



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA
EFICIENCIA LABORAL DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
DE LA CIUDAD DE IQUITOS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: TULIO RENGIFO MONTES
LUIS ANGEL CUSTODIO ARÁMBULO**

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2020



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
023-2019-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0311-2019-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA LABORAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA DE LA CIUDAD DE IQUITOS", designando como jurados a los siguientes profesionales:

Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enriquez	Presidente
Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna	Miembro
Mgr. Victor Raúl Reátegui Paredes	Miembro
Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez	Asesor

A los Cinco días del mes de Abril del 2019, a horas 11:00 a.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA LABORAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA DE LA CIUDAD DE IQUITOS" presentado por los señor **Tulio Rengifo Montes y Luis Ángel Custodio Arambulo**, como requisito para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

SATISFACTORIAS

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

- Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()
- Desaprobado: ()

Observaciones NINGUNA

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 12:00 p.m. del Diez de Abril del 2019; con lo cual, se le declara a las sustentantes A.T.O.S para recibir el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública**.

Mgr. Jesús Hermes Ramírez Enriquez
Presidente

Mgr. Manuel Ignacio Núñez Horna
Miembro

Mgr. Victor Raúl Reátegui Paredes
Miembro

Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez
Asesor

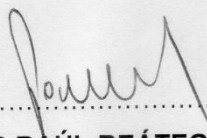
TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA VIERNES 05 DE ABRIL DEL 2019, EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ.



.....
CPC. JESÚS HERMES RAMÍREZ ENRIQUE, MGR.
PRESIDENTE



.....
ECON. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA, MGR.
MIEMBRO



.....
LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNAN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
ASESOR

A mi Dios, por SER el soberano de mi vida, por su apoyo y aliento INTEGRAL a mis Padres, sobre todo a mis hijas por mantener el fuego de la motivación hacia el logro de mis objetivos trazados.

Luis Ángel Custodio Arámbulo

A mis Padres, por ser el soporte MORAL A mi ESPOSA, su apoyo que día a día me demostró para la realización de este logro.

Tulio Rengifo Montes

AGRADECIMIENTO

Por ser nuestro referente, guía en nuestro caminar y por ser nuestra fuerza y escudo en situaciones de aprieto y cansancio un sincero y reconocido agradecimiento a mi Dios.

Gracias a nuestros padres: Faustino Custodio y Rosa Arámbulo de Custodio; Tulio y Lidia, por su confianza, creencia, aliento, sugerencias para la realización de nuestros sueños.

Agradecemos a nuestros facilitadores profesionales capacitados de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, por haber transmitido sus experiencias y conocimientos en pro de nuestra formación académica en esta Maestría – IX Promoción en Gestión Pública, de manera especial, al Dr. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, asesor de nuestro proyecto de investigación y a al área de Logística – UNAP por ser parte importante para la obtención de nuestra investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	
Contracarátula	i
Acta de sustentación	ii
Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Indice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	04
1.1. Antecedentes	04
1.2. Bases teóricas	07
1.3. Definición de términos básicos	14
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	15
2.1. Variables y su operacionalización	15
2.2. Formulación de la hipótesis	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Población y muestra	18
3.3. Técnicas e instrumentos	18
3.4. Procesamiento de recolección de datos	19
3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos	20
3.6. Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	40
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	41
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	45
CAPITULO VIII: RECOMENDACIONES	46
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión Logística	21
Tabla 2: Identificación de proveedores	22
Tabla 3: Certificación de proveedores	22
Tabla 4: Calidad de pedidos generados	23
Tabla 5: Entregas perfectamente recibidas	24
Tabla 6: Rotación de materiales	25
Tabla 7: Exactitud en inventarios.....	25
Tabla 8: Registro actualizado de materiales	26
Tabla 9: Entrega de información a tiempo	27
Tabla 10: Información completa.....	28
Tabla 11: Información en perfectas condiciones.....	28
Tabla 12: Documentación sin problemas.....	29
Tabla 13: Eficiencia Laboral	30
Tabla 14: Ambiente institucional	31
Tabla 15: Adecuado uso de recursos	31
Tabla 16: Retroalimentación y evaluación	32
Tabla 17: Nivel de percepción de la sociedad	33
Tabla 18: Participación en actividades	34
Tabla 19: Relaciones interinstitucionales.....	34
Tabla 20: Difusión de la documentación administrativa	35
Tabla 21: Calidad de recursos humanos	36
Tabla 22: Nivel de preparación profesional.....	37
Tabla 23: Demuestra la práctica de valores.....	37
Tabla 24: Confianza	38

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gestión Logística	21
Gráfico 2: Identificación de proveedores.	22
Gráfico 3: Certificación de proveedores	23
Gráfico 4: Calidad de pedidos generados.....	23
Gráfico 5: Entregas perfectamente recibidas	24
Gráfico 6: Rotación de materiales	25
Gráfico 7: Exactitud en inventarios.....	26
Gráfico 8: Registro actualizado de materiales	26
Gráfico 9: Entrega de información a tiempo	27
Gráfico 10: Información completa	28
Gráfico 11: Información en perfectas condiciones	29
Gráfico 12: Documentación sin problemas	29
Gráfico 13: Eficiencia Laboral	30
Gráfico 14: Ambiente institucional	31
Gráfico 15: Adecuado uso de recursos.....	32
Gráfico 16: Retroalimentación y evaluación.....	32
Gráfico 17: Nivel de percepción de la sociedad.....	33
Gráfico 18: Participación en actividades.....	34
Gráfico 19: Relaciones interinstitucionales	35
Gráfico 20: Difusión de la documentación administrativa	35
Gráfico 21: Calidad de recursos humanos	36
Gráfico 22: Nivel de preparación profesional.	37
Gráfico 23: Demuestra la práctica de valores.	38
Gráfico 24: Confianza	39

RESUMEN

La actual investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos en el año 2018, siendo dicha investigación de tipo no experimental, con diseño descriptivo y correlacional, para la cual ha tomado una población y muestra de 179 personas de la distintas áreas de la universidad, empelando para ello la técnica dey como instrumento el cuestionario creados en base a los indicadores de las variables. Posteriormente, se analizó los resultados llegando a las siguientes conclusiones: La gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, mantiene un desarrollo regular, con tendencias a ser deficiente, puesto que el proceso de compra y abastecimiento se ejecutan de mala manera, ya que no se identificar con facilidad proveedores pues no se realiza una certificación adecuada, así ves el procedimiento de pedido y entrada de no se viene realizando correctamente. Por otro lado, el nivel de eficiencia laboral en la UNAP se mantiene regular, inclinándose mayormente a ser inadecuada para el desarrollo empresarial de la organización, puesto que se ha evidenciado dificultades en el ambiente laboral, además los recursos no son empleados convenientemente y los colaboradores personales colaboran activamente en las distintas dinámicas organizadas por la dicha universidad. En conclusión, la gestión logística se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, en el año 2018, ya que prevalece una relación consolidada entre ambas, como ya se venía observando previamente y se corrobora mediante el coeficiente de correlación de 0,836, valor cercano a 1, siente este el margen esperado; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: Gestión logística, Eficiencia laboral, Universidad.

ABSTRACT

The current research aimed to determine the relationship between logistics management and labor efficiency of the National University of the Peruvian Amazon in the city of Iquitos in 2018, this research being of a nonexperimental type, with a descriptive and correlational design, to which has taken a population and sample of 179 people from the different areas of the university, using for this the technique of and as an instrument the questionnaire created based on the indicators of the variables. Subsequently, the results were analyzed reaching the following conclusions: The logistics management of the National University of the Peruvian Amazon in the city of Iquitos, maintains a regular development, with tendencies to be deficient, since the purchase and supply process is carried out In a bad way, since suppliers are not easily identified because an adequate certification is not carried out, so you see the order and entry procedure is not being carried out correctly. On the other hand, the level of labor efficiency in the UNAP remains regular, tending mainly to be inadequate for the business development of the organization, since difficulties have been evidenced in the work environment, in addition the resources are not used properly and the collaborators staff actively collaborate in the different dynamics organized by said university. In conclusion, logistics management is significantly related to the labor efficiency of the National University of the Peruvian Amazon in the city of Iquitos, in 2018, since a consolidated relationship prevails between the two, as had previously been observed and is corroborated by the correlation coefficient of 0.836, a value close to 1, feels this the expected margin; therefore, the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Logistics management, Labor efficiency, University.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio beneficiará a los colaboradores de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, a los estudiantes y a la población en general, pues permitirá mejorar la gestión logística, contrarrestando las deficiencias e incrementando la eficiencia laboral, y a su vez favorecerá a los estudiantes y al comercio en general, contando con una educación de calidad y un servicio eficiente.

Así también el estudio se justifica teóricamente, pues para su desarrollo se analizaron teorías e información existente con el objeto de evaluar el procedimiento a seguir de las variables, con el fin de fijar la relación existente, en la variable gestión logística se utilizó la teoría planteada por Mora (2010), y para la variable eficiencia laboral se tomó la teoría de Chiavenato (2004).

La investigación se justifica metodológicamente, pues se aplicó la técnica de recolección de datos encuesta y el instrumento cuestionario para evaluar los indicadores de las variables, además servirá como antecedente para otras investigaciones. El estudio es necesario pues los resultados serán una herramienta útil para la universidad pues gracias a ello se identificará los errores cometidos en la gestión logística, las que a su vez vienen afectando la eficiencia laboral, y así tomar decisiones que permitan mejorar cada deficiencia.

PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad existen muchas entidades que no poseen un sistema logístico, estructurado, y funcional, ya que no cuentan con los recursos y métodos para su organización, los procesos internos y externos cuentan con errores y demoran, haciendo a la Universidad incompetente y a si no poder presentar un buen servicio a la comunidad. Por ello radica la importancia de la gestión logística, pues gracias a ella las entidades pueden ser más productivas en sus distintas áreas (compras, transporte, almacenaje, atención

al cliente y distribución), con la finalidad de hacer a la Universidad más competitiva. (Bohorquez, 2013)

En el Perú, las entidades públicas como las empresas, realizan negociaciones de bienes, servicios y obras con diferentes proveedores del mercado, a fin de cumplir de manera eficiente las funciones en las Áreas de la Universidad con su función pública. Sin embargo, dichas adquisiciones o negociaciones se basan en el financiamiento de fondos públicos y se maneja bajo un sistema normativo: La ley de Contrataciones del Estado. Mediante este sistema, las áreas de logística de las diversas Instituciones del Estado realizan las negociaciones. Es necesario señalar la importancia de las contrataciones. Ya que así se asegura el cumplimiento de los objetivos de cada institución, contribuyendo así en la dinamización de la economía, considerando así alrededor de 2,800 entidades y la realización de más de 100 mil procesos de selección por año el impacto en la economía es significativo. Sin embargo, no todas las entidades públicas realizan una conveniente gestión logística, afectando así la productividad de las mismas, pues el personal no realiza adecuadamente sus actividades, ni logran alcanzar los objetivos establecidos. (Serrano, 2013)

En la ciudad de Iquitos existen muchas instituciones públicas, que no realizan una adecuada gestión logística, pues los procesos no son apropiados, además no existe una buena gestión de aprovisionamiento (abastecimiento), tienen problemas en la disposición y fiabilidad (desconfianza) de la información. Tal es el caso de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, universidad pública que se encuentra ubicada en Av. Grau N° 1072, de la ciudad de Iquitos -Loreto, que fue tomada como lugar de estudio debido a los diversos errores con que cuenta el área de logística, entre las cuales resaltan los principales problemas como: Información inoportuna en las diversas áreas, imposibilitando el análisis en la rotación de materiales tanto para la compra en cantidades correctas como para su presentación física en el almacén, errores en la administración y desconocimiento en tiempo real de los materiales de almacén, son las falencias que vienen afectando la eficiencia laboral del personal, por ello el desarrollo de la presente investigación.

