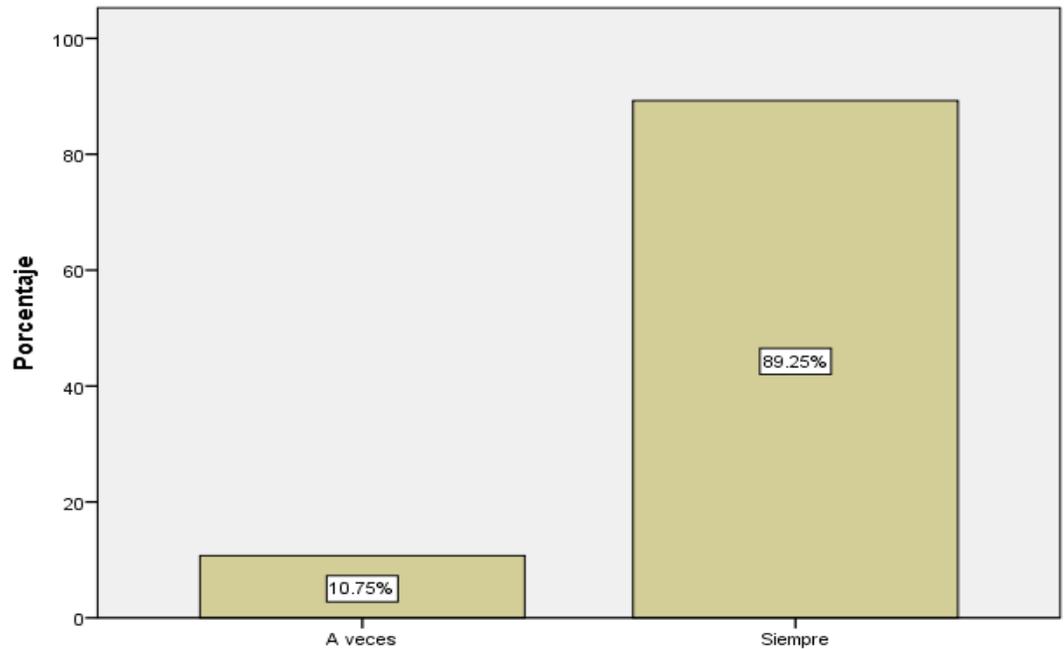
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	10.8	10.8	10.8
	Siempre	83	89.2	89.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Gráfico N° 04

¿Existen dificultad para la adquisición de los insumos o materia prima?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Según la tabla N°4 y grafico N°4 se puede observar que el 89.25% de trabajadores dijeron que siempre existen dificultades para la adquisición de los insumos o materia prima, y un 10.75% respondió casi siempre del total de encuestados con ello comprobamos que posiblemente está existiendo un inadecuado manejo del área de abastecimiento específicamente en la compra y solicitud de los materiales lo cual podría estar repercutiendo en la estabilidad de los trabajadores y la satisfacción de los clientes. .

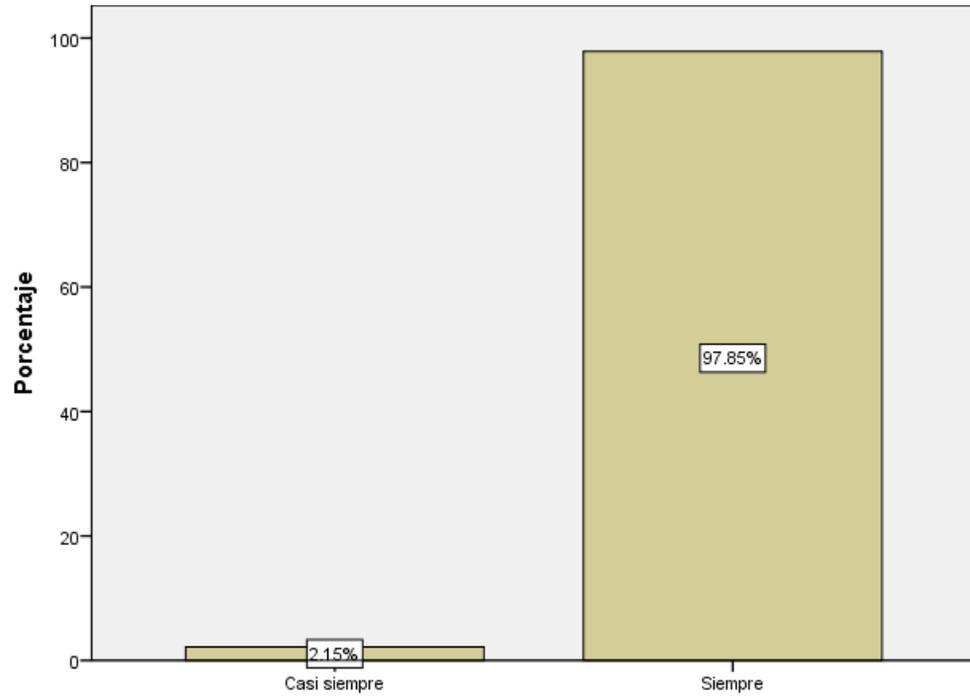
TABLA N° 05
¿Realizan un registro de sus proveedores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	2.2	2.2	2.2
	Siempre	91	97.8	97.8	100.0
	Total	93	100. 0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 05

¿Realizan un registro de sus proveedores?



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla N°5 y gráfico N°5, se puede observar que el 97.85% de los encuestados siempre realizan un registro de sus proveedores, y un 2.15% respondieron que casi siempre con lo cual podemos percibir de que la empresa maneja un registro de proveedores sin embargo quizá estos no están siendo debidamente utilizados de acuerdo a las necesidades de materiales requeridos por los trabajadores causando ello dificultades al momento de adquirir los productos.

TABLA N° 06

¿El mecanismo de trabajo de la empresa mejora a los tiempos de fabricación?

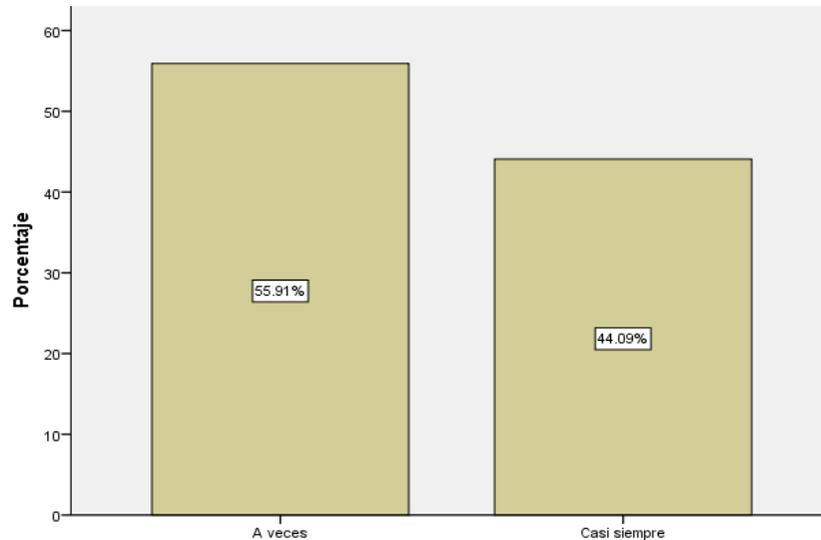
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	52	55.9	55.9	55.9
	Casi siempre	41	44.1	44.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 06

¿El mecanismo de trabajo de la empresa mejora a los tiempos de fabricación?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla N°06 y el grafico N°06 se reflejan que el 55.91% de trabajadores encuestados dice que a veces el mecanismo de trabajo de la empresa mejora los tiempos de fabricación, frente a un 44.09% quienes manifestaron que por lo general siempre se realiza dicha acción con ello podríamos afirmar que aun la empresa no cuenta con un sistema de eficiencia y eficacia al momento de hacer uso de su maquinaria y tecnología reduciendo costos en el resultado del servicio brindado .

