

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO TACNA S.A., AÑO 2023**

TESIS

Presentada por:

BACH. TANIA DE LA SOTA CALLATA

ASESOR:

DRA. AMELIA MAMANI HUANCA

Para optar el título profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo Tania De La Sota Callata, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 77293978 Soy autor de la tesis titulada: ``La gestión logística y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Sancamiento Tacna s.a., año 2023.`teniendo como asesor a la Dra. Amelia Mamani Huanca.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el Título profesional de INGENIERIA COMERCIAL , y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 19 de agosto del 2024



Bach. Tania De La Sota Callata
DNI: 77293978

DEDICATORIA

A Dios y a nuestra Madre Virgen de la Candelaria, por iluminar mi camino y de esta manera nuestros propósitos académicos.

A mis padres, por convertirse en el soporte en todo el sentido de la palabra.

A mi hermano Jaime, por su apoyo incondicional en todo momento.

A mi pequeño sobrino Benjamín, por el cariño y amor, que contagia, los cuales sirven de motivación constante.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme fortaleza para seguir bregando hasta alcanzar mis metas.

A mi alma mater, la Universidad privada de Tacna, por fortalecer mis conocimientos y forjar el perfil profesional que requerimos para ejercer con eficiencia nuestra profesión en un futuro próximo.

A la Dra. Amelia Cristina Mamani Huanca, por su acertada asesoría en la realización de la presente investigación, la cual estuvo muy bien orientada a través de su experiencia y profesionalismo.

A mi madre Tereza, por el esfuerzo, dedicación y apoyo constante durante todo este periodo, Así también, por la confianza que supo transmitir en mis decisiones.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Identificación y descripción del problema	14
1.2. Formulación del problema.....	16
<i>1.2.1. Problema General.....</i>	<i>16</i>
<i>1.2.2. Problemas Específicos</i>	<i>17</i>
1.3. Objetivos: generales y específicos.....	17
<i>1.3.1. Objetivo General.....</i>	<i>17</i>
<i>1.3.2. Objetivos Específicos</i>	<i>17</i>
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación	18
<i>1.4.1. Justificación</i>	<i>18</i>
<i>1.4.2. Importancia.....</i>	<i>19</i>
<i>1.4.3. Alcances de la Investigación.....</i>	<i>19</i>
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes del estudio.....	20
<i>2.1.1. Antecedentes Internacionales</i>	<i>20</i>
<i>2.1.2. Antecedentes Nacional.....</i>	<i>21</i>
<i>2.1.3. Antecedentes Locales.....</i>	<i>21</i>
2.2. Bases teóricas – Científicas	22

2.2.1. <i>Fundamentación Teórica sobre la Gestión Logística</i>	22
2.2.2. <i>Fundamentación Teórica sobre el Desempeño Laboral</i>	27
2.4.1. <i>Hipótesis General</i>	33
2.4.2. <i>Hipótesis Específicas</i>	33
CAPÍTULO III	36
METODOLOGÍA	36
3.1. Tipo de investigación.....	36
3.2. Nivel de investigación.....	36
3.4. Población y muestra del estudio	37
3.4.1. <i>Población de Estudio</i>	37
3.4.2. <i>Muestra</i>	38
CAPITULO IV	40
RESULTADO Y DISCUSIONES	40
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	40
4.1.1. <i>Análisis de Confiabilidad del Instrumento</i>	40
4.1.2.2. <i>Confiabilidad</i>	41
4.2. Presentación de resultados	42
4.2.1. <i>Análisis por Variable y Dimensiones</i>	43
4.3. Contraste de hipótesis	53
4.1.3. <i>Prueba de Normalidad</i>	53
4.3.1. <i>Contraste de hipótesis general</i>	54
4.3.2. <i>Contraste de hipótesis específica 1</i>	55
4.3.3. <i>Contraste de hipótesis específica 2</i>	57
4.3.4. <i>Contraste de hipótesis específica 3</i>	58
4.4. Discusión de resultados.....	59
CONCLUSIONES	62