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos?

Problemas Específicos:

- ¿Cómo se maneja la Gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos?
- ¿Cuál es el grado de eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos?
- ¿Qué índice de relación existe entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos?

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.

Objetivos específicos

- Evaluar la gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.
- Conocer el grado de eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.
- Establecer el índice de relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacional

Valle (2014), en su tesis “Diseño de un modelo de Gestión Logística en la empresa Megapower S.A. de la ciudad de Ambato, con la finalidad de la mejorar los indicadores de productividad y eficiencia”, (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato. Ambato – Ecuador. Concluye que: Dentro de las encuestas realizadas se puede determinar que existe la necesidad de mejorar los procesos del área de logística; puesto que, la alta rotación de personal hace que no se cuente con personal completamente capacitado; lo que ocasiona una pérdida de recursos y una desorganización en las funciones del personal de bodega, provocando que la duración de los despachos de mercadería tome más tiempo que el programado normalmente. El espacio físico de la Empresa es reducido, puesto que los montos de compras que se realizan mensualmente son mayores, ocasionando pérdida y deterioro de la mercadería debido al no contar con un espacio apropiado, sin considerar su nivel de rotación. Mediante este trabajo de investigación se concluye que los procesos con los que se junta la empresa (recepción, almacenamiento y despacho de mercadería) son demasiado lentos y premiosos, generando reprocesos, ocasionando pérdida de tiempo, afectando la productividad de la empresa. Implementando un buen diseño de un modelo de gestión logística, ayudará en la mejora de sus índices de gestión, la productividad se expandirá; incrementando la eficiencia referente a la manipulación de mercadería desde la recepción hasta el despacho de la misma; coordinando los espacios físicos y la ubicación de materiales, ayudando así a que los materiales almacenados estén más ordenados y listos para su despacho.

Bohorquez (2013), en su investigación “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A. corpisos S.A. en el municipio de turbaco, Bolivar”, (Tesis de maestría), Universidad Cartagena de Indias, Colombia. Concluye que: El levantamiento de información sobre la empresa ayudo en el diseño de cuál sería la mejor dirección que dicha empresa debería alinearse de aquí en adelante; entendiéndose que se debía mejorar en su gestión logística y su cadena de suministro, optimizando y ajustando procesos básicos e implementando nuevos instrumentos de trabajo, con el fin de mejorar en la eficiencia organizacional y el sostenimiento, permanencia en el mercado actual. En esta investigación se aposto y se puso en acción los conocimientos adquiridos en nuestra formación profesional, impulsando al uso de las distintas herramientas organizacionales para la solución de problemas empresariales; a su vez se conoció el funcionamiento del proceso logístico de las distintas empresas de la localidad.

Nacional

Mansilla (2016), en su tesis “Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera” (Tesis de pregrado), Universidad Peruana de ciencias Aplicadas, Lima – Perú. Concluye que: Utilizando esta propuesta, la empresa podrá contar con un esquema de casuísticas (teorías) que genera un efecto, ayudando así a tener una mejor óptica de las causas prioritarias, efectuando así una estrategia que ayude a mitigar el inconveniente. Dicha propuesta de solución cuenta con una metodología sencilla permitiendo la conexión entre los intervinientes, mediante el aporte de ideas, ayudando así a mejorar el proceso y la calidad de servicio hacia el usuario final. Es muy importante el desarrollar e implementación de un modelo de gestión, basado en la mejora continua. Empleando en la Organización dicha herramienta de mejora continua, ayudó en detectar y eliminar la causa que originaba todo el desorden en la organización, observando que facilitaba en la integración y fomentaba el trabajo en equipo entre los colaboradores de

las diferentes áreas de la Empresa, incentivando al realce motivacional de los al integrar un proyecto de mejora y optimización de la actual gestión Logística.

Alemán (2014), en su investigación “Propuesta de un plan de mejora para la Gestión Logística en la empresa constructora Jordán SRL. de la ciudad de Tumbes”, (Tesis de pregrado), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Concluye que: La informalidad y el desorden, continuada con otros inconvenientes como el mercado Local de Proveedores cerrado, Recursos Humanos insuficientes, Falta de Capacitación, Deficiente Sistema de Comunicación, Carencia de Sistemas Informáticos, Deficiente Técnica de Almacenaje, y como último Políticas de la Empresa y Factores Climáticos(Lluvias), afectan enormemente en el proceso de mejora de la Gestión Logística para lo cual se ideó una estrategia de mejora para el Área logístico de la empresa constructora JORDAN S.R.L. en el Departamento de Tumbes, enfocándose en 2 criterios la Elección minuciosa de Proveedores y el Control y Seguimiento de los Materiales contratados para la obra. Realizando así el dicho análisis a la Empresa Proveedoradora PAVCO, que suministra de materiales a la Empresa JORDAN arrojando un nivel de desempeño bueno.

Local

Román (2016), en su investigación “Influencia de la Gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora la selva S.A. periodo 2011 - 2015”, (Tesis de maestría), Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos – Perú. Concluye que: Los costos de la gestión logística no influyen en las ventas netas de la empresa Embotelladora La Selva S.A., en el periodo 2011 – 2015. El Área logístico no tiene injerencia en la rentabilidad de la empresa, al analizar la correlación existente entre los materiales inmovilizados y la estructura de costos, arrojaron índices no significativos, concluyendo con seguridad que la existencia de materiales inmovilizados no tiene relevancia en la estructura de costos

de dicha empresa, determinando así que 45 días sería como stock mínimo en almacén para asegurar la buena producción. En la investigación realizada el stock existente de material superó a los 45 días requeridos durante todo el periodo 2011 – 2015. La gestión logística de la empresa Embotelladora La Selva S.A. se manejó de manera adecuada durante todo el periodo de estudio (2011 – 2015), eso no garantizó la rentabilidad obtenida.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Gestión Logística

Logística

Consiste en planificar y accionar las actividades necesarias para emprender cualquier proyecto. Teniendo en cuenta la presencia y relación existentes entre las variables, “El concepto de logística no es nuevo se trata de un proceso mental que antecede a cualquier proyecto exitoso puesto en” (Gómez, 2013, p. 8). Viéndose de manera empresarial, logística representa la forma como la organización adoptan medidas para abastecimiento y distribución de los materiales hacia las áreas requeridas.

Gestión Logística

En una organización, la gestión logística refiere a la integración de los procesos naturales de las empresas basadas en eficiencia, fundamentado en la planeación, organización, dirección y control en las operaciones organizacionales de abastecimiento, producción, despacho y distribución, todos ellos piezas claves en el proceso logístico. “A su vez la gestión logística en una organización tiene como objetivo la correcta administración en la cadena de suministro facilitando así el flujo de mercancías en las distintas direcciones de la organización” (Escudero, 2013, p. 2). Aplicando de esa manera los cuatro pilares en la administración hacia las acciones comerciales de la organización.

Ventajas de una buena gestión logística:

La rapidez en tiempos de respuestas en el abastecimiento y la calidad de sus productos a los requerimientos solicitados por las distintas áreas es factor clave e importante en una organización, perdiendo su valoración si estos materiales no están disponibles en el momento oportuno y exacto para el abastecimiento a los trabajadores.

Es importante también que el Área Logístico elimine procesos de redundancia que conlleva a incrementar los costos referentes a mover vagamente recursos, materiales u otros hacia los usuarios finales, actividades que conllevan al aumento en los costos organizacionales sin agregar valor alguno en el despacho de estos materiales, por lo cual, se pretende incrementar la eficiencia y productividad con tiempos de respuestas rápidas y eficaces a las diferentes área de la organización que lo requieran. (Zúñiga, 2016).

Importancia de la Gestión logística

Es importante la gestión logística en una organización puesto que mediante esta herramienta vamos a prever, anticipar con materiales necesarios para lograr así satisfacer las distintas actividades en tiempo forma y costos, ayudando a los trabajadores a mejorar en su productividad, calidad en sus responsabilidades, es decir mediante la correcta gestión logística existirá mejor y oportuna distribución de los recursos necesitados entre los colaboradores, bajando el nivel de costos e incrementando el nivel de satisfacción, servicio y calidad en las áreas requeridas (Zúñiga, 2016)

Ciclo de almacenamiento

Alemán (2014) indica que el ciclo de almacenamiento, mediante las siguientes etapas:

- **Recepción:** El Proceso de recepción comprende en recibir los materiales comprados por parte de la organización y son puestos en el almacén.
- **Almacenamiento propiamente dicho:** Se refiere al guardado, la ubicación y el cuidado de los materiales recepcionados con la finalidad de que se despache de manera óptima y oportuna a los colaboradores que requieran, para ello debe almacén tener conservado, ubicado y disponible los artículos comprados. (Alemán, 2014)
- **Despacho o entrega:** Nos refiere a la salida de los materiales conservados en almacén, para ello el colaborar debe presentar su documento respectivo con eso el personal de almacén demuestra el movimiento y salida de dicho artículo. (Alemán, 2014)
- **Control:** Implica tener registrado el articulo desde la recepción por el área de almacén hasta el despacho u salida del área solicitada, teniendo una excepción hacia el control cualitativo en donde intervienen personal especializado para determinar el correcto control de calidad (Alemán, 2014)
- **Codificación:** Proceso indispensable en una buena gestión logístico, pues median te ella se enumera los materiales, partes y componentes para la manufactura, logrando así poder tener y terminar el producto para luego comercializarla (Alemán, 2014)

Evaluación de la Gestión logística

Mora (2010) nos indica, que la gestión logística se evalúa mediante los siguientes indicadores:

Gestión de Compras y abastecimiento: Dentro de la cadena de abastecimiento el proceso de compra se encuentra en la primera función, el cual está basada en las necesidades y de los repuestos en los trabajos de mantenimiento; recurso humano necesario; cantidad de papel para fotocopias, etc. Todo esto nace de la

correcta planeación y pronóstico de la demanda organizacional. (Mora, 2010)

- Identificación de proveedores
- Certificación de proveedores
- Calidad de pedidos generados
- Entregas perfectamente recibidas