TABLA N° 07

¿La empresa utiliza técnicas específicas para la planeación y producción del trabajo?

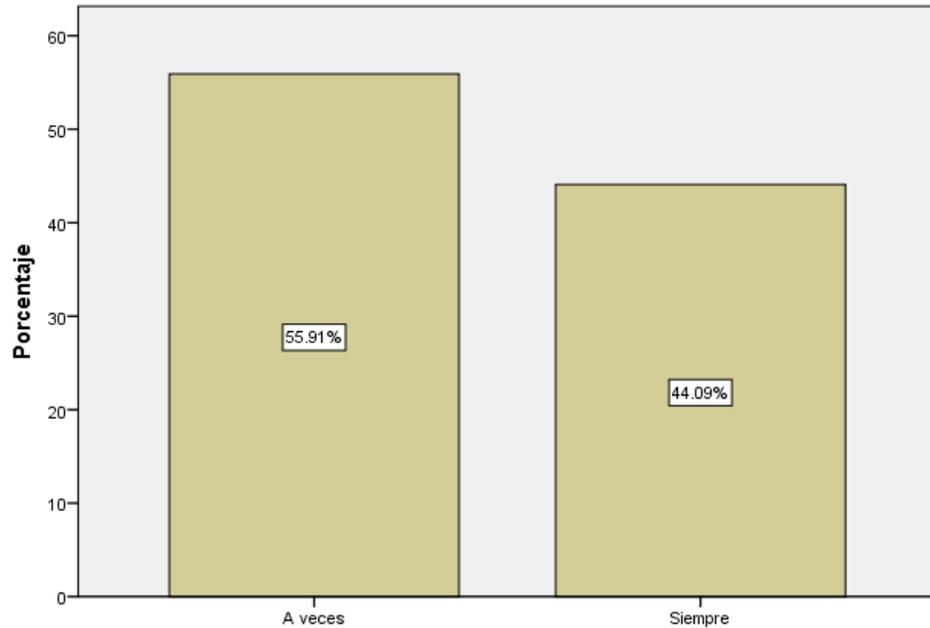
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	52	55.9	55.9	55.9
	Siempre	41	44.1	44.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 07

¿La empresa utiliza técnicas específicas para la planeación y producción del trabajo?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Los datos recogidos en la tabla N°07 y el grafico N°07nos muestran que el 59.9% de trabajadores encuestados dicen que a veces la empresa utiliza técnicas específicas para la planeación y producción del trabajo, al igual que el 44.09% quienes respondieron dentro de la categoría de siempre frente a dicha dimensión , con lo cual ratificamos lo planteado en la tabla y grafico N°06, lo cual consiste en que la eficiencia y eficacia del uso de la tecnología para mejorar la productividad de las obras no están siendo realizadas de manera correcta produciendo aun deficiencias en el producto mostrado.

TABLA N° 08

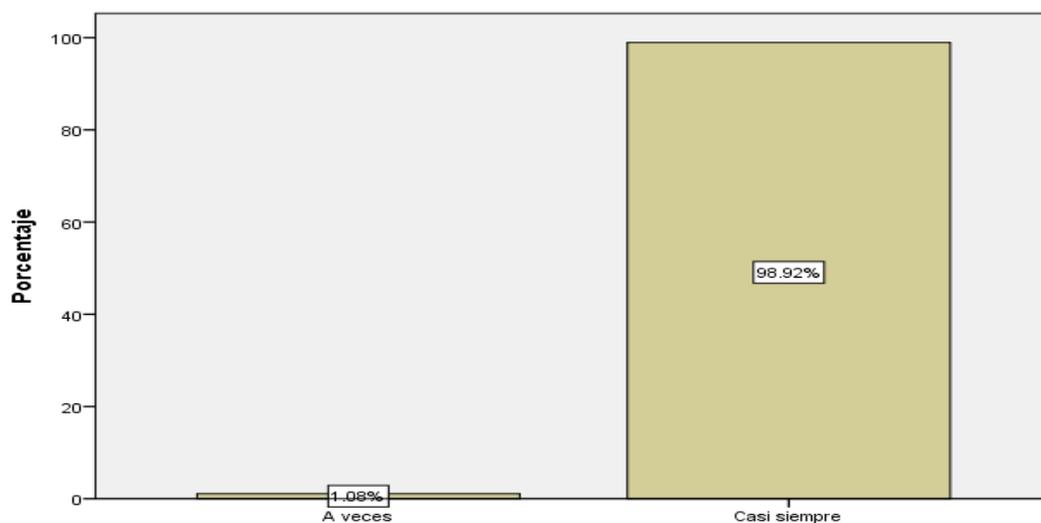
¿Se gestiona e identifica debidamente los productos o servicios prestados en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	1.1	1.1	1.1
	Casi siempre	92	98.9	98.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 08

¿Se gestiona e identifica debidamente los productos o servicios prestados en la empresa?



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Según la tabla N° 08 y el gráfico N°08 se puede observar que el 98.92% dijeron que casi siempre se gestiona e identifica debidamente los productos o servicios en la empresa, mientras que un 1.08% respondieron que a veces, con lo cual podemos denotar que aún hay trabajadores de la empresa que no hacen uso adecuado del registro de clientes y servicios prestados a las diferentes municipalidades y gobiernos regionales.

TABLA N° 09

¿Se realizan documentaciones del producto para asegurar que se almacenen y entreguen correctamente?

