



## **Tesis**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas

Departamento de Ciencias Económicas y Empresariales

Escuela Profesional de Administración de Negocios

### **La motivación laboral y su relación con el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa**

Work motivation and its relationship with logistics management in a service company in province of Arequipa

#### **Autores:**

Karen Claudia Coricaza Salazar

Carlos Miguel Alvarez Barriga

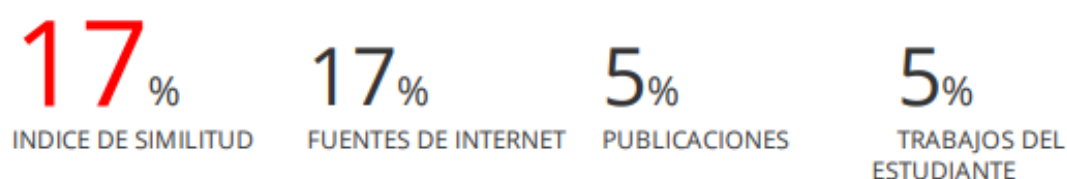
#### **Asesor:**

Dr. Oscar Horacio Ramirez Lazo

Arequipa, 2022

# La motivación laboral y su relación con el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucsp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>es.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre Elizabeth del Rosario quien con mucho amor y esfuerzo me ha permitido cumplir otra meta más en mi vida, gracias por inculcar en mí valores y el amor a Dios, eres mi mayor motivación y ejemplo.

Mi hermano Erick, por su amor, apoyo y alegría en todo momento, por ser un gran ejemplo de hijo, hermano y amigo.

Karen

Esta tesis está dedicada a las 3 mujeres de mi vida:  
Mi abuela, quien este año partió al cielo, te quiero y te voy a querer siempre Mamá Manuela.

Mi mamá, mi reina, mi fuerza y mi motivo para seguir a delante. Mi hermana, mi princesa.

Carlos

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a:

Dios, por su infinito amor y bendecirme con una familia maravillosa.

La Universidad Católica San Pablo, por su enseñanza y formación tanto profesional como personal que hicieron de mí una profesional con vocación y dedicación.

Finalmente, a toda mi familia que siempre me acompañan en todos mis sueños.

Karen

Quiero agradecer a mi padre y la empresa por habernos permitido ingresar a conocer sus operaciones y procesos.

Carlos

## RESUMEN

En la investigación se buscó determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.

La investigación tiene un diseño no experimental, del tipo correlacional, de corte transversal, y para medir las variables en el caso de la variable motivación laboral se utilizó el cuestionario de Córdova (2018) de su investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Céticos Paita” el cual consta de 15 preguntas divididas en 3 dimensiones: logro, poder y afiliación; mientras que, para la variable desempeño de la Gestión Logística, el cuestionario utilizado es de Cano et al. (2015). En su investigación “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México”, siendo este cuestionario utilizado y mencionado por Lazo y Ruiz (2021) en su investigación “Gestión logística en la calidad de servicio de los operadores logísticos en Callao - Perú, 2021”, el cual consta de 21 preguntas divididas en 5 dimensiones: compras, distribución, abastecimiento de materiales, producción, y servicio al cliente y flujo de información.

Las encuestas fueron aplicadas a los trabajadores de la empresa de servicio, aplicando una muestra no probabilística de tipo censal, y se realizó a la totalidad de personal en la empresa el mismo que era un total de 60 personas.

Por último, se determinó con un nivel de confianza de 99% una correlación estadística significativa, positiva y moderada entre las variables, así mismo la motivación tiene un nivel alto con un 66.7% de participación y el desempeño de la gestión logística tiene un impacto de nivel alto con un 98.3% de participación.

Palabras clave: Motivación laboral, desempeño, gestión logística, empresa de servicios, correlación estadística.

## ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between work motivation and the performance of logistics management in a service company in the province of Arequipa, the hypothesis being that the work motivation of the workers of a service company is low as a result of a deficient logistics performance related to poor communication between the different areas and the disorder present in the workspace due to the lack of prioritization of activities, it is likely that there is a significant relationship between the motivation variable of the staff and the performance of the logistics Área in the company .

The study has a non-experimental, correlational, cross-sectional design and to measure the variables, in the case of the work motivation was used the questionnaire used is Córdova (2018) from his research "Work motivation and organizational commitment in workers of the Ceticos Paita" which consists of 15 questions divided into 3 dimensions: Achievement, Power and Affiliation, while for the Logistics Management Performance variable the questionnaire used is from Cano et al.(2015) in their research "Logistics management model for small and medium-sized companies in Mexico", this questionnaire being used and mentioned by Lazo and Ruiz (2021) in their research "Logistics management in the quality of service of logistics operators in Callao - Peru, 2021", which consists of 21 questions divided into 5 dimensions: purchases, material supply, production, distribution and customer service and information flow.

The questionnaires were applied to the workers of the service company, applying a non-probabilistic sample of census type, and it was carried out to all the personnel in the company (60 people).

Finally, a significant, positive and moderate statistical correlation between the variables was determined with a confidence level of 99%, likewise the motivation has a high level with 66.7% participation and the performance of logistics management has a high level impact with 98.3% participation

Keywords: Work motivation, performance, logistic management, service company, statistical correlation.

## INDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN.....	v
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	v
1.1. Línea de Investigación.....	8
1.2. Descripción del Problema .....	8
1.3. Preguntas de Investigación.....	10
1.3.1. Problema General .....	10
1.3.2. Problemas Específicos .....	10
1.4. Objetivos de la investigación .....	11
1.4.1. Objetivo General.....	11
1.4.2. Objetivos Específicos .....	11
1.5. Justificación de la Investigación.....	12
1.5.1. Conveniencia.....	12
1.5.2. Relevancia Social .....	13
1.5.3. Valor teórico .....	13
1.5.4. Utilidad Metodológica .....	14
1.5.5. Implicancia Práctica.....	14
1.6. Delimitación .....	15
1.6.1. Delimitación temática.....	15
1.6.2. Delimitación temporal .....	15
1.6.3. Delimitación espacial .....	15
CAPITULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	16
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	17
2.1.3. Antecedentes Locales .....	19
2.1.4. Administración .....	21
2.1.5. Motivación laboral.....	23
2.1.6. Gestión logística .....	27
2.1.7. Logística .....	28
2.1.8. Hipótesis.....	32
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	33

3.1.	Diseño general de la investigación .....	33
3.1.1.	Enfoque .....	33
3.1.2.	Método .....	33
3.1.3.	Alcance.....	33
3.1.4.	Diseño y tipo.....	34
3.2.	Unidades de análisis.....	34
3.2.1.	Tamaño de la muestra.....	34
3.3.	VARIABLES .....	36
3.3.1.	Conceptualización de las variables.....	36
3.4.	Medición de las variables.....	36
3.4.1.	Fuente de recolección de datos.....	36
3.4.1.	Operacionalización de las variables.....	37
3.4.2.	Técnica de recolección de datos.....	38
3.4.3.	Instrumento para la recolección de datos .....	39
3.4.4.	Escalas de medición.....	40
3.4.5.	Confiabilidad y validez de las escalas de medición.....	40
3.5.	Método para el análisis de datos .....	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....		41
4.1.	Resultados descriptivos.....	41
4.2.	Resultados de contingencia.....	45
4.3.	Resultados correlacionales.....	69
4.4.	Discusión.....	73
5.1.	Conclusiones.....	76
5.2.	Recomendaciones .....	78
Referencias .....		81
Anexos .....		84
Anexo N° 1 Matriz de consistencia .....		84
Anexo N° 2 Encuesta.....		86

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b>	Colaboradores.....	35
<b>Tabla 2.</b>	Operacionalización de las variables.....	37
Tabla 3:	Edad y sexo .....	41
<b>Tabla 4.</b>	Resultados de la variable Gestión Logística .....	41
<b>Tabla 5.</b>	Resultados de la variable Motivación Laboral .....	44
<b>Tabla 6</b>	Edad - Compras .....	45

<b>Tabla 7</b> Edad- Abastecimiento de materiales .....	46
<b>Tabla 8</b> Edad – Producción .....	47
<b>Tabla 9</b> Edad – Distribución al cliente.....	47
<b>Tabla 10</b> Edad – Flujo de información .....	48
<b>Tabla 11</b> Edad -Desempeño de gestión logística.....	49
<b>Tabla 12</b> Edad -Logro.....	50
<b>Tabla 13</b> Edad - Poder .....	50
<b>Tabla 14</b> Edad – Afiliación.....	51
<b>Tabla 15</b> Edad – Motivación .....	51
<b>Tabla 16</b> Sexo - Compras.....	52
<b>Tabla 17</b> Sexo – Abastecimiento de materiales.....	52
<b>Tabla 18</b> Sexo - Producción .....	53
<b>Tabla 19</b> Sexo – Servicio al Cliente .....	54
<b>Tabla 20</b> Sexo – Flujo de información .....	54
<b>Tabla 21</b> Sexo – Desempeño de la gestión logística .....	55
<b>Tabla 22</b> Sexo - logro .....	55
<b>Tabla 23</b> Sexo - Poder.....	56
<b>Tabla 24</b> Sexo – Afiliación .....	56
<b>Tabla 25</b> Sexo - Motivacion .....	57
<b>Tabla 26</b> Tiempo de servicio - Compras .....	58
<b>Tabla 27</b> Tiempo de servicio - Abastecimiento de materiales .....	58
<b>Tabla 28</b> Tiempo de servicio - Producción.....	59
<b>Tabla 29</b> Tiempo de servicio - Distribución y servicio al cliente .....	59
<b>Tabla 30</b> Tiempo de servicio - Flujo de información.....	60
<b>Tabla 31</b> Tiempo de servicio - Desempeño de la gestión logística.....	60
<b>Tabla 32</b> Tiempo de servicio -Logro .....	61
<b>Tabla 33</b> Tiempo de servicio - Poder .....	62
<b>Tabla 34</b> Tiempo de servicio - Afiliación .....	62
<b>Tabla 35</b> Tiempo de servicio - Motivación.....	63
<b>Tabla 36</b> Área de Trabajo - Compras .....	63
Tabla 37 Área de Trabajo - Abastecimiento de materiales.....	64
<b>Tabla 38</b> Área de Trabajo - Producción .....	64
Tabla 39 Área de Trabajo - Distribución y servicio al cliente .....	65
<b>Tabla 40</b> Área de Trabajo - Flujo de información .....	65
<b>Tabla 41</b> Área de Trabajo - Desempeño de gestión logística.....	66
<b>Tabla 42</b> Área de Trabajo - Logro.....	67
Tabla 43 Área de Trabajo - Poder.....	67
<b>Tabla 44</b> Área de Trabajo - Afiliación.....	68
<b>Tabla 45</b> Área de Trabajo - Motivación .....	68
<b>Tabla 46.</b> Pruebas de normalidad.....	69
<b>Tabla 47</b> Correlación .....	70
<b>Tabla 48</b> Correlaciones por dimensiones.....	71

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pirámide de Maslow .....	25
-----------------------------------	----

Figura 2 Elementos de la gestión logística .....	28
Figura 3 Funciones de la gestión logística .....	30
Figura 4 Fases de la logística inversa .....	31

## INTRODUCCIÓN

Según Copuš et sl. (2019) una industria que tiene una cultura organizacional basada en la motivación, se puede observar colaboradores que han generado un pensamiento innovador, que es un factor clave para la mejora continua en las industrias manufactureras y para la sostenibilidad de las organizaciones a lo largo del tiempo. Los colaboradores al estar motivados, tienden a cumplir de una forma eficiente y eficaz las expectativas de los requerimientos necesitados por la organización. Actualmente las organizaciones dependen de su capital humano pero con los años se ha perdido la debida importancia de ellos, dejando de lado sus necesidades y objetivos

Dada la importancia de la motivación en el trabajo, existen investigadores que realizaron estudios de la correlación de la motivación con otros aspectos empresariales, como señala Alavedra (2019) cuyo estudio determinó la relación de variables de liderazgo transformacional y motivación laboral. Asimismo, como refiere Sánchez(2020) en su investigación en una empresa Peruana, en la cual determinó la relación entre la motivación con el desempeño laboral obteniendo el nivel de significancia de 0% y 3.1%, siendo estas menores al 5%, llegando a la conclusión que se relacionan entre ellas de una forma positiva y significativa; ambos estudios se enfocan en la teoría de la autodeterminación (TAD) que aborda temas fundamentales de la organizaciones como la cultura organizacional, ya que esta genera que los procesos organizacionales contribuyan más a la productividad en los colaboradores

De la misma manera Kanat-Maymon et al. (2020) y Ju (2020) describen a la motivación como una herramienta útil para el liderazgo en las organizaciones y que puede desarrollarse desde supervisores hasta operarios o hasta en diferentes sectores como procesos, logística o seguridad. En las organizaciones modernas la motivación es un tema indispensable, ya que genera mayor productividad en los colaboradores.

Hoy en día, el tema de la logística es una cuestión tan importante para las empresas, según Zijm et al.(2019), la logistica actualmente es considerada como un catalizador en la economía moderna y contribuye de forma directa a la mejora economica, como tambien es considerada una ventaja competitiva en las empresas.

Es así que la logística es uno de los procesos que mediante una buena práctica y gestión permite a la empresa tener un mejor desempeño, ya sea al reducir costos, minimizar tiempos de entrega, incrementando capacidad productiva, dando como resultado la mejora de los productos y/o servicios consiguiendo una mejor eficiencia de las operaciones; en este proceso se tiene que dar control y seguimiento para identificar posibles fallas que ayudarán a una buena toma de decisiones. Durante su medición es importante determinar a las figuras principales en el proceso, al igual que las relaciones que se dan entre los puestos de trabajo y la motivación, ya que se tiene que evaluar el desempeño en general y no solo de forma individual.

La empresa en la que se realiza el presente trabajo presta servicios de soldadura, pintura, carpintería y cerrajería a una empresa minera; tiene un contrato firmado de dos años con la posibilidad de ampliarse hasta por cinco años, más si los servicios prestados cumplen con la satisfacción del cliente. La gerencia está enfocada en alcanzar las metas para lograr una ampliación de contrato, pero descuidando a los colaboradores del área logística quienes están interesados en buenas condiciones de trabajo y motivaciones salariales. La logística inicia con las operaciones en taller donde un jefe de planta realiza los requerimientos de materiales que él considera necesarios para empezar con las fabricaciones, al no tener un personal de almacén no se maneja stocks y en algunas oportunidades se ha detenido la fabricación ya que faltó algún insumo retrasando la entrega del producto en taller y la entrega del servicio en mina generando malestares a los usuarios que se atiende. La carga laboral para el área logística es bastante, muchas veces no se dan abasto y en ocasiones se sienten desmotivados ya que no se da el soporte necesario al área que es muy importante para poder alcanzar los objetivos dentro de la empresa. Con los resultados obtenidos en la presente investigación se va poder identificar como es el desempeño de la gestión logística para así poder dar recomendaciones a partir de esta relación.

El contenido de la presente investigación abarca los siguientes aspectos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, en el que se presenta la línea de investigación, el enfoque del presente trabajo a través la descripción del problema,

las preguntas de investigación de donde surge el problema general y los problemas específicos, los objetivos tanto general como específicos, la justificación de la investigación, la delimitación temática, temporal y espacial, así como la viabilidad de la investigación.

Capítulo II: Revisión de la literatura, se presentan antecedentes de la investigación tanto internacionales, naciones y locales, el desarrollo de marco teórico en el que se mencionan los conceptos relacionados al tema de investigación para un mejor entendimiento de las variables de estudio y la hipótesis

En el Capítulo III: Planteamiento Metodológico, se trabaja el diseño general de la investigación, es decir el enfoque, método, alcance y tipo de investigación, también en este capítulo se encuentra la descripción de las variables e indicadores con los que se trabajará en la investigación y por último la técnica que será utilizada para la recolección de datos: la encuesta.

En el Capítulo IV: Resultados, se presenta los resultados de la validez y confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach, obtenidos de la encuesta realizada a los 60 colaboradores de esta empresa.

En el Capítulo V: Discusión de resultados, se presenta las conclusiones y recomendaciones como resultado del análisis realizado, considerando los datos obtenidos.