Gestión de Inventarios: Los inventarios son almacenados y se utilizan en algún punto específico del tiempo, con la finalidad satisfacer las necesidades en requerimiento en los colaboradores para ellos debe tener un equilibrio ideal, ofreciendo así el mayor nivel en la calidad de servicio prestados con el menor nivel de inventario. Teniendo en cuenta de que existirá retraso en los trabajadores si un material no está disponible. (Mora, 2010)

- Rotación de materiales
- Exactitud en inventarios
- Registro actualizado de materiales

Gestión de Distribución

El concepto de almacén hace referencia a contar con un espacio físico planificado para poder allí posesionar, mantener y manipular los materiales adquiridos, contando para ellos con dos funciones dominantes: almacenamiento y uso, manejo correcto de los materiales. El rol con que cuenta el ciclo de abastecimiento en una organización esta enlazado con la naturaleza de la misma. (Mora, 2010)

- Entrega de información a tiempo
- Información completa
- Información en perfectas condiciones
- Documentación sin problemas

1.2.2. Eficiencia Laboral

Eficiencia Laboral

Chiavenato (2006) nos refiere que la eficiencia laboral es muy importante para la administración organizacional científica. Analizando el trabajo, estudio de tiempos y movimientos se quería averiguar la manera más óptima de ejecutar un trabajo y así aumentar la eficiencia del operario. El concepto de eficiencia nos representa “la correcta utilización de nuestros recursos (medios de producción) disponibles. Definiéndose mediante la ecuación $E = P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (p. 52). La organización racional del trabajo busca la mejor manera de cómo realizar estos trabajos designados. Luego de estar determinados, la eficiencia del trabajador se relaciona entre el desempeño real y el desempeño establecido previamente como eficiencia igual a 100% (tiempo estándar).

A su vez, Chiavenato (2009) nos indica que la eficiencia comprende: La relación entre costos y beneficios en las entradas y salidas, es decir la conexión existente entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados, es decir, en los métodos. Significa hacer las cosas bien y correctamente de acuerdo con el método preestablecido. La eficiencia implica cumplir al ciento por ciento los patrones determinados a partir de los estudios de tiempos y movimientos. (p. 494)

Por otro lado, según Robbins y Coulter (2010), refiere que la eficiencia es la obtención de los mejores resultados con la menor cantidad de recursos. “Debido a que gerencia dispone con recursos mínimos (personal, dinero y equipo), debe optimizar eficientemente dichos recursos, a esto se le conoce como hacer bien las cosas” (p. 7), sin desperdicio alguno de los recursos en pro de la solución

de los errores ayudando así a la organización a alcanzar sus metas.

Por su parte Koontz, Weihrich, y Cannice (2012) nos indica que “la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos” (p. 14). Es decir, obtener buenos resultados del trabajo utilizando lo mínimo en el empleo de recursos para lograr el fin.

Desde el punto de vista económica la eficiencia se entiende “el uso más eficaz de los recursos en una sociedad, satisfaciendo las necesidades y deseos de las personas” (Samuelson y Nordhaus, 2010, p. 4).

En resumen, Thompson (2008) indica que eficiencia refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos, es decir es una cualidad muy apreciada por las empresas cuyo propósito es alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, conocimientos, etc.) (párr. 1)

La palabra eficiencia, es hacer correctamente las cosas, importando el uso adecuado de los recursos, con lleva a lograr los resultados con la menor cantidad (tiempo y dinero) y con estos recursos, lograr grandes resultados. En la pyme, la falta de recursos suele pasar y siempre existe cosas por hacer que por tiempo y dinero disponible muchas veces no se concretan viéndose así la importancia de la optimización de nuestros recursos. (Lecuona, 2013)

Primero eficacia, después eficiencia

López (2016), refiere que la eficacia es la obtención de las metas, mientras que la eficiencia es obtener las metas, minimizando el tiempo y los gastos, es decir, buscando el ahorro a favor de la organización.

Por tal motivo las organizaciones deben lograr que sus trabajadores (con indiferencia de su posición jerárquica) busquen primero la eficacia posterior a esta aprendan y consigan ser eficientes. Con la finalidad de reducir los costes en la organización y contar con trabajadores más proactivos y productivos. (López, 2016)

Evaluación de la eficiencia laboral

De acuerdo a lo estipulado por Chiavenato (2006), la eficiencia laboral comprende el correcto manejo de los recursos destinados para las diversas actividades organizadas y programadas en la institución, por lo que los resultados se ven reflejada en el accionar de los trabajadores, apreciando de tal manera, características como el desarrollo institucional, el reflejo institucional y las actitudes del personal.

A. Desarrollo Institucional

Es el resultado de la ejecución de planes de acción o mejoramiento. Es decir, se evalúa las acciones del personal frente al desarrollo de sus actividades, tomando en cuenta el clima que crea, la utilización y manejo de los recursos, la retroalimentación y la evaluación de sus propias tareas, así como las realizadas en equipo; resumiéndola en tres componentes: (Chiavenato, 2006)

- Ambiente institucional
- Adecuado uso de recursos
- Retroalimentación y evaluación

B. Reflejo institucional

Aquí los colaboradores muestran mediante la eficiencia el reflejo que tienen a su organización. El cual comprende la imagen que demuestra a la sociedad y como esta se convierte para de la imagen de la institución, evaluando así el trabajo laboral, la intervención en diversas actividades, las relaciones que se crea y las comunicaciones pertinentes. (Chiavenato, 2006)

- Nivel de percepción de la sociedad
- Participación en actividades
- Relaciones interinstitucionales

C. Actitud del potencial humano

Definido como la capacidad que posee en hombre en el hacer, aquí se evalúa capacidad profesional que los trabajadores demuestran en pro progreso de sus actividades. (Chiavenato, 2006)

- Calidad de recursos humanos
- Nivel de preparación profesional
- Demuestra la práctica de valores en sus funciones

1.3. Definición de términos básicos

Logística. Comprende los diferentes procesos que se emplean para poder obtener que un artículo vaya al área solicitada desde las misma materia prima, atravesando por las distintas fases de producción Se encuentra vinculada en los procesos de almacenamiento, transporte y distribución referente a los bienes del mercado. Se considera como trabajo de manufactura externa en la producción de un artículo al proceso logístico, por tal motivo las empresas terminan como outsourcing de logística. El fin primordial del proceso logístico es proveer, proporcionar al área requerida el artículo que necesita, en tiempos y cantidades precisas de acuerdo al requerimiento realizado, llevando así el producto a la comercialización con el menor coste sugerido.

Eficiencia: Facultad para lograr un efecto, es decir, la acción con que se logra ese efecto. Es de origen latín *efficientia*. La palabra eficiencia se puede utilizar en varios contextos, en administración es utilizar correctamente y con menor cantidad los recursos para obtener el producto meta.

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y su operacionalización

a) **Variables Independiente: GESTIÓN LOGÍSTICA**

b) **Variable Dependiente: EFICIENCIA LABORAL**

Indicadores e Índices

variable	indicadores	índices	escala de medición
gestión logística	compras y abastecimiento	identificación de proveedores.	ordinal
		certificación de proveedores	
		calidad de pedidos generados	
		entregas perfectamente recibidas	
	inventarios	rotación de materiales	
		exactitud en inventarios	
		registro actualizado de materiales	
	distribución	entrega de información a tiempo	
		información completa	
		información en perfectas condiciones	
		documentación sin problemas	

Variable	Indicadores	Índices	Escala de medición
Eficiencia Laboral	Desarrollo Institucional	Ambiente institucional	Ordinal
		Adecuado uso de recursos	
		Retroalimentación y evaluación	
	Reflejo institucional	Nivel de percepción de la sociedad	
		Participación en actividades	
		Relaciones interinstitucionales	
		Difusión de la documentación administrativa	
	Actitud del potencial humano	Calidad de recursos humanos	
		Nivel de preparación profesional	
		Demuestra la práctica de valores	

2.2. Formulación de la hipótesis

Hipótesis General:

Hi: La gestión logística se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.

Ho: La gestión logística no se relaciona con la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.

Hipótesis Específicos:

Hi1: La gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, es inadecuada.

Hi2: El grado eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, es bajo.

Hi3: El índice de relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, es alto.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

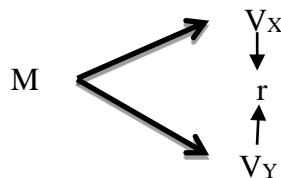
Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo no experimental, pues se analizó el comportamiento de las variables de manera independiente, siendo su contexto natural y no se manipuló la realidad.

Diseño de investigación

La investigación es de diseño Descriptivo – correlacional, pues se analizó el comportamiento de la Gestión logística y eficiencia laboral; para luego determinar la relación existente entre ambas variables objeto de estudio.

Esquema:



Dónde:

M: Colaboradores de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Vx: Gestión Logística **Vy:**

Eficiencia Laboral **r:**

Relación

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por 179 colaboradores que se encuentran alineados como sigue:

DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION

- Jefatura de Administración: 05 colaboradores.
- Unidad de Abastecimiento: obtención e información, órgano de contrataciones y almacén: 16 colaboradores.
- Unidad de Contabilidad: 08 colaboradores.
- Unidad de Tesorería: 08 colaboradores.
- Unidad de Control Patrimonial: 08 colaboradores.
- Oficina Central de Ingeniería y Desarrollo de Infraestructura: 08 colaboradores.
- Oficina Central de Servicios Generales y Transporte: 30 colaboradores.
- Oficina Central de Administración de Recursos Humanos: 15 colaboradores.

OFICINA GENERAL DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

- Jefatura de Planificación: 04 colaboradores.
- Oficina de Presupuesto: 05 colaboradores.
- Oficina de Estadística: 02 colaboradores.
- Oficina de Desarrollo y Planeamiento: 02 colaboradores.
- Oficina de Racionalización: 02 colaboradores.

FACULTADES ACADEMICAS Y DEPENDENCIAS DE LA UNAP

- 13 Facultades: 26 colaboradores
- Dependencias varias de la UNAP: 40 colaboradores.

RESUMEN:

- Dirección General de Administración: 98 colaboradores
- Oficina General de Planificación y Presupuesto: 15 colaboradores.
- Facultades Académicas y dependencias de la UNAP: 66 colaboradores.

TOTAL POBLACIÓN **179 colaboradores**

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo compuesta por 179 trabajadores

3.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas: Para la técnica en la investigación se utilizó la encuesta, a través del cual se conoció la percepción de los colaboradores sobre el proceso logístico y la relación con la eficiencia laboral.

Instrumentos: El instrumento empleado fue el cuestionario, mediante el cual se elaborará una serie de ítems relacionados directamente con los indicadores de las variables.

Fuentes: las fuentes que proporcionaran la información necesaria son los colaboradores de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Tomando en cuenta el instrumento designado, se procedió a encuestar a los trabajadores de la UNAP, se consideró la cantidad de personas descritas en la muestra; en cuanto a ello el instrumento consta de preguntas y la escala correspondiente que al ser ordinal se le asignó un valor numérico para su respectivo procesamiento.