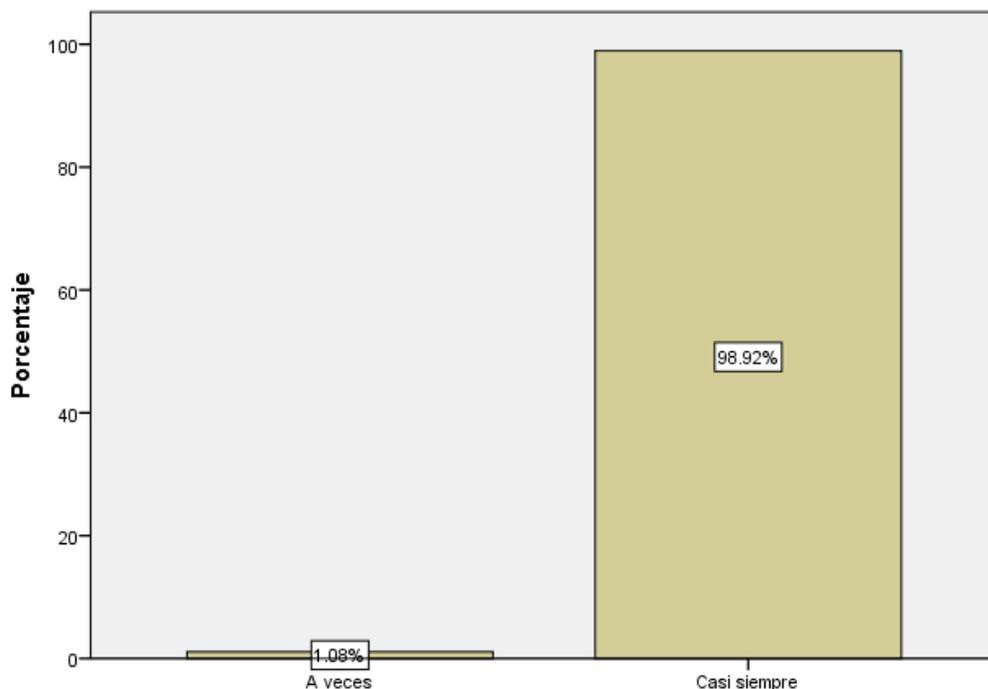
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	1.1	1.1	1.1
	Casi siempre	92	98.9	98.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

FUENTE: CUESTIONARIO

ELABORACIÓN: INVESTIGADO

GRAFICO N° 09

¿Se realizan documentaciones del producto para asegurar que se almacenen y entreguen correctamente?



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Para completar en el cuadro y grafico N°09 se cuestionó si se realizaron documentación del producto para asegurar que se almacenan y se entregan correctamente. El 98.92% dijeron casi siempre, el 1.08% respondieron que a veces del total de encuestados, con lo cual podemos ratificar como en el cuadro anterior que aún no hay un adecuado uso general de los registros y formatos utilizados por la empresa para obtener archivos de verificación de entrega y satisfacción de la comunidad con los servicios prestados.

TABLA N° 10

¿Llega puntualmente a su trabajo?

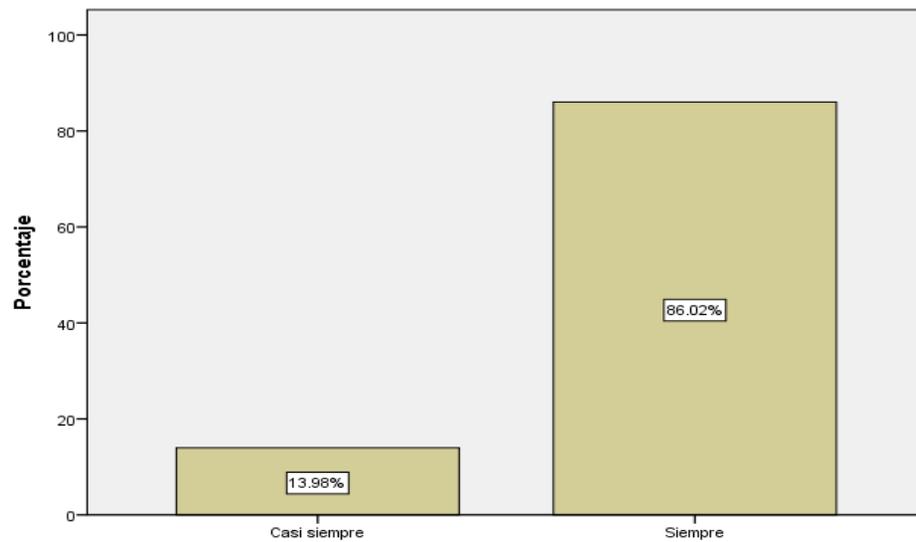
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	14.0	14.0	14.0
	Siempre	80	86.0	86.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 10

¿Llega puntualmente a su trabajo?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla N°10 y el grafico N°10 podemos observar que el 86.02% respondieron que siempre llegan puntual a su trabajo y el 13.98% manifestaron que casi siempre son puntuales por lo cual podemos deducir que hay compromiso por parte de los trabajadores con la empresa cumpliendo su horario establecido.

TABLA N° 11

¿Ha tenido constantemente dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?

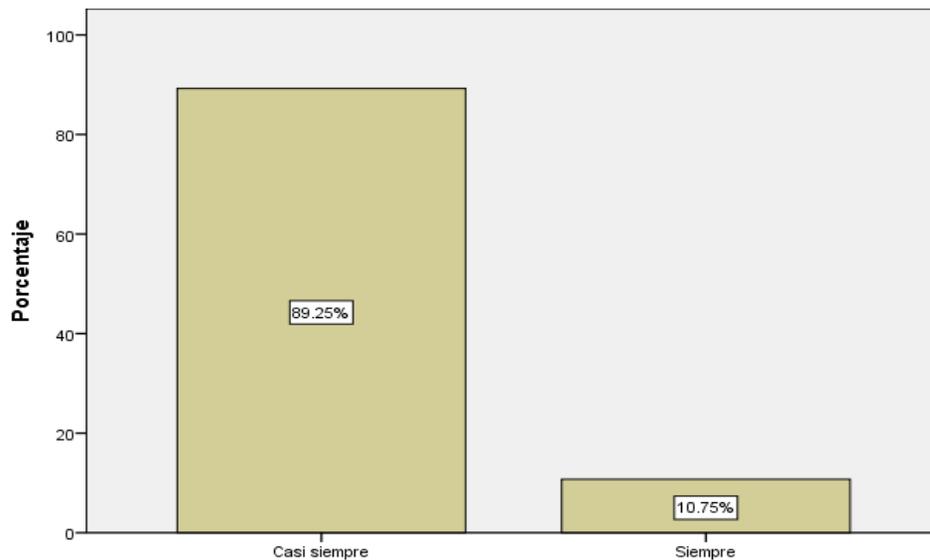
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	83	89.2	89.2	89.2
	Siempre	10	10.8	10.8	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 11

¿Ha tenido constantemente dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla y grafico N°11 de acuerdo con el resultado podemos decir que el 89.25% de los encuestados afirman que casi siempre han tenido constantemente dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento, a su vez el 10.75% dijeron que siempre han manifestado dicha dificultad, con ello podemos predecir que si no existe una adecuada capacitación del personal para el uso de las maquinarias y en general de la tecnología dada por la empresa pues el producto y la plena satisfacción del cliente se verán perjudicadas ocasionando disconformidades entre estos tres aspectos.

TABLA N° 12

¿Cuándo llega a la empresa comienza a trabajar inmediatamente?

