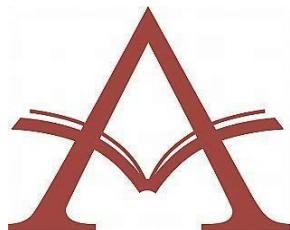


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**El desempeño laboral en el Área de Logística de la Unidad
Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima – 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

GAVY DEL PILAR RAMOS JULÓN

(ORCID:0000-0001-7370-2351)

ASESOR:

Mg. MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA

(ORCID: 0000-0001-9208-7892)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

FEBRERO - 2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a todos mis seres queridos, en especial a mi madre, mis hermanas y mi esposo quienes siempre están apoyándome para poder cumplir con todas mis metas, a todos los profesores quienes siempre dedicaron su tiempo para darnos sus enseñanzas y consejos y poder concluir con éxito mi carrera profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera y dado fortaleza para poder culminar con éxito una de mis metas y a mi padre Custodio que ahora es mi ángel de la guarda y siempre me está guiando desde el cielo.

Le doy gracias a mi madre Rosa, a mis hermanas Roció y Milena por estar acompañándome e impulsándome para poder cumplir mi objetivo y por todo el amor infinito que tienen a mi persona, la que representa la unión de la familia.

A mi esposo Anthony, por ser parte muy importante de mi vida, por apoyarme en las buenas y las malas, sobre todo por su paciencia y su amor incondicional.

Agradezco a todos los profesores y a la universidad por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

¡GRACIAS!

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva como título, El Desempeño Laboral en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Para optar el título Profesional de Administración y Gestión de Empresas. Tuvo como objetivo principal Conocer cómo se da el Desempeño Laboral en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva debido a que la investigación buscó demostrar como se da el desempeño laboral y organizar el área logística para un mejor control de los productos e insumos que cuenta la entidad para trabajar con cantidades reales. La investigación correspondió a un diseño no experimental ya que no se manipuló la variable, además se recolectó los datos en un solo momento y tiempo único.

Para la realización de esta investigación se trabajó con el 100% de la población que corresponde a 15 personas quienes colaboraron en responder la encuesta para poder trabajar con los datos reales que forman parte de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, y así poder obtener resultados exactos y tener con claridad las dificultades que tenemos en la entidad y poder mejorarla.

Se concluyó: en referencia al objetivo general, los resultados demuestran que el desempeño laboral, en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en un 66,7% siempre se demuestra iniciativa y 80% de actitud en el comportamiento de los trabajadores, asimismo, en los factores de resultados en la calidad 46,7% y cantidad de trabajo 60%.

Palabras claves: Desempeño Laboral, Área Logística

Abstract

This research work is titled, Labor Performance in the Logistics Area of executing unit 020: Health of pnop Lima. To choose the professional title of Business Administration and Management. It had as its main objective Know how the Labor Performance is given in the Logistics Area of the Executing Unit 020: Health of the PNP Lima. This research was of quantitative approach, descriptive type because the research sought to demonstrate cone is given the work performance and organize the logistical area for better control of the products and inputs that the entity counts to work with real amounts. The research corresponded to a non-experimental design as the variable was not manipulated, and the data was collected in a single moment and time

For the conduct of this research, 100% of the population of 15 people who collaborated in responding to the survey was worked with to be able to work with the actual data that are part of the Executing Unit 020: Health of pnop Lima, so that we can obtain accurate results and have clear the difficulties that we have in the entity and be able to improve it

It was concluded: in reference to the overall objective, the results show that the work performance, in the logistics area of the Executing Unit 020: Health of PNP Lima, 66.7% always demonstrate initiative and 80% attitude in the behavior of workers, also in the factors of results in quality 46.7% and amount of work 60%

Keywords: Labor Performance, Logistics Area.

Tabla de Contenidos

	Pág.
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenido.....	vi
Lista de Tablas.....	viii
Lista de figuras.....	ix
Introducción.....	1
 Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	6
1.5 Limitaciones.....	6
 Capítulo II: Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7

2.1.2. Nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas.....	13
2.2.1 Desempeño Laboral.....	13
2.2.2 Área de Logística.....	20
2.3. Definición de términos.....	27

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación... ..	30
3.2 Variable.....	30
3.2.1 Operacionalización de la variable	30
3.3 Hipótesis... ..	31
3.4 Tipo de Investigación	31
3.5 Diseño de la investigación.....	31
3.6 Población y Muestra.....	31
3.6.1 Población... ..	32
3.6.2 Muestra.....	32
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos... ..	32

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de Resultados... ..	36
4.2 Discusión	57

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Apéndices

Lista de tablas

Tabla 1. Realización con la experiencia laboral en el área logística.....	36
Tabla 2. Satisfacción en la realización de actividades en el área logística	37
Tabla 3. Reconocimiento de actividades en el área logística.....	38
Tabla 4. Acceso a beneficios en el área logística.....	39
Tabla 5. Iniciativa al realizar actividades en el área logística.....	40
Tabla 6. Iniciativa de cooperación en la atención en el área logística	41
Tabla 7. Actitud de solución de problemas en el área logística.....	42
Tabla 8. Actitud de reconocimiento de las actividades en el área logística.....	43
Tabla 9. Calidad de la atención en el área logística	44
Tabla 10. Preparación para la atención en el área de logística	45
Tabla 11. Ejecución de las actividades planificadas en el área logística	46
Tabla 12. Realización de actividades no previstas en el área de logística	47
Tabla 13. Formulación de objetivos y metas en el área logística	48
Tabla 14. Evaluación de objetivos y metas en el área logística.....	49
Tabla 15. El logro de objetivos y metas en el área logística.....	50
Tabla 16. Disponibilidad oportuna de productos en el área logística	51
Tabla 17. Dificultades en el servicio de atención en el área de logística.....	52
Tabla 18. Satisfacción del usuario en la atención del área de logística	53
Tabla 19. Manual de adquisición y contratación en el área logística	54
Tabla 20. Administración de almacenes en el área logística	55
Tabla 21. Registro de proveedores en el área logística.....	56

Lista de figuras

Figura 1. Realización con la experiencia laboral en el área logística	36
Figura 2. Satisfacción en la realización de actividades en el área logística.....	37
Figura 3. Reconocimiento de actividades en el área logística	38
Figura 4. Acceso a beneficios en el área logística	39
Figura 5. Iniciativa al realizar actividades en el área logística	40
Figura 6. Iniciativa de cooperación en la atención en el área logística.....	41
Figura 7. Actitud de solución de problemas en el área logística.....	42
Figura 8. Actitud de reconocimiento de las actividades en el área logística	43
Figura 9. Calidad de la atención en el área logística.....	44
Figura 10. Preparación para la atención en el área de logística	45
Figura 11. Ejecución de las actividades planificadas en el área logística.....	46
Figura 12. Realización de actividades no previstas en el área de logística.....	47
Figura 13. Formulación de objetivos y metas en el área logística	48
Figura 14. Evaluación de objetivos y metas en el área logística.....	49
Figura 15. Evaluación de objetivos y metas en el área logística.....	50
Figura 16. Disponibilidad oportuna de productos en el área logística.....	51
Figura 17. Dificultades en el servicio en el área de logística.....	52
Figura 18. Satisfacción del usuario en la atención en el área de logística	53
Figura 19. Manual de adquisición y contratación en el área logística	54
Figura 20. Administración de almacenes en el área logística	55
Figura 21. Registro de proveedores en el área logística	56

Introducción

El estudio lleva como título: El Desempeño Laboral en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima 2019, basado en el problema: ¿Cómo se da el desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima en el 2019? En ese contexto la investigación del desempeño laboral y el área de logística en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, es trascendente porque permiten conocer cómo se da el desempeño laboral con sus dimensiones factores de comportamiento y factores de resultados en el área de logística, permitiendo que la entidad cumpla sus objetivos y logre el servicio previsto.

Se estudiaron diversas fuentes, para la elaboración del marco teórico y respaldar esta investigación cuyo informe está estructurado de la forma siguiente:

En el capítulo I, problema de investigación; se identifica la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación y limitaciones.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico de la investigación; considera los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas y definición de términos.

En el capítulo III, Metodología; enfoque, tipo y diseño de investigación; hipótesis, variables y su operacionalización, población, muestra, técnica e instrumento, validez y confiabilidad del instrumento.

En el capítulo IV, presentamos los resultados de la investigación; desarrollamos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente para determinar la relación entre ambas variables, a su vez demostramos la contrastación de las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer el desempeño laboral en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima 2019, a fin de optimizar el servicio que realiza.

Capítulo I

Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En el contexto mundial se está realizando una serie de cambios laborales por los gobiernos así tenemos: Estados Unidos, México, Colombia, Brasil y Argentina, implicaciones importantes para el desempeño laboral como son: condición de trabajo, carga laboral incrementada; pérdida de estabilidad laboral, lo cual también tiene consecuencias: falta de suministro para las prestaciones de servicio; salarios bajos; falta de recursos humanos especializados; necesidad de laborar en dos o más organizaciones; incremento de demandas por responsabilidades civiles, lo que crea en el trabajador escasa participación en las decisiones en el área de la misma institución (Flores. G, 2008).

En el contexto del Peru se observa que los servicios en las áreas logísticas de las instituciones de sanidad, caso Lima han sido rebasados por la afluencia ordenes de servicio y referencias que llegan de las instituciones de todo el país, consecuentemente a ello, las personas del área de logística no se abastecen lo suficiente para satisfacer a la gran demanda, este hecho posibilita que el desempeño laboral no sea lo correcto; en los servicios del área de logística donde es indispensable realizar un buen desempeño laboral para el óptimo funcionamiento del servicio.(Camarena, 2013, p. 58).

La Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en cuanto al desempeño laboral presenta la siguiente problemática: respecto a la contratación de personal civil a través de locación de servicio o terceros existe una serie de deficiencias, ya que el personal civil labora

sin contar con un contrato de por medio en este caso una orden de servicio, generando atrasos en los pagos e incomodidad del personal, lo que se refleja en su desempeño laboral.

El área de Logística que es muy importante para la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, presenta la siguiente problemática: los procesos para la adquisición de bienes y servicios en general requiere de mucha documentación y tiempo, generando demora y malestar a las áreas usuarias que solicitan dicho bien o servicio y al personal civil. En tal sentido, esta investigación se realiza para demostrar si el desempeño laboral influye en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en el 2019

El área logística no cumplirá sus funciones si el desempeño laboral no es eficiente (como causa), el desempeño laboral es una de las causas principales que repercute en la institución, por ello es importante la observación y descripción de las diversas actividades realizadas por el trabajador en el área de logística y si la misma es productiva para la empresa.

Si en el área logística de la institución el desempeño laboral no es eficiente, va a ocasionar deficiencias de procesos logísticos por no mostrar habilidades y conocimientos en la utilización de equipos, procedimientos e innovación tecnológica, relaciones interpersonales que se requiere en la mencionada área.

En la unidad ejecutora 020: sanidad de la PNP, para cumplir sus objetivos debe referenciar el comportamiento, actitudes y aptitudes en las actividades de los trabajadores por lo que el desempeño laboral es un valor importante en el área logística, y en esta investigación se trató de demostrar cómo se da en la institución.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se da el desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima en el 2019?

1.2.2 Problema Específico

¿Cómo se dan los factores de comportamiento del desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 PNP Lima en el 2019?

¿Cómo se dan los factores de resultados del desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima en el 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar cómo se da el desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en el 2019

1.3.2 Objetivos específicos

Demostrar cómo se dan los factores de comportamiento del desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 PNP Lima en el 2019.

Demostrar cómo se dan los factores de resultados del desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima en el 2019.

1.4 Justificación del Problema

Justificación Metodológica

En la presente investigación para cumplir con el objetivo se aplicó las herramientas estandarizadas universales para la obtención y análisis de la información recolectada de esta manera obtener los resultados previstos a fin de que el desempeño laboral sea positivo en el área de logística.

Justificación Teórica

La teoría obtenida mediante esta investigación, permitirá ejecutar cambios en el área de logística, de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, que será reflejada en el desempeño y mejora de sus actividades con la planificación de los procesos que se realicen. De esta forma, la optimización que se quiere alcanzar, está relacionado claramente al cambio de gestión, permitiendo a los directivos considerar la importancia del desempeño laboral en dicha área.

Justificación Práctica

La investigación se justifica de manera práctica, porque se inicia por las observaciones a las dificultades en el desempeño laboral de la de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, en el 2019, en la cual se requiere una oportuna Motivación y compromiso del trabajador en el área de logística para la toma de decisiones de los funcionarios, así como del personal relacionados con la gestión logística.

1.5 Limitaciones

Durante esta investigación no existe dificultad alguna para su desarrollo ya que contamos con datos reales e información bibliográfica adecuada e actualizada.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Guevara (2016) *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Tesis pre grado. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Tuvo el propósito en la determinación de los factores determinantes que están asociados al Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa mencionada en el período 2015-2016. Investigación de enfoque cualitativo, tipo de campo, descriptiva y explicativa. Población y muestra el personal de la empresa. El instrumento fue el cuestionario, técnica la encuesta. Resultados: en la empresa Buon Giorno, los resultados del factor actitud, está encauzado al desempeño laboral lo cual le da importancia a la organización. El factor actitud está conformado por actividades. En lo que se refiere al indicador calidad, los trabajadores al ejecutar su trabajo consideran importante, el brindar un servicio de calidad en un producto. plasmando lo siguiente: Buena atención al cliente con un 50,94% se considera usuario satisfecho, seguido de aceptar errores con un 47,17% que significa disponer de recurso para mejorar la calidad. Los empleados a fin de efectuar la cantidad de trabajo le dan el interés siguiente: Predisposición en el trabajo con un 47,17%, e involucramiento en el trabajo un 35,85%.

Espaderos (2016) *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*. Tesis pregrado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Su propósito la determinación de la relación entre desempeño y satisfacción laboral del departamento de la dirección financiera en la

Municipalidad en mención. Investigación de tipo descriptivo correlacional. Población y muestra fue de 30 personas. Técnica utilizada la encuesta con el instrumento el cuestionario. Concluye que entre desempeño y satisfacción laboral no existe relación, puesto que las personas evaluadas demuestran poseer nivel alto en el desempeño y satisfacción laboral y obtienen resultados personales positivos para la municipalidad. Los trabajadores se identifican con la municipalidad porque son reconocidos, lo hace incrementar la productividad ya que su trabajo está valorado por lo cual su desempeño y satisfacción se desarrolla.