3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos

El procedimiento de la información se realizó en base a un proceso calculado, mediante el cual se observó el comportamiento de la muestra en estudio, para así poderlas mostrar en tablas y figuras proporcionadas por el software SPSS y el programa Excel, los cuales facilitaron el análisis detallado de los resultados más concisos; los pasos a realizar en los resultados serán:

- Aplicar el instrumento previamente validado por los expertos.
- Seleccionar el programa estadístico (software SPSS) y Excel.
- Vaciar los datos obtenidos en los programas seleccionados.
- Analizar y visualizar los datos por variable
- Realizar análisis adicionales

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación cumplió con el reglamento establecido por la Universidad, manifestando compromiso y responsabilidad en el proceso de datos que se obtuvo, después de aplicar los instrumentos de recolección. Conllevando así a determinar las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivas. Por otro lado, se respetó el derecho de autenticidad, citando a todos los autores que en el actual trabajo de investigación, tomando en cuenta las Normas APA 6ª Ed.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Evaluar la gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.

Tabla 1: Gestión Logística

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	71	40%
Regular	87	49%
Adecuada	21	12%
TOTAL	179	100%

Fuente: elaboración propia

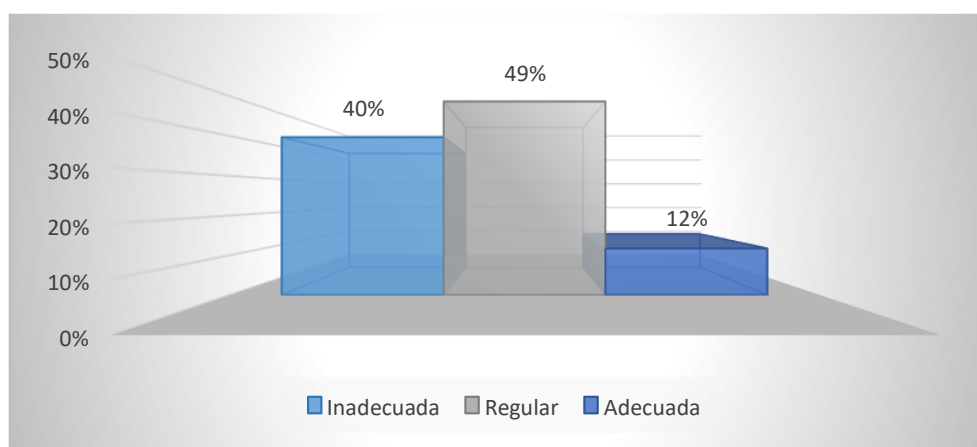


Gráfico 1: Gestión Logística

En el cuadro y grafico se aprecia que el proceso logístico de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, se desarrolla de manera regular (49%) con proyección a ser inadecuada (40%), debido a diferentes errores existentes a continuación:

Tabla 2: Identificación de proveedores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	16%
Casi nunca	84	47%
A veces	51	28%
Casi siempre	6	3%
Siempre	9	5%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

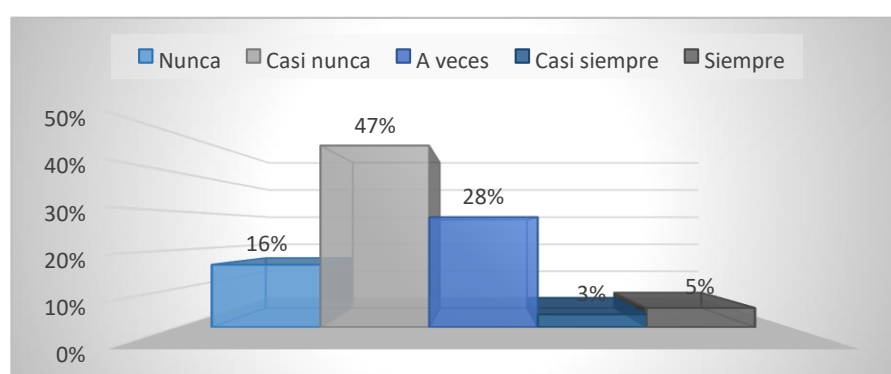


Gráfico 2: Identificación de proveedores.

Mediante el cuadro y grafico se muestra que el 47% de los encuestados considera que casi nunca la universidad aplica una convocatoria adecuada para la selección de proveedores.

Tabla 3: Certificación de proveedores

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	17%
Casi nunca	80	45%
A veces	55	31%
Casi siempre	2	1%
Siempre	11	6%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

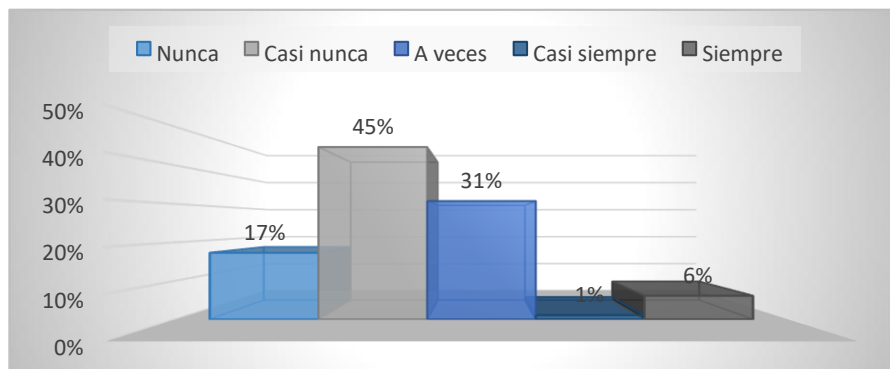


Gráfico 3: Certificación de proveedores

Asimismo, en la gráfica se puede observar que el 45% de los encuestados considera que la Universidad casi nunca opta por negociar con proveedores certificados, y un 31% menciona que a veces lo hace.

Tabla 4: Calidad de pedidos generados

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	29	16%
Casi nunca	92	51%
A veces	42	23%
Casi siempre	8	4%
Siempre	8	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

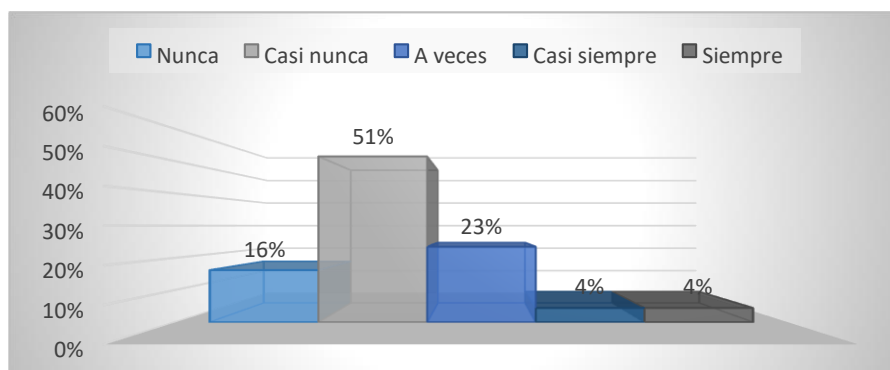


Gráfico 4: Calidad de pedidos generados

Por otro lado, se puede observar que el 51% de las personas encuestadas considera que el personal encargado casi nunca realiza un listado de los pedidos generados durante el tiempo acordado y hace un reporte de los pedidos con problemas.

Tabla 5: Entregas perfectamente recibidas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	18%
Casi nunca	75	42%
A veces	55	31%
Casi siempre	9	5%
Siempre	7	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

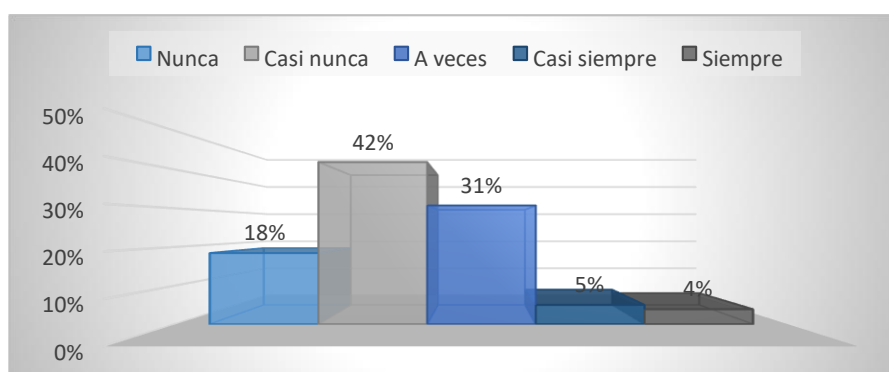


Gráfico 5: Entregas perfectamente recibidas

En la gráfica se observa que el 42% de los encuestados considera que la universidad casi nunca realiza un informe de la cantidad de materiales existentes, ni controlan el tiempo de salida del producto y la calidad de los mismos, y un 31% considera que a veces lo hace.

Tabla 6: Rotación de materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	16%
Casi nunca	84	47%
A veces	54	30%
Casi siempre	5	3%
Siempre	8	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

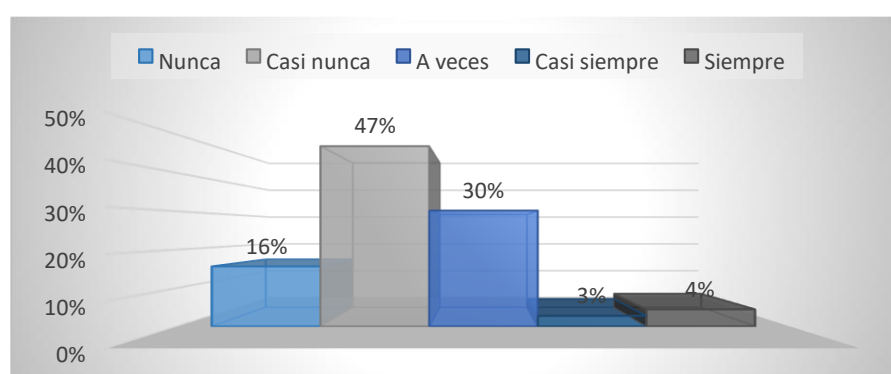


Gráfico 6: Rotación de materiales

Se puede observar en la gráfica que el 47% de los encuestados considera que los materiales del almacén casi nunca rotan permanentemente, y el 30% considera que lo hace a veces.