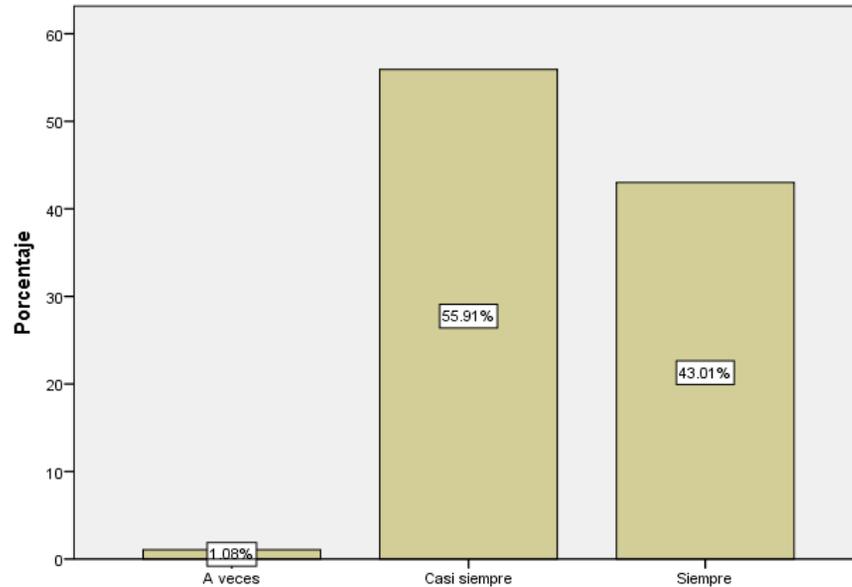
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	1.1	1.1	1.1
	Casi siempre	52	55.9	55.9	57.0
	Siempre	40	43.0	43.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 12

¿Cuándo llega a la empresa comienza a trabajar inmediatamente?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla y el grafico N° 12 se puede observar que el 55.91% de encuestados demuestra que casi siempre que llega a la empresa inicia su trabajo , a su vez el 43.01% manifestaron que casi siempre realizan ello y un 1.08% refirió que a veces cumple dicha acción con lo cual podemos observar que el personal de trabajo se encuentra motivado frente a las actividades laborales que desempeñan disminuyendo así quizá los problemas interpersonales entre los trabajadores de la empresa .

TABLA N° 13

¿Considera a su trabajo interesante?

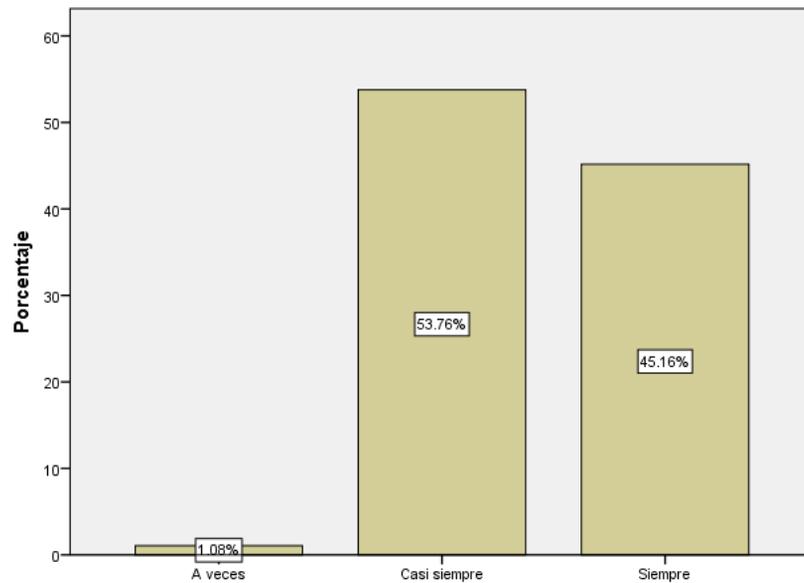
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	1.1	1.1	1.1
	Casi siempre	50	53.8	53.8	54.8
	Siempre	42	45.2	45.2	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 13

¿Considera a su trabajo interesante?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla y el grafico N° 13 se puede observar que el 53.76% de los trabajadores dijeron que casi siempre encuentran a su trabajo interesante, el 45.16% que siempre y el 1.08% dijeron que a veces con los cual podemos referir que quizá la empresa está generando versatilidad en los diversos puestos de trabajo desafiando constantemente a su personal con diferentes obras municipales y/o regionales, llevándolos a cumplir metas variables que generan cierto grado de satisfacción personal dentro de su desempeño laboral en su área de trabajo.

TABLA N° 14

¿Pide frecuentemente ayuda a otros para poder realizar su trabajo?

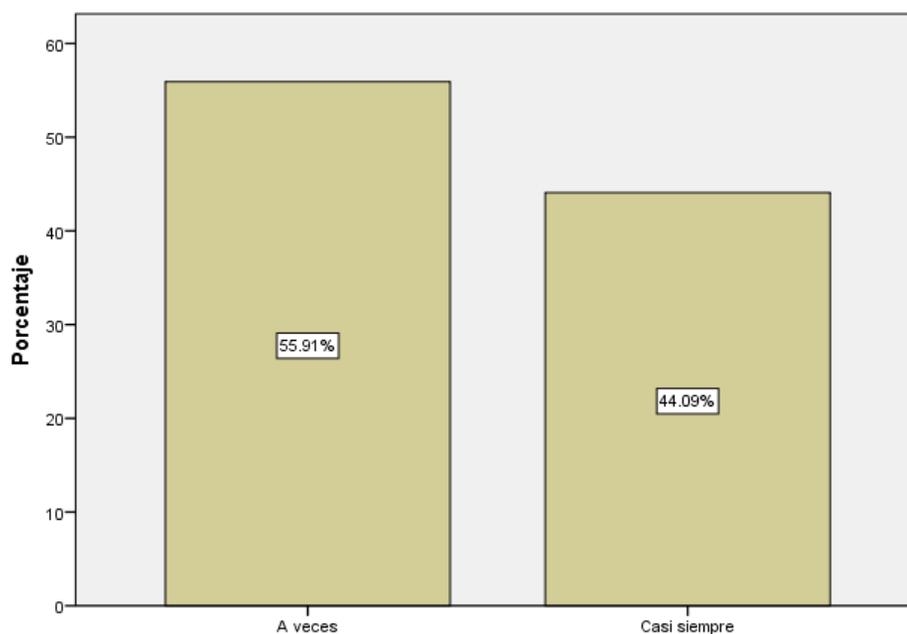
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	52	55.9	55.9	55.9
	Casi siempre	41	44.1	44.1	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 14

¿Pide frecuentemente ayuda a otros para poder realizar su trabajo?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla y grafico N° 14 se puede ver que el 55.91% de los trabajadores respondieron que a veces piden ayuda a otros para realizar su trabajo mientras que el 44.09% dijeron que casi siempre realizan ello demostrando así que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son adecuadas y beneficiosas para la empresa ya que ello potencializa el desarrollo y desempeño del trabajador.