Zambrano (2015) *Gestión de trabajo en el área de logística para elevar la productividad en la EMPRESA PEPSICO ALIMENTOS planta Santa Cruz de Aragua*. Tesis pos grado. Universidad de Carabobo. Venezuela. Realiza el análisis de la gestión de trabajo en el área de Logística para elevar la productividad en la empresa mencionada. Estudio tipo descriptivo de campo y no experimental. Población 126 trabajadores del área Logística. Muestra 38 trabajadores. Técnica encuesta con el instrumento el cuestionario. Concluye: Para empoderar el desempeño laboral es necesario que los trabajadores conozcan: los objetivos y políticas de la empresa, procedimiento dentro de la organización, sus funciones o tareas definidas. No hay conocimiento de la tecnología de informática que cuenta la empresa dificultando su utilización eficiente, además expresan que no se encuentran a disposición o acceso al sistema tecnológico de acuerdo a la actividad que realizan.

Pérez (2015) *Guía para la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, para realizar ascensos según su competitividad laboral dedicada a una casa médica*. Tesis de pre grado. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Planteó como objetivo mejorar la gestión del recurso humano mediante la implementación de la evaluación del desempeño laboral, para realizar ascensos según la competitividad laboral. Estudio de tipo descriptivo, mediante la

técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario. Población y muestra fue de 20 personas. Resultados: El 55%, de los encuestados respondió que es imprescindible, ser evaluado acorde a resultados, de esta manera recibir el beneficio al ascenso de acuerdo a la competitividad que cada persona muestra en la realización de sus funciones. Para el 35% es importante, 10% mediana importante y 0% irreverente. Concluye: La evaluación del desempeño laboral es importante, por lo tanto, los resultados se pueden utilizar para promociones de ascenso.

Sum (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Tesis pregrado. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Tesis pre grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Elaborado con el propósito observar de como el desempeño laboral es influenciado por la motivación del personal administrativo en la empresa de alimentos de Quetzaltenango. Investigación descriptiva, población 34 administrativos, instrumento de la prueba psicométrica con escala de Likert. Concluye: Resultados del estudio determina que la **motivación** incide en el desempeño laboral de los administrativos en la empresa Quetzaltenango. La **motivación** origina en los administrativos de la organización, ejecutar actividad laboral con una gran dedicación, y se sienten orgullosos en la recepción de alguna recompensa o incentivo por el buen desempeño.

2.1.2 Nacionales

Medina (2016) *El desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del hospital Cayetano Heredia*. Tesis pos grado. Universidad Cesar Vallejo. Tiene como propósito la descripción de como el desempeño laboral de trabajadores influye en el área logística del hospital mencionado. Estudio tipo básica, descriptivo, diseño no experimental. Población y muestra 14 personas. Instrumento "Evaluación de desempeño y conducta laboral" Directiva Administrativa N° 142.MINSA/OGGRHV.01. Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA

Resultados: la muestra dio como promedio de calificación 89.02, lo que significa que el nivel de desempeño laboral influye en el servicio del área de logística del hospital Cayetano Heredia 2015, observándose variación entre mujeres y varones, así como, entre los de CAS y nombrados. De conformidad a los niveles de evaluación se encuentran en el rango superior al promedio. En capacitación obtuvieron 10,0 puntos, no presentando variabilidad entre mujeres y varones ni entre nombrados y contratados.

Medina (2017) *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Tesis posgrado. Universidad César Vallejo. Realiza la determinación del nivel de desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad del Santa. Investigación de diseño descriptivo simple. La población conformada por 211 trabajadores administrativos y la muestra utilizada fue de 66 trabajadores. La técnica fue la observación dirigida con el instrumento ficha de observación. Resultados: Frente al objetivo general se evidenció que el 82% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa tienen un bajo desempeño laboral, el 17% tiene un mediano desempeño laboral y apenas 1% tiene alto desempeño laboral. En cuanto a sus dimensiones se evidenciaron bajo desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Santa: en innovación el 68%, en satisfacción 62%, en eficiencia 71%, en crecimiento laboral 45%, en productividad 59%.

Serpa (2019) *Desempeño Laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017*. Tesis pre grado. Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Su propósito identificación de la relación existente entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa en mención. Enfoque de investigación cuantitativa, tipo básica, diseño no experimental y transversal, nivel relacional. Población y muestra 50 colaboradores. Se utilizó la técnica de la

encuesta, instrumento el cuestionario. Resultados: el 84,0% de ellos demostraron un nivel de desempeño laboral medio, con este resultado podemos decir que los colaboradores efectúan sus obligaciones con actitud apropiada; así mismo 10,0% acreditaron un nivel bajo y 6,0 % un nivel alto. Se pudo demostrar de manera estadística la existencia de relación del desempeño laboral y la productividad en la empresa Juan Galindo SLU.

Espinoza (2017) *Desempeño o laboral en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Independencia, 2017*. Tesis pre grado. Universidad San Pedro. Huaraz. Planteó como objetivo la determinación del desempeño laboral en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad en mención. Investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental y transversal. La población y muestra conformada por 33 colaboradores de la Municipalidad de Independencia. Técnica utilizada la encuesta. Concluye: los colaboradores de la municipalidad están en desacuerdo que el personal no está capacitado para el desempeño laboral de tal forma que influye en el área de su trabajo. Existe restricciones de los directivos, que afecta el desempeño laboral, no se toman correctivos inmediatos posibilitando un ambiente laboral negativo que afecta el desempeño laboral (logro de las metas), de forma que hay ausencia de coordinación y comunicación laboral.

Altamirano y Ocejo (2017) *Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*. Tesis pre grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El propósito es el análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de desarrollo organizacional en agencias de la Naciones Unidas ubicadas en Lima. Investigación de enfoque cualitativo, tipo descriptiva y de campo. Técnicas la entrevista y observación mediante cuestionarios. Población y muestra 20 personas.

Concluye: Las estrategias de desarrollo organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, ha sido positiva, mediante el cual se pudo realzar los niveles de **iniciativa**, **actitudes**, compromisos con la entidad y la observancia de sus objetivos reflejándose en el aumento de bienestar laboral que motivó la optimización del desempeño laboral. En esta conclusión consideramos factores de estructura organizacional, nivel de burocracia, liderazgo, interrelación normativa y operativa, Motivación, satisfacción y bienestar laboral.

Livias (2017) *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la Empresa Guzmán distribuciones S.A.C de la ciudad de trujillo-2017-* Tesis Pre grado) Universidad Privada del Norte. Trujillo. Propuso la medición de la relación que ejerce el nivel de motivación en el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa mencionada. Investigación de diseño correlacional transversal – causal. Población 40 colaboradores, muestra 18 colaboradores. Técnica utilizada la entrevista y la encuesta. Conclusiones: Hay una relación altamente significativa ($p= 0.016$) entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C, demostrándonos que la motivación laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño laboral adecuado en la empresa. La motivación laboral en los trabajadores del área de logística, alcanzó el nivel alto en un 44.44% y el nivel medio de un 55.56%, lo que nos indica que la percepción que tienen sobre la motivación laboral es aceptable.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Desempeño laboral

2.2.1.1 Definición.

Es la forma de realizar las labores o el trabajo, donde se valora al trabajador en la consecución de los objetivos de empresa. En donde se observan las competencias y capacidades del trabajador, como las utiliza en la ejecución de sus tareas y cuál es su nivel. Puede estar sujeto al aumento de remuneraciones. (García, 2017)

Es una deferencia sistemática de la acción de cada trabajador de acuerdo a las que realiza, a la potencialidad competitiva y metas que ocupa. Son procesos que sigue la evaluación del trabajador de acuerdo requisitos y normas del puesto laboral. (Vallejo,2016)

Es la exposición de aptitudes del trabajador en pleno desarrollo de sus actividades. Está basada en el esfuerzo personal y medido a través de aspectos y comportamientos relativos a la actividad. (Acosta ,2018)

2.2.1.2 Importancia.

El desempeño laboral es muy importante para la empresa, pues permite dar una aprobación a los trabajadores de la empresa en una escala para el reconocimiento de sus debilidades y fortalezas, a fin de encargar diferentes funciones a trabajadores capaces que afirmen poseer resultados excelentes en el instante de ejecutarlas (Guevara,2016).

Es importante el desempeño laboral porque nos referimos a la calidad del trabajo o del servicio que ejecuta el trabajador en la entidad. Es aquí donde entra en observación su competencia

técnica o profesional, sus prácticas interpersonales, y que inciden claramente en los resultados organizacionales.

2.2.1.3 Objetivos del desempeño laboral.

Altamirano y Ocejo (2017) determina que los objetivos principales del desempeño laboral son:

Reconocer el logro en los objetivos de la entidad

Referir el desarrollo profesional y personal del trabajador

Mejorar la comunicación interpersonal con la mira de optimizar los resultados

Ubicar de forma especializada a los trabajadores. (p.20)

Toda organización debe observar que el desempeño laboral debe prometer resultados que acceda identificar las competencias, oportunidades del manejo de trabajadores y que debe ofrecer instalaciones adecuadas a la actividad o servicio que brinda.

Según Chiavenato (2015) determina objetivos fundamentales del desempeño:

Admitir los medios de medición del potencial humano para fijar su cargo

Considerar al recurso humano como una ventaja competitiva de la organización.

Otorgar oportunidad de crecimiento a todo el recurso humano, considerando, por un lado, los objetivos organizacionales y, por otro los objetivos personales.

2.2.1.4 Componentes del desempeño laboral

Conocimiento.

Es fundamental en el desempeño laboral de la competitividad que, genera capacidades sostenibles. Es importante que los trabajadores desempeñarse en el contexto y desarrollo de sus conocimientos considerando sus potencialidades y capacidades, en la ejecución de las funciones y actividades en la organización. (Almanza et.al, 2013, p.93).

El conocimiento es clave fundamental y favorece al desarrollo continuo, si el trabajador aplica su capacidad, creatividad y talento organización genera en el mercado competitividad. Tenemos diferentes clases de conocimiento, el científico adquirido co la formación profesional o técnico; conceptual que se basa en las observaciones del contexto; experiencial basado en las experiencias múltiples adquirida durante el ejercicio laboral y tecnológico basado en los softwares de equipos tecnológicos.

Motivación laboral.

La motivación laboral, se define como el conjunto de hechos que mantiene, dinamiza, orienta y activa la actuación de los trabajadores en el logro de objetivos que espera la empresa, por ello es fundamental observar los motivos que estimulan la actividad de las personas, puesto que, manejando la motivación la empresa se desempeñe funcione apropiadamente y los directivos estén satisfechos (García, et al., 2016).

Es la capacidad para conservar expectativas en el trabajador positivamente en relación a las tareas que realiza dentro de la entidad, busca la satisfacción de su necesidad y tener su compromiso con la organización.

Compromiso laboral.

El compromiso laboral se relaciona con satisfacción laboral, desempeño y liderazgo esto significa que el acrecentamiento de actividades asignadas tiene relación con el liderazgo, el compromiso a su vez trae la satisfacción, que indica una serie de actitudes, aptitudes y actos que disminuyen los celos de trabajadores en el desarrollo empresarial y toma de decisiones a fin de optimizar la misión y visión de la organización (Carreón, 2015).

Es el cómo se identifica e involucra el trabajador para con la organización. La relación entre empresa y trabajador es determinante en el funcionamiento para que las labores sean demostrativas en la empresa. (Martínez, 2016)

El compromiso laboral no solamente es del trabajador que se involucra en las actividades de la empresa, sino también del personal en los diferentes niveles de la organización responsables de conocer y entender las prioridades y necesidades.

Rendimiento laboral.

Es el resultado directo que se da entre el producto y los medios utilizados: dedicación, conocimiento y el tiempo brindado para lograr la meta.

Hace referencia al resultado en el cual el objeto no es la forma de ejecutar las acciones ni el esfuerzo para su logro. sino en que el resultado implica cuanto se ha realizado. (García, 2017)

Liderazgo

El liderazgo es la actividad que radica en la conducción de otras personas en lo referente a su comportamiento para lograr objetivos. Asimismo, afirmamos que líder es ser persona con un comportamiento sobresaliente ante las demás personas para poder dirigirlos. “...una serie que consiste en encaminar el comportamiento de las personas para que alcancen ciertos objetivos. En este caso, dirigir se entiende como llevar a las personas a actuar de cierta manera”. (Chiavenato, 2015, p.454)

Clima laboral.

Se refiere a la realidad del trabajo, constituido por un conjunto de elementos intangibles y tangibles que se hallan activa en la entidad y a la vez suele afectar el comportamiento, actitud y la motivación de los trabajadores, con ello el desempeño laboral. (Bordas, 2016).

El clima laboral es el contexto que aprecia el trabajador en la organización, considerando diferentes factores como, el tamaño, diseño y estructura de la empresa, nivel de autoridad, división del trabajo y motivación de los trabajadores.

Asimismo, tenemos los siguientes componentes básicos sobre el desempeño, considerados por Laruta y Humpiri (2017):

- Rendimiento de la tarea específica del puesto: capacidad del individuo para ejecutar tareas sustantivas o técnicas del trabajo.
- Rendimiento de la tarea no específica del puesto: capacidad del individuo para ejecutar tareas o conductas no específicas a sus puestos.
- Rendimiento de la tarea de comunicación oral y escrita: rendimiento del individuo para escribir y hablar. Independientemente de la exactitud de su trabajo.
- Demostración del esfuerzo: la consistencia del esfuerzo de un individuo; la frecuencia con la que la gente hace un esfuerzo extra cuando se requiere; la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas.
- Mantenimiento de la disciplina personal: el grado en que un individuo evita las conductas negativas como el ausentismo excesivo, el abuso de alcohol u otras sustancias y las infracciones a la ley o a las reglas.
- Facilitar el desempeño del equipo y de los pares: el grado en que un individuo apoya a sus pares, les ayuda con sus problemas, colabora en mantener la meta del grupo de trabajo y actúa como modelo para los pares y para el equipo.
- Supervisión/Liderazgo: rendimiento al influir en el desempeño de los subordinados mediante la interacción interpersonal cara a cara y la influencia.