Además, se presenta la lista de referencias revisadas para una mejor comprensión de las variables de investigación.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Línea de Investigación**

Administración de negocios: Gestión para negocios

### **1.2. Descripción del Problema**

Se entiende por motivación laboral, según Campos (2022) como un elemento importante para que los trabajadores se sientan integrados a la organización, Dentro del ámbito laboral, se puede definir a la motivación como aquel proceso que orienta y a la vez empuja a las personas para alcanzar sus objetivos. Es así que actualmente se puede decir que es indispensable para el desarrollo de las personas dentro de su centro de empleo asegurando un ambiente laboral bueno y logrando disminuir o eliminar la rotación de personal, asegurando así una permanencia a largo plazo del personal.

Por otro lado, la logística, según Escudero (2019) es el conjunto de actividades que empiezan por la adquisición de materias primas o insumos hasta la entrega del producto terminado. Mientras que la gestión logística según Schönsleben (2022) es la gestión eficiente y eficaz de las actividades logísticas para cumplir los requerimientos del cliente. La gestión logística es muy relevante dentro de las organizaciones ya que al ver todo el flujo del proceso desde el pedido del cliente hasta la entrega del producto o servicio se deben evaluar los diferentes procesos que puedan afectar a los requerimientos del cliente, siendo estas gestiones las que se midan para evaluar su desempeño y competitividad con otras empresas que brinden el mismo producto o servicio.

Es importante conocer también el impacto que tiene la actividad minera en el Perú, como lo presenta Díez Canseco (2020) es la obtención de minerales a través del procesamiento de grandes cantidades de materiales extrayendo solo los volúmenes del producto deseado; dicha actividad tiene mucha relación con la economía y el medio ambiente ya que atraen inversiones generando puestos de trabajo y en el panorama ambiental se han generado conflictos sociales por malas prácticas en sus operaciones. Según Díez Canseco (2020) a finales del 2019 se alcanzó 321 millones en inversiones para el rubro de exploraciones

mineras lo que se espera es que con proyectos estimados como Corani, San Gabriel y Yanacocha Sulfuros para este año se pueda promover la industria minera contribuyendo a la economía y el desarrollo.

La empresa de estudio con sede principal en Lima ganó una licitación de dos años para trabajar con la Sociedad Minera Cerro Verde; ubicada en el distrito de Tiabaya en la ciudad de Arequipa realiza los servicios de carpintería, cerrajería, soldadura y pintura, con alrededor de 20 operarios en el asentamiento minero y 10 operarios en el taller de la ciudad, los servicios mas solicitados por el cliente es la fabricación de muebles de melamina y letreros de señalización los cuales se fabrican en taller donde está un jefe de planta y cuatro responsables para cada área que son soldadura, carpintería, pintura y plotter.

El área de logística, conformada por el jefe de logística y un asistente se encargan de recibir diariamente muchos requerimientos que realiza el jefe de planta para su posterior gestión de compras y aprovisionamiento quedando esta área saturada de trabajo; todos los días surgen nuevos requerimientos de trabajos y servicios totalmente distintos, en algunos casos el personal operativo se siente abrumado de la carga laboral diaria y la poca comunicación que hay entre los supervisores, solicitando estos ultimos en ocasiones que se pare un trabajo ya empezado para iniciar otro que tiene mayor "prioridad" generando desorden y complicando tambien al Área logística ya que no les permite manejar un stock de productos adecuado –salvo pinturas y materiales consumibles- para los servicios ya que son diferentes requerimientos.

Por otro lado al momento de requerimientos de materiales, al iniciar la generacion de la orden de compra, y una vez que llegan al taller de Tiabaya los pedidos, se registran y se guardan en un pequeño almacén al cual todos tienen acceso ya que no hay un responsable de almacén ni control de los productos que salen de éste. En algunas ocasiones el personal se ha quedado sin materiales para trabajar por requerimientos incompletos del jefe de planta el cual se siente poco motivado ya que muchas veces para lograr los objetivos se queda trabajando con el personal en taller, pero en mina solo reconocen al personal que instala los muebles generando algun tipo de molestia. Los requerimientos de servicio incompletos detienen la producción hasta que el área logística logre conseguir los materiales para continuar con estos trabajos incompletos, esta gestion hace que los tiempos

de producción aumenten, y se tenga que presionar al personal para cumplir con los plazos establecidos.

Por las mañanas el camión se carga con todos los productos fabricados, por la premura del tiempo se presiona al personal para cumplir con la entrega en mina, en algunos casos se han presentado muebles que no son bien embalados y cuando llegan al punto de entrega después de 45 minutos de viaje por trocha se encuentran dañados lo que implica tratar de acomodarlos en el taller de mina o en el peor de los escenarios bajarlos nuevamente al taller en Tiabaya para ser arreglados perdiendo así horas hombre y horas máquina. Todas estas consecuencias afectan al buen desempeño de las acciones tomadas por la logística, afectando a su eficacia y eficiencia de la empresa y sus actividades.

En ese sentido, la empresa necesita identificar las necesidades del personal para poder motivarlo correctamente y la gestión logística que tiene la empresa de servicios pueda cumplir los requerimientos y metas en función de un personal comprometido, motivado con su trabajo y con los objetivos de la organización.

### **1.3. Preguntas de Investigación**

#### **1.3.1. Problema General**

A partir del anterior planteamiento, se puede formular la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y el desempeño de la gestión logística de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

En función a la pregunta principal en la formulación del problema, se desprenden las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál será el nivel de la motivación laboral de los trabajadores en una empresa de servicio en la provincia de Arequipa?
- ¿Cuál será el nivel del desempeño en la gestión logística de una empresa de servicio en la provincia de Arequipa?

- ¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y el proceso de compras de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?
- ¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y el abastecimiento de materiales de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?
- ¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y la producción de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?
- ¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y la distribución y servicio al cliente de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?
- ¿Cuál será la relación entre la motivación laboral y el flujo de información de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la motivación laboral de los trabajadores en una empresa de servicio en la provincia de Arequipa.
- Analizar el desempeño en gestión logística de una empresa de servicio en la provincia de Arequipa.
- Establecer la relación entre la motivación laboral y la primera dimensión del desempeño de la gestión logística que es el proceso de compras de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.
- Determinar la relación entre la motivación laboral y la segunda dimensión del desempeño de la gestión logística que es el

abastecimiento de materiales de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.

- Relacionar la relación entre la motivación laboral y la tercera dimensión del desempeño de la gestión logística que es la producción de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.
- Interpretar la relación entre la motivación laboral y la cuarta dimensión del desempeño de la gestión logística que es la distribución y servicio al cliente de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.
- Precisar la relación entre la motivación laboral y la quinta dimensión del desempeño de la gestión logística que es el flujo de información de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.

## **1.5. Justificación de la Investigación**

La presente investigación ayuda a los tesisistas a identificar la relación que existe entre la motivación laboral y desempeño de la gestión logística en dicha empresa de servicios y de esta manera poder testear al personal en cuanto a nivel de motivación, es decir, que tan motivados o desmotivados están y su relación con el desempeño que se logra con la gestión logística de la propia empresa en estudio.

### **1.5.1. Conveniencia**

Mediante la tesis, los investigadores podrán aplicar todo el conocimiento adquirido en dirección del personal, comportamiento organizacional, así como en logística y técnicas de gestión durante su formación profesional, en la universidad, así como su experiencia laboral en el área logística; ello les permitirá obtener el título académico de licenciados de Administración de Negocios, al término de la presente investigación.

Junto a la experiencia laboral en el área logística, lo que les permitirá obtener el título académico de licenciados de Administración de Negocios al término de la presente investigación.

### **1.5.2. Relevancia Social**

Analizando desempeño de la gestión logística y su relación con la motivación laboral en la organización elegida, ésta se beneficiará con una mejor gestión en todas sus áreas, lo cual ayudará a optimizar procedimientos con una mejor relación con el personal y así alcanzar las metas propuestas y la satisfacción del cliente lo que la convierte en una empresa más competitiva, capaz de ganar mejores contratos y aumentar la incorporación de personal y mantenerlos en función de una estrategia basada en la motivación. Según informa el Ministerio de Energía y Minas (MINEM, 2022), la región de Arequipa se establece en primer con la mayor cantidad de trabajadores en el rubro de minería siendo 32 mil 026 trabajadores en el rubro minero beneficiando a muchas familias. Estas cifras se irá incrementando por la ampliación y arranques de los diferentes proyectos mineros como es el caso de arranque de planta de Quellaveco o ampliación de capacidad productiva de las diferentes unidades mineras, al incrementar la producción o proyectos, incrementa el pedido de mano de obra disponible y priorizando a las personas o empresas de su región, esto como parte de sus compromisos como responsabilidad social. Lo que generaría mayores pedidos de servicio o productos a las empresas de servicios que trabajan con estos proyectos mineros, siendo una de estas, la empresa de estudio en esta investigación, por consecuencia las empresas que prestan servicio deberán contratar mayor personal para cumplir las exigencias de los pedidos, como también retener al personal en nuestras organizaciones, para que se queden en la organización, originando mayor número de puestos de trabajo a las familias de los trabajadores y estabilidad laboral, en temas de los beneficios adquiridos y ambientes laborales.

### **1.5.3. Valor teórico**

En el estudio se hará la recopilación teórica sobre la motivación laboral y sobre la técnica de recopilación de información y su procesamiento de datos para analizarlos con respecto a las teorías de la gestión logística, procesos y recursos, pudiendo verificar su impacto positivo en la empresa y como este puede mejorar el desempeño logístico, De igual forma servirá de

referente académico, como una fuente de información actualizada según fecha de emisión de la presente tesis para futuras investigaciones que querrán tocar el tema de motivación y el desempeño en la gestión de la empresa en actividades logísticas.

#### **1.5.4. Utilidad Metodológica**

El uso de cuestionarios para lograr medir la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño de la gestión logística logrará identificar problemas que puedan existir dentro de la empresa con el fin de optimizar el talento humano logrando eficacia y eficiencia.

Por ello la variable motivación laboral se medirá con el cuestionario utilizado por Córdova (2018) de su investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Céticos Paita” el cual consta de 15 preguntas divididas en 3 dimensiones: logro, poder y afiliación.

Mientras para la variable desempeño de la gestión logística se medirá con el cuestionario de Cano et. Al. (2015) de su investigación “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México”, siendo este cuestionario utilizado y mencionado por Lazo y Ruiz (2021) en su investigación “Gestión logística en la calidad de servicio de los operadores logísticos en Callao - Perú, 2021”, el cual consta de 21 preguntas divididas en las 5 dimensiones que tiene la logística.

#### **1.5.5. Implicancia Práctica**

A corto plazo de llevar a cabo la presente investigación, ayudaría a la empresa a obtener trabajadores más motivados, con lo cual el área logística dará un mejor servicio. Los clientes corporativos recibirán un producto y servicio de calidad, trayendo a la organización beneficios a mediano plazo, como la adquisición de nuevos contratos y más clientes.

A largo plazo, podrá aumentar su capacidad de producción para expandirse a nuevos puntos más cercanos al mercado u/o llegar a otras regiones del país. Teniendo ya una gestión y estudio basado en la motivación y su relación con el desempeño logístico.

De igual forma el presente estudio puede ser la base para futuros proyectos de mejora dentro de la empresa, como son 5'S (orden y limpieza) o mejoras como lean manufacturing, ya que todos estos proyectos son gestionados y ejecutados por capital humano, los cuales deben estar motivados para poder maximizar su impacto en sus tareas dentro de la empresa.

## **1.6. Delimitación**

### **1.6.1. Delimitación temática**

Campo: Ciencias Económicas Empresariales

Área: Administración de Negocios

Línea: Gestión para negocios

### **1.6.2. Delimitación temporal**

La presente investigación se realizará en un solo periodo de tiempo de 4 meses en el año 2020.

### **1.6.3. Delimitación espacial**

El trabajo de investigación se va desarrollar en una empresa de servicios ubicada en:

- Provincia : Arequipa
- Región: Arequipa
- Distrito: Tiabaya

## **CAPITULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Torres et. Al (2020) “Influencia de la corporación colombiana de logística en la decisión de estudio de sus empleados” Universidad Politécnica GranColombiano, Bogotá – Colombia.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general el identificar la influencia de la empresa Corporación Colombiana de Logística en la decisión de estudiar de sus trabajadores desde la perspectiva de la motivación. El estudio es del tipo mixto, tiene un alcance descriptivo y el instrumento aplicado fue la encuesta, a el 22% de trabajadores en la empresa

Al finalizar el estudio se concluyó que los trabajadores de dicha empresa presentan niveles de desmotivación altos debido a que existe una alta rotación de personal y esto crea un mal clima organizacional e insatisfacción laboral, lo que representa una amenaza para tanto para esta empresa, como para cualquier otra organización, por ello esta investigación resulta relevante para la investigación porque confirma que la motivación es punto clave en cualquier organización.

Silva y Ramírez (2020) “Programa de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Apoyo Logístico A&L S.A.S.”, Ibagué – Colombia.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un programa de motivación laboral en los colaboradores de la de la empresa Apoyo logístico, la investigación fue de tipo cuasiexperimental, el instrumento usado fue la encuesta, con una muestra de 25 trabajadores. Luego del estudio, se obtuvo como resultado que el 71% de los encuestados no se encuentran motivados ni felices en su trabajo, según este dato podemos concluir que más de la mitad de la empresa se siente insatisfecho laborando, ya que cumplen con su trabajo, pero sin motivación.

Por ello es tan relevante esta investigación ya que nos hace ver la realidad de los trabajadores y la importancia de la motivación tanto en el trabajo como personalmente.

Verdesoto (2021) “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019” Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, es una investigación de tipo cualitativa, descriptiva y no experimental, el instrumento utilizado fue la encuesta, aplicada a 38 funcionarios.

Los resultados de dicha investigación mostraron que los funcionarios tienen una buena perspectiva de los factores intrínsecos ya que desarrollan su labor con alegría y entusiasmo, pero en los factores extrínsecos se observó varias deficiencias ya que las respuestas obtenidas en las encuestas decía que no reciben reconocimientos o felicitaciones por la realización acertada de su trabajo, y esto nos lleva a ver que no solo en las empresas de producción, sino en todos los rubros, la motivación es punto clave para la superación y el alcance de los objetivos de la empresa, porque un colaborador motivado, alcanza sus objetivos personales y profesionales.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Macedo (2018) “Relación entre la motivación personal y productividad en la empresa comercial BIONOVA S.A.C.” Universidad de Piura, Piura – Lima.

El estudio presentado tiene como objetivo general es determinar la relación entre la motivación del personal y su productividad laboral, esta investigación es de tipo cuantitativa de diseño correlacional, el instrumento de estudio fue la encuesta, con una muestra de 20 colaboradores.

Como resultado se obtuvo que el 65% de los encuestados considera que la motivación que recibe en la empresa interfiere en su productividad, por ello propusieron crear un plan motivacional en el cual aumenten el

reconocimiento a su labor, sobre todo en el área de despacho, ya que ellos son los trabajadores con funciones que demandan mayor esfuerzo físico y con ello podemos ver lo importante que es la motivación en las empresas ya que con un buen plan motivacional podemos crear un colaborador satisfecho y eso lleva a un buen trabajo.

Luque (2019) "La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de Puno - periodo 2017", Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú.

La presente investigación es de tipo descriptiva y la técnica fue la encuesta, la cual fue aplicada en una muestra de 20 colaboradores, el objetivo de aplicar dicha encuesta fue determinar la relación entre productividad y gestión logística en dicha empresa,

Como resultado se obtuvo que hay otras variables que se relacionan directamente con los procesos de gestión logística, el estudio da como aporte realizar una adecuada implementación en la gestión logística ya que es un elemento importante para alcanzar las metas y objetivos dentro de la organización.

Juárez y Palpa (2020) "Desempeño Laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa ESTILO S.A.C. del distrito del cercado de Lima 2018" Universidad Peruana de las Américas, Lima – Perú.

La presente investigación tiene como objetivo demostrar si existe influencia del desempeño laboral en dicha empresa. El tipo de investigación aplicada es descriptiva no experimental, y se aplicó una encuesta a toda la empresa siendo un total de 21 trabajadores

Luego de aplicar las encuestas, se obtuvo que existe una relación positiva considerable, es decir que el desempeño laboral de los trabajadores influyó significativamente en la gestión de almacén de la empresa.

Esto nos lleva a deducir que, si aumenta el nivel de desempeño laboral, también aumentará la gestión dentro del área del almacén, por ello en las

empresas siempre debemos motivar a nuestros trabajadores para que tengan un buen desempeño laboral.

Narváez (2018) “Clima organizacional y el desempeño laboral en el área logística del Ministerio de la producción – Lima 2018” Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú.