TABLA N° 15

¿Todos en tu trabajo se ayudan y apoyan para resolver algún conflicto?

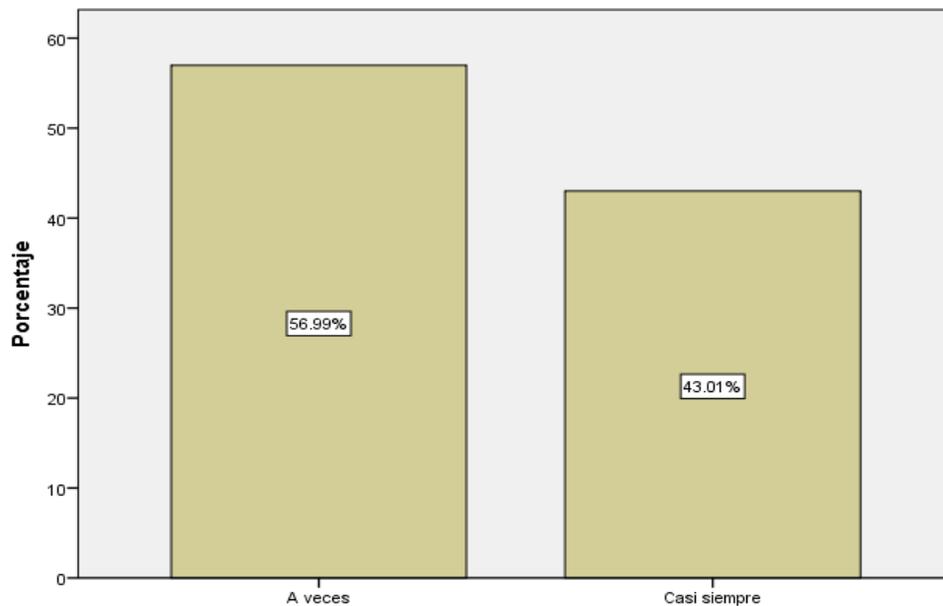
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	53	57.0	57.0	57.0
	Casi siempre	40	43.0	43.0	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 15

¿Todos en tu trabajo se ayudan y apoyan para resolver algún conflicto?



Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla y el grafico N° 15 se puede observar que de los encuestados el 56.99% manifestaron que a veces todos en su trabajo se ayudan para resolver algún conflicto, mientras que el 43.01% reconocieron que casi siempre buscan la cooperación entre ellos corroborando la teoría planteada en el cuadro N°14

TABLA N° 16

¿Se siente a gusto compartiendo actividades sociales con sus compañeros de trabajo?

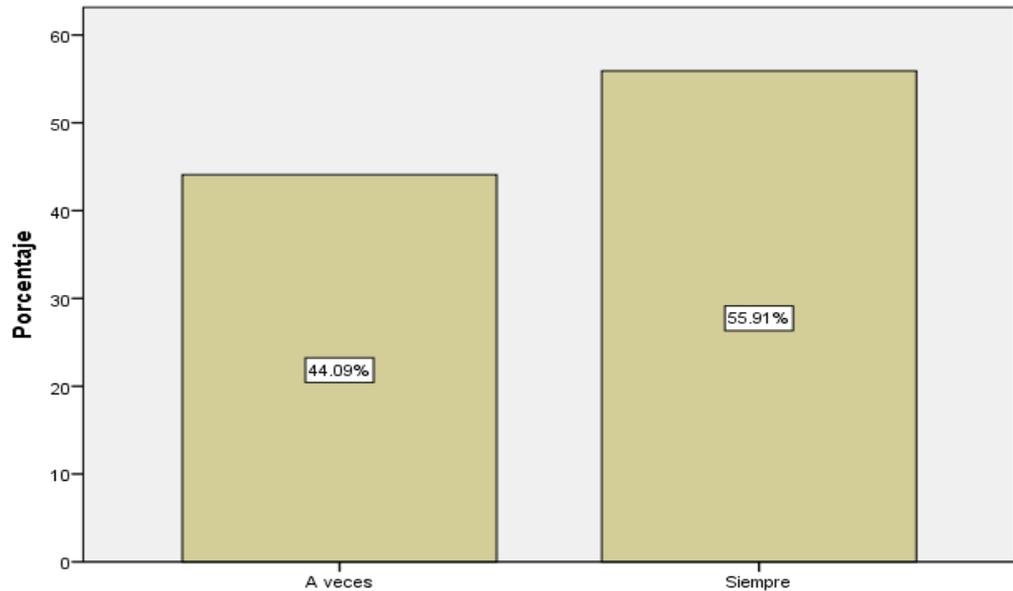
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	A veces	41	44.1	44.1	44.1
	Siempre	52	55.9	55.9	100.0
	Total	93	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 16

¿Se siente a gusto compartiendo actividades sociales con sus compañeros de trabajo?



Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la tabla y del grafico N° 16 se puede ver que el 55.91% de los encuestados respondieron que siempre se sienten a gusto compartiendo actividades sociales con sus compañeros de trabajo y que un 44.09% respondieron que a veces con lo cual reafirmamos junto a los cuadros N° 14 y 15 que existe un adecuado clima laboral dentro de la empresa y ello puede verse reflejado en la motivación y desempeño laboral que tienen los trabajadores.

4.1.1. Entrevista realizada al Jefe del Área de Precios

Se presenta el resultado de la entrevista que se realizó al Jefe del Área de logística, quien es el funcionario responsable de la distribución de los materiales de Huánuco a obra de la constructora y consultores FALIM EIRL, para conocer la función y la gestión de logística que son aplicadas:

JEFE DE LOGISTICA

Nombre: Lucas Rosas Huaranga

La función principal del área de logística es ante todo maximizar los costos en beneficio para la empresa. Por lo tanto, se evalúa a los proveedores si los precios de los materiales son buenos y de buena calidad lograra hacer ganar la mayor cantidad de dinero a la empresa. Respecto a la gestión de logística dentro de la empresa son decisiones tomadas en conjunto con el área de logística y el gerente general. Muchas veces los jefes son los que evalúan. El objetivo del área de logística es lograr una ventaja en la producción (menores costes) y una ventaja en competitividad (menores precios). para tener una mayor productividad.

4.2 Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 23.0), ingresando los datos de las variables: Estrategia de fijación de precios y Decisión de compra, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

VALOR O GRADO "r"	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

- **H₀**: la gestión de logística incide significativamente y positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora FALIM – Huánuco 2018.
- **H₁**: la gestión de logística incide negativamente e inversamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora FALIM – Huánuco 2018.

Correlaciones

			E.	
			DIF	DEC. COMP
Rho de Spearman	GESTIO	Coeficiente de	1,0	0,479**
	N DE	correlación	00	
	LOGISTICO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	DESEM	Coeficiente de	0,4	1,000
	PEÑO LABORAL	correlación	79**	
		Sig. (bilateral)	0,0	.
			00	
		N	93	93

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.479 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir gestión de logística se relacionan con el desempeño laboral de la empresa constructora y consultores FALIM EIRL en la ciudad de Huánuco – 2018.