- Administración: conducta dirigida a la articulación de la unidad, organizando personas y recursos, monitoreando el progreso, colaborando en la solución de problemas que pudieran evitar alcanzar las metas, controlando los gastos, obteniendo recursos adicionales y negociando con otras unidades. (p. 36)

2.2.1.5 Dimensiones del desempeño laboral

La motivación

Es el proceso psicológico esencial en la persona y en su contexto, no se visualiza solo se observa mediante su conducta o comportamiento organizacional (Chiavenato, 2017).

La motivación es el proceso en la que se considera; la realización y reconocimiento de la persona por su esfuerzo y trabajo que conduce a un desempeño laboral que beneficie a la empresa. Por ello los trabajadores realizan el esfuerzo por que son conscientes de los objetivos y metas de la empresa (Robbins y Jugde,2014).

Factores de comportamiento

Los factores de comportamiento determinantes en el desempeño laboral son: la iniciativa, las actitudes, la personalidad y las emociones. Los factores de la iniciativa y la actitud en el desempeño laboral son observados cuando los trabajadores desarrollan sus actividades. El trabajador que se sienta satisfecho en el área donde labora demuestra iniciativa y actitudes positivas (Guevara, 2016). La actitud del ser humano es el factor fundamental dentro del contexto para alcanzar los logros en la empresa (Perdomo,2002). Iniciativa es tener una actitud proactiva en acciones concretas: emprendimiento, creatividad, desarrollo y evaluación de proyectos personales o grupales, con sentido crítico y responsabilidad (Reyes,2019)

Factores de resultados

Se fundamenta primordialmente en el nivel de rendimiento que el trabajador demuestra en su desempeño laboral como la calidad y cantidad de trabajo producido, también podrían evaluarse la calidad de servicio, magnitud en ventas, aumento de clientes, etc. Los resultados dependen del tipo de puesto que el trabajador desempeña (Stephen y Timothy,2009).

2.2.1.6 Metodología del desempeño en el sector publico

Considerando a ESAN (2018) El desempeño en una institución es un elemento concluyente para saber si un trabajador continúa o no trabajando en ella. Sin embargo, su productividad y rendimiento son también responsabilidad de la propia institución. Por lo cual, medir y evaluar el desempeño de los colaboradores es la clave para saber qué es lo que está fallando. Es decir, para establecer si es necesario implementar capacitaciones, guías, mayor supervisión y otros métodos a fin de aumentar la productividad y, con ello, la satisfacción de los trabajadores. Algunas de las metodologías para observar el desempeño en una institución, son:

Gestión del Rendimiento.

Metodología que fue lanzada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR para el sector público. Evalúa y mide el desempeño de los colaboradores a través de un proceso completo. Permite que la entidad pública planifique objetivos, los informe a los trabajadores y luego realice un seguimiento de los mismos en cuanto a su desarrollo y cumplimiento.

La investigación de campo.

Esta metodología se basa en la entrevista de un especialista, en trabajo mutuo con el supervisor del trabajador; el objetivo es analizar directamente el rendimiento de los mismos: primero se analiza el desempeño menos satisfactorio, el satisfactorio y el más satisfactorio. En segundo momento, se prosigue con un análisis adicional para desarrollar una evaluación más profunda,

aquí también se entrevista a los supervisores, jefes o directivos de la empresa para saber qué sucede con los trabajadores. Finalmente, con la información recopilada, se elabora un plan de acción, determinándose si se necesita capacitación, entrenamiento, sustitución o reordenamiento del personal.

La escala gráfica.

Esta metodología es la más utilizados en las instituciones, el cual evita la subjetividad del evaluador, un factor que podría alterar los resultados de la medición. El gráfico presenta un formulario de doble entrada en líneas horizontales los factores de evaluación y en las columnas los grados de variación de los factores.

Asimismo, sustentamos que con la promulgación de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y, en particular, con la Resolución de Presidencia Ejecutiva N°28-2014-SERVIR-PE, Directiva N°002-2014-SERVIR/GDSRH «Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas» se definen cada uno de las metodologías y los procesos de cada uno de ellos. Estas metodologías, determinarán la existencia de problemas en la institución. Una institución no progresa si el personal no se desempeña apropiadamente.

2.2.2 Área de Logística

2.2.2.1 Definición.

El área de logística es la que se encarga del proceso de planificación, implementación y control efectiva y eficiente del flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información logística, su objetivo es salvaguardar un control de todos los procesos que permitan instaurar dinámicas eficientes en cuanto al manejo y distribución de los requerimientos y operatividad de todos sus departamentos. Asimismo, se faculta de sistematizar los flujos físicos y directos,

así como la información financiera. Los flujos por lo general, son divididos entre compra, distribución y devolución, entre proveedor, cliente y logística. (Pinheiro et.al,2017)

El área de logística está comprometido con el transporte y distribución de productos terminados; además debe entenderse 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; y aquellas movimientos que involucran a las materias primas, materiales y otros insumos que son parte de los procesos logísticos, al igual que los procedimientos de: compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta. (Martínez, et.al 2017)

Es definida la logística como los métodos y medios ineludibles para llevar a cabo la estructura de la empresa de bienes o de servicios, fundamentalmente de distribución, teniendo en cuenta que la administración Logística reviste la gestión y planificación de actividades de los departamentos de compras, almacenaje, producción, transporte, y distribución. (Carrasco, Torres y Vilcamiza, 2015, p. 34)

Es el proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos semi-elaborados o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados. (Rubio & Villarroel, 2012, p. 10)

2.2.2.2. funciones del área de logística

El área de logística tiene las siguientes funciones, según Alarcón (2019):

Programar, ejecutar, dirigir, controlar y evaluar la ejecución de actividades relacionadas con abastecimientos.

Implementar y ejecutar políticas, normas y procedimientos del sistema de abastecimiento.

Dirigir, supervisar y evaluar el sistema de abastecimiento de la entidad, así como las etapas que corresponden a la empresa.

Ejecutar, apoyar y controlar los procesos de programación, adquisición, importaciones y estadística del abastecimiento y administrar el fondo de la empresa, Realizar estudios de mercado, renovar los catálogos; así como la mejora tecnológica para la optimización de resultados del abastecimiento de bienes y servicios.

Proponer y aplicar medidas de control de calidad, austeridad, racionalidad y transparencia de la logística en la empresa.

Ejecutar y controlar convenios de gestión interinstitucional para la ejecución de compras corporativas y por encargo.

Supervisar y evaluar los procesos de administración patrimonial, de seguro de almacenamiento y distribución de bienes de la empresa.

Actuar como órgano asesor, consultivo, informativo y de coordinación en la adquisición, contratación y mejora del sistema de abastecimiento de la empresa.

2.2.2.3 Importancia del área de logística.

El área logística en los últimos años se convirtió en un sector clave para el éxito de una empresa debido a que de ella depende que la empresa maneje eficientemente su cadena de suministros para asegurar su labor de producción. "Por ello, esta área requiere de profesionales con mucha especialización y que tengan la capacidad para satisfacer las necesidades materiales

tanto del cliente interno como del cliente externo", explica la gerente comercial de GS1 Perú, (El Peruano, 14 de marzo de 2014)

Es importante para toda empresa que desea ser parte del desarrollo y crecimiento institucional. Entendiendo por logística al conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios para realizar una actividad principal en tiempo y al menor costo en el marco de productividad y calidad. (Gómez, 2014)

Es el más importante en cualquier empresa, por que aplica un enfoque sistémico al manejo total de flujo de información, materiales y servicios de los proveedores de materias primas a través de fábricas y depósitos, hasta el cliente final, focalizándose en aquellas actividades que la empresa realiza a diario para satisfacerla demanda; en el manejo de inventarios y sistemas de programación en la producción. (Carro y Gonzales, 2012)

2.2.2.4 Actividades logísticas.

Las actividades logísticas en las empresas, se centralizan en tres áreas: (a) proceso de aprovisionamiento, gestión de materiales entre los puntos de adquisición y las plantas de procesamiento que posea; (b) proceso de producción, gestión de las operaciones de fabricación de las diferentes plantas y (c) proceso de distribución, gestión de materiales entre las plantas mencionadas y los puntos de consumo. (Carro, Gonzales, 2012)

El mismo autor señala, actividades logísticas fundamentales del proceso de aprovisionamiento y de distribución, que dependen del grado de desarrollo de empresa en la implementación de la logística integral:

Gestión de inventarios, provee la disponibilidad de los productos, para la demanda.

Procesamiento de pedidos, actividad que incide en el tiempo del ciclo del pedido, basado en el movimiento de los productos y el cumplimiento de los servicios solicitados.

Embalaje, establece los requisitos de tratamiento, transporte, almacenaje o nivel de protección que se tiene que dar a los materiales para evitar pérdidas y deterioro.

Gestión de información, sobre el almacenaje, tratamiento y análisis de datos necesarios para la planificación y control del sistema logístico

Transporte, indispensable para trasladar materiales o productos propios y finales.

Servicio al cliente, establece el nivel y calidad de respuesta en la cadena logística.

Gestión de información, sobre el almacenaje, tratamiento y análisis de datos necesarios para la planificación y control del sistema logístico.

Compra, mediante el canal de aprovisionamiento, se selecciona las fuentes, las cantidades a adquirir, el momento de efectuarlas y la planificación de los productos.

Tratamiento de mercancía, implica selección del equipo de manipulación, detalle de procedimientos e pedidos y devolución de productos defectuosos. (p. 13-14)

De acuerdo a Rozo (2014) en la competitividad del área de logística, concurren cinco actividades logísticas:

En los inventarios, la gestión de las compras y de la cantidad de stock adecuado.

En el almacén, almacenaje y traslado de materias primas y materiales de empaque.

En el transporte y distribución física, administración de la programación del transporte y gestión de entrega a los clientes.

En los pedidos, procesamientos de pedidos del cliente y ordenes al proveedor.

En estrategias. se necesita maximizar las estrategias para, asegurar la existencia de stock, el nivel del servicio al cliente establecido para la gerencia general. (p. 25- 26)

2.2.2.5 Procesos de gestión en el área de logística

El área de logística en el desarrollo de su gestión, ejecuta los siguientes procesos en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima: de acuerdo a Guevara y Quiroz, (2014):

Planificación.

Es fundamental en el área de logística desde el inicio de la gestión logística, estudiar con antelación las actividades que lo componen, los recursos que se requieren y se utilizarán para la ejecución, todo ello se realiza de acuerdo a los objetivos y metas que se formularon.

Abastecimiento.

Es el proceso de abastecimiento, que especialmente se comisiona de la adquisición de insumos y materiales, así como la entrega y despacho a los usuarios, proceso generalmente es administrativo comprende la cotización y negociación con proveedores.

Recepción.

Se inicia cuando el proveedor despacha el material al área de logística, cuyo objetivo principal es que el control y la ubicación de los materiales despachados estén en condiciones adecuadas.

Administración de material.

Se da por entrega o recepción de materiales, consiste básicamente en organizar la información diaria acerca de los insumos y el estado de los materiales del área de logística.

Salida de material.

Este proceso se da cuando el material se encuentra disponible en el área de logística y son los responsables de organizar la entrega. (p.34-35)

El proceso Logístico para la atención de bienes y servicios en general de la UNIDAD EJECUTORA 020: SANIDAD DE LA PNP - LIMA, se desarrolla de la siguiente manera: el Área Usuaria formula su requerimiento (Bien o Servicio en General), el mismo que lo remite a la Unidad de Administración de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP – Lima.

La Unidad de Administración aprueba el trámite del requerimiento mediante la derivación posterior a la aprobación el Área de Logística tramita el requerimiento y lo deriva a la Sub Sección de Procesos, con la finalidad de realizar el estudio de mercado, luego de ello, SI corresponde Validar, lo retorna al Área de Logística para solicitar la validación al Área Usuaría, el Área Usuaría valida el requerimiento, luego lo deriva nuevamente al Área de Logística, Logística recepciona la validación luego derivan a la Sub Sección de Procesos para generar el cuadro comparativo en la cual determinan el precio, posterior la misma Sub Sección gestiona la Certificación Presupuestal y el Área de Logística solicita la Certificación Presupuestal al Área de Presupuesto.

En el Caso de que NO corresponda validación, directamente la Sub Sección de Procesos genera el cuadro comparativo en la cual determinan el precio, posterior la misma Sub Sección Gestiona la Certificación Presupuestal y el Área de Logística Solicita la Certificación Presupuestal al área de Presupuesto.

Al tener la Certificación Presupuestal el Área de Logística remite a la Sub Sección de Procesos, el mismo que tramita el Expediente, posterior a ello remite a la Sub Sección de Ejecución Contractual para la elaboración de la Orden (SIGA y SIAF) luego notifica al proveedor, en el caso de bienes la misma Sección comunica a almacén, el área de almacén recepciona el bien y emite el acta de recepción, luego el área usuaria es quien otorga la conformidad, el mismo que deriva al área de logística.

El Área de Logística tramita la conformidad y remite a la sección de Ejecución Contractual, esta Área elabora el expediente de pago y lo tramita al Área de Contabilidad, luego lo remite

al área de Logística y finalmente deriva el expediente a contabilidad para el pago correspondiente.

2.2.2.6 El Almacenamiento.

Proceso que comprende las decisiones relacionadas con determinar o configuración de espacio, diseño y la forma como se organizan los productos en su interior. Un almacenamiento eficiente logra almacenar el máximo de mercancías en un mínimo espacio. (Salazar, 2016). En toda empresa cuando se presenta la incertidumbre en entorno al futuro de la demanda de productos y de materias primas, es importante que el gerente logístico debe mantener en almacén un volumen de materiales o productos que le permitan enfrentar la demanda y evitar el desabastecimiento para el desarrollo de su labor, considerando que el almacén:

Es un lugar físico donde se guardan los inventarios de una empresa, los cuales son necesarios para evitar desabastecimientos a causa de la incertidumbre sobre la demanda.

Tiene la función de guardar materiales, como pilar fundamental en la cadena logística de las empresas y debe cumplir la gestión de órdenes de pedidos.

Es un lugar organizado y correctamente distribuido, para lo que existen sistemas de almacenamiento y sistemas de distribución de los mismos.