El presente estudio tiene como objetivo general determinar cómo influye el clima laboral del Ministerio de Producción en el desempeño de esta misma entidad. La investigación tiene como tipo cuantitativa y la técnica utilizada fue el cuestionario aplicada a una muestra de 60 colaboradores

Como resultado se obtuvo que si existe una correlación, la relación ente el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha entidad es positiva y alta, por ello se recomendó a la empresa mejorar la motivación ya que ello llevara a mejorar el desempeño laboral no solo en los colaboradores del área logística, sino también de toda la entidad. Al mejorar el área esto incentiva a toda la empresa, por ello siempre es indispensable una buena motivación en cualquier organización

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Cornejo y Vilca (2018) “Relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Hagemsa”, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa- Perú

El presente estudio buscó determinar si existe una relación directa entre la motivación y desempeño laboral en una empresa de transportes en Arequipa.

La técnica que es utilizada en la investigación es la encuesta para ambas variables, la cual fue aplicada a 112 colaboradores de la empresa de transportes.

Luego de la investigación se concluyó que la motivación laboral de los trabajadores de la empresa es bajo, esto debido a que los colaboradores no consideran que sean recompensados intrínseca como extrínsecamente, por lo cual se deduce que cualquier trabajo va de la mano con la motivación.

Sánchez y Vargas (2019) “Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral: caso oficina de logística Gobierno Regional de Arequipa 2019 -Arequipa” Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú.

El presente estudio tiene como objetivo identificar la relación entre el desempeño laboral y la gestión por competencias en el Gobierno Regional de Arequipa.

El tipo de investigación es cuantitativa descriptiva y correlacional con un tipo de diseño no experimental transversal

Como resultado se obtuvo que existe un nivel alto de gestión y desempeño laboral y esto es importante ya que hoy en día la mayoría de las organizaciones públicas no consideran a las competencias como parte fundamental en los procesos, sin embargo, son importantes porque ayudan a que los colaboradores demuestren sus conocimientos y aptitudes de manera óptima haciendo que su desempeño laboral alcance un nivel alto.

Bernaola y Vargas (2020) “Asociación entre motivación y desempeño laboral en una entidad de telefonía de la ciudad de Arequipa”, Universidad Católica San Pablo, Arequipa – Perú.

El siguiente estudio es de tipo descriptivo asociativo, el instrumento utilizado para la variable motivación fue el cuestionario el cual fue aplicado en 40 trabajadores, mientras para la variable desempeño laboral se evaluó a los trabajadores por medio de un KPI ya que la organización utiliza este instrumento mensualmente

Después de realizar la investigación, respecto al desempeño laboral se presenta un nivel de desempeño alto, lo cual demuestra que la mayor parte del personal cumple con sus labores, pero no obstante también se reveló que este alto desempeño no se debe a que la empresa tenga una estrategia eficaz de motivación con los colaboradores, ya que ellos mismos relatan que los incentivos son pocos y raras veces, pero consideran que sus funciones son simples y por ello pueden realizarlo de forma eficaz dando como resultado un alto desempeño laboral

Como conclusión la empresa debería aprovechar que los empleados tienen un buen desempeño laboral ya que son eficaces y cumplen con sus labores y esto queda registrado en el periodo de prueba que la empresa tiene como política, para generar más estrategias de motivación para mejorar aún más este desempeño, y así crear fidelidad de los colaboradores y evitar la alta rotación en la empresa.

#### **2.1.4. Administración**

Según Chiavenato (2019) se entiende que la administración es un proceso para alcanzar los objetivos de una organización con eficiencia y eficacia. Entendemos por eficiencia la relación que existe entre los recursos y la producción, si logramos conseguir un producto con el menor uso de los recursos es que hemos logrado la eficiencia en la empresa; entendemos por recursos al personal capacitado, dinero y herramientas de la producción. Se podría definir a eficacia como el resultado de lograr los objetivos propuestos.

##### **2.1.4.1. Áreas funcionales dentro de la empresa**

###### **A. Administración financiera**

Los administradores financieros son una parte clave en la empresa, antiguamente se les veía como las personas encargadas de manejar el efectivo de la organización y la buena administración de los fondos, Como menciona Brigham y Houston (2020) definen este tipo de administración como un conjunto de decisiones relacionadas a cómo obtener el capital para la adquisición de activos para la organización como también su toma de decisiones para maximizar el valor de la empresa. Un buen análisis en las decisiones podría llevar a obtener una rentabilidad de las inversiones y dividendos que aumentarían el capital de la empresa; otra área importante en la administración financiera son las decisiones de financiamiento que es un proceso por el cual la

empresa busca obtener recursos financieros con el propósito de financiar un proyecto o una actividad específica para lo cual la empresa necesita recursos.

Una vez que se tienen los activos y el financiamiento es muy importante una administración eficiente.

## **B. Administración Comercial**

Se entiende a la empresa como una organización económica donde el fin de su creación es recibir beneficios monetarios ejerciendo una actividad empresarial mediante la producción de bienes y servicios mientras satisface necesidades que tiene su público objetivo esperando con esto tener los resultados esperados e incrementar las ganancias de la empresa, Según Escudero (2019) menciona que la administración comercial utiliza técnicas y herramientas para utilizar al tope el capital humano, maquinarias, tecnología y recursos financieros para lograr las metas planeadas de la corporación con una buena organización, planificación, dirección y control midiendo el desempeño y generando información relevante que ayudara a una buena toma de decisiones reduciendo en la medida posible los costos de operaciones para hacer cambios en beneficio de la operatividad de una organización.

## **C. Administración de recursos humanos**

Los recursos humanos se refiere a todas los individuos dentro de una organización, según Chiavenato(2019) en su libro menciona que los recursos humanos son todos los individuos que empiezan a trabajar, continúan laborando y participan dentro de los niveles jerárquicos de una empresa, no todos los roles son iguales para todos, tenemos a los gerentes y altos directivos cuya autoridad y responsabilidad es diferente a de los operarios los cuales se pueden encargar de hacer funcionar maquinarias y herramientas.

La administración de recursos humanos tiene como principios el poder integrar a quienes trabajaran dentro de la organización mediante la convocatoria y la elección de personas; la organización que se refiere a lo que harán las personas dentro de la empresa en la descripción y análisis de los puestos y la evaluación de desempeño; como conservar a los sujetos que laboran dentro de la organización; tener una buena capacitación y actualización del personal potenciándolo también conlleva al desarrollo de la organización (Chiavenato, 2019).

#### **D. Administración de la producción**

En la industria, la administración de la producción tiene la responsabilidad de conseguir que los trabajos se realicen aportando su voz de mando para que se generen los bienes y servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades del público objetivo. Para Chase, y Robert (2018) la administración de producción podría ser definida como el conjunto de actividades interrelacionadas entre sí para poder transformar los recursos utilizados por una empresa en productos deseados por los clientes. Estas actividades abarcan desde planificación, capacidad del proceso, mano de obra y materiales, como también todos los procesos que permiten la transformación hasta el producto.

Con una buena administración se podrá obtener eficiencia en el área productiva de bienes y servicios, esto ya que las decisiones que se toman tendrán influencia sobre la maquinaria, los grupos de trabajo, las herramientas, las diligencias de insumos y otros factores que influyen directamente a la producción (Chase & Robert Jacobs, 2018).

### **2.1.5. Motivación laboral**

#### **2.1.5.1. Motivación Laboral**

La motivación laboral se define como aquellas energías internas y externas de las personas para realizar comportamientos relacionados con el trabajo y determinar la dirección, intensidad y permanencia en el trabajo. También definido como el proceso que surge del entusiasmo y la perseverancia de los empleados para lograr las metas individuales y organizacionales (Van Thang & Quoc Nghi, 2022).

La motivación laboral es un elemento importante para generar la integración, compromiso y satisfacción de los colaboradores para con la organización. (Campos Cordova, 2022) .

Actualmente la motivación del personal para que genere un gran desempeño laboral debería ser una de las principales estrategias en toda organización.

## **E. El proceso de motivación**

El proceso de la motivación tiene los siguientes 5 pasos, se da inicio a este proceso con la necesidad, que está referido a la carencia de un bien tangible o intangible en una persona y que es necesario cubrirlo; posteriormente sigue la tensión que es un estado de alarma psicológico causado por la necesidad para así darle paso al comportamiento o acción, que es la fuerza que nos motiva a buscar diferentes maneras o recursos para satisfacer la necesidad y así se cumple la necesidad cuando la necesidad original está satisfecha; y finalmente esto genera una reducción de la tensión que es el último paso en el proceso y se cubre cuando la necesidad inicial ya fue satisfecha y retornas a un estado de equilibrio (Chiavenato, 2019).

## **F. Teorías de la motivación**

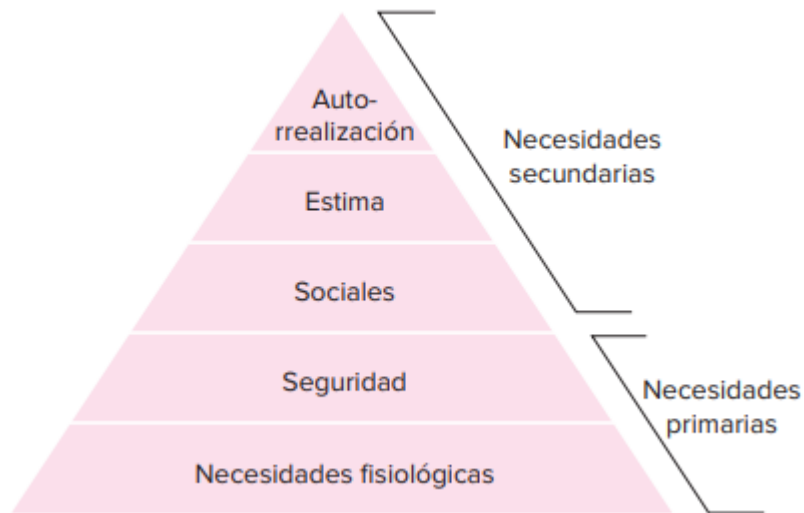
### **i. Pirámide de Maslow**

La pirámide de Maslow es una representación de la teoría motivacional más conocida entre los profesionales, ya que es una teoría que se basa en la jerarquía de las necesidades

humanas, a su vez estas necesidades son las que dirigen el comportamiento de cada persona. Según Chiavenato (2019)

### Figura 1

*Pirámide de Maslow*



Nota. Pirámide de Maslow extraída de Chiavenato (Chiavenato, 2019).

- **Necesidades fisiológicas**

Estas necesidades son el primer nivel en la pirámide y están relacionadas a las necesidades básicas de todo individuo, por ello son de vital importancia, ya que al no satisfacer este nivel nos impide realizar alguna otra actividad (Chiavenato, 2019).

- **Necesidades de seguridad**

Son consideradas necesidades de seguridad todas aquellas necesidades que estén relacionadas con la protección ya que estas necesidades buscan la estabilidad de una persona. Si hablamos sobre el entorno laboral, todo colaborador necesita estabilidad por parte de la

organización, de lo contrario disminuye su motivación y a la vez su productividad (Chiavenato, 2019).

- **Necesidades de afiliación**

Hablando en el ámbito laboral, una organización con un ambiente social integrado eficaz logra el objetivo de identificar al colaborador con la organización, por lo contrario, si la organización no cuenta con un buen ambiente social el colaborador se aleja de sus compañeros y ello conlleva a un ambiente hostil (Chiavenato, 2019)..

- **Necesidades de Reconocimiento**

En este escalón se encuentran dos necesidades importantes como son la estima y el respeto, dividiéndose en dos grupos, el respeto y estima por uno mismo y el respeto y estima por parte de los demás (Chiavenato, 2019)..

- **Necesidades de autorrealización**

Están serían las necesidades de autosatisfacción, estas necesidades humanas son las que motivan a las personas a emplear sus capacidades para desarrollarse, mejorar y superarse para llegar a ser todo lo que se puede ser. Estas necesidades están relacionadas con la autonomía, con las independencias, con el control de sí mismos y las virtudes de cada persona. (Chiavenato, 2019)..

### **2.1.5.2. Satisfacción laboral**

Según Robbins et al. (2019), se define a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes de una persona hacia sus funciones en un trabajo específico,

De tal manera, cuando un colaborador afirma que se siente conforme en su empleo a la vez está expresando sus actitudes hacia su trabajo. (Robbins, De Cenzo, & Coulter,, 2019).

La satisfacción laboral tiene una gran relación con el compromiso con el puesto ya que este es el grado en que uno se identifica con su trabajo y con la organización mediante la participación activa en la empresa (Robbins, De Cenzo, & Coulter,, 2019).

### **2.1.6. Gestión logística**

El termino gestión logística se define como la gestión eficiente y eficaz de todas aquellas funciones logísticas que se realizan en una organización para satisfacer a los clientes. Es utilizada desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto a los clientes finales, con ayuda de bienes físicos, proveedores y hasta un flujo de efectivo adecuado (Schönsleben, 2022).

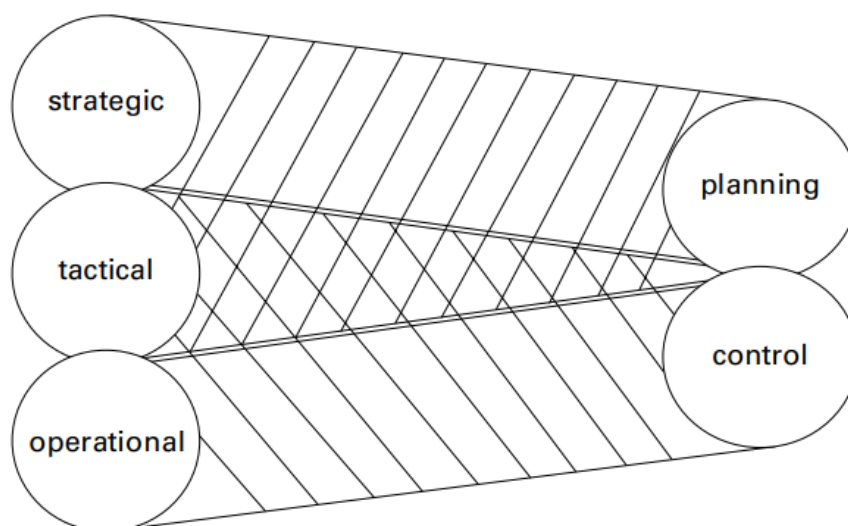
La gestión logística es un proceso de planificación estratégica, con un énfasis particular en la toma de decisiones estratégicas, ya que considera no solo el inventario, sino su relación con áreas de adquisición, fabricación y distribución, considerando la información sistemática de las áreas involucradas para incluirlas en la planificación del proceso, Y es así como lo consideran varias empresas con una visión a futuro (Rushton, Croucher, & Baker, 2022).

#### **2.1.6.1. Elementos de la gestión logística**

Para Rushton et al.(2022), dichos elementos se dividen en tres categorías que son estratégicos, tácticos y de operación, los cuales veremos reflejados en el siguiente cuadro:

## Figura 2

### Elementos de la gestión logística



Nota: extraído de (Rushton, Croucher, & Baker, 2022, p. 20)

## 2.1.7. Logística

### 2.1.7.1. Definición

La logística puede definirse como la actividad que realizan los miembros de una organización para planificar y gestionar cada operación de la cadena de suministros, desde el aprovisionamiento de materia prima hasta tener un producto terminado, todo esto con el fin de lograr satisfacer la necesidad del consumidor (Escudero Serrano, 2019).

De igual manera Schönsleben (2022) define la logística como la organización, planificación y realización del flujo directo e inverso y almacenamiento de mercancías, datos y control a lo largo de toda la cadena de suministro.

### 2.1.7.2. Importancia de la logística

La logística en la actualidad es un factor clave en las empresas, ya que es considerado un factor importante si las empresas quieren lograr una estrategia competitiva. La logística es aplicada en las

organizaciones con el fin de poder monitorear las actividades relacionadas con el aprovisionamiento y producción. (Escudero Serrano, 2019).

En la actualidad no existe una empresa en el mundo, que no tenga dentro de su organización un área destinada a la logística ya que es primordial en cada proceso dentro de toda la cadena de suministro.