Tabla 7: Exactitud en inventarios

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	21%
Casi nunca	66	37%
A veces	61	34%
Casi siempre	8	4%
Siempre	7	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

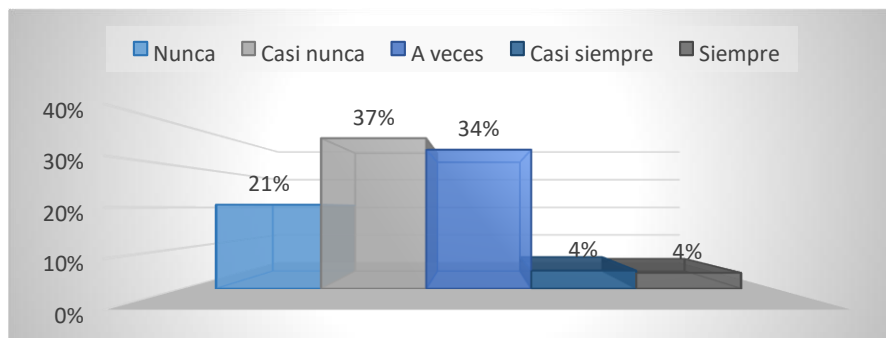


Gráfico 7: Exactitud en inventarios.

Mediante el cuadro y grafico se muestra que el 37% de los encuestados considera que la universidad casi nunca calcula permanente los materiales existen en físico como en el sistema, a fin de comparar y controlar los mismos, asimismo el 34% considera que a veces lo hace.

Tabla 8: Registro actualizado de materiales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	20%
Casi nunca	72	40%
A veces	55	30%
Casi siempre	7	4%
Siempre	10	5%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

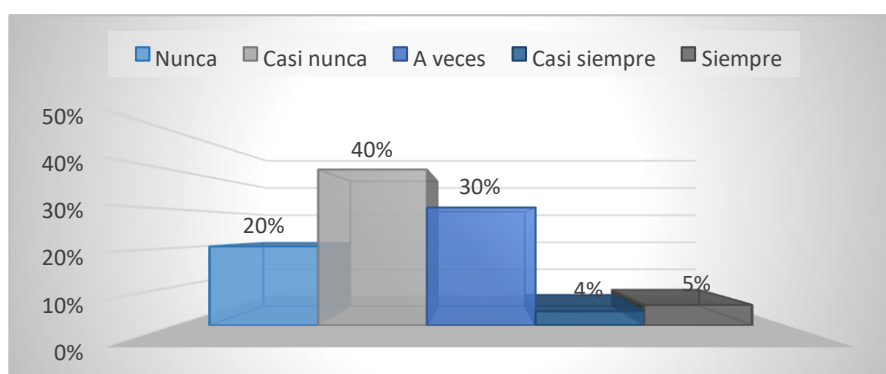


Gráfico 8: Registro actualizado de materiales

Asimismo, se observa en la gráfica que el 40% de las personas encuestadas consideran que la información de los materiales existentes casi nunca se encuentra registrados adecuadamente, mediante códigos, nombre, colores, etc., tanto en físico como en virtual, asimismo casi nunca es actualizado; sin embargo, el 30% considera que lo hace a veces.

Tabla 9: Entrega de información a tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	19%
Casi nunca	83	46%
A veces	45	25%
Casi siempre	11	6%
Siempre	6	3%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

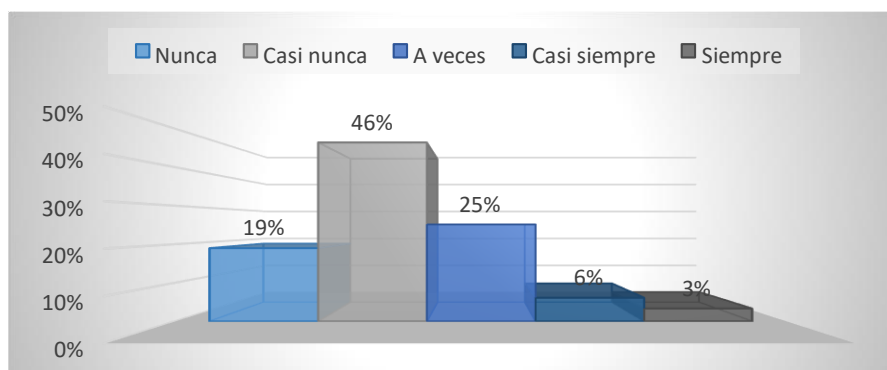


Gráfico 9: Entrega de información a tiempo

En la gráfica se puede observar que el 46% de los encuestados considera que la información de los materiales existentes casi nunca se entrega a tiempo a las diferentes áreas de la universidad.

Tabla 10: Información completa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	37	21%
Casi nunca	69	39%
A veces	57	32%
Casi siempre	9	5%
Siempre	7	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

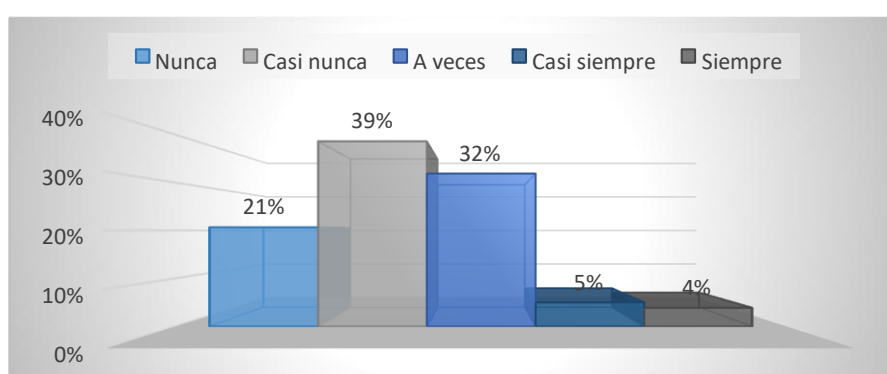


Gráfico 10: Información completa

Asimismo, el 39% de los encuestados considera que la información de los materiales existentes casi nunca es registrada señalando cada una de sus características y dato completos, además el 32% considera que esta acción se hace a veces.

Tabla 11: Información en perfectas condiciones

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	31	17%
Casi nunca	75	42%
A veces	59	33%
Casi siempre	9	5%
Siempre	5	3%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

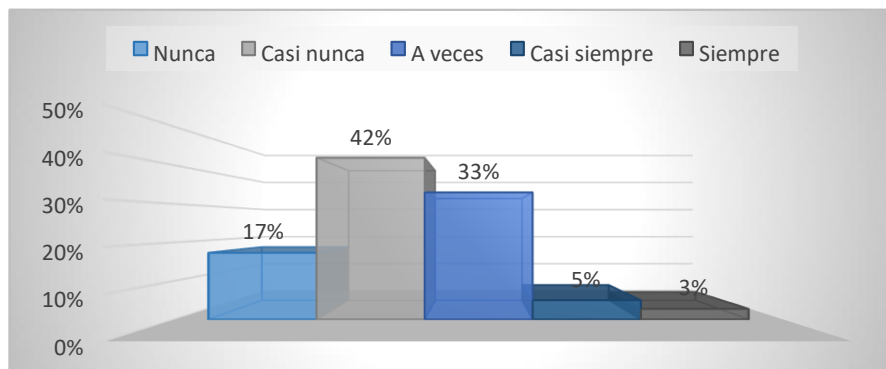


Gráfico 11: Información en perfectas condiciones

Por otro lado, se observa que el 42% de los encuestados indican que casi nunca la información en físico de los materiales existentes se encuentra en condiciones óptimas, no obstante, el 33% señala que esto ocurre solo a veces.

Tabla 12: Documentación sin problemas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	22%
Casi nunca	78	44%
A veces	47	26%
Casi siempre	5	3%
Siempre	10	6%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

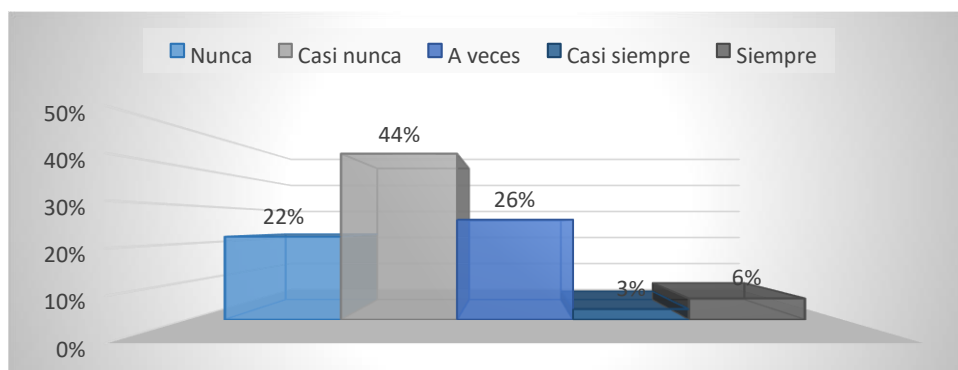


Gráfico 12: Documentación sin problemas

Además, en la gráfica se observa que el 44% de las personas encuestadas considera que la documentación de los materiales casi nunca cumple con toda la documentación para su respectivo control, por lo que constantemente se emiten observaciones al área de logística.

4.2. Conocer el grado de eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.

Tabla 13: Eficiencia Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	73	41%
Media	83	46%
Alta	23	13%
TOTAL	179	100%

Fuente: elaboración propia

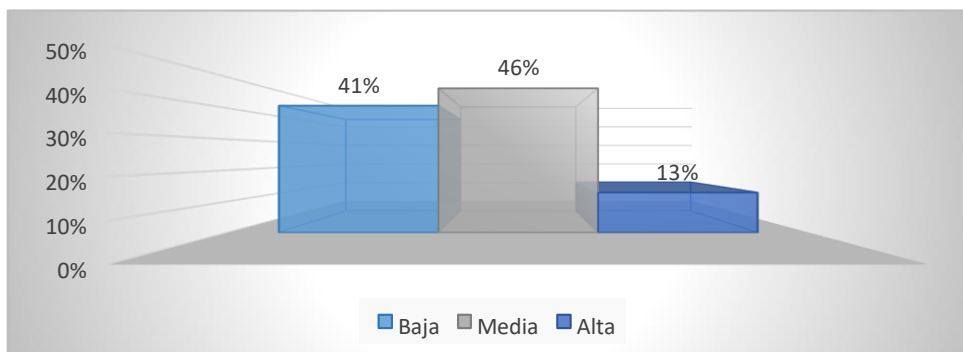


Gráfico 13: Eficiencia Laboral

De acuerdo a la tabla y grafico 13 se observa que la eficiencia laboral en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, mantiene un nivel medio (46%) con tendencia a ser baja (41%), pues debido una infinidad de falencias encontradas en diversos puntos y capacidades del personal, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 14: Ambiente institucional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	19%
Casi nunca	79	44%
A veces	49	27%
Casi siempre	6	3%
Siempre	12	7%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

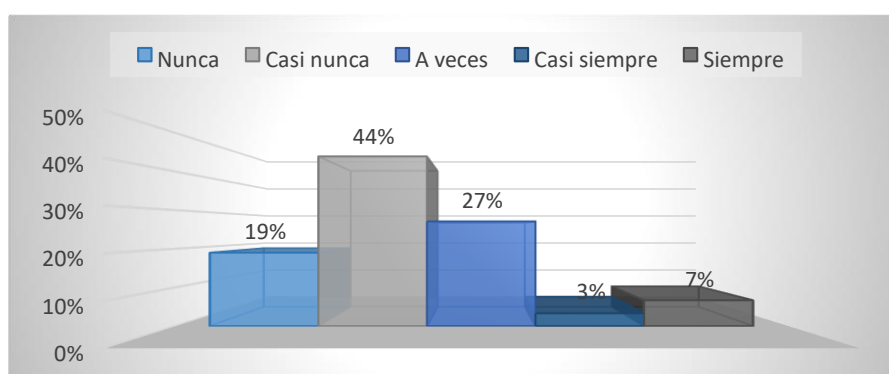


Gráfico 14: Ambiente institucional

En la gráfica se puede observar que el 44% de los trabajadores casi nunca y a veces (27%) fomenta un clima favorable en la organización, asimismo casi nunca crea adecuadas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, por lo que existe algunas diferencias entre ellos, sin embargo, una mínima parte considera lo contrario.