Es primordial que funcione de forma eficiente y eficaz, buscando siempre realizar actividades al menor costo posible. (Rozo, 2014, p. 57)

2.3 Definiciones de Términos Básicos

Activos: es el conjunto de bienes y derechos que la empresa posee en un determinado momento expresado en unidades monetarias. También representa la utilización que la empresa ha dado en ese momento sus recursos. (Rajadell, Trullas, Simón, 2014, p. 26)

Almacén: Estos almacenes generalmente se sitúan en el interior de la planta de fabricación, ya que su misión es la de servir de colchón entre las distintas fases de obtención de un producto; se asume que estos materiales tienen tiempos mínimos de espera para su utilización. (Correa, Gómez y Cano, 2010)

Catalogación: Proceso que comprende identificar de manera ordenada y clasificada los productos e insumos que se utilizan, para su posterior registro, codificación, actualización y depuración, con fin de incluirlos en el catálogo institucional, el cual constituye documento valioso de información para la institución. (Nunja, 2015, p.7)

Clientes: Es la persona que accede a un determinado producto o servicio tras concretar un pago. Pese a que existen los clientes ocasionales, el término suele aplicarse a aquellos que acceden al producto o servicio con asiduidad (Pérez y Gardey, 2014, p.5).

Efectividad: Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia. (Lam, Hernández, 2008)

Gestión: es la acción de gestionar y administrar una actividad destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. (Vilcarromero, 2014)

Patrimonio: parte residual de los activos de la empresa una vez deducidos todos sus pasivos, son aquellas partidas no exigibles para la empresa por ser propiedad de sus titulares, salvo casos excepcionales y reglamentados por la ley. (Rajadell, Trullas, Simón, 2014)

Programación: Proceso que comprende la determinación y consolidación de necesidades en forma racional y sistemática, formulación del Plan Anual de Contrataciones, ejecución y evaluación de la programación; a fin de lograr un costo racional, con la cantidad suficiente de recursos, con la debida oportunidad y que garantice las funciones operativas, aplicando los criterios de austeridad y prioridad. (Nunja, 2015)

Proveedor: Persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad, puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta. (Vega, 2014)

Registro de proveedores: Proceso que comprende contar con una base datos que nos permita registrar, obtener, procesar, utilizar y evaluar la información comercial relacionada a proveedores de la entidad, esto nos permitirá conocer los bienes o servicios que nos suministran, etc. (Nunja, 2015, p.7)

Registro y control: Se refiere al seguimiento de acciones de control previo, verificación y conformidad, a cada una de las fases de cada proceso técnico, a fin de detectar oportunamente desviaciones, riesgos y adoptar las medidas correctivas. (Nunja, 2015, p.7)

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se fundamenta en una investigación de enfoque cuantitativa, ya que se está estudiando la realidad de los hechos mediante la aplicación de instrumentos diversos para obtener datos que nos permitirá obtener estadísticamente resultados que ameriten el estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La investigación cuantitativa considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través del tratamiento numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.

3.2 Variables

3.2.1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Es el alcance de la evaluación en la actividad laboral, que considera: la motivación y los factores de comportamiento y factores de resultados, en los que se observa: iniciativa, actitud, la calidad del trabajo realizado, la cantidad de trabajo realizado, reconocimiento y realización de los trabajadores. (Cubillos, Velásquez y Reyes, 2014, p. 72).	Motivación	Realización de acceder a cargos
			Satisfacción de actividades
			Reconocimiento y satisfacción
			Reconocimiento y beneficios
		Factores de Comportamiento	Iniciativa de trabajadores
			Iniciativa e información
			Actitud y actividades
			Actitud en actividades
		Factores de resultados	Calidad de trabajo en atención
			Calidad de trabajo y recursos
			Cantidad de trabajo planificadas
Cantidad de trabajo en atención o servicio			

3.3 Hipótesis

Porque es una investigación descriptiva, no se considera hipótesis, y de acuerdo a Hernández et.al (2014) no en todos los estudios descriptivos se enuncian hipótesis.

3.4 Tipo de la Investigación

El tema de investigación el desempeño laboral en el área de logística, permite realizar el tipo de estudio descriptivo. El mismo que durante el desarrollo de la investigación, permitirá describir los hechos entre las variables en la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, en el 2019. La investigación descriptiva permite describe hechos o situaciones, generalmente las descripciones se realizan por encuestas, aunque éstas pueden también servir para comprobar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones (Tamayo,2002).

3.5 Diseño de la investigación

El estudio es de diseño descriptivo simple, no experimental y transversal. Trochim, (2001). No experimental porque no se realiza manipulación de variables, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. (p.87)

El diseño descriptivo cumple el esquema siguiente: **M → O**

Donde:

M: Muestra

O: Información (datos recolectados)

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

La población de la investigación está conformada por el personal del área de logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, conformada por quince personas. Para Arias (2012) la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales son extensivas las conclusiones de la investigación”. (p.81).

3.6.2 Muestra

Es igual a la población en este caso quince trabajadores responsables del área de logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima. Otzen y Manterola (2017), menciona la muestra es intencional porque posibilita la selección de una muestra la misma población en estos casos, cuando la población es muy pequeña.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos en este estudio se realizó mediante la técnica de la encuesta aplicada a la muestra, teniendo en cuenta que la encuesta como técnica permite recabar información en forma directa de las personas. (Grasso, 2006).

Los instrumentos en la investigación son herramientas que se utilizan para la obtención de la información necesaria para la investigación. El cuestionario, es un instrumento de formato escrito con cuestiones relacionadas al objetivo de la investigación”. (Sánchez y Reyes, 2015, p.164).

En nuestra investigación se utilizó el cuestionario como instrumento, el mismo que se elaboró en concordancia a la variable y a su operacionalización, estando conformado por 21 ítems, cuyas alternativas de respuestas es de tipo Likert con cinco escalas:

ESCALA	
Siempre	5
Casi siempre	4
No Opina	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Validación del instrumento.

Se efectuó mediante juicio de expertos que validaron el cuestionario mediante una ficha que contiene 10 criterios y con valoración de 1 a 5

Valoración	
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
Claridad	4	5	5	14
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	5	5	4	14
Organización	4	4	4	12
Suficiencia	4	4	5	13
Pertinencia	4	5	5	14
Consistencia	5	4	5	14
Coherencia	5	4	4	13
Metodología	4	5	4	13
Aplicación	4	5	4	13
Total	44	46	44	134

Total, Máximo = (N° de criterios) * (N° de jueces) * (Puntaje Máximo de Respuestas)

Cálculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{134}{10*3*5} = \frac{134}{150} = 0.89 = 89\%$$

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento es de 0.89, considerado bueno

Confiabilidad del Instrumento

Considerando que la confiabilidad, es el grado en que el instrumento de investigación origina deducciones sólidos y relacionados entre su aplicación reiterada al mismo sujeto ocasiona resultados iguales. (Kerlinger y Howard, 2002). En esta investigación la confiabilidad del cuestionario se realizó con Alpha de Cronbach.

Formula

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

De donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 21 ítems, el tamaño de muestra es de 15 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 0.83. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,83	21

Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así, que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.83 por lo que concluimos que nuestro instrumento es confiable.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Análisis de los resultados

Ítem 1. ¿Adquiere experiencia en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima para su realización y poder acceder a otros cargos?

Tabla 1. *Realización con la experiencia laboral en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	7	46,7	46,7
Casi siempre	6	40,0	86,7
No Opina	1	6,7	93,4
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

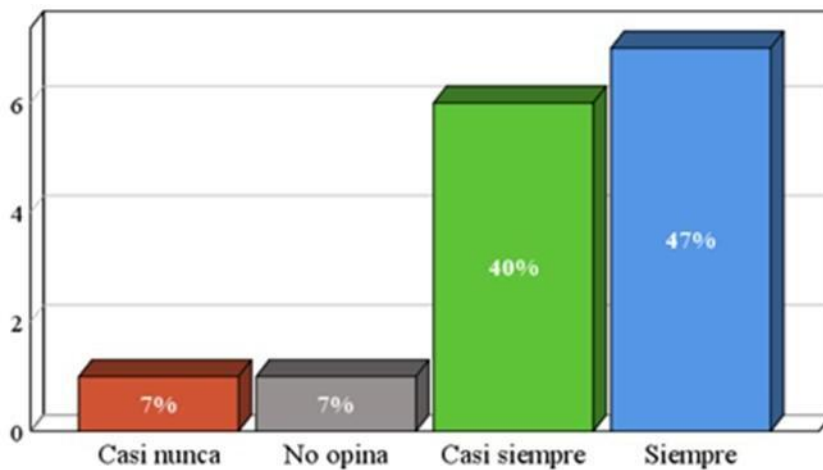


Figura 1. *Realización con la experiencia laboral en el área logística*

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 46,7% afirman que, en su desempeño laboral siempre, adquieren experiencia en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima para su realización y poder acceder a otros cargos. Mientras que 40% afirma casi siempre. No opina y casi nunca el 6,7% cada uno respectivamente.

Ítem 2. ¿Siente satisfacción con las actividades que desarrolla diariamente en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, como parte de su realización?

Tabla 2. Satisfacción en la realización de actividades en el área logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	8	53,3	53,3
Casi siempre	6	40,0	93,3
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

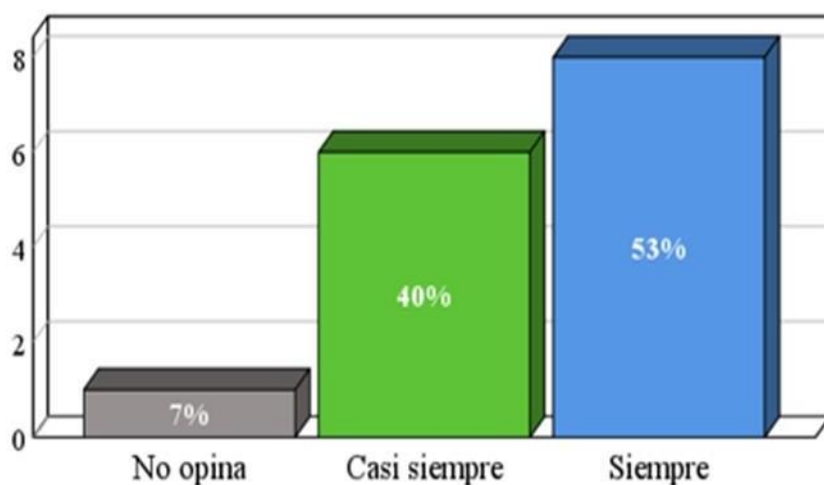


Figura 2. Satisfacción en la realización de actividades en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un **53,3%** afirman que siempre, se sienten satisfacción con las actividades que desarrolla diariamente en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, como parte de su realización. Mientras que el 40% afirma casi siempre y no opina el 6,7%.

Ítem 3- ¿Reconoce que las actividades ejecutadas son trascendentales para el reconocimiento laboral en el área logística?

Tabla 3. Reconocimiento de actividades en el área logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	12	80,0	80,0
Casi siempre	1	6,7	86,7
No Opina	2	13,3	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

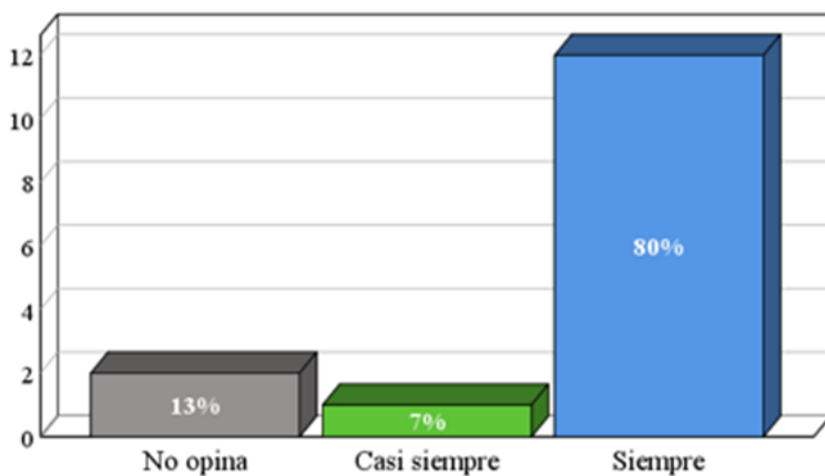


Figura 3. Reconocimiento de actividades en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 80% afirma que siempre, reconoce que las actividades ejecutadas son trascendentales para el reconocimiento laboral en el área logística. Mientras que 6,7% casi siempre y no opina el 13,3%.

Ítem 4. ¿Por el reconocimiento laboral se puede acceder a beneficios (promociones, ascensos) en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 4. Acceso a beneficios en el área logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60,0	60,0
Casi siempre	5	33,3	93,3
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

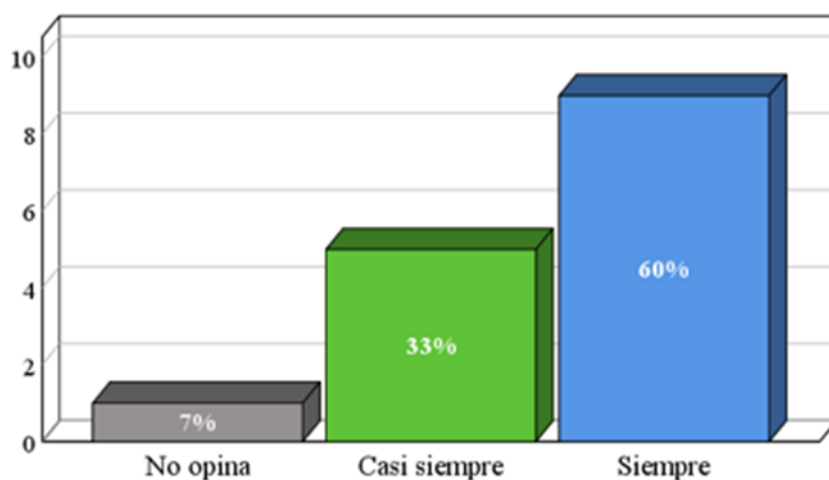


Figura 4. Acceso a beneficios en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 60% afirman que siempre, por el reconocimiento laboral se puede acceder a beneficios (promociones, ascensos) en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que 33,3% afirma casi siempre y no opina el 6,7%.

Ítem 5. ¿Demuestra iniciativa cuándo desconoce la realización de una actividad y busca información en el área de logística?