### **2.1.7.3. Objetivos de la logística**

Según Escudero (2019), el objetivo principal de la logística en cualquier organización es satisfacer la demanda, logrando reducir los costos, mejorando y garantizando la calidad de un producto, ya que esto genera una ventaja competitiva en una organización. Según Escudero (2019) los objetivos son:

- Adquirir los materiales de la mejor forma
- Reducir los costos de transporte
- Reducir las fallas en la sincronización de stock en las organizaciones

### **2.1.7.4. Componentes de la logística**

#### **A. Compras y abastecimiento**

Esta área es muy importante ya que proyectarse con los insumos y materias primas ayudara a todas las áreas para dentro de la organización a poder lograr las metas en su tiempo programado; las compras y el abastecimiento pueden parecer un término similar, pero en la logística cada uno tiene una función distinta, por ello es importante la planificación de estos componentes. (Escudero Serrano, 2019).

#### **B. La gestión de abastecimiento**

La gestión de abastecimiento se enfoca en una buena administración de las compras teniendo un stock mínimo de

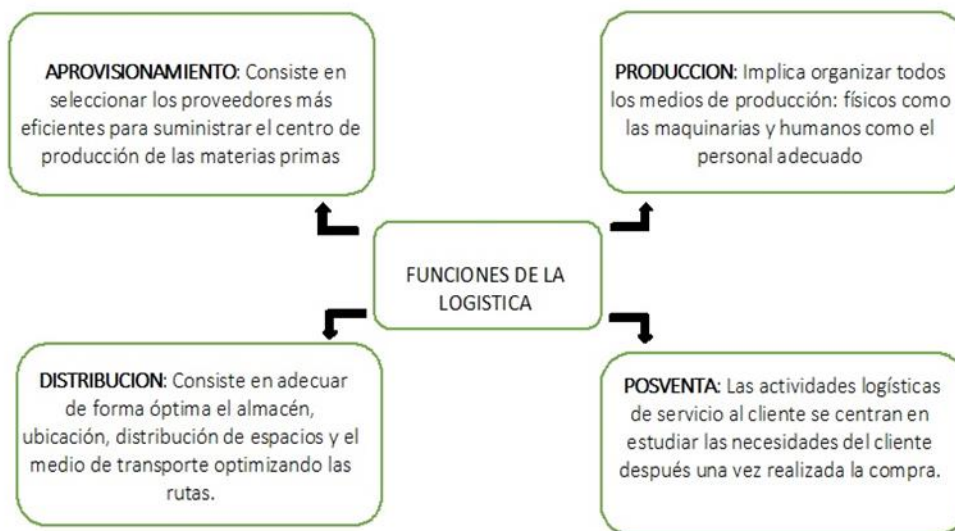
insumos y/o materia prima a bajos costos seguido de un correcto almacenamiento lo que permitirá tener un mayor control para el área productiva y el área de ventas en la organización; todo esto ayuda a alcanzar las metas propuestas dentro de la empresa (Escudero Serrano, 2019).

### C. Funciones de la Logística

Según Escudero (2019), la logística se divide en cuatro funciones:

#### Figura 3

*Funciones de la gestión logística*



Nota: Adaptado de (Escudero Serrano, 2019) pág. 5

#### 2.1.7.5. Logística inversa

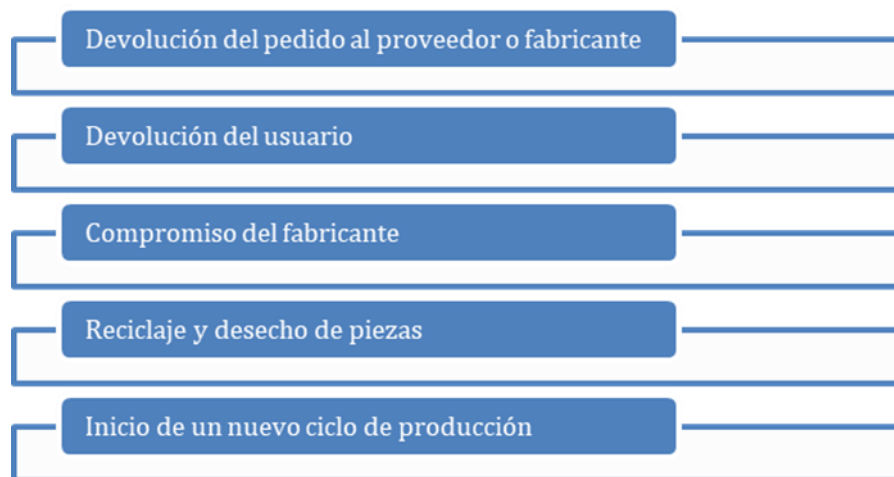
De acuerdo a la definición de Escudero (2019) se entiende como logística inversa a la fase de planificar, organizar y controlar el flujo eficientemente y de manera rentable los insumos, materias primas y productos culminados que se encuentran listos para el público,

desde el punto final de consumo hasta el punto inicial de todo el proceso. La logística inversa va desde el consumidor al fabricante mientras que la logística directa es el círculo que realiza el producto desde el fabricante al consumidor final.

## A. Fases de la logística inversa

### Figura 4

*Fases de la logística inversa*



Nota: Adaptado de Escudero (2019)

## 2.1.7.6. Cadena de Suministro

### A. Definición

Al hablar de la cadena de suministro se define como aquella cadena que va desde la materia prima, proveedores, almacenamiento y atención directa al cliente final Chopra (2019).

### B. Objetivo

El objetivo principal es maximizar el valor total generado. La cadena de suministro es óptima y genera valor cuando hay una diferencia entre el precio que el cliente paga por el producto ya

culminado y los gastos que se hicieron en el proceso para ejecutar el requerimiento Chopra (2019).

Las decisiones que se toman vinculadas con la cadena de suministro son claves para alcanzar los objetivos de una organización, ya que esto influye bastante en los ingresos generados como al igual que los costos en que se ha incurrido en todo el desarrollo desde la producción hasta el cliente final. Chopra (2019).

### **C. Importancia**

Para que las empresas permanezcan competitivas, la tecnología cumple un papel importante ya que en el mundo tan globalizado que vivimos se tienen que adaptar a los nuevos cambios y requerimientos de los clientes. Es por eso que una consolidada cadena de suministro garantizara que todos los procesos dentro de la organización se puedan cumplir (Chopra, 2019).

#### **2.1.8. Hipótesis**

Es probable que exista una relación significativa, moderada y positiva entre motivación del personal y el desempeño del área logística en la empresa de servicios en la provincia de Arequipa

## **CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

### **3.1. Diseño general de la investigación**

#### **3.1.1. Enfoque**

Existen dos tipos de enfoques los cuales son: cuantitativo, que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica; mientras cualitativo utiliza la recolección de dato para revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Por ello la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que la investigación se basa en la recolección de datos cuantitativos, es decir se analizará dicha información por procesos estadísticos.

#### **3.1.2. Método**

Existen dos tipos de métodos, la inductiva que se utiliza con el fin de analizar el fenómeno observado y la deductiva que se utiliza con el fin de verificar el fenómeno observado

Por ello el método a utilizar en la investigación será inductivo, ya que a partir de premisas particulares formará conclusiones generales en la organización.

#### **3.1.3. Alcance**

El alcance puede dividirse en exploratorio, que tiene como objetivo estudiar un tema poco conocido; descriptivo, este tipo de investigaciones son muy útiles para analizar cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes; correlacional o explicativo que buscan encontrar las razones que provocan estos fenómenos

Por ello el alcance será descriptivo-correlacional ya que la siguiente investigación busca especificar propiedades y características de las variables de estudio, así como la relación que hay entre ellas.

#### **3.1.4. Diseño y tipo**

Cuando se habla de diseño se divide en dos tipos, diseños experimentales y diseños no experimentales

Por ello el diseño será no experimental de corte transversal, no experimental ya que no se manipularán variables de la empresa y transversal porque la investigación se realizará una sola vez y en un solo periodo de tiempo

### **3.2. Unidades de análisis**

El objeto de estudio son todos los trabajadores de la empresa, es decir operarios y encargados de la parte administrativa.

#### **3.2.1. Tamaño de la muestra**

La técnica de muestreo para la presente investigación, será la de muestreo no probabilístico censal, dado que se tiene acceso a la totalidad de la población, es decir se encuestará a todos los colaboradores de la empresa y se tiene acceso a la información de la empresa.

La encuesta se realizará a los colaboradores en su totalidad, es decir 60 personas: 35 operarios y 25 administrativos.

**Tabla 1.***Colaboradores*

CANTIDAD	PUESTO	AREA
1	Gerente general	Administración
1	Asistente de Gerencia	Administración
1	Ingeniero Residente	Administración
1	Jefe de Operaciones	Administración
3	Supervisor de Campo	Administración
1	Planeamiento y control	Administración
1	Jefe de Logística	Administración
1	Asistente de logística	Administración
1	Administración y control documentario	Administración
1	Supervisor de SSOMA	Administración
1	Jefe de presupuestos	Administración
1	Asistente de presupuestos	Administración
1	Contabilidad	Administración
2	Supervisor de planta	Operaciones
8	Carpintero	Operaciones
3	Pintor	Operaciones
6	Soldador	Operaciones
5	Operario	Operaciones
2	Ayudante de Carpintería	Operaciones
2	Ayudante de Soldadura	Operaciones
1	Ayudante de pintura	Operaciones
1	Ayudante de Plotter	Operaciones
4	Conductor	Operaciones
1	Encargado de limpieza	Operaciones

Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

### **3.3. Variables**

#### **3.3.1. Conceptualización de las variables**

##### **Variable 1: Motivación Laboral**

La motivación es el conjunto de energías internas y externas de cada persona para realizar comportamientos relacionados al trabajo (Van Thang & Quoc Nghi, 2022). En el estudio realizado por Córdova (2018) menciona que las personas agrupan sus necesidades a la motivación en tres dimensiones que son: logro, poder y afiliación.

##### **Variable 2: El desempeño de la gestión logística**

Según Schönsleben (2022), la gestión logística es la gestión eficiente y eficaz del conjunto de actividades logísticas que se interrelacionan y trabajan sistemáticamente para satisfacer los requisitos de los clientes. Según Lazo y Ruiz (2021) evalúan el desempeño de la gestión logística en el desempeño de 5 dimensiones ya mencionadas.

### **3.4. Medición de las variables**

#### **3.4.1. Fuente de recolección de datos**

Se utilizarán fuentes primarias, a partir de las encuestas a aplicar, se obtendrá información la cual posteriormente se va a procesar mediante el paquete estadístico SPSS.

Se utilizarán fuentes secundarias: tesis mencionadas en los antecedentes, ya que utilizaron el instrumento cuestionario, y se consultaron para recibir una retroalimentación de su metodología, de las limitantes que tuvieron y oportunidades de mejora que tienen para tener una mejor forma de recolectar datos y que el estudio tenga mejor alcance e impacto.

Se utilizaron revistas académicas para identificar el grado de investigación que tienen las variables de motivación y las operaciones en las empresas.

Se utilizó fuente secundaria de libros y el material académico brindado de la universidad para la interpretación de los datos obtenidos mediante el software.

### 3.4.1. Operacionalización de las variables

**Tabla 2.**

*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items
Motivación Laboral	Logro	-Nivel de Responsabilidad Personal	Pregunta 1,4,7,10,13
		-Grado de aceptación de Retos	
	-Retroalimentación Personal		
	-Grado de satisfacción al cumplir Metas		
	-Grado de dificultad de la tarea		
	Poder	-Grado de competitividad	Pregunta 2,5,8,11,14
		-Autoridad	
		-Nivel de Confrontación con personal	
		-Nivel de Control	
		-Beneficio personal	
	Afilación	-Relaciones Interpersonales	Pregunta 3,6,9,12,15
		-Nivel de satisfacción al reconocimiento	
		-Nivel de Compañerismo	
		-Trabajo en equipo	
		-Trabajo en tareas compartidas	
	Compras	-Nivel de Ventas en el pronóstico	Pregunta 1 al 4
		-Nivel de demanda	
		-Tiempo de entrega	
		-Costo total en ordenes	

	Abastecimiento	-Gestión del abastecimiento de materiales	Pregunta 5 a 6
<b>Desempeño de la Gestión logística</b>	Producción	-Ubicación de materiales -Sistema de orden de materiales -Flujo continuo de producción -Programa de producción -Método de trabajo - Grado de Flexibilidad en tiempos de entrega de producto terminado	Pregunta 7 al 16
	Distribución y servicio al cliente	- Tiempo de entrega -nivel de eficacia de despacho	Pregunta 17 al 18
	Flujo de información	-grado de Integración -Grado de disponibilidad de Información interna -Nivel de Información sistematizada	Pregunta 19 al 21

*Nota:* Córdova (2018) y de Cano et al. (2015)

### 3.4.2. Técnica de recolección de datos

Para la investigación se optará por la técnica de la encuesta para medir ambas variables de estudio.

La encuesta según Scheuren (2022), la describe como un método de recopilación de información de una muestra de individuos. Se sintetiza como una estrategia de investigación en la que se recopila sistemáticamente datos de una forma específica y concreta

### **3.4.3. Instrumento para la recolección de datos**

Para la técnica de la encuesta se utilizará el instrumento del cuestionario para cada una de nuestras variables, un cuestionario para la variable de motivación laboral y otro cuestionario para la variable de desempeño de la gestión logística, Este instrumento de recolección de datos son preguntas cerradas que generan una única respuesta específica.

#### **Variable 1: Motivación Laboral**

La variable Motivación Laboral se medirá con el cuestionario de Córdova (Córdova Córdova, 2018) de su investigación “Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Céticos Paita” el cual consta de 15 preguntas divididas en 3 dimensiones: Logro (5 ítems), Poder (5 ítems) y Afiliación (5 ítems). Dicho cuestionario corresponde a la escala de motivación laboral de Mccelland mencionado por Córdova (Córdova Córdova, 2018), el cual propuso la teoría de la motivación basada en tres tipos: Logro, poder y afiliación. El instrumento consta de un cuestionario de 15 ítems (15 preguntas) en total, cada ítem es medido con la escala de Likert con 5 alternativas (1: “totalmente en desacuerdo”, 2: “en desacuerdo”, 3: “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, 4: “de acuerdo”, 5: “totalmente de acuerdo”)

#### **Variable 2: El desempeño de la gestión logística**

La variable desempeño de la Gestión Logística se medirá con el cuestionario de Cano et al.(2015) en su investigación “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México”, siendo este cuestionario utilizado y mencionado por Lazo y Ruiz (2021) en su investigación “ Gestión logística en la calidad de servicio de los operadores logísticos en Callao - Perú, 2021”, el cual consta de 21 preguntas divididas en 5 dimensiones: compras (4 ítems), abastecimiento de materiales (2 ítems), producción (10 ítems), distribución y servicio al cliente (2 ítems) y flujo de información (3 ítems), cada ítem es medido con la escala de Likert con 5 alternativas ( 1: “totalmente en desacuerdo”, 2: “en desacuerdo”, 3:

“ni de acuerdo, ni desacuerdo”, 4: “ de acuerdo “, 5: “ totalmente de acuerdo”)

#### **3.4.4. Escalas de medición**

El instrumento consta de un cuestionario para cada variable con diferentes números de preguntas. Cada pregunta (ítem) en ambos cuestionarios es medido con la escala de Likert con 5 alternativas (1: “totalmente en desacuerdo”, 2: “en desacuerdo”, 3: “ni de acuerdo, ni desacuerdo”, 4: “de acuerdo “, 5: “totalmente de acuerdo”)

#### **3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición**

Para la variable motivación laboral el cuestionario a usar tiene confiabilidad dada por el estadístico Alfa de Cronbach de 0.938 y el cuestionario posee el juicio de tres expertos (Córdova Córdova, 2018).

En cuanto a la variable desempeño de la gestión logística el instrumento a utilizar tiene validez dada por expertos en el tema y es confiable, pues tiene un Alfa de Cronbach de 0.964 (Cano Olivos, Orue Carrasco, Martínez Flores, Moreno, & López Nava, 2015).

### **3.5. Método para el análisis de datos**

El método de análisis de datos de la presente investigación será la siguiente:

Se hará el diseño del cuestionario utilizando la herramienta de formularios google, que permitirá el envío a través de un link a todos los trabajadores que son objeto de estudio. Luego se creará una base de datos utilizando la herramienta de hojas de cálculo Excel, donde se recopilará la información obtenida de la encuesta.

Con la base de datos completa, se procederá a utilizar el programa estadístico SPSS versión 25. 0 donde se hará la agrupación visual de las dimensiones de las variables que permitirán analizar si la motivación y el desempeño de la gestión logística son alto, medio o bajo en la empresa. Luego se procesarán los datos para la obtención de tablas y figuras con agrupaciones porcentuales para su posterior interpretación.