Tabla 15: Adecuado uso de recursos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	13%
Casi nunca	91	51%
A veces	47	26%
Casi siempre	12	7%
Siempre	6	3%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

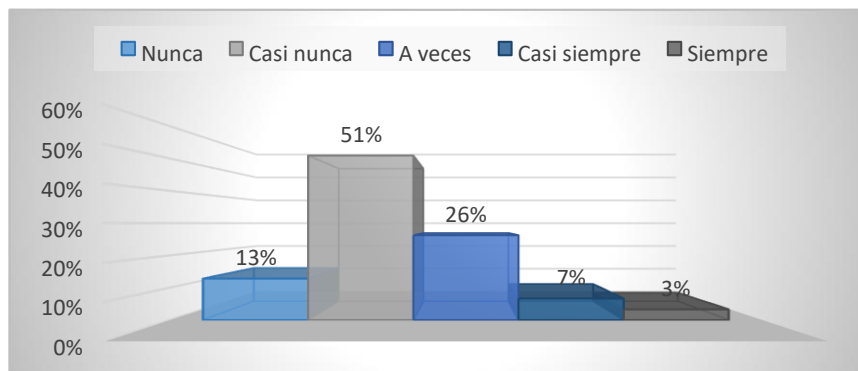


Gráfico 15: Adecuado uso de recursos

Asimismo, se precisa en la gráfica que el 51% de los trabajadores casi nunca utiliza los recursos de la institución para fines y propósitos laborales, es decir muchas veces le dan el uso inadecuado.

Tabla 16: Retroalimentación y evaluación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	35	20%
Casi nunca	80	44%
A veces	50	28%
Casi siempre	7	4%
Siempre	9	5%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

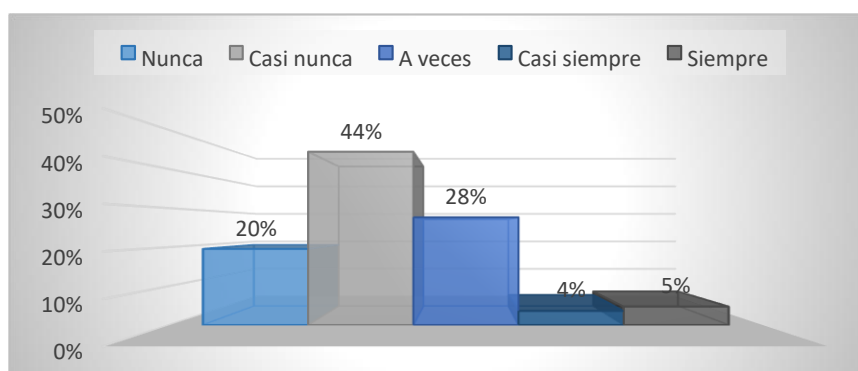


Gráfico 16: Retroalimentación y evaluación

Además, en la gráfica siguiente se puede observar que el 44% de los trabajadores casi nunca muestran habilidades, capacidades y competencias en el desarrollo de sus funciones, por lo que no

cumplen el objetivo trazado; al igual que casi nunca utiliza técnicas de retroalimentación que sirve en el fortalecimiento de las capacidades y competencias de los colaboradores, dificultando el trabajo en equipo.

Tabla 17: Nivel de percepción de la sociedad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	19%
Casi nunca	78	44%
A veces	51	28%
Casi siempre	7	4%
Siempre	10	5%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

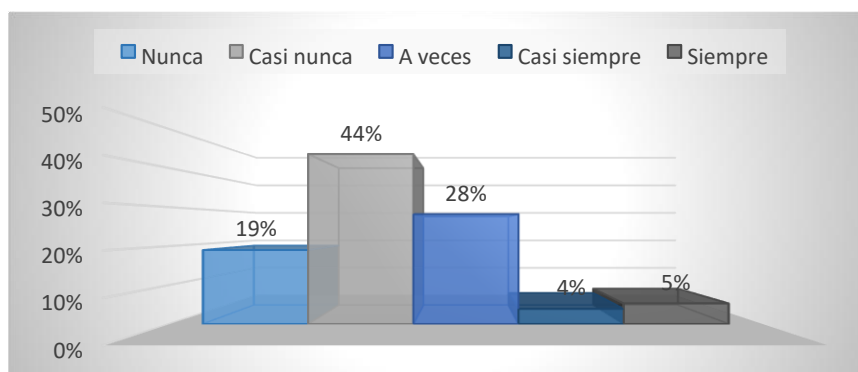


Gráfico 17: Nivel de percepción de la sociedad

En la tabla y gráfico se puede observar que el 44% de los trabajadores casi nunca comparte información valiosa del desarrollo de las actividades que responda a los intereses y necesidades de la organización; así como tampoco evalúa periódicamente los resultados de la política institucional, desconociendo así los procedimientos en la organización.

Tabla 18: Participación en actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	32	18%
Casi nunca	74	41%
A veces	56	31%
Casi siempre	10	6%
Siempre	7	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

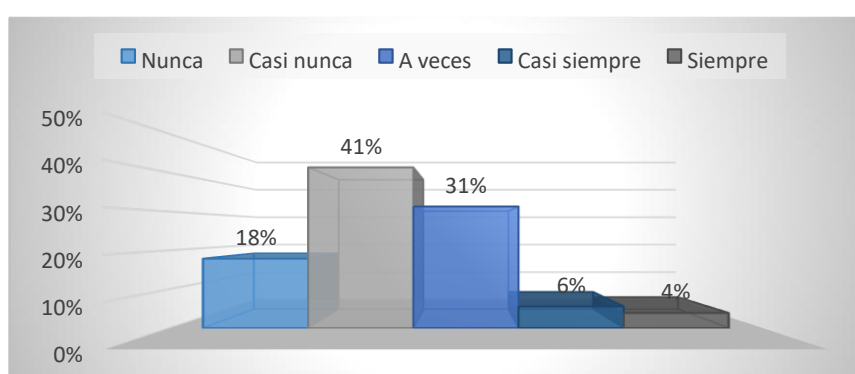


Gráfico 18: Participación en actividades

Además, se ha evidenciado en la gráfica que el 41% de los trabajadores casi nunca demuestra su colaboración en las actividades de la institución, es decir no muestra si interés en ayudar en la organización de los mismo.

Tabla 19: Relaciones interinstitucionales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	20%
Casi nunca	64	36%
A veces	66	37%
Casi siempre	9	5%
Siempre	4	2%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

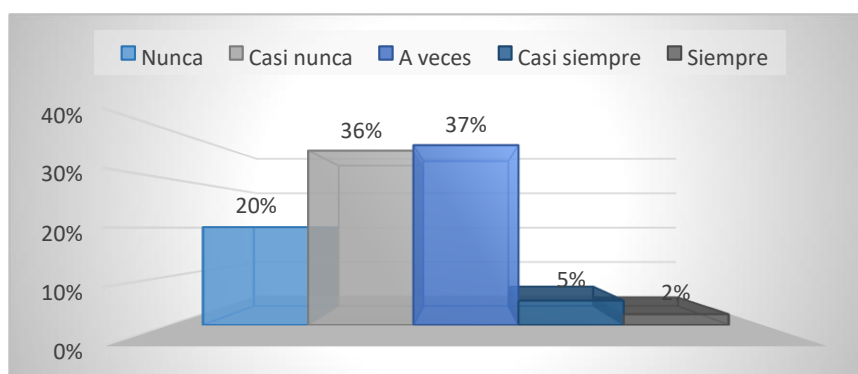


Gráfico 19: Relaciones interinstitucionales

Por otro lado, se observa en la gráfica que el 37% de los trabajadores a veces ofrece condiciones de relaciones interinstitucionales para mejorar la eficiencia del servicio, asimismo el 36% casi nunca lo hace.

Tabla 20: Difusión de la documentación administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	40	22%
Casi nunca	68	38%
A veces	59	33%
Casi siempre	5	3%
Siempre	8	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

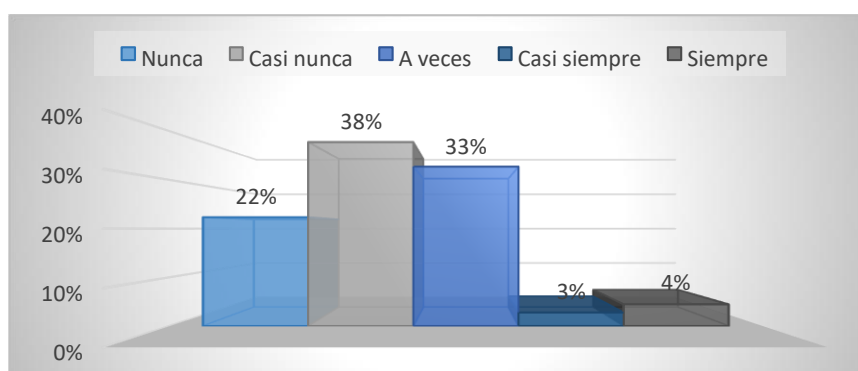


Gráfico 20: Difusión de la documentación administrativa

Mediante el cuadro y grafico se puede mostrar que el 38% de los colaboradores casi nunca maniobran con eficiencia la documentación respectiva siendo de su entera responsabilidad, al igual que casi nunca difunden información administrativa de manera formal y oportuna, además el 33% de los trabajadores lo hace a veces.

Tabla 21: Calidad de recursos humanos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36	20%
Casi nunca	72	40%
A veces	50	28%
Casi siempre	9	5%
Siempre	12	7%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

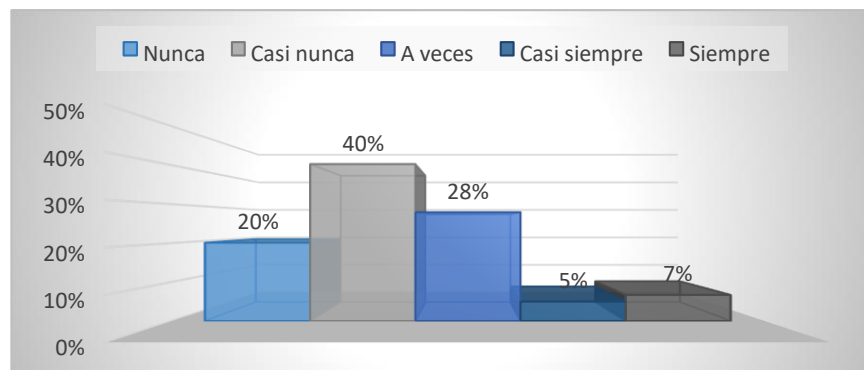


Gráfico 21: Calidad de recursos humanos

En la gráfica se puede observar que el 40% de los trabajadores evaluados casi nunca muestran responsabilidad, confianza y calidad de servicio, por lo que desarrolla un trabajo pésimo.