Tabla 5. *Iniciativa al realizar actividades en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	66,7	66,7
Casi siempre	4	26,7	93,4
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

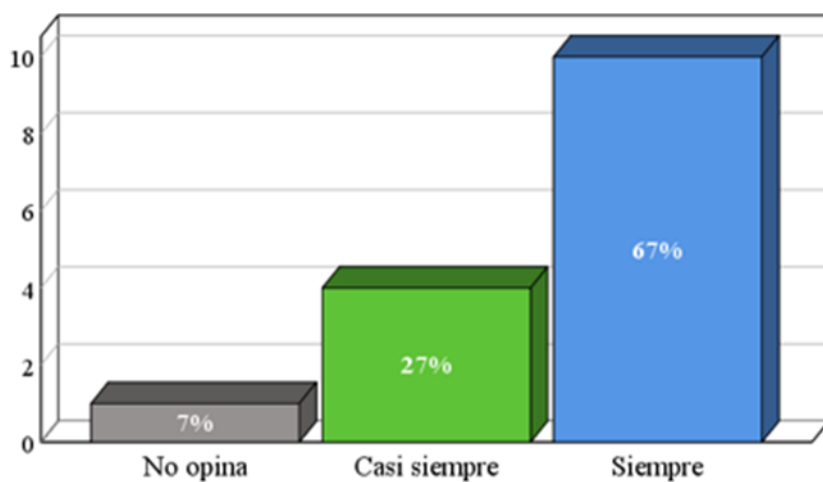


Figura 5. *Iniciativa al realizar actividades en el área logística*

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 66,7% afirman que siempre, demuestra iniciativa cuándo desconoce la realización de una actividad y busca información en el área de logística.

Mientras que 26,7% afirma casi siempre y no opina el 6,7%.

Ítem 6. ¿Manifiesta iniciativa cuando sus compañeros requieren apoyo para atender y/o ubicar a los usuarios en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 6. *Iniciativa de cooperación en la atención en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	66,7	66,7
Casi siempre	4	26,7	93,4
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

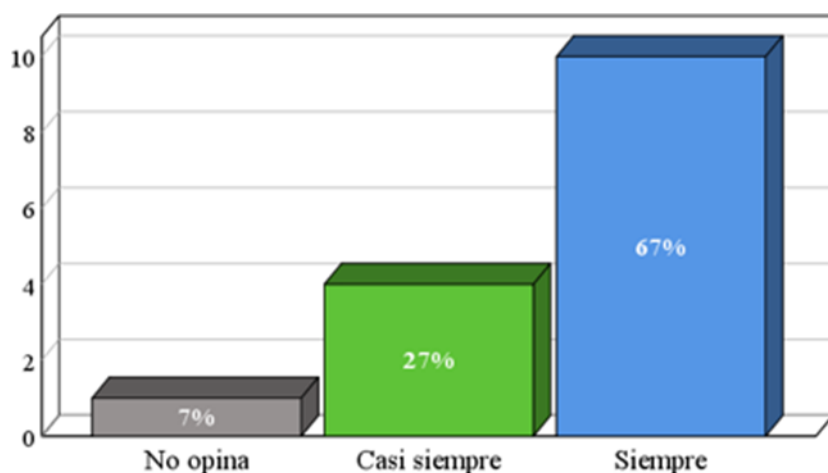


Figura 6. *Iniciativa de cooperación en la atención en el área logística*

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 66,7% afirman que siempre, manifiesta iniciativa cuando sus compañeros requieren apoyo para atender y/o ubicar a los usuarios en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que 26,7% afirma casi siempre y no opina el 6,7%.

Ítem 7. ¿Expone actitud de solución en los problemas que se presentan en el área de logística?

Tabla 7. Actitud de solución de problemas en el área logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre			
Casi siempre			
No Opina	1	6,7	6,7
Casi Nunca	2	13,3	20,0
Nunca	12	80,0	100,0
Total	15	100,0	

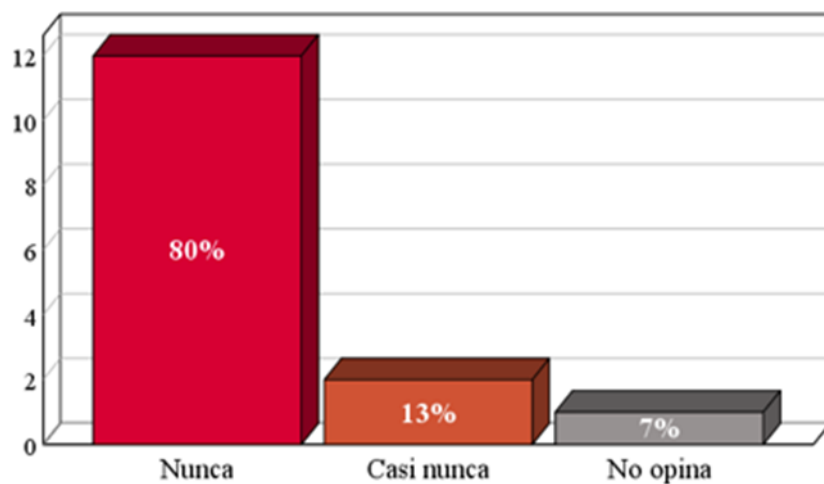


Figura 7. Actitud de solución de problemas en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 80% afirman que nunca expone actitud de solución en los problemas que se presentan en el área de logística. Mientras que 13,3% afirma casi nunca y no opina el 6,7%.

Ítem 8. ¿Reconoce que la actitud en las actividades ejecutadas en el área de logística es importante para la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 8. Actitud de reconocimiento de la importancia de las actividades en el área logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	40,0	40,0
Casi siempre	8	53,3	93,3
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

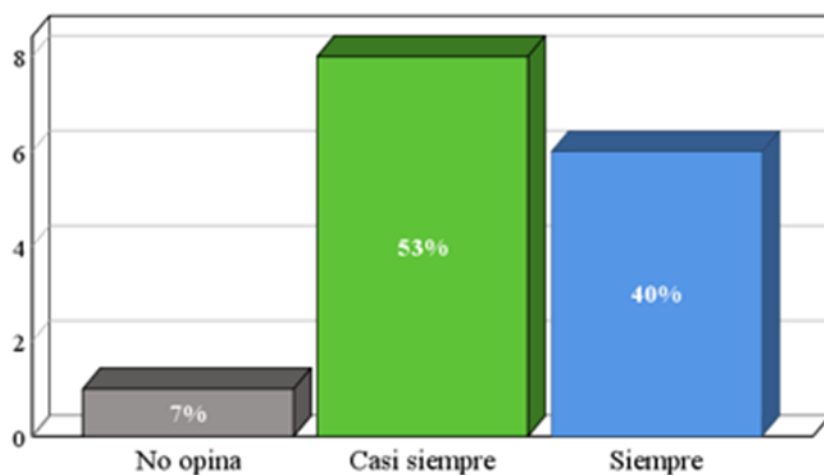


Figura 8. Actitud de reconocimiento de la importancia de las actividades en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un **53,3%** afirman que casi siempre, reconoce que la actitud en las actividades ejecutadas en el área de logística es importante para la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que El 40% afirma que siempre y no opina el 6,7%.

Ítem 9. ¿En el área de logística los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención que se les brinda en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 9. *Calidad de la atención en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	7	46,7	46,7
Casi siempre	6	40,0	86,7
No Opina	1	6,7	93,4
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

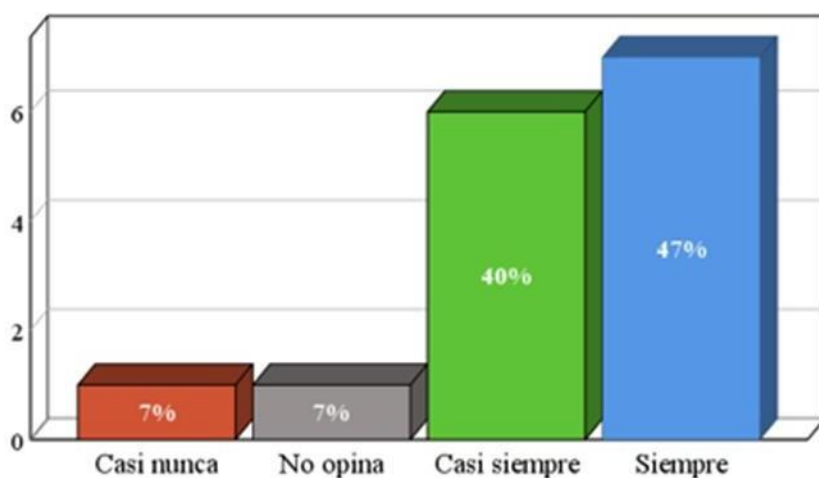


Figura 9. Calidad de la atención en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 46,7% afirman que siempre, en el área de logística los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención que se les brinda en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que 40% afirma casi siempre. No opina y casi nunca el 6,7% cada uno respectivamente.

Ítem 10. ¿Dispone anticipadamente los recursos que se requiere para desarrollar con calidad las actividades en el área de logística?

Tabla 10. *Preparación para la atención en el área de logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	66,7	66,7
Casi siempre	3	20,0	86,7
No Opina	1	6,7	93,4
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

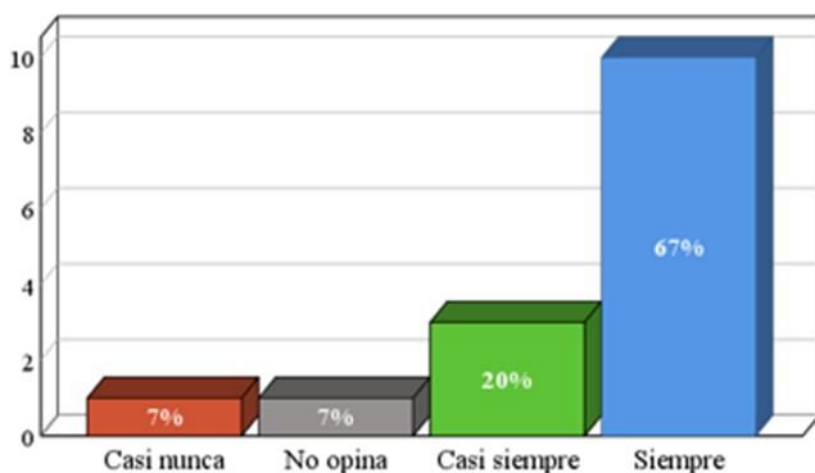


Figura 10. *Preparación para la atención en el área de logística*

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 66,7% afirman que siempre, dispone anticipadamente los recursos que se requiere para desarrollar con calidad las actividades en el área de logística. Mientras que 20% afirma casi siempre. No opina y casi nunca el 6,7% cada uno respectivamente.

Ítem 11. ¿Ejecuta en el tiempo determinado las actividades planificadas en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 11. *Ejecución de las actividades planificadas en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60,0	60,0
Casi siempre	5	33,3	93,3
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

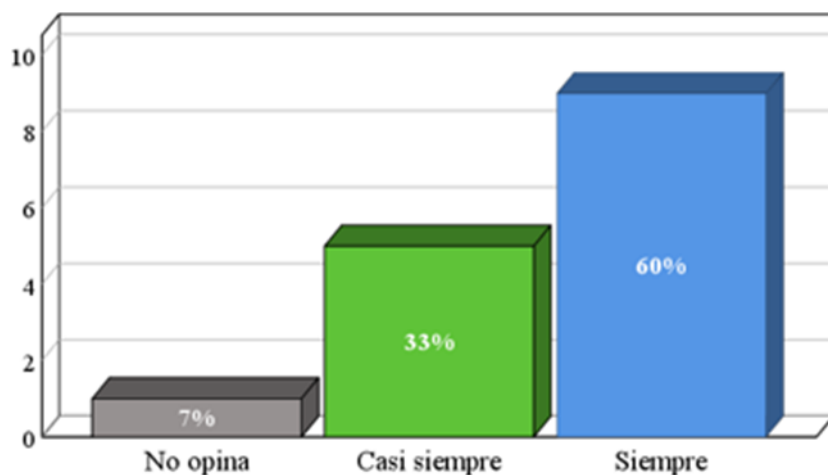


Figura 11. Ejecución de las actividades planificadas en el área logística

Interpretación: Observamos que los trabajadores en un 60% afirman que siempre, ejecuta en el tiempo determinado las actividades planificadas en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que 33,3% afirma casi siempre y no opina el 6,7%.

Ítem 12. . ¿Realiza más actividades de atención o servicio de lo previsto para el día en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 12. *Realización de actividades no previstas en el área de logística.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	4	26,7	26,7
Casi siempre	9	60,0	86,7
No Opina	1	6,7	93,4
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

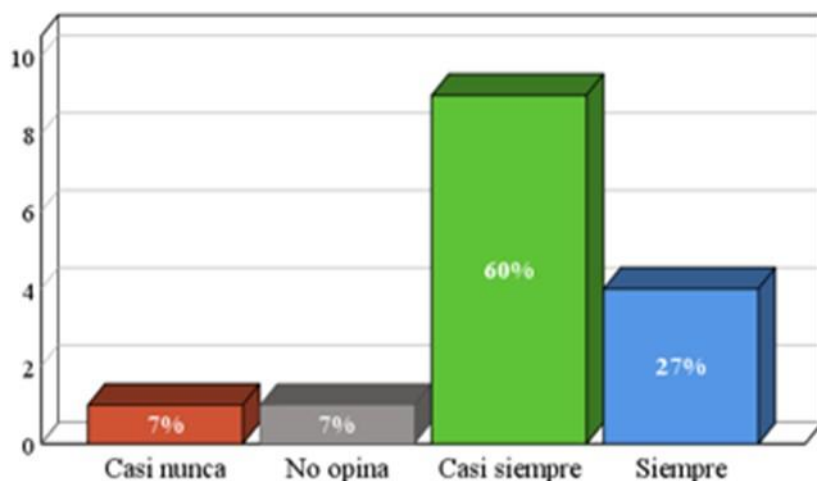


Figura 12. Realización de actividades no previstas en el área de logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un **60%** afirman que casi siempre, realiza más actividades de atención o servicio de lo previsto para el día en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que 26,7% afirma que siempre. No opina y casi nunca el 6,7% cada uno respectivamente.