Seguidamente se determinará la correlación entre ambas variables, para ello se indicará en el programa estadístico la prueba de normalidad, donde se decidirá si se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman o de Pearson, lo cual dependerá del valor que arroje el programa, en este caso, si es mayor ( $>0,05$ ) se escogerá Pearson, o menor ( $<0,05$ ) se utilizara el coeficiente de correlación de Spearman, y con ello se podrá conocer la fuerza de correlación entre ambas variables.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 3:**  
*Edad y sexo*

<b>Edad</b>	Frecuencia	Porcentaje
30 a 35 años	30	50.0
36 a 40 años	21	35.0
41 años a más	9	15.0
Total	60	100.0

<b>Sexo</b>	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	46	76.7
Mujer	14	23.3
Total	60	100.0

*Nota: Elaboración basada en la investigación realizada, 2020*

El 85 % de trabajadores tiene entre 30 y 40 años, siendo el 50% de trabajadores con edad de 30 a 35 años. Se observa que del total el 76.7% son hombres en la empresa y 23.3 % son mujeres en la organización.

**Tabla 4:**

*Resultados de la variable Gestión Logística*

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>GESTION LOGISTICA</b>										
El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda	0	0	0	0	31	51.7	23	38.3	6	10.0
Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos	0	0	0	0	36	60.0	17	28.3	7	11.7
Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén	0	0	0	0	32	53.3	19	31.7	9	15.0
Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de orden, contabilidad, etc.) y el costo de mantener inventario (costo de oportunidad, riesgo de obsolescencia, daños, seguro, espacio y manejo, entre otros)	0	0	0	0	33	55.0	16	26.7	11	18.3
El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.	0	0	11	18.3	32	53.3	14	23.3	3	5.0
El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.	0	0	5	8.3	41	68.3	14	23.3	0	0
Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.	3	5.0	36	60.0	19	31.7	2	3.3	0	0
La programación de la producción es determinada por las <u>órdenes</u> enviadas por el cliente.	0	0	0	0	3	5.0	32	53.3	25	41.7
Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción	1	1.7	30	50.0	28	46.7	1	1.7	0	0
Los cambios de herramental se realizan en un tiempo breve para permitir programar cambios de versión de productos en el periodo de producción	0	0	12	20.0	42	70.0	4	6.7	2	3.3
Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización	0	0	5	8.3	30	50.0	25	41.7	0	0
Existe un sistema de orden y limpieza en la organización	0	0	4	6.7	38	63.3	18	30.0	0	0
Las estaciones de trabajo son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente	0	0	4	6.7	39	65.0	17	28.3	0	0
El proceso de producción trabaja bajo un sistema de flujo continuo	0	0	20	33.3	40	66.7	0	0	0	0

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos	0	0	5	8.3	30	50.0	25	41.7	0	0
Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega a piso productivo hasta que llega al almacén de producto terminado	0	0	3	5.0	20	33.3	37	61.7	0	0
Se mide y controla el tiempo de entrega del pedido de los clientes en un periodo determinado.	0	0	4	6.7	19	31.7	27	45.0	10	16.7
Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.	0	0	7	11.7	41	68.3	12	20.0	0	0
La integración de las áreas y sus funciones dentro de la empresa y fuera de ella se facilita mediante la información en el sistema logístico	0	0	1	1.7	46	76.7	13	21.7	0	0
Cuenta con la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico	0	0	2	3.3	21	51.7	27	45.0	0	0
Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar	0	0	0	0	1	1.7	39	65.0	20	33.3

*Nota: Elaboración basada en la investigación realizada, 2020*

El 60% de los encuestados considera estar en desacuerdo sobre la definición y delimitación de las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores, esto quizá por el desorden dentro del almacén por falta de personal; al tener la ausencia de este punto clave para la expedición de materiales y herramientas dentro de la organización se complica el proceso productivo en la fabricación de muebles y letreros. Los racks dentro del almacén no se encuentran rotulados por lo que encontrar los insumos se complica, no existe un layout.

El 50% de los encuestados señala estar en desacuerdo sobre la ubicación de herramientas visuales donde se pueda ir viendo el avance y las metas alcanzadas.

El 52% de los encuestados señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo al análisis del comportamiento histórico de las ventas, al ser una empresa que

brinda servicios para la Sociedad Minera Cerro Verde todos estos varían constantemente por lo que los históricos de servicios y compras solo es importante para el área logística, contabilidad y gerencia.

El 77% de los encuestados señala no estar de acuerdo ni en desacuerdo sobre la integración de las áreas y sus funciones dentro de la empresa, consideran que es indiferente que el área logística integre las áreas y las funciones ya que dentro de la empresa se cuenta con un área que integra toda la información que es control documentario.

El 61% de los encuestados señala estar de acuerdo en que se controla el tiempo desde que la orden de producción hasta que llega al almacén de producto terminado, se cumplen los tiempos programados por el área de planeamiento según el tiempo propuesto por el cliente teniendo en consideración la procura de materiales, la fabricación y revisión de calidad del producto terminado, a pesar de que en ocasiones se ajusta los tiempos o se realizan horas extras para culminar el trabajo, o se solicitan pedidos de materiales urgentes que conlleva a un costo de adquisición más elevado..

El 65% de los trabajadores está de acuerdo en que hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar. Control documentario es el área encargada de clasificar la información que viene de mina y enviarla a cada área interesada para el correcto funcionamiento de la empresa.

El 18% de los encuestados considera estar muy de acuerdo el colocar en las órdenes los costos de ordenar y el costo de mantener inventario ya que por contrato todos estos costos son reembolsables y ayudan al buen funcionamiento de la empresa.

El 17% de los encuestados señala estar muy de acuerdo como se mide y controla el tiempo de entrega del pedido de los clientes en un periodo determinado, esta función esta básicamente controlada por el área de planeamiento quien tiene contacto con todas las áreas de la organización.

**Tabla 5.**

*Resultados de la variable Motivación Laboral*

MOTIVACION LABORAL	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Pregunta 1	0	0.00%	1	1.70%	13	21.70%	14	23.30%	30	50.00%
Pregunta 2	1	1.70%	7	11.70%	20	33.30%	7	11.70%	25	41.70%
Pregunta 3	0	0.00%	0	0.00%	20	33.30%	5	8.30%	35	58.30%
Pregunta 4	0	0.00%	1	1.70%	5	8.30%	6	10.00%	48	80.00%
Pregunta 5	1	1.70%	1	1.70%	26	43.30%	15	25.00%	17	28.30%
Pregunta 6	1	1.70%	1	1.70%	5	8.30%	13	21.70%	40	66.70%
Pregunta 7	0	0.00%	1	1.70%	4	6.70%	10	16.70%	45	75.00%
Pregunta 8	0	0.00%	0	0.00%	12	20.00%	16	26.70%	32	53.30%
Pregunta 9	0	0.00%	5	8.30%	15	25.00%	15	25.00%	25	41.70%
Pregunta 10	0	0.00%	1	1.70%	4	6.70%	15	25.00%	40	66.70%
Pregunta 11	0	0.00%	0	0.00%	28	46.70%	6	10.00%	26	43.30%
Pregunta 12	0	0.00%	2	3.30%	13	21.70%	10	16.70%	35	58.30%
Pregunta 13	0	0.00%	1	1.70%	4	6.70%	5	8.30%	50	83.30%
Pregunta 14	0	0.00%	5	8.30%	23	38.30%	12	20.00%	20	33.30%
Pregunta 15	0	0.00%	0	0.00%	1	1.70%	14	23.30%	45	75.00%

Nota: Elaboración basada en la investigación realizada, 2020

#### 4.1. Resultados de contingencia

#### 4.2. Tabla 6

##### Edad - Compras

	Compras		Total	
	Medio	Alto		
Edad	30 a 35 años	9 30.0%	21 70.0%	30 100.0%
	36 a 40 años	4 19.0%	17 81.0%	21 100.0%
	41 años a más	3 33.3%	6 66.7%	9 100.0%
	Total	16 26.7%	44 73.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 81% de los encuestados entre 36 a 40 años tiene una percepción alta de las compras, ya que, al tener mayor edad y mayor experiencia en el rubro, cuentan con data y conocimientos previos en el tema de compras, por ello pueden proyectar las demandas de la empresa y así tener una mejor percepción de las compras que se necesita adquirir la empresa para realizar los trabajos de manera eficiente.

**Tabla 7**

*Edad- Abastecimiento de materiales*

	Abastecimiento de materiales		Total
	Medio	Alto	
Edad	30 a 35 años	21 70.0%	9 30.0% 100.0%
	36 a 40 años	13 61.9%	8 38.1% 100.0%
	41 años	6 66.7%	3 33.3% 100.0%
	a más		
Total	40 66.7%	20 33.3% 100.0%	

*Nota: Elaboración propia*

El 70% de los encuestados entre 30 a 35 años tiene una percepción media sobre el abastecimiento de materiales, ya que a pesar de que a esta edad los colaboradores ya cuentan con experiencia en el rubro, esta empresa no cuenta con un stock y esto dificulta saber con exactitud cuándo necesitan abastecer nuevos materiales.

**Tabla 8***Edad – Producción*

		Producción		Total
		Medio	Alto	
<b>Edad</b>	30 a 35 años	12 40.0%	18 60.0%	30 100.0%
	36 a 40 años	6 28.6%	15 71.4%	21 100.0%
	41 años	3	6	9
	a más	33.3%	66.7%	100.0%
<b>Total</b>		21 35.0%	39 65.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 71.4% de las personas que fueron encuestadas de 36 a 40 años tienen una percepción alta sobre la producción, ya que a esta edad la mayoría de colaboradores tienen experiencia en cómo programar las actividades de producción en cada orden de servicio y así cumplir con todos los requerimientos que se exige el servicio.

**Tabla 9***Edad – Distribución al cliente*

		Distribución al cliente		Total
		Medio	Alto	
<b>Edad</b>	30 a 35 años	9 30.0%	21 70.0%	30 100.0%
	36 a 40 años	10 47.6%	11 52.4%	21 100.0%
	41 años a más	2 22.2%	7 77.8%	9 100.0%
	<b>Total</b>	21 35.0%	39 65.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 77.8% de las personas que fueron encuestadas de 41 años a más tienen una percepción alta sobre la distribución al cliente, ya que estos trabajadores son los que tienen mayor experiencia en el trabajo dentro de SMCV por ello tienen la percepción de los requisitos necesarios para cumplir con la tarea (tiempo de entrega, documentos necesarios, despacho adecuado)

**Tabla 10**

*Edad – Flujo de información*

		Flujo de información		
		Medio	Alto	Total
Edad	30 a 35 años	3	27	30
		10.0%	90.0%	100.0%
	36 a 40 años	0	21	21
		0.0%	100.0%	100.0%
	41 años a más	0	9	9
	0.0%	100.0%	100.0%	
Total		3	57	60
		5.0%	95.0%	100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 90% de las personas que fueron encuestadas que se encuentran dentro de las edades de 30 a 35 años y el 100% de los trabajadores con rango de edad de 36 a más, indican un nivel alto de Flujo de Información, todos los encuestados tienen una alta percepción del flujo de información, ya que tienen años de experiencia y saben el flujo de información para cada orden de trabajo y cuáles son los requerimientos de documentos para tener un flujo de información adecuado.

**Tabla 11***Edad -Desempeño de gestión logística*

		DESEMPEÑO DE GESTIÓN LOGÍSTICA		Total
		Medio	Alto	
<b>Edad</b>	30 a 35 años	1 3.3%	29 96.7%	30 100.0%
	36 a 40 años	0 0.0%	21 100.0%	21 100.0%
	41 años	0 0.0%	9 100.0%	9 100.0%
	a más	0 0.0%	9 100.0%	9 100.0%
	<b>Total</b>	1 1.7%	59 98.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 96.7% de las personas que fueron encuestadas que se encuentran dentro de las edades de 30 a 35 años, indican un nivel alto de desempeño de la gestión logística, ya que el rango del edad de 35 a más de forma unánime tienen un nivel alto de percepción en desempeño de gestión logística ya que sus años de experiencia les han permitido especializarse en sus actividades específicas, permitiendo el conocimiento y la facilidad para solucionar problemas de una forma rápida y a un bajo costo si es que es posible. las 5 dimensiones son consideradas altas para todas las personas dentro de la organización, tiene un buen desempeño en la toma de decisiones para la gestión logística.

**Tabla 12***Edad -Logro*

		Logro		Total
		Medio	Alto	
Edad	30 a 35 años	4 13.3%	26 86.7%	30 100.0%
	36 a 40 años	7 33.3%	14 66.7%	21 100.0%
	41 años a más	1 11.1%	8 88.9%	9 100.0%
Total		12 20.0%	48 80.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 88.9% de las personas que fueron encuestadas de 41 años a más tienen una percepción alta sobre el logro, debido a que les gusta los retos y cumplir con todas las especificaciones según las tareas otorgadas.

**Tabla 13***Edad - Poder*

		Poder		Total
		Medio	Alto	
Edad	30 a 35 años	15 50.0%	15 50.0%	30 100.0%
	36 a 40 años	10 47.6%	11 52.4%	21 100.0%
	41 años a más	3 33.3%	6 66.7%	9 100.0%
Total		28 46.7%	32 53.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 66.7% de las personas que fueron encuestadas de 41 años a más tienen una percepción alta sobre el poder, ya que en ese rango de edad las personas tienen a controlar sus actividades, ya que tienen una experiencia amplia y esto les da el conocimiento necesario para realizarlos de forma más rápida.

**Tabla 14**

Edad – Afiliación

		Afiliación		Total
		Medio	Alto	
Edad	30 a 35 años	10 33.3%	20 66.7%	30 100.0%
	36 a 40 años	8 38.1%	13 61.9%	21 100.0%
	41 años a más	2 22.2%	7 77.8%	9 100.0%
Total		20 33.3%	40 66.7%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 77.8% de las personas que fueron encuestadas de 41 años a más, tiene una percepción alta de la afiliación, ya que al trabajar tantos años ya han generado una relación con sus compañeros de trabajo, teniendo un clima laboral bueno, basado en el compañerismo.

**Tabla 15**

Edad – Motivación

		Motivación		Total
		Medio	Alto	
Edad	30 a 35 años	10 33.3%	20 66.7%	30 100.0%
	36 a 40 años	8 38.1%	13 61.9%	21 100.0%
	41 años a más	2 22.2%	7 77.8%	9 100.0%
Total		20 33.3%	40 66.7%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

En todos los rangos de edades, se observa más del 60% de los encuestados, tiene una percepción alta de la motivación, ya que en este rango de edad ya se

sienten parte de la organización y crean un vínculo con esta y eso los motiva, mientras que la empresa confía en ellos para delegar trabajos.

**Tabla 16**

*Sexo - Compras*

		Compras		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	15 32.6%	31 67.4%	46 100.0%
	Mujer	1 7.1%	13 92.9%	14 100.0%
Total		16 28.7%	44 73.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 92.9% de las personas que fueron encuestadas de Sexo Mujer, indican un nivel alto de Compras, ya que los colaboradores en el área logístico son mujeres y ya tienen experiencia en su rubro.

**Tabla 17**

*Sexo – Abastecimiento de materiales*

		Abastecimiento de		Total
		Materiales		
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	31 67.4%	15 32.6%	46 100.0%
	Mujer	9 84.3%	5 35.7%	14 100.0%
Total		40 66.7%	20 33.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 67.4% de las personas que fueron encuestadas de Sexo Hombre, indican un nivel medio de Abastecimiento de Materiales, ya que en el área de operaciones que realizan los trabajos son hombres, tienen el conocimiento sobre los tiempos y materiales necesarios para realizar las tareas, de igual forma son los que dan la primera alarma de requerimientos de materiales o faltantes para su requerimiento.

**Tabla 18**

*Sexo - Producción*

		Producción		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	14 30.4%	32 69.6%	46 100.0%
	Mujer	7 50.0%	7 50.0%	14 100.0%
Total		21 35.0%	39 65.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 69.6% de las personas que fueron encuestadas de Sexo Hombre, indican un nivel medio de Producción. Ya que en operaciones la mayoría son hombres y ellos al realizar el trabajo en la parte operativa, tienen experiencia en sus actividades que realizan sus actividades de forma eficiente, concorde a los recursos que tengan a su disposición.