Tabla 22: Nivel de preparación profesional.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	38	21%
Casi nunca	81	45%
A veces	42	23%
Casi siempre	11	6%
Siempre	7	4%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

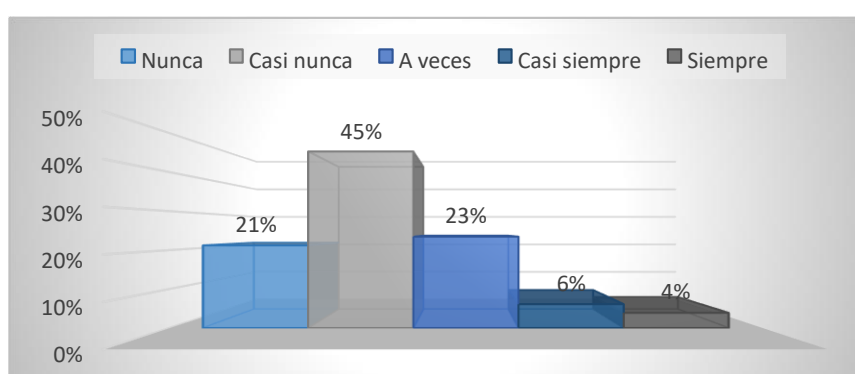


Gráfico 22: Nivel de preparación profesional.

Asimismo, en la gráfica se puede observar que el 45% de los trabajadores casi nunca demuestra el perfil profesional pertinente para el desempeño de sus funciones, la que muchas veces no se ajusta al puesto de trabajo.

Tabla 23: Demuestra la práctica de valores.

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	13%
Casi nunca	91	51%
A veces	50	28%
Casi siempre	9	5%
Siempre	6	3%
	179	100%

Fuente: elaboración propia

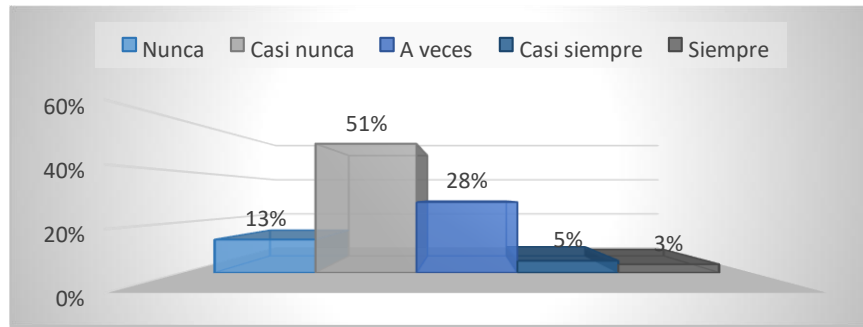


Gráfico 23: Demuestra la práctica de valores.

En la gráfica se puede observar que el 51% de los trabajadores casi nunca muestra el respeto a las normas de convivencia en la institución, facilitando así un ambiente de trabajo acogedor, tampoco expresan sus actitudes, valores y principios en sus funciones, creándose muchas veces un ambiente toxico.

4.3. Establecer el índice de relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.

Tabla 24: Confianza

		Gestión Logística	Eficiencia Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,836**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	179	179
	Coeficiente de correlación	,836**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	179	179

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia

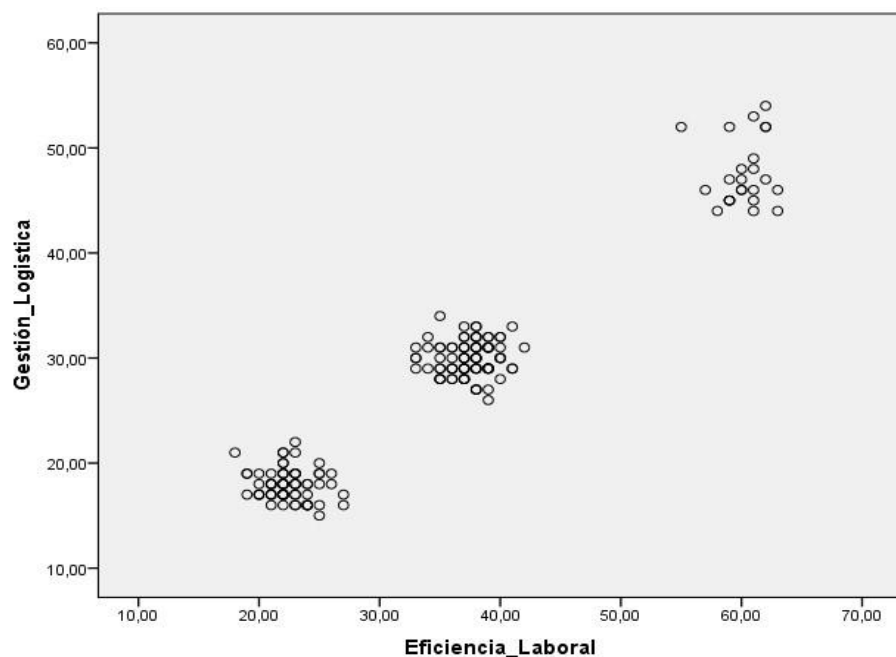


Gráfico 24: Confianza

Al procesar los datos, se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el programa SPSS, por lo que se ha extraído un índice de 0,836; margen aceptable para poder aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se deduce que la gestión logística se relaciona en gran nivel con la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, en el año 2018; por lo que da respuesta a la problemática previamente observada, que la eficiencia laboral depende de la gestión logística.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Después de analizar los resultados se logró demostrar que existe diversos problemas en la gestión logística, pues la UNAP presenta problemas desde el proceso de compras, abastecimiento y suministro, motivo que causa muchos errores referentes a los inventariados y a la distribución de los materiales a las distintas áreas que lo han requerido, es decir no existe un adecuado procedimiento para adquirir los materiales, distribuirlos, perjudicando significativamente la producción de los trabajadores de las distintas áreas; en cuanto a ello Valle (2014) encontró problemáticas similares, pues considera que los procesos establecidos de: recepción, almacenamiento y despacho de mercadería son demasiado lentos y burocráticos, generando así duplicidad de los procesos, pérdida de tiempo, teniendo gran injerencia en la productividad de la empresa. De esta manera se corrobora los postulados teóricos de los procesos logísticos, pues la gestión logística en la organización es de vital importancia ya que maneja los recursos del mismo, no hacerlo correctamente trae consigo diversas deficiencias que afectan al desarrollo de las funciones del personal y de la misma organización, tal como sucede en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Por otro lado, tras la problemática encontrada Bohorquez (2013) considera que para mejorar la gestión logística y su cadena de suministro se debe realizar ajustes en algunos procesos, implementando nuevas herramientas de trabajo, con la finalidad de obtener eficiencia organizacional en pro de garantizar un solidificación y firmeza en el mercado actual. Metodología que necesariamente debe ser aplicada en la UNAP pues diversas falencias se han encontrado en la eficiencia laboral de los trabajadores tras la deficiente gestión logística.

CAPITULO VI: PROPUESTA

Tras conocer la problemática en la gestión logística, se ha determinado plantear una propuesta que permita mejorar las falencias, asimismo lograr la eficiencia laboral, para ello se establecerá estrategias cada una con actividades que contribuyan al cumplimiento del objetivo y al desarrollo de la institución.

Objetivo General

Plantear estrategias de gestión logísticas que contribuyan a la eficiencia laboral.

Estrategias

□ Entrenamiento del personal en pro de mejora de la competitividad:

Sabiendo que el capital humano en una organización es el recurso más importante, motivo por el cual es clave capacitar conocimiento, habilidades y destrezas a los colaboradores con que cuenta dicha organización con la finalidad de que estos puedan realizar de manera eficiente sus responsabilidades, ayudando así en tener una buena motivación, compromiso e integración de los trabajadores en la organización.

Actividades

- Evaluar el rendimiento del personal antes de la capacitación.
- Coordinar previamente para determinar los temas a tratar en la capacitación
- Elegir los temas, la fecha y el lugar donde se desarrollará la capacitación.
- Comunicar al personal el motivo y el día en que se realizara la capacitación, señalando lo importante que es su presencia.
- Entregar folletos, fichas, trípticos, etc.
- Evaluar el desempeño del personal después de la capacitación.

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Personal encargado de la capacitación	1	500	500
Papel bond	1	25	25
Lapiceros	179	0,5	89,5
Impresiones	179	0,2	35,8
copias	179	0,1	17,9
Refrigerios	179	5	895
Total			1563,2

- **Aplicar la administración por procesos, no por funciones:** Enseñar, educar a los colaboradores de que sus responsabilidades giran más allá del simple compromiso de unas funciones específicas e importando solo la realización de los procesos encomendados por parte de la organización, se podrá tener un grupo de colaboradores dispuestos a ayudar, colaborar y a realizar lo mejor de sí en pro de obtener las metas trazadas, beneficiando a todos, eso es el concepto de administración por procesos, teniendo los siguiente beneficios: mejor planeación, desempeño y mayor calidad del trabajo a favor del cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Actividades:

- Realizar reuniones con el personal.
- Utilizar material audiovisual para mostrar al personal el correcto desarrollo de los procesos.
- Brindar información de los procesos mediante, folletos, libretas, etc.
- Explicar al personal de manera individual el propósito de la institución en función a los procesos.

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Papel bond	1	25	25
Lapiceros	179	0,5	89,5
Impresiones	179	0,1	17,9
copias	179	0,1	17,9
USB	1	22	22
Total			172,3

- **Motivar al personal de manera efectiva:** Tener a los trabajadores con mentalidad positiva, concentrados y motivados es un factor clave en todo proceso organizacional para poder ser más productivos, por esta razón es necesario generar políticas de satisfacción y bienestar hacia los trabajadores de la organización. Aclarando que al hablar de motivación no se refiere a beneficios económicos sino a las actividades y acciones que impulsan, promueven la organización en beneficio del capital humano (aniversarios, reconocimientos, capacitaciones, etc.)

Actividades

- Otorgar recompensas económicas al personal que ha demostrado mayor eficiencia laboral.
- En la celebración de aniversario de la institución, condecorar al personal con mayor eficiencia laboral (diplomas o certificados).
- Condecorarlo como el trabajador del mes.
- Felicitar el buen desempeño del personal frente a todos.