Ítem 13 ¿Es oportuno considerar el desempeño laboral en la formulación de objetivos y metas en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 13. *Formulación de objetivos y metas en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	8	53,3	53,3
Casi siempre	5	33,3	86,6
No Opina	1	6,7	93,3
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

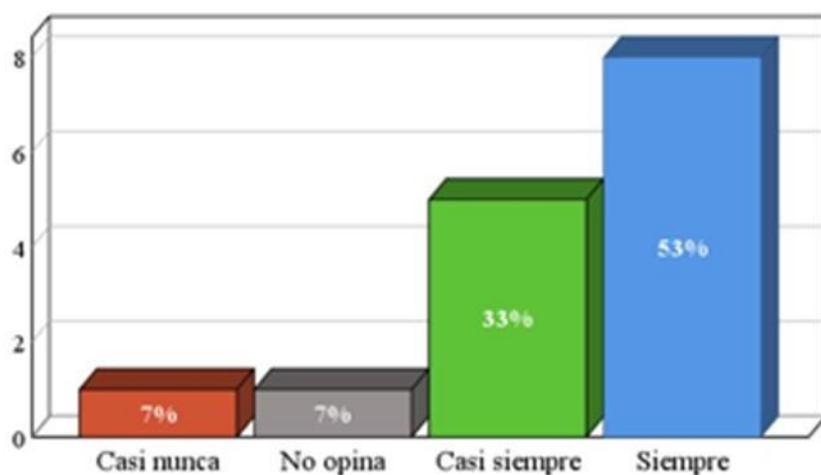


Figura 13. *Formulación de objetivos y metas en el área logística*

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un **53,3%** afirman que siempre, es oportuno considerar el desempeño laboral en la formulación de objetivos y metas en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que 33,3% afirma casi siempre. No opina y casi nunca el 6,7% cada uno respectivamente.

Ítem 14 ¿En la evaluación de objetivos y metas del área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima se considera aspectos del desempeño laboral?

Tabla 14. *Evaluación de objetivos y metas en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60,0	60,0
Casi siempre	4	26,7	86,7
No Opina	1	6,7	93,4
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

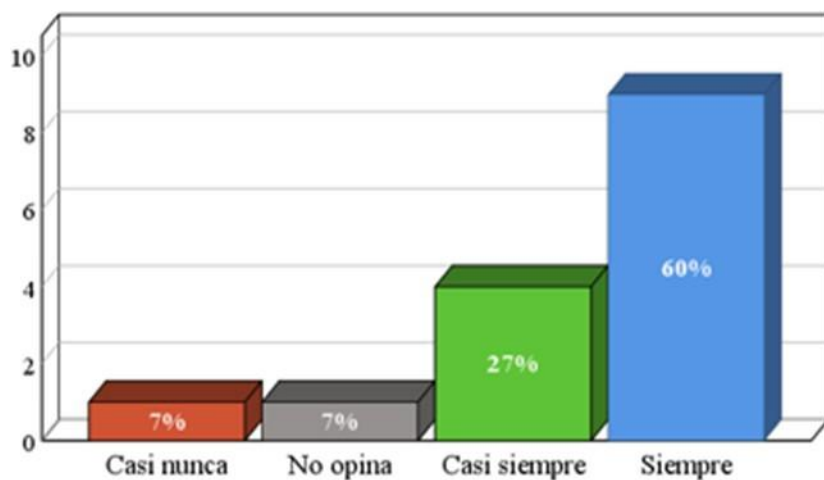


Figura 14. *Evaluación de objetivos y metas en el área logística*

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 60% afirman que siempre en la evaluación de objetivos y metas del área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima se considera aspectos del desempeño laboral, se considera aspectos del desempeño laboral. Mientras que 26,7% afirma casi siempre. No opina y casi nunca el 6,7% cada uno respectivamente.

Ítem 15 ¿El logro de objetivos y metas en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima se debe al desempeño laboral?

Tabla 15. *El logro de objetivos y metas en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60,0	60,0
Casi siempre	5	33,3	93,3
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

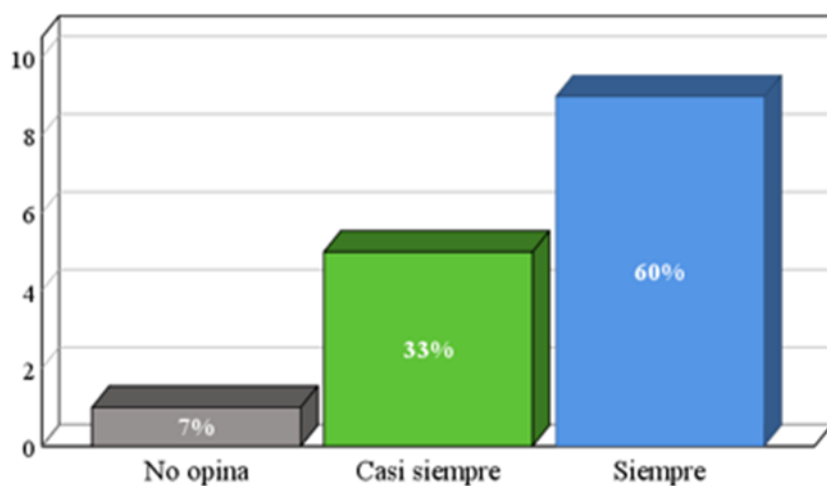


Figura 15. El logro de objetivos y metas en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 60% afirman que siempre el logro de objetivos y metas en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima se debe al desempeño laboral. Mientras que 33,3% afirma casi siempre y no opina el 6,7%.

Ítem 16 ¿En el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima se dispone los productos e insumos con la debida oportunidad?

Tabla 16. Disponibilidad oportuna de productos en el área logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	9	60,0	60,0
Casi siempre	4	26,7	86,7
No Opina	2	13,3	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

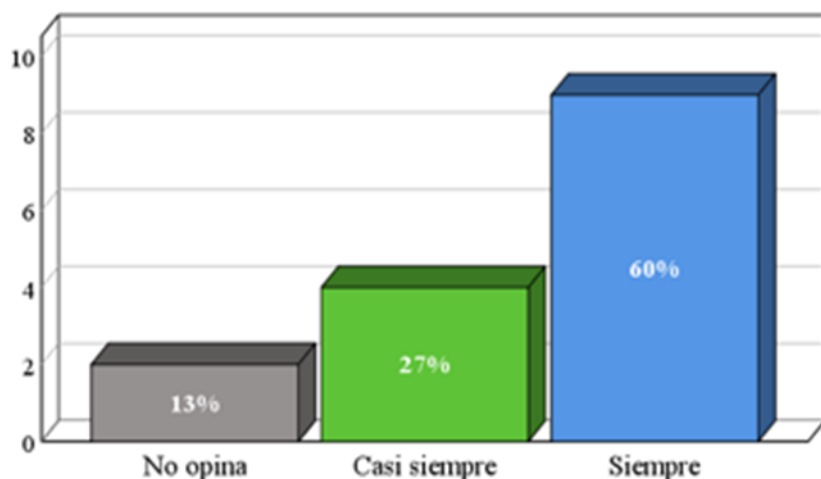


Figura 16. Disponibilidad oportuna de productos en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 60% afirman que siempre en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima se dispone los productos e insumos con la debida oportunidad. Mientras que 26,7% afirma casi siempre y no opina el 13,3%.

Ítem 17 ¿Existe dificultad de servicio en la entrega de los productos en el área de logística, en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?

Tabla 17. *Dificultades en el servicio de atención en el área de logística.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre			
Casi siempre			
No Opina	3	20,0	20,0
Casi Nunca	2	13,3	33,3
Nunca	10	66,7	100,0
Total	15	100,0	

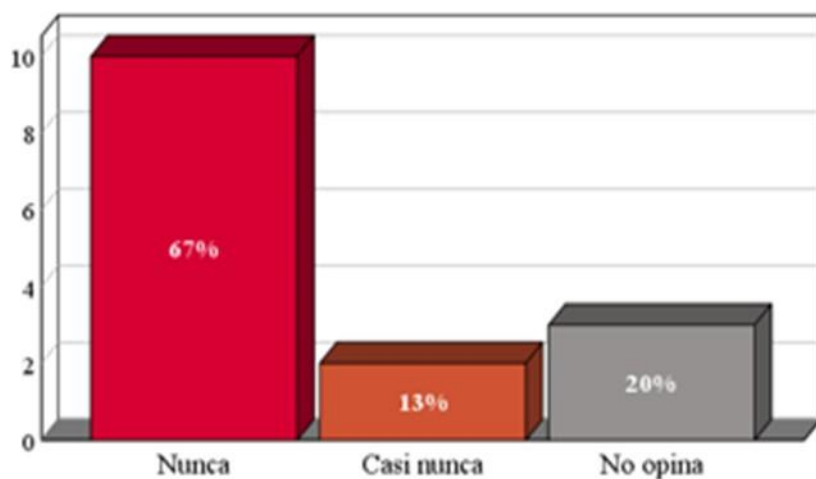


Figura 17. Dificultades en el servicio en el área de logística.

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 66,7% afirman que nunca existe dificultad de servicio en la entrega de los productos en el área de logística, en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Mientras que 13,3% afirma casi nunca y no opina el 20%.

Ítem 18 ¿En el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima se observa la satisfacción en los usuarios del servicio que se le ofrece?

Tabla 18. Satisfacción del usuario en la atención del área de logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	8	53,3	53,3
Casi siempre	5	33,3	86,6
No Opina	1	6,7	93,3
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

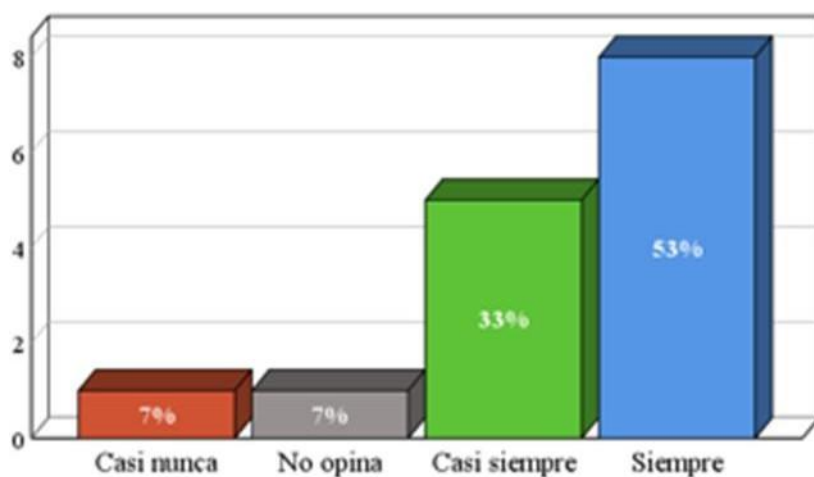


Figura 18. Satisfacción del usuario en la atención en el área de logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 53,3% afirman que siempre, en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, se observa la satisfacción en los usuarios del servicio que se le ofrece se observa la satisfacción de atención en los usuarios. Mientras que 33,3% afirma casi siempre. No opina y casi nunca el 6,7% cada uno respectivamente.

Ítem 19 ¿En el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima se maneja adecuadamente el manual de adquisiciones y contrataciones?

Tabla 19. *Manual de adquisición y contratación en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	8	53,3	53,3
Casi siempre	6	40,0	93,3
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

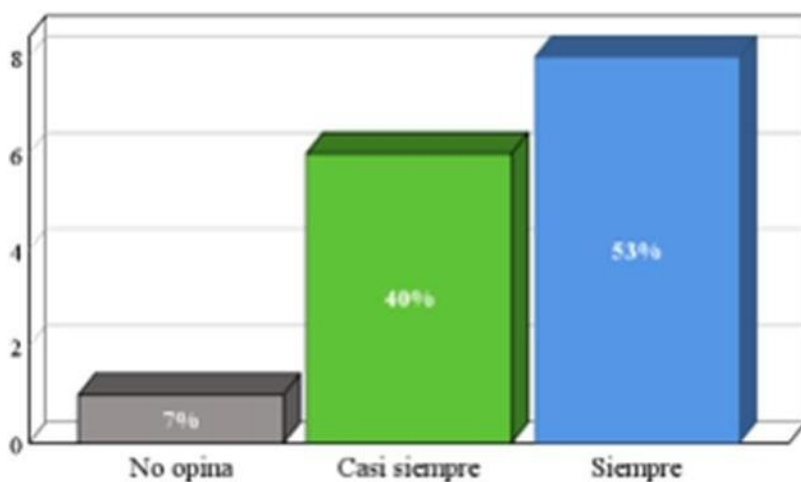


Figura 19. Manual de adquisición y contratación en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 53,3% afirman que siempre en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima se maneja adecuadamente el manual de adquisiciones y contrataciones se maneja adecuadamente el manual de adquisiciones y contrataciones. Mientras que 40% afirma casi siempre y un 6,7% no opina.

Ítem 20 ¿En la administración de almacenes del área de logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima existe un adecuado nivel de eficiencia?

Tabla 20. Administración de almacenes en el área logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	10	66,7	66,7
Casi siempre	4	26,7	93,4
No Opina			
Casi Nunca	1	6,7	100,0
Nunca			
Total	15	100,0	

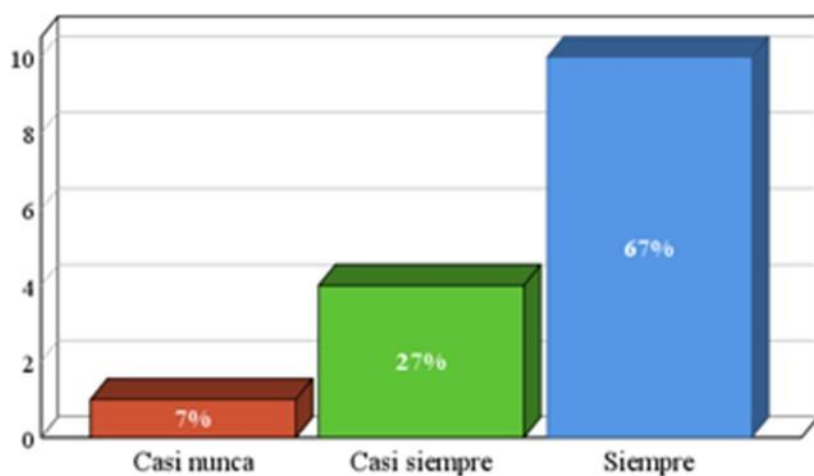


Tabla 20. Administración de almacenes en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 66,7% afirman siempre en la administración de almacenes del área de logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, existe un adecuado nivel de eficiencia, existe un adecuado nivel de eficiencia. Mientras que 26,7% afirma casi siempre y casi nunca el 6,7%.