Contrastación de las hipótesis específicas:

Gestión de flujos de productos / Desempeño laboral

			Correlaciones	
			E.DIFER	DEC. COMP
o de Spearman	Rh	GESTION	1,000	,586**
		DE FLUJO DE		
		PRODUCTOS		
			Coeficiente de correlación	
			Sig. (bilateral)	,000
			N	93
		DESEMPEÑO	0,586**	1,000
		O LABORAL		
			Coeficiente de correlación	
			Sig. (bilateral)	,000
			N	93

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.586 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, La gestión de flujo de productos se relaciona con el desempeño laboral de la empresa constructora y consultores FALIM EIRL en la ciudad de Huánuco – 2018.

Gestión de abastecimiento / Desempeño laboral

Correlaciones

			E.P. NUEV	DEC. COMP
Rho de Spearman	GESTION DE ABASTECIMIE NTO	Coefficiente de correlación	1,00 0	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0,50 1**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,00 0	.
		N	93	93

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.501 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, La gestión de abastecimiento se relacionan con el desempeño laboral de la empresa constructora y consultores falim eirl en la ciudad de Huánuco – 2018.

Gestión de distribución física / Desempeño laboral

Correlaciones

			E.P. PROM	DE C. COMP
Rho de Spearman	GESTION DE DISTRIBUCIO N FISICA	Coefficiente de correlación	1,00 0	,187**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	93	93
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	0,18 7**	1,00 0
		Sig. (bilateral)	0,00 0	.
		N	93	93

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.187 se encuentra dentro de una valoración muy baja, es decir, La gestión de distribución física no se relaciona con el desempeño laboral de la empresa constructora y consultores FALIM EIRL en la ciudad de Huánuco – 2018.

Gestión de control logístico / Desempeño laboral

Correlaciones

		E.P.		
		BASE	DEC. COMP	
Rho de Spearman	GESTION DE CONTROL LOGISTICO	Coeficiente de correlación	1,00	,440**
			0	
	Sig. (bilateral)	.	,000	
	N	93	93	
DESEMPEÑO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,44	1,000
			0**	
	Sig. (bilateral)	0,00	.	
	N	93	93	

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.44 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, La gestión de control logístico se relacionan con el desempeño laboral de la empresa constructora y consultores FALIM EIRL en la ciudad de Huánuco – 2018.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contratación de los Resultados del trabajo de investigación.

De las tablas y gráficos, desprendemos la relación de gestión de logística, con el desempeño laboral al momento de iniciar el trabajo. (JUAN MIGUEL GOMEZ APARICIO) En la gestión de FLUJO DE PRODUCTOS, como lo indica el indicador de servicio de calidad .La logística es un conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, desde que las materias primas son convertidas en productos terminados como lo dice los indicadores de servicio de calidad las tabla N° 01 pues el 89.25% afirma que siempre que sus productos o servicios tienen garantía formal , en la tabla N° 02 el 54.84% casi siempre se atiende los reclamos del cliente o usuario y por último en la tabla N° 03 el 54.84% casi siempre se realiza un reclamos que se plantean.

(JUAN MIGUEL GOMEZ APARICIO)En la GESTION DE ABASTECIMIENTO como lo dice el indicador de compra de materiales .El canal de abastecimiento físico se refiere al intervalo de tiempo y espacio entre las fuentes inmediatas de material y sus puntos de procesamiento como lo dice los indicadores de compras de materiales quiere decir que en la tabla N° 04 el 89.25% dijeron que si existen dificultad para la adquisición de los insumos o materia prima.

(JUAN MIGUEL GOMEZ APARICIO) En la DISTRIBUCIÓN FÍSICA como lo dice el indicador de operaciones de cadena de suministros. Se refiere al intervalo de tiempo y espacio entre los puntos de procesamiento de la empresa y sus clientes debido a las similitudes en las actividades de los dos canales, el abastecimiento físico (más comúnmente llamado manejo de materiales) quiere decir que en la tabla N° 06 el 55.91% de los

encuestados dijeron que a veces el mecanismo de trabajo de la empresa mejora los tiempos de fabricación quiere, en la siguiente tabla N° 55.91% dijeron que a veces la empresa utiliza las técnicas específicas para la planeación y producción del trabajo.

(Luis Aníbal Mora García 2012). El CONTROL LOGISTICO como lo dice el indicador logística de salida y niveles de inventarios. Es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física. y los flujos de información. En la tabla N° 08 el 98.92% dijeron que casi siempre se gestiona documentos del producto para asegurar que se almacenan y entreguen correctamente.

(Arias Galicia Fernando, 1999) CONDICIONES PERSONALES como lo dice el indicador de asistencia y puntualidad. Es todo aquello referido a los valores que puedan poseer los empleados como la puntualidad, asistencia, responsabilidad en el grafico N° 10 el 86.02% de los encuestados dijeron siempre llega puntual a su trabajo.

(Arias Galicia Fernando, 1999) CONOCIMIENTO DEL TRABAJO como lo dice el indicador de destreza. Se refiere a la capacidad del empleado de poder resolver de manera eficiente y eficaz su trabajo en la tabla N° 11 el 89.25% dijeron que casi siempre Ha tenido constantemente dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento (Arias Galicia Fernando, 1999) CANTIDAD como lo dice el indicador de característica del trabajo. Se refiere netamente al producto obtenido por su capacidad laboral. En la tabla N° 12 el 55.91 % dijeron casi siempre cuando llegan a la empresa comienza a trabajar inmediatamente

(Arias Galicia Fernando, 1999) CALIDAD como lo dice el indicador de característica del trabajo. Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador de poder tomar decisiones de manera independiente. En la tabla N° 13 el 53.76% dijeron casi siempre consideran a su trabajo interesante.

(Arias Galicia Fernando, 1999) AUTONOMIA como lo dice el indicador de toma de decisiones. Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador de poder tomar decisiones de manera independiente. En la tabla N° 14 el 55.91% dijeron que a veces pide frecuentemente ayuda a otros para realizar su trabajo.

(Arias Galicia Fernando, 1999) RELACIONES INTERPERSONALES como lo dice el indicador de interacción. Se refiere a la capacidad que tiene el obrero de comunicación con las demás personas. En la tabla N° 15 el 56.99% dijeron a veces que todos en su trabajo se ayudan y apoyan para resolver algún conflicto y en La tabla N° 16 el 55.91% de los trabajadores dijeron que siempre se sienten a gusto compartiendo actividades sociales con su compañeros de trabajo.