RECOMENDACIONES64

REFERENCIAS.....67

APÉNDICE.....73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión Logística	34
Tabla 2 Desempeño Laboral	35
Tabla 3 Cantidad de Trabajadores	37
Tabla 4 Validación de juicio de expertos.....	40
Tabla 5 Valores de Alfa de Cronbach.....	41
Tabla 6 Alfa de Cronbach del instrumento gestión logística.....	41
Tabla 7 Alfa de Cronbach de las dimensiones de la gestión logística	41
Tabla 8 Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral.....	42
Table 9 Alfa de Cronbach de las dimensiones de desempeño laboral	42
Tabla 10 Cantidad de trabajadores encuestados	42
Tabla 11 Prueba de normalidad de la Gestión Logística	53
Tabla 12 Prueba de normalidad de desempeño laboral.....	54
Tabla 13 Correlación de Spearman entre la gestión logística y desempeño laboral.....	55
Tabla 14 Correlación de Spearman entre la gestión de compra y el desempeño laboral.....	56
Table 15 Correlación de Spearman entre el almacenamiento y el desempeño laboral.....	57
Table 16 Correlación de Spearman entre la distribución y el desempeño laboral	58
Tabla 17 Matriz de consistencia.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Dimensiones de la gestión de logística.....	26
Figura 2	Dimensiones del desempeño laboral	31
Figura 3	Variable gestión logística	43
Figura 4	Dimensión gestión de compra	44
Figura 5	Dimensión almacenamiento	45
Figura 6	Dimensión distribución	47
Figura 7	Variable desempeño laboral	48
Figura 8	Dimensión competencia laboral	48
Figura 9	Dimensión trabajo en equipo.....	50
Figura 10	Dimensión motivación	52

RESUMEN

La presente investigación denominada: “La gestión logística y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, S.A., año 2023”.

Tuvo como objetivo determinar la manera en la que la gestión logística se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. en el año 2023.

Respecto la metodología la investigación es de tipo básica, de nivel correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, estuvo compuesta por una muestra de 147 trabajadores, a los cuales se les aplicó cuestionarios en una escala de Likert para poder medir ambas variables.

Se logró evidenciar que la gestión logística estadísticamente no guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, S.A., año 2023. Asimismo, se pudo evidenciar que el 49.66% consideran que la gestión logística se encuentra en un nivel alto, y el 50.34% consideran que se encuentra en un nivel medio y el 36.73% de los encuestados consideran que el desempeño laboral se encuentra en nivel alto, el 3.40% se encuentra en un nivel bajo y el 59.96% se encuentra en un nivel medio.

Palabras claves: Gestión logística, desempeño laboral, motivación, competencias laborales.

ABSTRACT

The present investigation called "logistics management and its relationship with the work performance of the workers of the sanitation service provider entity Tacna, S.A., year 2023".

Its objective was to determine the way in which logistics management is related to the work performance of the workers of the Tacna Sanitation Services Provider Entity in the year 2023.

Regarding the methodology, the research is of a basic type, of a correlational level with a non-experimental cross-sectional design, it was composed of a sample of 147 workers, to whom questionnaires were applied on a Likert scale to be able to measure both variables.

It was possible to show that logistics management is not statistically related to the work performance of the workers of the sanitation service provider entity Tacna, S.A., year 2023. Likewise, it was possible to show that 49.66% consider that logistics management is in a high level, and 50.34% consider that it is at a medium level and 36.73% of those surveyed consider that job performance is at a high level, 3.40% is at a low level and 59.96% is in a medium level.

Keywords: Logistics management, job performance, motivation, job skills.

INTRODUCCIÓN

Ponemos a consideración el presente trabajo de investigación titulada “ LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A., AÑO 2023”, que aborda determinar la relación de la gestión logística con el desempeño laboral de los colaboradores.

La gestión logística resulta ser muy importante en la planificación, implementación y control de bienes y servicios que necesita una organización, se encarga de abastecer oportunamente a la organización para que se pueda realizar las actividades laborales que ofrece la entidad.

En relación a identificar claramente los lineamientos que sirven como base en la presente investigación, el presente trabajo considera los siguientes capítulos:

La presente investigación cuenta con IV capítulos desarrollados de la siguiente forma:

Capitulo I “Planteamiento del problema”: En el primer capítulo detalla el reconocimiento y fundamento del problema siendo esta la base principal de la investigación, adicionalmente los objetivos, la justificación e importancia y los alcances de la investigación.

Capitulo II “Marco teórico”: En el segundo capítulo se detalla los antecedentes del nivel internacional, nivel nacional y nivel local, asimismo la fundamentación teórica de ambas variables.

También términos básicos, hipótesis general y específica y finalmente la operacionalización de variables.

Capítulo III ‘‘Metodología’’: En el tercer capítulo se aclara el tipo, diseño y nivel de investigación, la población y muestra, adicionalmente se emplea la técnica de recolección de datos que será analizado a lo largo de la investigación.

Capítulo IV ‘‘Resultados y discusiones’’: En el cuarto capítulo se detalla los resultados obtenidos por medio de cuadros y se detalla la correlación que existe.