**Tabla 19**

Sexo – Servicio al Cliente

		Servicio al cliente		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	12 26.1%	34 73.9%	46 100.0%
	Mujer	9 64.3%	5 35.7%	14 100.0%
Total		21 35.0%	39 65.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 73.9% de las personas que fueron encuestadas de Sexo Hombre, indican un nivel alto de distribución y servicio al cliente, ya que ellos hombre que trabajan en operaciones realizan un seguimiento a los trabajos y pueden ver si se cumple o no con los requerimientos.

**Tabla 20**

Sexo – Flujo de información

		Flujo de información		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	3 6.5%	43 93.5%	46 100.0%
	Mujer	0 0.0%	14 100.0%	14 100.0%
Total		3 5.0%	57 95.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas de Sexo Mujer, indican un nivel alto en la dimensión de flujo de información, ya que el staff de logística es representado por el sexo femenino, sin embargo, lo hombres también representan un alto porcentaje porque tienen información de planta y se tienen una buena

comunicación y registros de la información, permitiendo el trabajo y flujo de información entre áreas.

**Tabla 21**

*Sexo – Desempeño de la gestión logística*

		Desempeño de gestión logística		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	1 2.2%	45 97.8%	46 100.0%
	Mujer	0 0.0%	14 100.0%	14 100.0%
Total		1 1.7%	59 98.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

Más del 95% de las personas que fueron encuestadas indiferente de su sexo, indican un nivel alto en el de desempeño de gestión logística.

**Tabla 22**

*Sexo - logro*

		Logro		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	9 19.6%	37 80.4%	46 100.0%
	Mujer	3 21.4%	11 78.6%	14 100.0%
Total		12 20.0%	48 80.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 80.4% de las personas que fueron encuestadas de sexo hombre, indican un nivel alto de la dimensión de logro, ya que la mayoría del personal varón están en

el área de operaciones y ellos realizan la orden de trabajo y tienen el control sobre sus actividades.

**Tabla 23**

*Sexo - Poder*

		Poder		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	24 52.2%	22 47.8%	46 100.0%
	Mujer	4 28.6%	10 71.4%	14 100.0%
Total		28 46.7%	32 53.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 71.4% de las personas que fueron encuestadas de sexo mujer, indican un nivel alto de la dimensión poder, ya que tienen un control amplio de requerimientos de materiales y tienen mayor responsabilidad sobre el abastecimiento y entrega de productos en fechas establecidas.

**Tabla 24**

*Sexo – Afiliación*

		Afiliación		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	17 37.0%	29 63.0%	46 100.0%
	Mujer	3 21.4%	11 78.6%	14 100.0%
Total		20 33.3%	40 66.7%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 78.6% de las personas que fueron encuestadas de Sexo Mujer, indican un nivel Alto de Afiliación, ya que las mujeres deben estar en constante comunicación con proveedores como con el cliente y han desarrollado habilidad de comunicación afectiva, de igual forma también se percibe un nivel alto por los hombres.

**Tabla 25**

*Sexo - Motivación*

		Motivación		Total
		Medio	Alto	
Sexo	Hombre	17 37.0%	29 63.0%	46 100.0%
	Mujer	3 21.4%	11 78.6%	14 100.0%
Total		20 33.3%	40 66.7%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 78.6% de las personas que fueron encuestadas de sexo mujer, indican un nivel alto de motivación, ya que en el área la mayoría son mujeres y ellas son las que validan las fechas (abastecimiento y entrega al cliente) y esta responsabilidad las motiva a cumplir con sus metas, queriendo aumentar la capacidad para realizar mayor número de trabajos en la planta.

**Tabla 26**

Tiempo de servicio - Compras

		Compras		Total
		Medio	Alto	
Tiempo de Servicio	Menos de 1 año de servicio	4 36.4%	7 63.6%	11 100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	9 32.1%	19 67.9%	28 100.0%
	De 2 años de servicio a más	3 14.3%	18 85.7%	21 100.0%
Total		16 26.7%	44 73.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 85.7% de las personas que fueron encuestadas con un tiempo de servicio superior a 2 años de servicio, indican un nivel Alto de la dimensión de compras, ya que por los años de servicios tienen la data necesaria para hacer una planificación eficaz de la compra de materiales

**Tabla 27**

Tiempo de servicio - Abastecimiento de materiales

		Abastecimiento de materiales		Total
		Medio	Alto	
Tiempo de servicio	Menos de 1 año de servicio	9 81.8%	2 18.2%	11 100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	17 60.7%	11 39.3%	28 100.0%
	De 2 años de servicio a más	14 66.7%	7 33.3%	21 100.0%
Total		40 66.7%	20 33.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 81,8% de las personas que fueron encuestadas con menos de 1 año de servicio, tiene una percepción media del abastecimiento de materiales que se realizan en la empresa, ya que, al no tener aún la experiencia de los trabajos específicos, se les hace un poco complicado el cálculo de los materiales o el tiempo de finalización del orden de pedido

**Tabla 28**

Tiempo de servicio - Producción

		PRODUCCION (Agrupada)		Total
		MEDIA	ALTA	
	Menos de 1 año de servicio	7	4	11
		63.6%	36.4%	100.0%
Tiempo de servicio	De 1 a 2 años de servicio	8	20	28
		28.6%	71.4%	100.0%
	De 2 años de servicio a más	6	15	21
		28.6%	71.4%	100.0%
Total		21	39	60
		35.0%	65.0%	100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 71,4% de las personas que fueron encuestadas con 2 o más años de servicio, tiene una percepción alta de la producción que se realizan en la empresa, ya que conocen de los trabajos que se realizan constantemente en la empresa y por ello pueden abastecerse de los insumos para la producción y así programar su trabajo eficazmente

**Tabla 29**

Tiempo de servicio - Distribución y servicio al cliente

		DISTRIBUCION Y SERVICIO AL CLIENTE (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTA	
	Menos de 1 año de servicio	3	8	11
		27.3%	72.7%	100.0%
Tiempo de servicio	De 1 a 2 años de servicio	6	22	28
		21.4%	78.6%	100.0%
	De 2 años de servicio a más	12	9	21
		57.1%	42.9%	100.0%
Total		21	39	60
		35.0%	65.0%	100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 78,6% de las personas que fueron encuestadas de entre 1 a 2 años de servicio tiene una percepción alta de la distribución y servicio al cliente que se realiza en la empresa, ya que en este rango de servicio ya conocen los procesos y pueden

controlar los pedidos y la documentación necesaria para entregar el producto y así entregar un buen servicio.

**Tabla 30**

*Tiempo de servicio - Flujo de información*

		FLUJO DE INFORMACIÓN (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Tiempo de servicio	Menos de 1 año de servicio	3	8	11
		27.3%	72.7%	100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	0	28	28
		0.0%	100.0%	100.0%
	De 2 años de servicio a más	0	21	21
		0.0%	100.0%	100.0%
Total		3	57	60
		5.0%	95.0%	100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas de 1 año a más de tiempo de servicio, tiene una percepción alta del flujo de información que se realiza en la empresa, ya que tienen la experiencia suficiente para saber la interacción o flujo interno de la empresa y pueden realizar un trabajo más eficaz.

**Tabla 31**

*Tiempo de servicio - Desempeño de la gestión logística*

		DESEMPEÑO DE GESTIÓN LOGÍSTICA (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Tiempo de servicio	Menos de 1 año de servicio	1	10	11
		9.1%	90.9%	100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	0	28	28
		0.0%	100.0%	100.0%
	De 2 años de servicio a más	0	21	21
		0.0%	100.0%	100.0%
Total		1	59	60
		1.7%	98.3%	100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas de 1 año a más tiempo de servicio tiene una percepción alta del desempeño de gestión logística que se realiza en la empresa, ya que a partir de 1 año ya conocen el conjunto de actividades de su área y su interrelación con otras áreas, permitiendo realizar sus tareas de manera adecuada, sabiendo el alcance de cada trabajo y esto va perfeccionándose con los años de experiencia.

**Tabla 32**

*Tiempo de servicio -Logro*

		LOGRO (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Tiempo de servicio	Menos de 1 año de servicio	4 36.4%	7 63.6%	11 100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	5 17.9%	23 82.1%	28 100.0%
	De 2 años de servicio a más	3 14.3%	18 85.7%	21 100.0%
Total		12 20.0%	48 80.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 85,7% de las personas que fueron encuestadas con 2 a más años de tiempo de servicio tiene una percepción alta de los logros que se realizan en la empresa, ya que al tener más años de experiencia se va la confianza suficiente para lograr los requerimientos del cliente.

**Tabla 33***Tiempo de servicio - Poder*

		PODER (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Tiempo de servicio	Menos de 1 año de servicio	8 54.5%	5 45.5%	11 100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	14 50.0%	14 50.0%	28 100.0%
	De 2 años de servicio a más	8 38.1%	13 61.9%	21 100.0%
	<b>Total</b>	28 46.7%	32 53.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 61,9% de las personas que fueron encuestadas con 2 o más años de tiempo de servicio tiene una percepción alta del poder que se logra realizar en la empresa, ya que, con más años de servicios, tienes mayor confianza y mayor control en los trabajos asignados.

**Tabla 34***Tiempo de servicio - Afiliación*

		AFILIACIÓN (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Tiempo de servicio	Menos de 1 año de servicio	6 54.5%	5 45.5%	11 100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	11 39.3%	17 60.7%	28 100.0%
	De 2 años de servicio a más	3 14.3%	18 85.7%	21 100.0%
	<b>Total</b>	20 33.3%	40 66.7%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 85,7% de las personas que fueron encuestadas de 2 o más años de tiempo de servicio tiene una percepción alta de la afiliación con la empresa, ya que con los años han adquirido comunicación y han creado compañerismo en la empresa y esto crea una cultura organizacional positiva.

**Tabla 35***Tiempo de servicio - Motivación*

		MOTIVACION (Agrupada)		Total
		MEDIA	ALTA	
Tiempo de servicio	Menos de 1 año de servicio	8 54.5%	5 45.5%	11 100.0%
	De 1 a 2 años de servicio	11 39.3%	17 60.7%	28 100.0%
	De 2 años de servicio a más	3 14.3%	18 85.7%	21 100.0%
Total		20 33.3%	40 66.7%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 66.7% de las personas que fueron encuestadas tiene una percepción alta de la dimensión de la motivación, teniendo un 33.3% con un nivel medio, teniendo la oportunidad de mejorar en este grupo para que su percepción incremente.

**Tabla 36***Área de Trabajo - Compras*

		COMPRAS (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Área de trabajo	Area de operaciones mina	8 40.0%	12 60.0%	20 100.0%
	Area de operaciones taller	8 34.8%	15 65.2%	23 100.0%
	Staff	0 0.0%	17 100.0%	17 100.0%
Total		16 26.7%	44 73.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas del Staff tiene una percepción alta de las compras que se realizan en la empresa, ya que estas actividades son netamente funciones del staff, ya que ellos tienen los datos exactos para realizar la orden de compra específica

Tabla 37:

*Área de Trabajo - Abastecimiento de materiales*

		ABASTECIMIENTO DE MATERIALES (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Area de trabajo	Area de operaciones mina	16 80.0%	4 20.0%	20 100.0%
	Area de operaciones taller	19 82.6%	4 17.4%	23 100.0%
	Staff	5 29.4%	12 70.6%	17 100.0%
Total		40 66.7%	20 33.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 82,6% de las personas que fueron encuestadas del área de operaciones en taller tiene una percepción media del abastecimiento de materiales que se realizan en la empresa, ya que, si hay un desabastecimiento o falta de materiales, el impacto directo es en el área de operaciones y esto conlleva a un retraso en el trabajo

**Tabla 38**

*Área de Trabajo - Producción*

		PRODUCCION (Agrupada)		Total
		MEDIA	ALTA	
Area de trabajo	Area de operaciones mina	11 55.0%	9 45.0%	20 100.0%
	Area de operaciones taller	4 17.4%	19 82.6%	23 100.0%
	Staff	6 35.3%	11 64.7%	17 100.0%
Total		21 35.0%	39 65.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 82,6% de las personas que fueron encuestadas del área de operaciones en taller tiene una percepción alta de la producción que se realiza en la empresa, ya que la mayoría de trabajos se realizan en el taller y el personal ya conoce como poder realizarlo de forma correcta y cumpliendo con los estándares determinados por el cliente

Tabla 39

*Área de Trabajo - Distribución y servicio al cliente*

		DISTRIBUCION Y SERVICIO AL		Total
		CLIENTE (Agrupada)		
		MEDIO	ALTA	
Área de trabajo	Área de operaciones mina	2 10.0%	18 90.0%	20 100.0%
	Área de operaciones taller	3 13.0%	20 87.0%	23 100.0%
	Staff	16 94.1%	1 5.9%	17 100.0%
Total		21 35.0%	39 65.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 94,1% de las personas que fueron encuestadas del área de staff tiene una percepción media de la distribución y servicio al cliente, ya que, si hay algún retraso o incumplimiento, la responsabilidad es del personal del staff ya que ellos son los que determinan fechas y especificaciones en el trabajo.

**Tabla 40**

*Área de Trabajo - Flujo de información*

		FLUJO DE INFORMACION (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Área de trabajo	Área de operaciones mina	3 15.0%	17 85.0%	
	Área de operaciones taller	0 0.0%	23 100.0%	23 100.0%
	Staff	0 0.0%	17 100.0%	17 100.0%
Total		3 5.0%	57 95.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas del área de staff y área de operaciones en taller tiene una percepción alta del flujo de información, ya que ellos tienen conocimiento de cómo se integra las diferentes áreas y como se realiza el flujo de información necesaria para tomar decisiones.

**Tabla 41**  
*Área de Trabajo - Desempeño de gestión logística*

DESEMPEÑO DE GESTION LOGISTICA				
		(Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Area de trabajo	Area de operaciones mina	1 5.0%	19 95.0%	20 100.0%
	Area de operaciones taller	0 0.0%	23 100.0%	23 100.0%
	Staff	0 0.0%	17 100.0%	17 100.0%
Total		1 1.7%	59 98.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

Más del 95% de las personas que fueron encuestadas del área de staff y el área de logística tienen una percepción alta del desempeño de gestión logística realizada en la empresa, ya que deben integrar información del abastecimiento de materiales, flujo de información y tiempo de operaciones para cada tipo de trabajo y así cumplir con los parámetros del cliente.

**Tabla 42***Área de Trabajo - Logro*

		LOGRO (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Área de trabajo	Área de operaciones mina	12 60.0%	8 40.0%	20 100.0%
	Área de operaciones taller	0 0.0%	23 100.0%	23 100.0%
	Staff	0 0.0%	17 100.0%	17 100.0%
Total		12 20.0%	48 80.0%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas del área de staff y área de operaciones en taller tienen una percepción alta de logro, ya que constantemente cada área de trabajo busca mejorar sus actividades para cumplir con los requerimientos del cliente, ya sea en especificaciones de trabajo o en tiempo de entrega.

**Tabla 43***Área de Trabajo - Poder*

		PODER (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Área de trabajo	Área de operaciones mina	20 100.0%	0 0.0%	20 100.0%
	Área de operaciones taller	5 21.7%	18 78.3%	23 100.0%
	Staff	3 17.6%	14 82.4%	17 100.0%
Total		28 46.7%	32 53.3%	60 100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas del área de operaciones en mina tiene una percepción media del poder en la empresa, ya que ellos trabajan

distantes del área de operaciones en taller y esto genera dificultades para buscar una solución rápida ante alguna eventualidad.

**Tabla 44**

*Área de Trabajo - Afiliación*

		AFILIACION (Agrupada)		Total
		MEDIO	ALTO	
Área de trabajo	Area de operaciones mina	20	0	20
		100.0%	0.0%	100.0%
	Area de operaciones taller	0	23	23
		0.0%	100.0%	100.0%
	Staff	0	17	17
		0.0%	100.0%	100.0%
Total		20	40	60
		33.3%	66.7%	100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 100% de las personas que fueron encuestadas en el área de operaciones mina tiene una percepción media de la afiliación, ya que se encuentran geográficamente distante de la empresa y esto dificulta la comunicación con otras áreas, muy al contrario, con la percepción alta del área staff y operaciones taller.