CONCLUSIONES

- De acuerdo al cuestionario aplicado en nuestra investigación podemos inferir que existe una correlación entre el área de logística y desempeño laboral, ya que muestra en nuestras tablas y gráficos descritos en la tesis existe una estrecha relación positiva entre las diversas dimensiones de la variable independiente, con las dimensiones escritas de la variable dependiente, teniendo y demostrando los trabajadores de la empresa FALIM un grado alto de compromiso con dicha empresa como lo demuestra las respuestas obtenidas en dicho cuestionario.
- De acuerdo a la tabla y grafico N° 01 podemos observar que la empresa FALIM tiene estipulado dentro de sus estatutos que tanto sus productos y servicios prestado a la comunidad deben poseer garantía formal tal cual lo demuestra las respuestas obtenidas de los trabajadores frente a los cuestionarios con lo cual podemos señalar que la empresa este íntimamente relacionado y comprometido con la población beneficiaria, causando posiblemente en sus trabajadores cierto grado de confianza al brindar sus servicios en dicho empresa, ya que su política se encuentra en base a brindar un servicio de calidad.
- La empresa FALIM EIRL, de acuerdo a las respuestas obtenidas por sus trabajadores muestra cierto grado de organización en cuanto al trámite de reclamos del cliente o usuario, con lo cual la empresa posiblemente tiene un accionar rápido y positivo frente a los diferentes quejas presentadas, instaurando en sus trabajadores el debido proceso de atención al cliente como lo muestra la tabla y grafico N° 02 y N°03 de la tesis.

- En la dimensión de la adquisición de insumos o materia prima los trabajadores manifestaron que existe dificultades en dicha adquisición, ya que sus respuestas fueron en un 89.25% positivo a ello, con lo cual podemos denotar que la empresa FALIM no maneja de manera adecuada un registro de sus proveedores y que muchas veces se puede observar no exista una comunicación fluida entre los proveedores y el área de almacén, dificultando el envío de materiales tal cual lo muestra la tabla y grafica N° 05.
- Los trabajadores reflejan un compromiso visible con la empresa FALIM reflejado en su puntualidad, conocimiento de su trabajo e independencia en la toma de decisiones frente al cargo que desempeñan según el cuestionario evaluado y los resultados obtenidos en la tabla y grafico N°10, N°11 Y N° 1.
- Los trabajadores de la constructora y consultores FALIM muestra un alto grado de motivación como lo expresa la respuestas obtenidas en la tabla y grafico N° 13 las cuales alcanzaron un 53.75% de interés frente al trabajo ejecutado dentro de las obras realizadas.
- En la tabla y grafico N°14, N°15 y N°16, los trabajadores manifestaron compartir actividades sociales y solicitar ayuda a sus compañeros si es que se diese algún conflicto demostrándose se hace un acuerdo del clima laboral dentro de la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la empresa constructora y consultores FALIM EIRL del área de logística tener comunicación más fluida con el almacenero de obra ya que si no se hace a tiempo los pedidos puede perjudicar en el avance de obra.
- Se sugiere a la empresa constructora y consultores FALIM contratar los servicios de volquetes nuevos para llevar a obra los materiales ya que si no los materiales demorarían en llegar a obra en lo cual se perdería avance de obra y pérdida de dinero para la empresa.
- Se recomienda a la empresa capacitar a sus trabajadores dándoles charlas todos los días sobre seguridad, uso de sus herramientas y medio ambiente.
- Se recomienda a la empresa apoyar económicamente a sus mejores trabajadores llevándoles a capacitar en el manejo de sus habilidades ya que ello beneficiara mejor la producción que es ganancia para la empresa.
- Se recomienda a la empresa dar información a la población de los avances que se están haciendo en obra como también el cuidado que deben tener en la manipulación de las instalaciones que se están haciendo en favor de la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

EN LIBROS:

- Celia Martín Sierra. 2011 .Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico. Universidad de Valladolid, España.
- Ballou, Ronald H. 2004. Logística Administración de la cadena de suministros. Naucalpan de Juárez .México.
- Blanco Carrillo, Mercedes Berenice y Zambrano quintero, Guillermo Antonio.2015. Gestión de trabajo en el área de logística para elevar la productividad en la empresa PEPSICO .Santa Cruz de Aragua.
- Byars, L.L.; Rué, L.W. 1999: "Gestión de Recursos Humanos", Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
- Cedillo, M.G., Sánchez .2008. Análisis Dinámico de Sistemas Industriales. Editorial Trillas. México.
- Delgado Cabrera, J.M. 1994."Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales". Ediciones Orbis, Barcelona.
- Díez de Castro, J. y Redondo López, c. 1996. Administración de empresas. Pirámide. Madrid.
- Fanjul, J. L.; Castaño, F. J.: Proyecto Empresarial. 2001. Editex. Madrid,
- Gómez-Mejía, L. y Balkin D. 2003. Administración, McGraw-Hill, Madrid.
- Herrero, J.: 2003. Administración, gestión y comercialización en la pequeña Empresa. Thomson Paraninfo. Madrid
- Ivancevich, J.M., Lorenzi, P. y Skinner, S.J. 1995. Gestión de calidad y competitividad. S.A. Mcgraw-Hill. Madrid
- Juan Miguel Gómez Aparicio. 2013. Gestión logística y comercial. McGraw. España.
- LiviasSanchez, Emiliano Americo. 2017. Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logistica de la empresa Guzman distribuciones S.A.C .Trujillo - Perú.
- Luis Aníbal Mora García. 2010. Las mejores prácticas en las cadenas de abastecimiento. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia:

- Medina Leiva, Eleana Amparo. 2016. **El desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del hospital Cayetano Heredia.** Perú.
- Mohn, R. 2000. **El Triunfo del Factor Humano Estrategias para el Progreso y la Evolución de la Gestión.** Editorial Pereda. Barcelona – España.
- Pereda, Santiago .1999. **Gestión de recursos humanos por competencias.** Editorial Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.
- Pérez Garay, Juan Carlos Verastegui. 2013. **Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L.** Editorial Universidad Autónoma del Perú. Lima.
- Rodrigo Illera, C.2008: **Administración y Funciones de Empresa.** Ed. Sanz y Torres. Madrid.
- Rodríguez, J.M.1988. **El Factor Humano en la Empresa.** Editorial Deusto. Madrid.
- Sallenave, J.P. 1994. **La Gerencia Integral.** Grupo Editorial Norma. Madrid.
- Schein Edgar, H. 1988. **Organizational Psychology.** Pearson Higher Education. EE.UU.
- Sherman, R.E. 1996. **Analitical Instrumentation .** MC Graw-Hill education. EE.UU.
- Taylor, Frederick 1984. **Management científico.** Ediciones Orbis. Barcelona.
- Victoria Massaro. 2015. **¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?.** Editorial de la Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Colombia:

EN INTERNET:

- Adalgisa López. Importancia Del RRHH En Las Empresas. 04 de mayo 2018, de Master Executive en Administración y Dirección de empresas
Sitio web: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/importancia-del-rrhh-en-las-empresas/>
- Antonio Iglesias. Pasos para mejorar el área logística. 24 de abril 2018, de Conexión ESAN Sitio web: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/05/09/pasos-para-mejorar-area-logistica/>.
- John Santos. Gestión De Recursos Humanos. 08 de mayo 2018, de Introducción a la gestión de recursos humanos Sitio web: <https://es.scribd.com/document/361984438/PARA-ESTUDIAR-Gestion-Talento>
- Andrea Barragán. (enero 15, 2018). Las funciones de logística en la distribución de producto. mayo 02, de comunidad Pymerang Sitio web: <http://www.pymerang.com/logistica-y-supply-chain/logistica/distribucion/cadena-de-distribucion/510-la-calidad-logistica>.
- M. Felisa Latorre Navarro. LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL. . 07 de mayo 2018, de DEPARTAMENT DE PSICOLOGIA SOCIAL Sitio web: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1>

ANEXOS

**ENCUESTA PARA TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA Y
CONSULTORES FALIM E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUAMALIES
DEPARTAMENTO DE HUANUCO 2018.**

Estimado encuestado:

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses.
Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa correcta.