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Bono económico	2	300	600
Impresiones	179	0,2	35,8
copias	179	0,1	17,9
Total			653,7

- **Planear las actividades a realizar:** Factor clave hacia la dirección en una organización, esta medida nos facilitará en precisar los objetivos, metas, estrategias, políticas y procedimientos en pro del crecimiento de la organización.

Actividades

- Coordinar reuniones con el personal para planear los objetivos y las actividades a realizar.
- Tomar ideas del personal sobre las actividades a realizar.
- Debatir los procesos que permitirán desarrollar mejor las actividades.

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Papel bond	1	25	25
copias	179	0,1	17,9
Refrigerios	45	3	135
Total			177,9

- **Administrar bien el tiempo:** En una organización es importante la organización y contar en forma precisa cuáles serán las tareas prioritarias a seguir en función al tiempo con el fin de que los trabajadores incrementen su productividad.

Actividades

- Establecer un horario fijo para el ingreso y salida de la institución.
- Crear cartillas de control de asistencia
- Establecer el tiempo para la entrega de trabajos.

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Papel bond	1	25	25
Impresión	179	0,1	17,9
Cartulina	5	0,5	2,5
Lapicero	3	1	3
Total			48,4

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Después del análisis e interpretación de los resultados se ha logrado concluir las siguientes premisas:

La gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, conserva un regular progreso, con tendencias a ser deficiente, puesto que el proceso de compra y abastecimiento se ejecutan de mala manera, ya que no se identifica con facilidad proveedores pues no se realiza una certificación adecuada, así ves el procedimiento de pedido y entrada de no se viene realizando correctamente; asimismo no se viene realizando el adecuado manejo de los inventarios, al parecer el personal no tiene mucho conocimiento sobre ello, creando asimismo grandes deficiencias en la distribución de los materiales a las diferentes áreas ya que no se cuenta y registra la información pertinente.

Por otro lado, la eficiencia laboral en la UNAP, se encuentra en un nivel regular, con proyección a ser inadecuada para el desarrollo empresarial de la organización, puesto que se ha evidenciado dificultades en el ambiente laboral, además no existe un adecuado uso de los recursos, el personal asimismo no demuestra participar activamente en las actividades organizadas por la universidad, además se ha identificado un alto índice de malas relaciones entre compañeros, y en cuanto a los aspectos personales no muestra el pertinente nivel de preparación profesional, al igual que la práctica de valores se observa muy poco.

Finalmente se logra concluir que la gestión logística se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, en el año 2018, pues existe una fuerte relación entre ellas, como ya se venía observando previamente, la que a su vez se corrobora con el coeficiente de correlación de 0,836 índice muy cercano a 1 que es el margen esperado; por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones descritas anteriormente se realizan algunas recomendaciones esenciales.

Se recomienda diseñar e implementar un modelo nuevo de gestión logística que se adapte a las necesidades de la UNAP, de tal forma se involucre a cada una de las áreas en el proceso, es decir el procedimiento de monitorea debe ser una función compartida.

Por otro lado, se recomienda, llevar un registro diario de los requerimientos de cada puesto de trabajo en cuanto a materiales y equipamiento de tal forma de solicitar algo se ejecute mediante el requerimiento respectivo, siendo esto realizado mediante procedimientos cortos para el abastecimiento inmediato de lo requerido por el personal o área.

Finalmente se recomienda, realizar inicialmente una capacitación sobre el modelo de gestión logística a todo el personal, posteriormente realizar talleres para guiar y enseñar al personal su correcta aplicación. Además, se recomienda mejorar la comunicación interna para crear canales de dialogo ante cualquier problemática.

CAPITULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aleman, K. (2014). Propuesta de un plan de mejora para la Gestión Logística en la empresa constructora Jordan SRL. de la ciudad de Tumbes. (Tesis de pregrado), Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/616/1/ALEM%C3%81N_LUP%C3%9A_PLAN_GESTI%C3%93N_LOGISTICA.pdf
- Bohorquez, E. (2013). Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos S.A. corpisos S.A. en el municipio de turbaco, Bolívar. (Tesis de maestría), Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima ed.). México: McGraw-Hill/Ínter Americana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Escudero, M. (2013). Gestión Logística y comercial. Madrid: Ediciones parainfo S.A.
- Gómez, J. (2013). Gestión Logística y comercial. Madrid: Mc Graw - Hill - Interamericana de España S.L.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial (Decimocuarta ed.). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Lecuona, M. L. (Abril de 2013). Eficacia y eficiencia: ¿las aplicas en tu negocio? Obtenido de Galicia: <http://www.buenosnegocios.com/notas/321-eficaciay-eficiencia-las-aplicas-tu-negocio>

- López, M. (noviembre de 2016). Eficiencia y eficacia: ¿qué es mejor para una empresa? Obtenido de IMF Business School: <https://www.imf-formation.com/blog/corporativo/gestion-empresarial/eficiencia-y-eficaciaque-es-mejor/>
- Mansilla, B. (2016). Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera. (Tesis pregrado), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621338/1/TE SIS++FINAL+28-10.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621338/1/TE%20SIS%20FINAL%2028-10.pdf)
- Mora, L. (2010). Indicadores de la Gestión Logística. México: FESC.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Román, E. (2016). Influencia de la Gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora la selva S.A. periodo 2011 -2015. (Tesis de maestría), Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4237/Rom%C3%A1n_Tesis_Maestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. D. (2010). Macroeconomía. con aplicaciones a Latinoamérica (Decimonovena ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Serrano, C. (2013). Logística sector público - ley de contrataciones del estado. Logistokos, 02.
- Thompson, I. (enero de 2008). Definición de Eficiencia. Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Valle, G. (2014). Diseño de un modelo de Gestión Logística en la empresa Megapower S.A. de la ciudad de Ambato, para mejorar los niveles de productividad. (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del

Ecuador sede Ambato , Ecuador. Obtenido de
<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/932/1/75584.pdf>
Zúñiga, G. (06 de diciembre de 2016). La importancia de la logistica en las
organizaciones. Fasertec.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TITULO: "Gestión Logística y su relación con la Eficiencia Laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos".				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
General:	General:	General:		
¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos?	Determinar la relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.	Hi: La gestión logística se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.		Tipo de investigación: No Experimental Diseño de investigación: Descriptiva-Correlacional
Específicos:	Específicos:	Específicos:	a) Variables Independiente X =Gestión Logística	
¿Cómo se viene manejando la Gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos? ¿Cuál es el grado de eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos?	Evaluar la gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos. Conocer el grado de eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.	Hi1: La gestión logística de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, es inadecuada. Hi2: El grado eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, es bajo. Hi3: El índice de relación entre la gestión logística y la eficiencia	b) Variable Dependiente Y = Eficiencia Laboral	Población y muestra: La población de la presente investigación estará conformada por 179 Colaboradores. La muestra estará compuesta por 179 Personas.

TITULO: “Gestión Logística y su relación con la Eficiencia Laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos”.				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Qué índice de relación existe entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos?	Establecer el índice de relación entre la gestión logística y la eficiencia laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos.	laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos, es alto.		<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p>

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA

El cuestionario tiene como fin recoger información respectiva para el desarrollo de la investigación de un proyecto de tesis, evaluando así la Gestión Logística y la eficiencia Laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas.

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

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

Variable	Indicadores	Nº	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Gestión Logística	Compras y abastecimiento		Identificación de proveedores.					
		1	¿Considera que la universidad aplica una convocatoria adecuada para la selección de proveedores?					
			certificación de proveedores					
		2	¿La universidad opta por negociar con proveedores certificados?					
			calidad de pedidos generados					
		3	¿El personal realiza un listado de los pedidos generados durante el tiempo acordado y hace un reporte de los pedidos con problemas?					
			entregas perfectamente recibidas					
		4	¿La universidad realiza un informe de la cantidad de materiales existentes, controlando el					

		tiempo de entrega y la calidad de los mismos?					
Inventarios		rotación de materiales					
	5	¿Considera que los materiales rotan permanentemente?					
		exactitud en inventarios					
	6	¿La universidad calcula permanente los materiales existen en físico como en el sistema, a fin de comparar y controlar los mismos?					
		Registro actualizado de materiales					
	7	¿La información de los materiales existente se encuentran registrados adecuadamente, mediante códigos, nombre, colores, etc. ¿Tanto en físico como en virtual?					
8	¿Considera que los materiales registrados en los sistemas se actualizan permanente, en función a las existencias físicas?						
Distribución		entrega de información a tiempo					
	9	¿Considera que la información de los materiales existentes se entrega a tiempo a las diferentes áreas de la universidad?					
		Información completa					
	10	¿la información de los materiales existentes es registradas señalando cada una de sus características y dato completos?					
		Información en perfectas condiciones					

		11	¿La información en físico que se maneja de los materiales existentes se encuentra en buenas condiciones?					
			documentación sin problemas					
		12	¿La documentación de los materiales cumplen con toda la documentación para su respectivo control?					

ENCUESTA PARA EVALUAR LA EFICIENCIA LABORAL

El cuestionario mostrado tiene como finalidad reunir información pertinente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis, evaluando de esa manera la Gestión Logística y la eficiencia Laboral de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Iquitos. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas.

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

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

Variable	Indicadores	Nº	Índices / Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Eficiencia Laboral	Desarrollo Institucional	Ambiente institucional								
		1	¿El personal fomenta el clima favorable en la organización institucional?							
		2	¿Crea adecuadas relaciones interpersonales en la institución?							
		Adecuado uso de recursos								
		3	¿Considera que el personal utiliza los recursos de la institución para fines y propósitos laborales?							
		Retroalimentación y evaluación								
		4	¿Demuestra habilidades, capacidades y competencias en el desarrollo de sus funciones?							
		5	¿Utiliza técnicas de retroalimentación para fortalecer las capacidades y competencias de sus compañeros de trabajo?							
		Reflejo institucional	Nivel de percepción de la sociedad							
			6	¿Comparte información valiosa para el desarrollo de las actividades que						
			responda a los intereses y necesidades de la institución?							

	7	¿Evalúa periódicamente los resultados de la política institucional?					
	Participación en actividades						
	8	¿Demuestra su involucramiento en las actividades internas de la institución?					
	Relaciones interinstitucionales						
	9	¿Ofrece condiciones de relaciones interinstitucionales para mejorar la eficiencia del servicio?					
	Difusión de la documentación administrativa						
	10	¿Maneja con eficacia documentos que son de su responsabilidad?					
	11	¿Difunde información administrativa formal en forma oportuna?					
Actitud del potencial humano	Calidad de recursos humanos						
	12	¿Demuestra confianza, responsabilidad y calidad de servicio?					
	Nivel de preparación profesional						
	13	¿El personal muestra el perfil profesional pertinente para el desempeño de sus funciones?					
	Demuestra la práctica de valores en sus funciones						
	14	¿Demuestra normas de convivencia en la institución que facilita un ambiente agradable de trabajo?					
	15	¿Demuestra actitudes y valores positivos en el desempeño de sus funciones?					