**Tabla 45**

*Área de Trabajo - Motivación*

		MOTIVACION (Agrupada)		Total
		MEDIA	ALTA	
Área de trabajo	Area de operaciones mina	20	0	20
		100.0%	0.0%	100.0%
	Area de operaciones taller	0	23	23
		0.0%	100.0%	100.0%
	Staff	0	17	17
		0.0%	100.0%	100.0%
Total		20	40	60
		33.3%	66.7%	100.0%

*Nota: Elaboración propia*

El 66.7% de las personas que fueron encuestadas, englobando al área de staff y el área de operaciones taller tienen una percepción alta de la motivación, ya que tienen mayor control con su trabajo y tienen comunicación directa entre áreas si ocurre alguna eventualidad, mientras que el área de operaciones mina tienen una percepción media ya que no cuenta con estas facilidades, ya que se encuentra dentro de la mina y tiene que esperar las coordinaciones y permisos necesarios si ocurre una eventualidad.

### 4.3. Resultados correlacionales

**Tabla 46.**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
COMPRAS	0.271	60	0.000
ABASTECIMIENTO DE MATERIALES	0.279	60	0.000
PRODUCCION DISTRIBUCION Y SERVICIO AL CLIENTE	0.225	60	0.000
FLUJO DE INFORMACION DESEMPEÑO DE GESTION	0.188	60	0.000
LOGISTICA	0.135	60	0.008
LOGRO	0.141	60	0.005
PODER	0.232	60	0.000
AFILIACION	0.211	60	0.000
MOTIVACION	0.194	60	0.000

*Nota: Elaboración propia*

La siguiente investigación fue realizada por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de la investigación es de 35 personas y como resultado se obtuvo que la mayoría del p- valor es de 0.05, en tal sentido se empleará pruebas no paramétricas para la evaluación de correlación, en este caso coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 47***Correlación*

		MOTIVACION	
Rho de Spearman	DESEMPENO	Coefficiente de correlación	,423**
	DE GESTION	Sig. (bilateral)	0.001
	LOGISTICA	N	60

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

*Nota: Elaboración propia*

Se observa que existe una correlación significativa, positiva y moderada ( $r=0.423$ ;  $x=0.001$ ,  $x<0.05$ ) entre la motivación y el desempeño de gestión logística, se puede afirmar con un 99% de confianza que existe una correlación significativa y que su relación entre las variables es positiva al tener un coeficiente de correlación positivo y de grado moderado, entonces que mientras mejore la motivación del personal en la empresa, mejorará el desempeño de gestión logística en los trabajadores como lo señala Moyano y Rodríguez (2019) en su investigación del 2019.

**Tabla 48***Correlaciones por dimensiones*

		LOGRO	PODER	AFILIACION	MOTIVACION	
Rho de Spearman	COMPRAS	Coefficiente de correlación	,544**	,343**	,596**	,575**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.007	0.000	0.000
		N	60	60	60	60
	ABASTECIMIENTO DE MATERIALES	Coefficiente de correlación	,489**	0.207	,508**	,449**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.112	0.000	0.000
		N	60	60	60	60
	PRODUCCION	Coefficiente de correlación	0.188	0.037	0.158	0.055
		Sig. (bilateral)	0.205	0.780	0.228	0.674
		N	60	60	60	60
	DISTRIBUCION Y SERVICIO AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	-,585**	-,444**	-,644**	-,626**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	60	60	60	60
	FLUJO DE INFORMACION	Coefficiente de correlación	,351**	0.227	,315*	,340**
		Sig. (bilateral)	0.006	0.081	0.014	0.008
		N	60	60	60	60
	DESEMPEÑO DE GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	,504**	0.241	,496**	,423**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.064	0.000	0.001
		N	60	60	60	60

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

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

*Nota: Elaboración propia*

Se observa que existe una relación significativa, positiva y grado moderado con tendencia alta ( $r=0.575$ ;  $x=0.000$ ,  $x<0,05$ ) entre las compras y la motivación, es decir si los trabajadores ven que se realiza la compra de insumos, materiales y herramientas necesarias y adecuadas para realizar su trabajo se sentirán más motivados. Como lo menciona Córdova ( 2018 ) en su investigación, en cada área de trabajo se tiene un compromiso con la empresa y cada uno tiene su responsabilidad, pero que mediante un ambiente laboral motivado este aspecto en las personas puede reforzar el grado de comprometidos que están con su área de trabajo y a mayor mediada con la empresa. .

Se observa que existe una relación significativa, positiva y grado moderado ( $r=449$ ;  $x=0.000$ ,  $x<0,05$ ) entre el abastecimiento de materiales y la motivación, los

tiempos en el proceso de abastecimiento son importantes para una buena planificación en la ejecución de un servicio, estos ayudan a que el personal pueda organizarse y estar preparados para cuando lleguen los materiales; errores en el abastecimiento reduce la motivación que tiene el personal, ya que retrasos significa presión de los jefes para terminar a tiempo los trabajos.

Se observa que existe una relación no significativa, positiva y grado débil hasta puede decir que no hay correlación entre variables ( $r=0.055; x=0.674, x<0,05$ ) entre la producción y la motivación, es decir que actualmente no existe una correlación entre la dimensión de producción y la motivación, es muy cercano a cero, es decir la correlación podría ser nula. Es por eso que en algunos casos las tareas netas de producción en planta son tareas rutinarias o el personal ya tiene la experiencia necesaria para realizar y programar su trabajo del día, sin necesidad de tener una relación actualmente en el estímulo motivacional insertado dentro de las dimensiones de la motivación. Esto corrobora en el estudio de Peña (2022), la cual encuentra una relación no significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en ese momento en la institución de estudio de investigación, la cual las recompensas materiales, sean financieras, seguridad o recompensas sociales no influyen en gran medida en el desempeño laboral.

Se observa que existe una relación significativa, negativa y grado moderado con tendencia alta ( $r=-0,626; x=0.000, x<0,05$ ) entre la distribución y servicio al cliente y la motivación, una vez culminada la fabricación de la orden de trabajo se realiza la instalación o entrega al cliente según sea el caso, pero no se recibe ningún incentivo relacionado a la motivación, ya que cualquier tipo de problema que existiera en la empresa o falta de materiales que afecten al flujo de producción, no son relevantes para el cliente, ya que se debe cumplir con la entrega en las fechas exigidas y si se hacen sobrecostos por compra de materiales o trabajos extras, estaría aumentando costos a la empresa y disminuyendo el beneficio. Pero como se observó en la sección anterior la percepción del ítem de distribución y servicio al cliente es alto, porque por la experiencia se puede cumplir con las fechas y con los trabajos, pero cuando se relaciona con la motivación es una relación negativa porque se presiona para cumplir fechas o se consume mayores gastos para su producción y entregarlo al cliente, y actualmente no existe un

reconocimiento a la solución del problema, actualmente es necesario cumplir con los trabajos del mes, pero como lo estudia Bernaola y Vargas (2020) en su investigación una empresa debe generar más estrategias de motivación para mejorar el desempeño y una de estas estrategias podría ser el reconocimiento que se da al culminar un servicio, estas acciones motiva al personal.

Se observa que existe una relación significativa, positiva y baja con tendencia moderada ( $r=0.340$ ;  $x=0.008$ ,  $x<0,05$ ) entre el flujo de información y la motivación, es decir que el buen flujo de información que haya dentro de todas las áreas de la empresa ayudara a tener una buena relación y comunicación; Control Documentario se encarga de compartir las nuevas solicitudes de trabajo a todas las áreas (logística, planeamiento, producción, gerencia, contabilidad) para que todas estén informadas de lo que sucede en la empresa y tengan como objetivo lograr cumplir el requerimiento del cliente.

#### **4.4. Discusión**

Siendo el objetivo general de la investigación encontrar la relación entre desempeño de la gestión logística y motivación en trabajadores en una empresa de servicios, se encontró que existe una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia alcista entre las variables. Siendo el resultado similar al de Salas y Salazar (2018) ya que en sus resultados se obtuvieron que la motivación y el desempeño laboral influye positivamente en el rendimiento laboral de los empleados, obteniendo un valor de Rho 0.873, siendo un valor alto, en cambio nuestra investigación obtiene un Rho 0.423, un valor moderado, pero con la posibilidad de mejorar las acciones de nuestra empresa en temas de motivación para mejorar esta correlación actual de la empresa.

El grado moderado obtenido (Rho = 0.423) en los trabajadores de la empresa de servicios, se debe a que no existe un sistema actual en temas motivacionales implementado en la empresa, siendo los incentivos la remuneración por su trabajo y la facilidad de los colaboradores en realizar su trabajo por experiencia. Pero como se vio en la percepción de la gestión logística, los análisis varían entre percepción de contingencia medio y alto, teniendo una oportunidad de mejora para subir los estándares de percepción del desempeño de la gestión logística a completamente

alto, y eso se lograría creando sistemas de motivación en la empresa. Ya que como lo expone Enrique y Quispe (2021) en su estudio “Motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa Grau Logística Express S.A. - Callao 2020” es importante resaltar que cada empresa es única y diferente en cuanto a rubro, productos o servicios ofrecidos y tamaño de la empresa, pero en general todas las empresas tienen como puntos importantes la motivación y el desempeño laboral. Por ende tienen diferentes aspectos en el desarrollo de personas con enfoque motivacional, pero es importante poder buscar una captación de buenas prácticas en temas motivacionales de las empresas que ya han tenido éxito en la implementación de formas de motivación a sus organizaciones para poder subir el grado de correlación a valores mayores.

Se encontró que existe una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia a alta entre las dimensión de proceso de compras, abastecimiento de materiales, flujo de información y la motivación, ya que al ser una empresa mediana logran tener una relación entre áreas y pueden trabajar en equipo, según Chiavenato (Chiavenato, 2019) la motivación aumenta cuando todos los miembros de una organización tienden a tener buena comunicación y trabajan conjuntamente para el logro de objetivos.

Por otro lado, existe una correlación no significativa, positiva y de grado bajo casi un valor correlacional de cero, entre producción y la motivación. Es decir que es indiferente la motivación actual percibida en la empresa con las actividades de producción, y se debe a que las tareas o actividades ya son dominadas por la experiencia de los operadores y es así que se dedican a realizar su trabajo con normalidad sin necesidad de algún estímulo motivacional, pero esto no quiere decir que no sea necesario, el hecho que en la actualidad no existe una relación, provoca un punto de mejora para establecer estímulos que afecten y sean reconocidos por los trabajadores para crear un clima laboral más favorable y poder levantar la competitividad de la empresa, y poder crecer como empresa.

Una segunda característica arrojada en el estudio es que la relación entre la distribución y servicio al cliente con el factor de motivación, arrojo una correlación negativa y con grado alto; esto debido a que los tiempos de entrega se deben cumplir con el cliente o si no se puede cumplir por retrasos se llama al cliente para su reprogramación, afectando así su relación de cumplimiento y no obstante como

empresa gastando más de lo programado para cumplir las fechas de fabricación y entregas. Es importante realizar un plan de acción para la motivación que sea de valor para los trabajadores y que ellos le den significancia para poder subir la relación entre variables y que aumente su grado de relación, esto demostraría que con una estrategia enfocada en motivación se puede mejorar la empresa en estudio y podría generar un ambiente laboral positivo y consecuentemente un beneficio global como empresa.

Por ello se considera que esta empresa como cualquier otra no debería dejar de lado el tema motivacional, a pesar de que la apreciación de contingencia en motivación y desempeño logístico de forma individual arrojan un nivel alto, pero en el análisis de correlación entre ambas variables es una correlación moderada actualmente, este resultado podría deberse a la presión de los mismo supervisores por cumplir las fechas de entrega, y al existir en ciertos momentos falta de materiales, esto conlleva a una renegociación de ampliación de fechas de entrega, presión al personal por culminar el trabajo, horas extras y costos adicionales de abastecimiento, al final la satisfacción de cumplir y completar el trabajo establecido a pesar de los inconvenientes, se ve reflejado en el grado moderado de correlación entre la motivación y el desempeño de la gestión logística.

Como lo menciona Bernaola y Vargas (2020) en su investigación respecto al desempeño laboral se presenta un nivel de desempeño alto, lo cual demuestra que la mayor parte del personal cumple con sus labores, pero no obstante también se revelo que este alto desempeño no se debe a que la empresa tenga una estrategia eficaz de motivación con los colaboradores, ya que ellos mismos relatan que los incentivos son pocos y raras veces, pero consideran que sus funciones son simples y por ello pueden realizarlo de forma eficaz dando como resultado un alto desempeño laboral.

Por esos motivos la empresa tiene la oportunidad de seguir mejorando y seguir preocupándose por el talento humano ya que de ellos depende alcanzar los objetivos de las empresas, este podrá ser posible con la generación de estrategias de motivación para mejorar el grado de correlación de estas dos variables de estudio, y así crear fidelidad de los colaboradores y evitar la alta rotación de personal en una empresa que quiere continuar creciendo y mejorando con respecto a otras.

## **5. CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Primera conclusión:

Se determinó la relación entre la motivación laboral y el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa, la cual se determinó una correlación significativa, positiva y moderada entre las variables debido a que actualmente la empresa cumple con las obligaciones con los trabajadores ofreciéndoles un salario justo y un ambiente de trabajo bueno, dando como resultado el cumplimiento de sus tareas con la empresa, teniendo la posibilidad de mejorar esta correlación a niveles más altos.

Segunda conclusión:

Se analizó la motivación laboral de los trabajadores en la empresa de servicio en la provincia de Arequipa, la cual se determinó en un nivel alto debido a que el tiempo en la empresa crea vínculos laborales que les hace formar un ambiente laboral agradable para el trabajador, como también el cumplimiento obligatorio de las responsabilidades de la empresa (salarios, otorgamiento de implementos de seguridad, etc.).

Tercera conclusión:

Se analizó el desempeño en gestión logística de la empresa de servicio en la provincia de Arequipa, la cual se determinó en un nivel alto debido a la experiencia de los trabajadores en sus actividades, conocen el flujo de materiales y de información necesario para conseguir cumplir con el producto solicitado.

Cuarta conclusión:

Se estableció la relación entre la motivación laboral y la dimensión de compras de la empresa de servicios en la provincia de Arequipa, obteniendo una correlación significativa, positiva y moderada con tendencia alta con una confianza del 99% debido a que si se cumplen las ordenes de compras y las funciones de compras en

la empresa, el personal tendrá asegurado herramientas y materiales necesarios y adecuados para su trabajo por ende se sentirán más motivados.

Quinta conclusión:

Se determinó la relación entre la motivación laboral y la dimensión de abastecimiento de materiales en la empresa de servicios en la provincia de Arequipa, obteniendo una correlación significativa, positiva y moderada con una confianza del 99% debido a que una buena planificación y control para el abastecimiento de materias primas, asegurara una buena organización del tiempo de los trabajadores como de su preparación, no teniendo presiones por apresurar el trabajo.

Sexta conclusión:

Se estableció la relación entre la motivación laboral y la dimensión de producción de la empresa de servicios en la provincia de Arequipa, obteniendo una correlación no significativa, positiva y grado débil, muy cercano a cero entre las variables, debido a que las tareas realizadas por los trabajadores son rutinarias o ya conocen la organización necesaria para la planificación y ejecución de las tareas, sin necesidad de tener una relación actual con los estímulo motivacionales estudiados (logro, poder, afiliación).

Séptima conclusión:

Se interpretó la relación entre la motivación laboral y la dimensión distribución y servicio al cliente en la empresa de servicios en la provincia de Arequipa, obteniendo una correlación significativa, negativa y grado moderado con tendencia alta con una confianza del 95% entre las variables. Debido a que la percepción actual de la motivación en los trabajadores en la parte de distribución y servicio al cliente, afecta negativamente, ya que si se aceleran trabajos y se consumen horas extras para el cumplimiento de fechas de entrega; es la responsabilidad de los trabajadores cumplirlas teniendo presiones de los supervisores para acabar el trabajo solicitado, sin tener un reconocimiento adicional por el esfuerzo realizado.

Octava conclusión:

Se precisó la relación entre la motivación laboral y la dimensión de flujo de información de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa, obteniendo una correlación significativa, positiva y baja con tendencia moderada con una confianza del 99% entre las variables, debido a que la empresa cuenta con un flujo de información adecuado entre las áreas, creando vínculos de comunicación y afecto entre las personas.

## **5.2. Recomendaciones**

Primera recomendación:

Con los resultados obtenidos respecto a la motivación, se recomienda a la empresa realizar capacitaciones, cursos o talleres que ayude a mantener o incrementar constantemente los niveles de motivación, ya que las necesidades de los colaboradores son también necesidades de la organización. Los colaboradores de una organización buscan satisfacer sus necesidades y por ello los gerentes tienen como objetivo motivar a sus trabajadores para que así ambos logren alcanzar sus objetivos.