Ítem 21 ¿En el área de logística se realiza el registro de proveedores durante el almacenamiento de productos?

Tabla 21. *Registro de proveedores en el área logística*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	6	40,0	40,0
Casi siempre	8	53,3	93,3
No Opina	1	6,7	100,0
Casi Nunca			
Nunca			
Total	15	100,0	

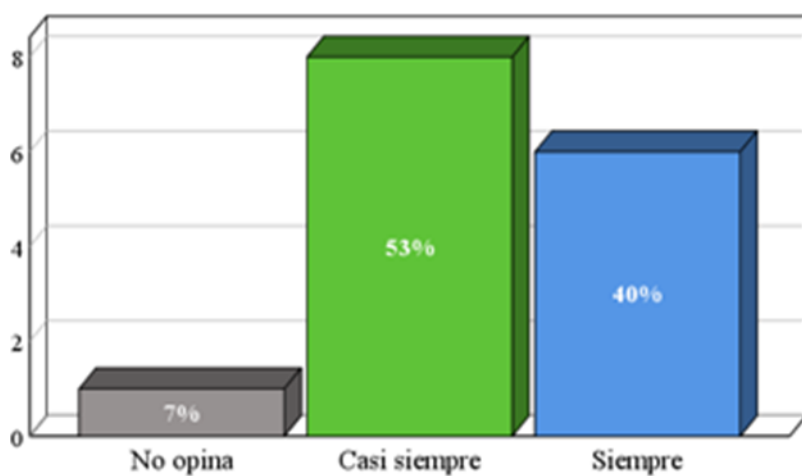


Figura 21. Registro de proveedores en el área logística

Interpretación:

Observamos que los trabajadores en un 53,3% afirman que casi siempre en el área de logística se realiza el registro de proveedores durante el almacenamiento de productos de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima Mientras que 40% afirma que siempre y el 6,7% no opina.

4.2 Discusión

En la investigación del Desempeño Laboral en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima 2019, es indispensable, porque, propicia que los trabajadores expresen su opinión. Constituye un importante estudio para conocer de forma directa, de cómo se da desempeño laboral en área de logística. En tal sentido, la investigación tuvo como objetivo general: Demostrar cómo se da el desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en el 2019.

En referencia al objetivo general, los resultados demuestran que el desempeño laboral, en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en un 66,7% siempre se demuestra iniciativa y 80% de actitud en el comportamiento de los trabajadores, asimismo, en los factores de resultados en la calidad 46,7% y cantidad de trabajo 60%. De acuerdo al juicio de expertos del instrumento tuvo 0,89 de validez y 0,83 de confiabilidad mediante Alpha de Cronbach. Lo cual concuerda, con lo mencionado por Medina E. (2016) en su investigación *“El desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del hospital Cayetano Heredia”* cuyos resultados enuncia: en la muestra se obtuvo como promedio la calificación 89.02, lo que significa que el nivel de desempeño laboral influye en el servicio del área de logística del hospital Cayetano Heredia 2015, observándose variación entre mujeres y varones, así como, entre los de CAS y nombrados. Asimismo, podemos considerar lo expresado por (Guevara, 2016) en las bases teóricas: que el desempeño laboral es muy importante para la empresa, pues permite dar una aprobación a los trabajadores de la empresa en una escala para el reconocimiento de sus debilidades y fortalezas, a fin de encargar diferentes funciones a trabajadores capaces que afirmen poseer resultados excelentes en el instante de ejecutarlas

En la variable desempeño laboral en su dimensión motivación tenemos los indicadores realización y reconocimiento en las cuales observamos, que los trabajadores en un 53,3% afirman que siempre, se sienten satisfacción con las actividades que desarrolla diariamente en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, como parte de su realización, un 80% afirma que siempre, reconoce que las actividades ejecutadas son trascendentales para el reconocimiento laboral en el área de logística, asimismo, un 60% afirman que siempre, por el reconocimiento laboral se puede acceder a beneficios (promociones, Ascensos) en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Concordamos con los resultados de la investigación en Guatemala de Pérez (2015) “Guía para la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, para realizar ascensos según su competitividad laboral dedicada a una casa médica”. Por lo que observamos que la Motivación es importante en el desempeño laboral, en tal sentido Sum (2015) en su investigación “*Motivación y desempeño laboral*”. afirma que la motivación incide en el desempeño laboral de los administrativos en la empresa Quetzaltenango. En las bases teóricas, (Robbins y Jugde, 2014) considera que la motivación es el proceso en la que se considera; la realización y reconocimiento de la persona por su esfuerzo y trabajo que conduce a un desempeño laboral que beneficie a la empresa.

Con respecto al primer objetivo específico: los resultados demuestran que los factores de comportamiento del desempeño laboral en el área de Logística, siempre se dan en la realización de sus actividades, en la solución de problemas que se presente en el área de acuerdo a la iniciativa y actitud de los trabajadores en Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. Los factores de comportamiento en esta investigación son la iniciativa y la actitud, en tal sentido, tenemos que un 66,7% de los trabajadores afirman que siempre, manifiesta iniciativa cuando sus compañeros requieren apoyo para atender y/o ubicar a los usuarios en el área de

Logística; y un 53,3% afirman que casi siempre, reconoce que la actitud en las actividades ejecutadas en el área de logística es importante para la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. En Altamirano y Ocejo (2017) en la investigación “*Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*” , concluye: Las estrategias de desarrollo organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, ha sido positiva, mediante el cual se pudo realzar los niveles de iniciativa, actitudes, compromisos con la entidad y la observancia de sus objetivos reflejándose en el aumento de bienestar laboral. En la investigación: “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” de Guevara (2016) dice: en la empresa los resultados del factor actitud, está encauzado al desempeño laboral lo cual le da importancia a la organización. Asimismo, con (Reyes,2019) Iniciativa es tener una actitud proactiva en acciones concretas: emprendimiento, creatividad, desarrollo y evaluación de proyectos personales o grupales, con sentido crítico y responsabilidad. (Perdomo,2002) La actitud del ser humano es el factor fundamental dentro del contexto para alcanzar los logros en la empresa, expuestos en las bases teóricas.

En lo que concierne, al segundo objetivo específico: los resultados demuestran que los factores de resultados del desempeño laboral en el área de Logística, siempre se dan en la satisfacción de los usuarios por la calidad de atención en el tiempo determinado de acuerdo a la cantidad de trabajo en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en el 2019. Los factores de resultados en esta investigación son calidad de servicio y cantidad de trabajo, en tal sentido, tenemos en calidad de servicio: un 46,7% afirman que siempre, en el área de logística los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención que se les brinda en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima; y un 66,7% afirman que siempre, dispone

anticipadamente los recursos que se requiere para desarrollar con calidad las actividades en el área de logística. En cuanto a la cantidad de trabajo: un 60% afirman que siempre, ejecuta en el tiempo determinado las actividades planificadas en el área de logística; y en un 60% afirman que casi siempre, realiza más actividades de atención o servicio de lo previsto para el día en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima. los cuales concuerda con la investigación de Guevara (2016) En lo que se refiere al indicador calidad, los trabajadores al ejecutar su trabajo consideran importante, el brindar un servicio de calidad en un producto. plasmando lo siguiente: Buena atención al cliente con un 50,94% se considera usuario satisfecho, seguido de aceptar errores con un 47,17% que significa disponer de recurso para mejorar la calidad. Los empleados a fin de efectuar la cantidad de trabajo le dan el interés siguiente: Predisposición en el trabajo con un 47,17%, e involucramiento en el trabajo un 35,85%, de acuerdo a (Stephen y Timothy,2009) los factores de resultados, se fundamenta primordialmente en el nivel de rendimiento que el trabajador demuestra en su desempeño laboral como la calidad y cantidad de trabajo producido.

Conclusiones

1.- En referencia al objetivo general, los resultados demuestran que el desempeño laboral, en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en un 66,7% siempre se demuestra iniciativa y 80% de actitud en el comportamiento de los trabajadores, asimismo, en los factores de resultados en la calidad 46,7% y cantidad de trabajo 60%. De acuerdo al juicio de expertos del instrumento tuvo 0,89 de validez y 0,83 de confiabilidad mediante Alpha de Cronbach.

2.- Con respecto al primer objetivo específico: los resultados demuestran que los factores de comportamiento del desempeño laboral en el área de Logística, siempre se dan en la realización de sus actividades, en la solución de problemas que se presente en el área de acuerdo a la iniciativa y actitud de los trabajadores en Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima.

3.- En lo que concierne, al segundo objetivo específico: los resultados demuestran que los factores de resultados del desempeño laboral en el área de Logística, siempre se dan en la satisfacción de los usuarios por la calidad de atención en el tiempo determinado de acuerdo a la cantidad de trabajo en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en el 2019.

Recomendaciones

1.- Ante los resultados que exponen como se da el desempeño laboral en el área de logística, se recomienda elaborar un programa extendido de capacitación sobre gestión y abastecimiento o promover el desarrollo técnico y profesional para que los trabajadores accedan a promociones o ascensos y un mejor desempeño laboral en el área de logística.

2.- Ante los resultados que exponen como se dan los factores de comportamiento del desempeño laboral en el área de logística, se recomienda, desarrollar programas coaching para perfeccionar las iniciativas y actitudes de desempeño de los trabajadores y la mejora del servicio del área de logística.

3.- Ante los resultados que exponen como se dan los factores de resultados del desempeño laboral en el área de logística, se recomienda efectuar evaluaciones de desempeño periódicamente a los trabajadores para crear un programa de estímulos y beneficios y mejora de sus resultados.

Referencias

- Acosta, N. (2018). *El desempeño laboral*. Retrieved July 11, 2019, from <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempenolaboral>
- Alarcón A. (2019) *Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima*. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Almanza, R., Calderón P., Vargas J.G., Casas R. y Palomares F. (2013). Aprendizaje y Desempeño Organizacional Bajo el Enfoque de las Teorías Organizacionales. *Revista de economía y administración*. 13(01). 83-94.
- Altamirano J. (2017) *Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*. (Tesis pre grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires. Editorial Granica.
- Arias F. (2012) *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas. Editorial Episteme C.A.
- Bordas, M.J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid, España. Editorial UNED.
- Camarena, M. (2013) *Liderazgo del profesional de enfermería y su influencia en el desempeño laboral en los servicios de emergencia de hospitales públicos de lima*
- Campoverde M. y Cayetano A, (2017) *Diseño de un manual de gestión logística en el almacén de la empresa Star Office de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador.

- Carrasco M., Torres G. y Vilcamiza I. (2015) *Control interno y su incidencia en el área de logística de las empresas constructoras del distrito de chorrillos and 2014 024 caso de la empresa asesoría y servicios Latinoamericanos S.A.C.* (Tesis pregrado). Universidad nacional del Callao.
- Carreón, J. (2015). *Compromiso laboral del trabajo social en el sector salud*. Contaduría y Administración Vol 60 (1), 31-51.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Logística Empresarial. Administración de las Operaciones*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Cedillo M. y Sánchez C. (2008) *Análisis Dinámico de Sistemas Industriales*. México. Editorial Trillas
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3° ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional – La dinámica en el éxito de las organizaciones*. México, Ciudad de México. Editorial Manole.
- Correa A., Gómez R. A., & Cano J. A. (2010). Gestión de Almacenes y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-172. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(10\)70139-](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70139-)
- Cubillos, B., Velásquez, F. y Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Revista El Sevier*
- Diaz C. (2017) *Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Bogotá D.C., Fundación Universitaria del Área Andina.
- El Peruano (14 de marzo de 2014) *Importancia del área logística en la empresa por Violeta Vargas*. Gestión Logística e inventarios S.A.C.

- Esan (2018) Las Metodologías que evalúan el desempeño de una empresa.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/las-metodologias-que-valuan-el-desempeno-de-una-empresa/>
- Espaderos A. (2016) Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. (Tesis pregrado) Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Flores J. (2008). El comportamiento humano en las organizaciones. Editorial: Universidad del Pacífico, Perú- Lima.
- García, J.A (2017). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral. Blog Waribo mejorando el sector alimentario.* Recuperado de <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>
- García D., Londoño C., & Ortiz L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12).
- Gómez J. (2014) *Gestión logística y comercial.* Librería Virtual. Mc Graw Hill Education
- Grasso. (2006). *Técnicas e instrumentos de investigación.* España. Círculo Rojo.
- Guevara P. (2016) *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa BUON GIORNO de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.* (Tesis pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
- Guevara J. y Quiroz R. (2014) *Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora Rial Construcciones y Servicios SAC 2014.* (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*, México, Editorial Mc Graw Hill, sexta edición. p 634
- Herrera C. (2016) *Desarrollo del sistema de gestión logística en la Empresa Eventos H.S.* Universidad Libre. Facultad de Ingeniería. Ingeniería Industrial. Bogotá D.C.