VARIABLE INDEPENDIENTE					
DIMENSIÓN: FLUJO DE PRODUCTOS	Siempre	Casi siempre.	A veces	Casi nunca	Nunca
1. ¿Sus productos o servicios tienen garantía formal?					
2. ¿Se atiende todos los reclamos del cliente o usuario?					
3. ¿Se realiza un registro de los reclamos que se plantean?					
DIMENSIÓN: ABASTECIMIENTO					
4. ¿Cuenta la empresa con un proceso o procedimiento de compra definida?					
5. ¿Existen dificultad para la adquisición de los insumos o materia prima?					
6. ¿Realizan un registro de sus proveedores?					

DIMENSIÓN:DISTRIBUCION FISICA					
7. ¿El mecanismo de trabajo de la empresa mejora los tiempos de fabricación?					
8. ¿La empresa utiliza técnicas específicas para la planeación y producción del trabajo?					
9. ¿Las instalaciones, máquinas y equipos existentes son fácilmente adaptables para satisfacer cambios en la demanda?					
DIMENSIÓN:CONTROL DE LOGISTICA					
10. ¿Se realizan inventarios de productos o servicios terminados?					
11. ¿Se gestiona e identifica debidamente los productos o servicios prestados en la empresa?					
12. ¿Se realizan documentaciones del producto para asegurar que se almacenen y entreguen correctamente?					
VARIABLE DEPENDIENTE					
DIMENSIÓN:CONDICIONES PERSONALES	Siempre	Casi siempre.	A veces	Casi nunca	Nunca
13. ¿Falta mucho al trabajo?					
14. ¿Llega puntualmente a su trabajo?					
15. ¿Cumple con sus horarios de trabajo?					

DIMENSIÓN:CONOCIMIENTO DEL TRABAJO					
16. ¿Ha tenido constantemente dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
17. ¿Considera que su conocimiento acerca de su trabajo lo han ayudado a realizar diversas tareas propias de su puesto?					
DIMENSIÓN:INICIATIVA					
18. ¿Tiene iniciativa para realizar sus tareas?					
19. ¿Pueden emprender sus actividades sin esperar a que se lo indiquen?					
DIMENSIÓN:CANTIDAD					
20. ¿Cuándo llega a la empresa comienza a trabajar inmediatamente?					
21. ¿Trabaja sin interrupciones durante la jornada de trabajo?					
22. ¿Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de la jornada de trabajo?					
DIMENSIÓN:CALIDAD					
23. ¿Puede mantener su atención en el trabajo?					
24. ¿Considera a su trabajo interesante?					

25. ¿Considera a sus tareas monótonas y aburridas?					
26. ¿Comete muchos errores en su trabajo?					
DIMENSIÓN:AUTONOMIA					
27. ¿Pide frecuentemente ayuda a otros para poder realizar su trabajo?					
28. ¿Se limita a cumplir con las indicaciones que se le dicen?					
29. ¿Tiene disponibilidad para poder elegir como y cuando realizar ciertas actividades?					
DIMENSIÓN:RELACIONES INTERPERSONALES					
30. ¿Todos en tu trabajo se ayudan y apoyan para resolver algún conflicto?					
31. ¿Algún compañero lo hace sentir incapaz si le pide ayuda?					
32. ¿Le gusta rodearse de personas en su trabajo?					
33. ¿Se siente a gusto compartiendo actividades sociales con sus compañeros de trabajo?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p align="center">“GESTION LOGISTICA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA FALIM EN LA PROVINCIA DE HUAMALIES DEL DEPARTAMENTO DE HUÁNUCO - 2018”.</p>	<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera incide la gestión de logística en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamalies departamento de huanuco-2018?</p> <p>Problema específico:</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la incidencia la gestión logística en el desempeño laboral de trabajadores de la constructora FALIM en la provincia de Huamalies departamento de huanuco-2018.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Determinar la incidencia del Flujo</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: La gestión de logística incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora FALIM – Huánuco 2018.</p> <p>Ho: La gestión de logística incide negativamente e inversamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>⊃ Tipo aplicada</p> <p>Enfoque</p> <p>⊃ Cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>⊃ Descriptivo</p> <p>⊃ Explicativo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>⊃ No experimental</p>	<p>Procesamiento:</p> <p>Software estadístico SPSS</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de encuesta</p>

	<p>¿De qué manera incide el Flujo de productos en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamalies departamento de huanuco-2018?</p> <p>¿De qué manera incide Abastecimiento en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la</p>	<p>de productos en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.</p> <p>Determinar la incidencia del Abastecimiento en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.</p> <p>Determinar la incidencia de la distribución física en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La gestión de logística incide en la gestión de flujos de productos de la empresa constructora y consultores falim eirl. En la provincia de huamalies departamento de Huánuco – 2018.</p> <p>La gestión de la logística incide en el abastecimiento de la empresa constructora y consultores falim eirl en la provincia de huamalies departamento de Huánuco – 2018.</p>	<p>Población y Muestra</p> <p>➤ La población está conformada por el total de trabajadores de la constructora y consultores FALIM EIRL en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco del mes de mayo 2018 que la muestra</p> <p>➤ Técnicas de recolección de información:</p> <p>➤ Fuentes primaria:</p>	
--	---	--	---	---	--

	<p>provincia de Huamalies departamento de huanuco-2018?</p> <p>¿De qué manera incide la Distribución física en el desempeño laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamalies departamento de huanuco-2018?</p> <p>¿De qué manera incide la Control logístico en el desempeño</p>	<p>FALIM EIRL.</p> <p>Determinar la incidencia del control logístico en la gestión de logística de los trabajadores de la constructora FALIM EIRL.</p>	<p>La gestión de logística incide en la distribución física de la constructora y consultores FALIM EIRL en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco – 2018.</p> <p>La gestión de logística incide en el control logístico de la empresa constructora y consultores FALIM EIRL en la provincia de Huamalies departamento de Huánuco – 2018.</p>	<p>➤ La observación</p> <p>➤ Fuentes secundaria</p> <p>➤ libros</p> <p>➤ Fuentes terciarias:</p> <p>➤ Internet</p>	
--	---	--	---	--	--

	laboral de los trabajadores de la constructora y consultores FALIM en la provincia de Huamalies departamento de huanuco-2018?				
--	---	--	--	--	--