Herramientas a utilizar: plan maestro de capacitaciones anuales, detallando cursos de gestión a nivel operativo, capacitaciones en gestión por procesos, talleres de desarrollo de habilidades blandas y trabajo en equipo.

Segunda recomendación:

Al ser una empresa dedicada a prestar servicios, la empresa trabaja siempre bajo presión y muchas veces no son reconocidos, generando esto una alta rotación de personal, por ello se recomienda aplicar motivación constante a los colaboradores, por medio de reconocimientos por sus resultados, brindar línea de carrera en sus respectivas áreas y demostrar la importancia de sus funciones en la empresa, para que ellos se sientan identificados, evitar la alta rotación en los puestos, esto generara un cambio de percepción de los trabajadores, logrando a futuro una

correlación con grado alto entre el desempeño de la gestión logística y la motivación laboral.

De igual forma con la dimensión de producción, establecer relaciones con estrategias de motivación que le generen a los trabajadores bienestar y seguridad, esto logrará un mayor compromiso y generará confianza con los trabajadores, resultando generar una correlación entre esta dimensión y la motivación laboral, para que a futuro, la motivación laboral de la empresa sea un potencial diferenciador entre las otras empresas del mismo rubro.

Herramientas: Realizar un plan de reconocimiento por buenas prácticas y logros de objetivos. (Reconocimientos mensuales en logro de objetivos, logros de venta de servicios, logros de trabajos sin retrasos)

El plan maestro de capacitaciones mencionado en la primera recomendación, puede tener un alcance de especificar la línea de carrera de los puestos de trabajo, siendo información libre a todos los trabajadores, así pueden saber que habilidades duras y blandas se debe desarrollar para prepararse para una oportunidad interna en las áreas.

Tercera recomendación:

Respecto al área logística, se recomienda el aumento de un personal en el área de almacén, ya que por falta del mismo es que no hay un debido control en el manejo de existencias, Pero si en esta cadena de suministros una parte de ella no es eficiente (almacén) no permite que el resto de procesos lo sea.

Cuarta recomendación:

Mejorar el sistema de control de la logística en dicha empresa, con el fin de lograr que lo ejecutado en esta área sea tal cual fue planificado en un inicio, instaurar actividades de manera conjunta, ya que, al ser una empresa mediana, todas las áreas mantienen una interacción constante y se ven involucradas, con la finalidad de generar trabajo en equipo, identificación con la empresa y lograr eficacia y eficiencia.

Herramientas : aplicar herramientas lean en la parte logística del área de trabajo, como 5S, sistemas kanban y por otro lado evaluar la adquisición a futuro de un sistema SAP MM para una mejor gestión de la logística de la empresa

## Referencias

- Alavedra Taboada, S. K. (2019). *Motivación y liderazgo transformacional percibido en una empresa privada del sector retail en lima metropolitana*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/15470>.
- Bernaola Cabello, G. A., & Vargas Tovar, K. (2020). *Asociación entre motivación y desempeño laboral en una entidad de telefonía de la ciudad de Arequipa*. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo. <http://hdl.handle.net/20.500.12590/16483>.
- Brigham, E., & Houston, J. (2020). *Fundamentos de administración financiera* ( décimo quinta ed.). Cengage learning. ISBN-13 : 9786075269252.
- Campos Cordova, M. (2022). *Motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores del área de recursos humanos en la empresa Ceditedv S.A.C*. Lima Metropolitana, Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/2513>.
- Cano Olivos, P., Orue Carrasco, F., Martínez Flores, J. L., Moreno, Y. M., & López Nava, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. doi:10.1016/S0186-1042(15)72151-0
- Chase, R. B., & Robert Jacobs, F. (2018). *Operations and supply chain management* (fifteenth ed.). McGraw-Hill Education. ISBN 978-1-259-66610-0.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (décima ed.). Mexico: McGraw Hill . ISBN 13: 978-1-4562-6316-4.
- Chopra, S. (2019). *Supply chain management: strategy, planning, and operation* (seventh ed.). United States: Pearson Education. ISBN-13: 9781292294834.
- Copuš, L., Šajgalíková, H., & Wojčák, E. (2019). Organizational culture and its motivational potential in manufacturing industry: subculture perspective. *Procedia Manufacturing*, Volumen 32, 360–367. doi:10.1016/j.promfg.2019.02.226
- Córdova Córdova, K. G. (2018). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del Céticos Paita*. Piura- Perú: Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1426>.
- Cornejo Zapana, K. Y., & Vilca Fabian, M. R. (2018). *Relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transportes Hagemsa*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7736>.
- Diez Canseco, C. (2020). *Semaforo minero: panorama de proyectos mineros en el 2020*. <https://iimp.org.pe/noticias/semaforo-minero-panorama-de-proyectos-mineros-en-el-2020>.
- Erique Armas, H. A., & Quispe Pinchi, S. L. (2021). *Motivación y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa "Grau Logística Express S.A."*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65245>.
- Escudero Serrano, M. J. (2019). *Gestión logística y comercial* (segunda ed.). Madrid - España: Ediciones Paraninfo, S.A. ISBN-13 : 978-8428340120.
- Ju, C. (2020). Work motivation of safety professionals: a person-centred approach. *Safety Science*, Volumen 127(104697). doi:10.1016/j.ssci.2020.104697
- Juárez Zegarra, M. C., & Palpa Ramos, J. F. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa ESTILO S.A.C. del distrito del Cercado de Lima*. Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/929>.

- Kanat-Maymon, Y., Elimelech, M., & Roth, G. (2020). Work motivations as antecedents and outcomes of leadership: integrating self-determination theory and the full range leadership theory. *European Management Journal*, volumen 38(4), 555-564. doi:10.1016/j.emj.2020.01.003
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2020). *Essentials of management, an international, innovation, and leadership perspective* (eleventh ed.). India: McGraw Hill Education. ISBN : 9353168155.
- Lazo Pisfil, O. A., & Ruiz Pintado, L. (2021). *Gestión logística en la calidad de servicio de los operadores logísticos en Callao - Perú*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/5751>.
- Luque Apaza, M. D. (2019). *La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de Puno - periodo 2017*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12102>.
- Macedo Vega, P. R. (2018). *Relación entre la motivación personal y la productividad en la empresa comercial Bionova S.A.C. Piura*, Perú: Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/3588>.
- MINEM, D. G. (2022). *Recaudación fiscal minera supera valores históricos* (novena ed.). MINEM, <https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/file/Mineria/publicaciones/variables/2022/bem%2009-2022.pdf>.
- Montoya Henao, M. (2019). *Motivación laboral en conductores de una empresa transportadora*. Medellín, Colombia: Universidad Corporación Universitaria Minuto de Dios. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8651>.
- Moyano, G., & Rodríguez, V. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral*. Argentina: Universidad Nacional de San Martín. Escuela de economía y negocios. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1195>.
- Peña Núñez, C. M. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de educación de Piura*. Tumbes - Perú: Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63484>.
- Robbins, S. P., De Cenzo, D. A., & C. M. (2019). *Fundamentals of management* (eleventh ed.). Pearson Higher Education & Professional Group. ISBN: 1292307323.
- Rodríguez Espinoza, J., & Loayza Vera, S. A. (2019). *Análisis del clima laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores del hotel Casa Andina Standard Arequipa*. Universidad Católica Santa Mariá. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9413>.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2022). *The handbook of logistics and distribution management :understanding the supply chain* (seventh ed.). United States: Kogan Page books. EAN: 9781398602045.
- Salas Rojas, B. A., & Salazar Maza, J. A. (2018). *la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa químicos limpieza y servicios mas plus e.i.r.l. pimentel*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5048>.
- Sanchez Bazan, I. J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa etral sac en la ciudad de Trujillo*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/25296>.
- Sanchez Mamani, L. E., & Vargas Mahaney, K. S. (2019). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral: caso oficina de logística gobierno regional de*

- Arequipa. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9346>.
- Scheuren, F. (2022, junio 15). *What is a survey ?* Retrieved from [courses.washington.edu](http://courses.washington.edu/thesis/what%20is%20a%20survey.pdf):  
<http://courses.washington.edu/thesis/what%20is%20a%20survey.pdf>
- Schönsleben, P. (2022). *Handbook integral logistics management operations and supply chain management within and across companies* (sixth ed.). Zürich, Switzerland: Springer-Verlag GmbH Germany. ISBN: 978-3-662-65625-9.
- Silva Sanchez, D., & Ramírez Serna, B. N. (2020). *Programa de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Apoyo Logístico A&L S.A.S.* Ibagué, Colombia: Universidad Antonio Nariño. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/2490>.
- Torres Diaz, E. Y., López Correa, V. M., Pérez Grijalba, R., & Ruiz Tenorio, I. P. (2020). *Influencia de la orporación colombiana de logística en la decisión de estudio de sus empleados.* Bogota, Colombia: Universidad Politecnica Gran Colombiano. <http://hdl.handle.net/10823/2682>.
- Van Thang, D., & Quoc Nghi, N. (2022). The effect of work motivation on employee performance: the case at OTUKSA Japan company. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 13(01), 404–412. doi:10.30574/wjarr.2022.13.1.0047
- Verdesoto Plaza, M. J. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del consejo de la judicatura del cantón esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019.* Ecuador : Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Maestría gestión del talento humano. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2373>.
- Zijm, H., Klumpp, M., & Regattieri, A. (2019). *Operations, logistics and supply chain management.* Switzerland: Springer Nature. doi:10.1007/978-3-319-92447-2

<https://doi.org>

## Anexos

### Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Revisión Literatura	Hipótesis	VARIABLES	Escalas
<p><b>Pregunta general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y el desempeño de la gestión logística de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.</p>	<p><b>Antecedentes Internacionales</b></p> <p>Montoya (2019) Motivación laboral en conductores de una empresa transportadora del sector logístico en la ciudad de Medellín en el año 2019.</p> <p>Lavíd y Vera (2017) "Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A."</p> <p>Santos (2016) "Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Babahoyo"</p> <p>Murillo (2019) "Análisis de la gestión del talento humano y logística a la empresa de Mantenimientos y Servicios Industriales M.S.I. Año 2017 – 2018".</p> <p>Sarria (2017) "Apoyo en departamento administrativo y gestión logística de las actividades del instituto técnico empresarial de la cámara de comercio – en la ciudad de Barrancabermeja".</p>	<p>Dado que la motivación laboral de los trabajadores de una empresa de servicios es baja debido a la deficiente desempeño logístico en tema de mala comunicación entre las distintas áreas y el desorden presente en el área de trabajo por la falta de priorización de actividades, es probable que exista una relación significativa entre la variable motivación del personal y el desempeño del área logística en la empresa.</p>	<p><b>Independiente</b></p> <p>Motivación Laboral</p>	<p>Escala Ordinal y escala de Likert</p>
<p><b>Preguntas específicas</b></p> <p>¿Cómo es la motivación laboral de los trabajadores en una empresa de servicio en la provincia de Arequipa?</p> <p>¿Cómo es el desempeño en gestión logística de una empresa de servicio en la provincia de Arequipa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la dimensión del proceso de compras de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la dimensión de abastecimiento de materiales de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la dimensión producción de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la dimensión distribución y servicio al cliente de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la dimensión de flujo de información de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Analizar la motivación laboral de los trabajadores en una empresa de servicio en la provincia de Arequipa.</p> <p>Identificar el desempeño en gestión logística de una empresa de servicio en la provincia de Arequipa.</p> <p>Definir la relación entre la motivación laboral y la dimensión del proceso de compras de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.</p> <p>Mostrar la relación entre la motivación laboral y la dimensión de abastecimiento de materiales de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.</p> <p>Relacionar la relación entre la motivación laboral y la dimensión producción de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.</p> <p>Interpretar la relación entre la motivación laboral y la dimensión distribución y servicio al cliente de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.</p> <p>Estimar la relación entre la motivación laboral y la dimensión de flujo de información de una empresa de servicios en la provincia de Arequipa.</p>	<p><b>Antecedentes Nacionales</b></p> <p>Urday y Jauregui (2017) "La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de puente piedra".</p> <p>Luque (2019) "La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y crédito los andes de la ciudad de puno - periodo 2017".</p> <p>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".</p> <p>Aguirre (2018) "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de logística del Batallón de Servicio N° 6 de la Sexta Brigada Blindada".</p> <p>Torres (2017) "Relación del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de logística del gobierno regional Lambayeque 2016".</p> <p><b>Antecedentes Locales</b></p> <p>Cornejo y Vilca (2018) "Relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Hagemsa".</p> <p>Panca y Supo (2015) "Incidencia de la motivación laboral en la producción de los trabajadores de la empresa de transporte MAGATA E.I.R.L., Arequipa 2015".</p> <p>Terán (2017) "Salario emocional y su relación con el rendimiento laboral".</p> <p>Bernaola y Vargas (2020) "Asociación entre motivación y desempeño laboral en una entidad de telefonía de la ciudad de Arequipa".</p> <p>Díaz y Choque (2019), "Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada".</p> <p><b>Marco teórico</b></p> <p>Administración Motivación laboral Gestión logística Logística Hipótesis</p>	<p>El desempeño de la Gestión logística</p>	<p><b>Dependiente</b></p> <p>El desempeño de la Gestión logística</p>	



## Anexo N° 2 Encuesta

### La motivación laboral y su relación con el desempeño de la gestión logística en una empresa de servicios en la provincia de Arequipa

Estimado Señor(a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración y su tiempo, por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Género
Femenino ( )
Masculino ( )

Edad
Menos de 25 años ( )
de 25 a 35 años ( )
de 36 a 45 años ( )
de 46 a más ( )

Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia: \_\_\_\_\_

Área de trabajo: \_\_\_\_\_

Ahora, responda las alternativas de respuesta según corresponda, marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

VALORACION							
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		
5	4	3	2		1		
CUESTIONARIO			1	2	3	4	5
1.Pongo mucho empeño en mejorar mi rendimiento en el trabajo							
2.Me gusta la competencia y ganar							

3. Con frecuencia hablo de la situaciones no laborales					
4.Me gustan los grandes retos					
5.Me gusta tener el mando de las cosas					
6.Me gusta agradar a lo demás					
7.Me gusta saber el avance de mis trabajos hechos					
8.Me enfrento a las personas cuando no estoy de acuerdo					
9.Tiendo a relacionarme con mis compañeros de trabajo					
10.Me gustan las metas realistas y alcanzarlas					
11.Me gusta influir en los demás para salirme con la mía					
12.Me gusta formar parte de grupos y organizaciones					
13.Me agrada la satisfacción de terminar una actividad difícil					
14.Me esfuerzo por tener el control de lo que rodea					
15.Disfruto trabajando con otros más que trabajando solo					

A continuación, usted responderá 21 preguntas para evaluar el desempeño logístico que tiene en su área de trabajo, esto con el objetivo de mejorar la ejecución de las áreas de abastecimiento, producción, distribución y servicio al cliente, a la vez identificar los puntos débiles en el área y ayudar a alcanzar su máximo potencial.

VALORACION				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni el desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

<b>COMPRAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.El análisis del comportamiento histórico de las ventas en parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda					
2.Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos					
3.Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén					
4.Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar(papeleo, administración y procesamiento de orden, contabilidad, etc.) y el costo de mantener inventario ( costo de					

oportunidad, riesgo de obsolescencia, daños, seguro, espacio y manejo, entre otros)					
---	--	--	--	--	--

<b>ABASTECIMIENTO DE MATERIALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5.El proceso de surtimiento de materiales a la estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.					
6.El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo están estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.					
<b>PRODUCCION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7.Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.					
8.La programación de la producción es determinada por las ordenes enviadas por el cliente.					
9.Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción					
10.Los cambios de herramental se realizan en un tiempo breve para permitir programar cambios de versión de productos en el periodo de producción					
11.Los métodos de trabajo están especificado en todos los niveles de la organización					
12.Existe un sistema de orden y limpieza en la organización					
13.Las estaciones de trabajo son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente					
14.El proceso de producción trabaja bajo un sistema de flujo continuo					
15.Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos					
16.Se controla el tiempo desde que la orden de producción se entrega a piso productivo hasta que llega al almacén de producto terminado					
<b>DISTRIBUCION Y SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17.Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedido de los clientes en un periodo determinado.					

18. Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.					
<b>FLUJO DE INFORMACION</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La integración de las áreas y sus funciones dentro de la empresa y fuera de ella se facilita mediante la información en el sistema logístico					
20. Cuenta con la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico					
21. Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se les haga llegar					