- Kerlinger, F. Howard L. (2002). *Investigación Del Comportamiento. Métodos De Investigación En Ciencias Sociales*. México: Mc Graw Hill.
- Lam R. y Hernández P. (2008) Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia* versión impresa ISSN 0864-0289 versión On-line ISSN 1561-299
- Laruta J. y Humpiri E. (2017) *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Caylloma 2017*, (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
- Martínez, S. (2016). *El compromiso organizacional*. Blog Superhéroes. Recuperado de <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Martínez J., De la Hoz J., García J. y Molina I. (2017) Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Revista Espacios*. Vol. 38 (Nº 58) Año 2017. p. 13. ISSN 0798 1015
- Medina E. (2016) *El desempeño laboral de los trabajadores del área de logística del hospital Cayetano Heredia*. (Tesis pos grado). Universidad Cesar Vallejo.
- Medina S. (2017) *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. (Tesis pos grado). Universidad César Vallejo.
- Ministerio de Salud del Perú (2016) *Recursos Humanos en el Sector Salud 2016*, La Dirección General de Personal de la Salud – DIGEP. Lima (3ºed.)
- Napolitano G. (2014), p. s/n) *Motivacion en el ámbito laboral: caso de procter y gamble*.
- Nunja, G. J. (octubre de 2015). Principios y Procedimientos y Normas del Sistema Nacional de Abastecimientos. *Actualidad Gubernamental*, VII (84), 5.
- Opere, M. (2018). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*. Blog Grupo P&A. recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>

- Otzen T. y Manterola C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology versión On-line* ISSN 0717-9502. Int. J. Morphol. vol.35 no.1 Temuco mar. 2017
- Perdomo V. (2002) *Las Actitudes laborales, una Mirada desde la teoría*. Monografía.
<https://www.monografias.com/trabajos/actitudes-laborales-mirada-teoria/actitudes-laborales-mirada-teoria.shtml>
- Pinheiro O., Breval S., Rodríguez C. y Follmann N. (2017) Una nueva definición de logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. Rev. chil. ing. vol.25 no.2 Arica jun. 2017.*
- Pérez A. y Gardey J. (2014). *Definición de cliente*. Obtenido de: <https://definicion.de/cliente/>
- Rajadell M., Trullas O, y Simo P. (2014) *Contabilidad para todos Introducción al registro contable*. Omnia Science Publisher SL
- Reyes (2019) *La iniciativa como competencia profesional*. Ingenia.
<https://ingenia.es/pe/actualidad/conocimiento-pe/la-iniciativa-como-competencia-profesional/>
- Robbins S. y Jugde T. (2014) *Comportamiento Organizacional*. México, Ciudad de México. Editorial Talleres de Litografía Ingramex.,
- Rozo, A (2014). *Gerencia logística: Estrategia y análisis de la cadena logística*. Colombia. Editorial: Esumer
- Rubio, J., & Villarroel, S. (2012). *Gestión de Pedidos y Stocks*. España: Aula Mentor.
- Salazar, B. (2016). *Proceso de la Gestión de Almacenes. Gestión de Almacenes*. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-elingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-de-almacenes/>
- Sánchez H. y Reyes C. (2015). *Diseño y metodología de la Investigación Científico* (5ª ed.). Lima: Business Support ANETH S.R.L.

- Stephen P., R., & Timothy A., J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sum M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.
- Tamayo M. (2002) *El Proceso de la Investigación Científica*. México (4ª edic) Limusa Noriega Editores
- Transgesa (2018) *Objetivos de la Logística*. <https://www.transgesa.com/blog/objetivos-de-la-logistica/>
- Trochim, W. M. K. (2001). *La base de conocimiento de los métodos de investigación*. Cincinnati: Atomic Dog Publishing. Valentine, J. C., & Coope
- Vallejo, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador. Editorial LaCaracola Editores
- Vega M.A. (2014) *Submódulo 2 Controla el proceso de abastecimiento de bienes para la empresa*. Semestre: febrero-julio-2014
- Vilcarromero R. (2014) *La gestión en la producción*. Lima (2º ed.). Universidad Tecnológica del Perú.
- Zambrano G. (2015) *Gestión de trabajo en el área de logística para elevar la productividad en la EMPRESA PEPSICO ALIMENTOS planta Santa Cruz de Aragua*. (Tesis pos grado). Universidad de Carabobo. Venezuela.

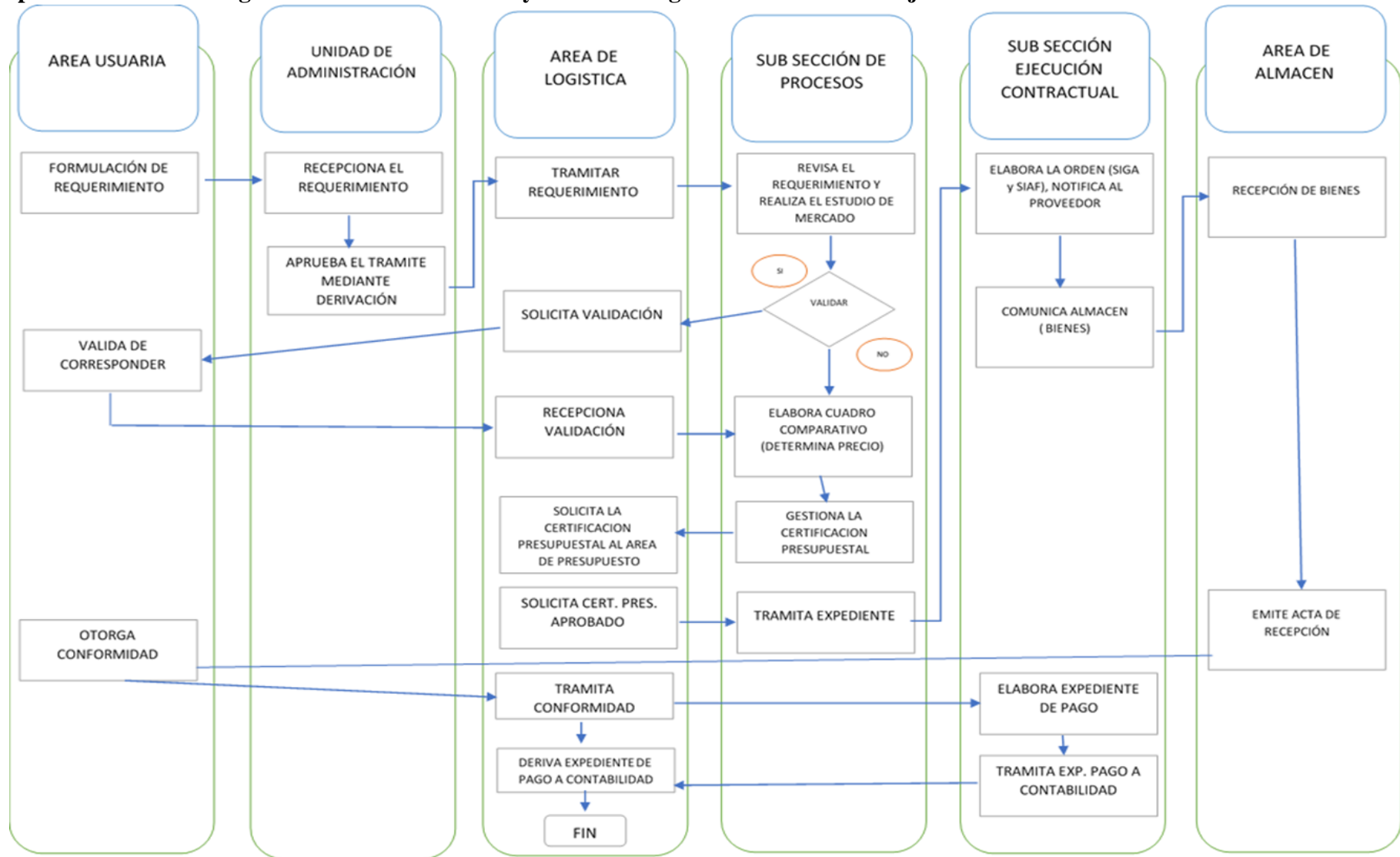
Apéndice 1: Matriz de consistencia de la Investigación

EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIDAD EJECUTORA 020: SANIDAD DE LA PNP LIMA 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORE		
<p>Problema principal: ¿Cómo se da, el Desempeño Laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima en el 2019?</p>	<p>Objetivo general: Demostrar cómo se da el Desempeño Laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, en el 2019</p> <p>Objetivos específicos: Demostrar cómo, se dan los factores de comportamiento del desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, en el 2019</p> <p>Demostrar cómo se dan los factores de resultados del desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, en el 2019.</p>	Variable: Desempeño Laboral		
		Dimensiones	Indicadores	Escala de valores
		Motivación	Realización de acceder a cargos	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) No Opina (2) Casi nunca (1) Nunca
			Satisfacción de actividades	
			Reconocimiento y satisfacción	
			Reconocimiento y beneficios	
		Factores de comportamiento	Iniciativa de trabajadores	
			Iniciativa e información	
			Actitud y actividades	
			Actitud en actividades	
Calidad de trabajo en atención				
Factores de resultados	Calidad de trabajo y recursos			
	Cantidad de trabajo planificados			
	Cantidad de trabajo en atención o servicio			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA ..A UTILIZAR
<p>Enfoque Cuantitativa.</p> <p>Variable: Desempeño Laboral</p> <p>Tipo. Descriptivo</p> <p>Nivel. Descriptivo.</p> <p>Diseño. No experimental. Descriptivo Simple Transversal</p>	<p>Población. Conformada por 15 personas del área de logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima</p> <p>Muestra. La muestra es la misma población por ser de menor cuantía: 15 personas</p>	<p>Técnica: Encuesta Observación</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Ficha técnica: Nombre original: Cuestionario Desempeño laboral y Área de Logística</p> <p>Validacion de Instrumento: Se validó por Juicio de Expertos</p> <p>Confiabilidad del Instrumento: Alfa de Cronbach</p> <p>Empresa de aplicación del instrumento: Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima</p>	<p>Descriptiva: Después de aplicar el instrumento de evaluación los datos han sido procesados en SPSS 23 y Excel 2016 para interpretar los resultados mediante tablas y figuras.</p>

Apéndice 2: Proceso logístico: Atención de bienes y servicios en general de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima



Apéndice 3: Instrumento de investigación

Encuesta

Título: El Desempeño Laboral en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima 2019

Presentación: Estamos realizando el estudio de, como se da el Desempeño Laboral en el Área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, es por ello que esperamos su colaboración respondiendo las siguientes preguntas, de forma anónima.

Instrucciones: Usted tendrá cinco opciones por pregunta, marque una “X” en el número de opción que crea usted conveniente o crea usted es la más acertada.

Ejemplo: ¿Las entidades públicas observan el desempeño laboral en el área de logística?

Siempre
Casi siempre
No Opina
Casi nunca
Nunca

5
4
3
2
1

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	¿Adquiere experiencia en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima para su realización y poder acceder a otros cargos?					
2	¿Siente satisfacción con las actividades que desarrolla diariamente en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, como parte de su realización?					
3	¿Reconoce que las actividades ejecutadas son trascendentales para el reconocimiento laboral en el área logística?					
4	¿Por el reconocimiento laboral se puede acceder a beneficios (promociones, ascensos) en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
5	¿Demuestra iniciativa cuándo desconoce la realización de una actividad y busca información en el área de logística?					
6	¿Manifiesta iniciativa cuando sus compañeros requieren apoyo para atender y/o ubicar a los usuarios en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
7	¿Expone actitud de solución en los problemas que se presentan en el área de logística?					

8	¿Reconoce que la actitud en las actividades ejecutadas en el área de logística es importante para la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
9	¿En el área de logística los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención que se les brinda en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
10	¿Dispone anticipadamente los recursos que se requiere para desarrollar con calidad las actividades en el área de logística?					
11	¿Ejecuta en el tiempo determinado las actividades planificadas en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
12	¿Realiza más actividades de atención o servicio de lo previsto para el día en el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
13	¿Es oportuno considerar el desempeño laboral en la formulación de objetivos y metas en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
14	¿En la evaluación de objetivos y metas del área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima se considera aspectos del desempeño laboral?					
15	¿El logro de objetivos y metas en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima se debe al desempeño laboral?					
16	¿En el área de logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima se dispone los productos e insumos con la debida oportunidad?					
17	¿Existe dificultad de servicio en la entrega de los productos en el área de logística, en la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima?					
18	¿En el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sanidad de la PNP Lima, se observa la satisfacción en los usuarios del servicio que se le ofrece?					
19	¿En el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima se maneja adecuadamente el manual de adquisiciones y contrataciones?					
20	¿En la administración de almacenes del área de logística de la Unidad Ejecutora 020 Sanidad de la PNP Lima, existe un adecuado nivel de eficiencia?					
21	¿En el área de logística se realiza el registro de proveedores durante el almacenamiento de productos?					

Apéndice 4: La autorización de la investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 02 de noviembre de 2020

Señores:

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
Av. Garcilaso de la Vega N°188 Lima – Perú

Atención: Doctora Doris Farfán Valdivia
Jefa de Grados y Títulos

Asunto: AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente:

Me dirijo a usted con el fin de informar que se ha autorizado el trabajo de investigación **INFLUENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIDAD EJECUTORA 020: SANIDAD DE LA PNP LIMA 2019** de la señorita **Gavy del Pilar Ramos Julón** identificada con DNI 72918096, la cual se desempeña como Analista en Contrataciones del Estado en la Sección de Ejecución Contractual del Área de Logística Unidad de Administración desde el 01 de julio del 2018 hasta la actualidad y que su trabajo de investigación es para obtener el título Profesional de ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS.

Sin otro en particular y agradeciendo la atención al presente

Atentamente,




OA - 338753
SHIRLEY KATHERINE GONZALES ARISTA
MAYOR PNP
JEFE ABASE ARELOG-UNIADM-DIRSAPO

Apéndice 5: Validación de juicio de experto.

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: *EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LA UNIDAD EJECUTORA 020 SANIDAD DE LA DND LIMA 2019*

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

3 de *DICIEMBRE* 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *QUINTANA PORTAL JUAN DANIEL*

DNI: *08849565*

Especialidad de Juez Experto: *INVESTIGACIÓN*

Grado del juez experto: *MASTR*

Juan Daniel Quintana Portal

Firma del Juez Experto
 Pos Firma

Apéndice 6: Validación de juicio de experto.

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *Influencia del desempeño laboral en el área de Logística de la Unidad Ejecutora 020: Sauidad P.R.P. Lima 2019.*

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
 2: Malo
 3: Regular
 4: Bueno
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

...08 de Enero..... 2020

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Miguel Daza César Augusto*

DNI: *07525127*

Especialidad de Juez Experto: *Administración*

Grado del juez experto: *MAESTRO*

Miguel Daza

 Firma del Juez Experto

Apéndice 7: Validación de juicio de experto.

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: *Influencia del desempeño laboral en el área de logística de la Universidad
cuestionario 020: Validación de la PNP Ima 2019*

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo
2: Malo
3: Regular
4: Bueno
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

...10 de *Enero* 2020

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: *Pecca Ascate Daniel*

DNI: *15731334*

Especialidad de Juez Experto: *Ciencias Sociales*

Grado del juez experto: *Doctor en Ciencias de la Educación*

[Firma]
Firma del Juez Experto