Por último, finalizando la investigación en base a todo lo anterior obtenemos las conclusiones y sugerencias; asimismo detallar las referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y descripción del problema

En la actualidad el sector logístico cobra mayor relevancia en el mundo de los negocios, principalmente. Cada vez con mayor incidencia, los países llevan a cabo reformas agresivas para mejorar su desempeño comercial, lo cual se constituye en un aspecto medular dentro de la competitividad económica y el desarrollo de las organizaciones. En los países de ingreso alto, en cuanto al factor económico se refiere, se evidencia una destacada gestión logística, la misma que adquiere un interés vital, para garantizar la eficacia en sus actividades propias de su naturaleza. Se apunta siempre a la reducción de pasos innecesarios que retrasan la gestión, por ejemplo. Sin embargo, los países con menor desarrollo cuentan con economías con desempeño deficiente. Es importante destacar que los países que obtienen buenos resultados cuentan con una fuerte colaboración entre los sectores público y privado, con un énfasis específico en el desempeño eficiente de las funciones dentro del proceso logístico.

En el Perú, el sector logístico encara un mercado con un marcado crecimiento progresivo, se reconoce la importancia de su papel en el avance de las empresas. Sin embargo, a escala nacional, la gestión logística presenta ciertas dificultades al pretender alcanzar mayor eficiencia y una respuesta rápida frente a la demanda de los clientes. Es por ello que, para solventar estas deficiencias, se identifica en las organizaciones del Perú la flexibilidad, tendencias en almacenamiento, estándares de calidad y crecimiento sostenido, otra clave que permite una gestión desarrollada es la mayor formación de los trabajadores relacionados con la digitalización y automatización de procesos.

Barriga (2020), en su investigación titulada: “Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2017”, en la Universidad Privada de Tacna concluye que: La gestión logística en las instituciones públicas de la ciudad de Tacna se caracteriza por la falta de eficacia y eficiencia, ya que no logra la pronta provisión de bienes y servicios de alta calidad para el bienestar de la población. Ello es consecuencia de las inadecuadas medidas de control interno en el sector almacenes. El control interno se refiere a un conjunto de medidas que llevan a cabo procedimientos y actividades.

La gestión logística engloba las distintas acciones y operaciones que intervienen en la adquisición de productos y servicios para abastecer a las entidades y permitirles alcanzar sus objetivos; sin embargo, al depender las actividades de las entidades de los bienes y servicios que deben ser gestionados por el área encargada, las deficiencias en dicha gestión podrían afectar el normal desenvolvimiento de las labores que desempeñan sus trabajadores.

La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS Tacna S.A., no escapa de esta realidad. Lo cual, se puede observar a partir de los casos en los que se han producido. Por ejemplo, retrasos en las obras públicas de saneamiento. Los transportadores se están viendo obstaculizados por la falta de acceso y la indisponibilidad de una ruta hacia el Centro Poblado Nuestra Señora de la Natividad. Esta problemática se ve agravada por el incumplimiento de la EPS TACNA S.A. en la reposición de las redes de acueducto y alcantarillado en las avenidas Basadre y Forero, la cual se dice que tiene mucho tiempo sin que se vea avances. (Diario Correo, 2021). El retraso en obra de la EPS TACNA S.A. impide iniciar asfalto en la avenida Jorge Basadre, los vecinos del agrupamiento Justo Arias y Aragüez reclamaron por la polvareda que tienen que soportar por la demora de la obra concluyendo que no existe avance. (Sin Fronteras, 2021). Contraloría revela perjuicio económico por más de 11 millones en Tacna favoreciendo de forma irregular al consorcio privado que realizó obras de saneamiento en

Gregorio Albarracín, según la acción de control la EPS TACNA S.A. cometió una serie de irregularidades al otorgar la buena pro a un postor cuya propuesta no cumplía con los requisitos mínimo que se exigía conllevando a irregularidades del expediente técnico y su presupuesto (Andina, 2013).

Estos ejemplos demuestran que, la falta de abastecimiento, la demora o el deficiente almacenamiento pueden relacionarse con la manera en la que los trabajadores se desempeñan; puesto que, no pueden alcanzar, por un lado, los objetivos específicos de su función, y por otro, los objetivos institucionales. Un indicio de los problemas existentes en el desempeño laboral, específicamente en el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales, se evidencia en el hecho de que la EPS Tacna ocupó el primer lugar en el 2021 por el mayor número de quejas por cada 10,000 usuarios, según lo reportado por la SUNASS, reclamos de tipo comercial relativos a facturación, consumo, fraccionamientos, etc., y en menor medida de tipo operacional, relacionados con la falta de agua, problemas con las conexiones, con el alcantarillado, roturas de tuberías, etc. (Diario Correo, 2021)

Por lo tanto, es necesario examinar la correlación entre la gestión logística y el desempeño laboral de los trabajadores de la EPS TACNA. S.A.

1.2. Formulación del problema

En ese contexto es pertinente y necesario formular la siguiente interrogante:

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la gestión logística con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona la gestión de compra con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?

¿De qué manera se relaciona el almacenamiento con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?

¿De qué manera se relaciona la distribución con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?

1.3. Objetivos: generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la manera en la que la gestión logística se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar la manera en la que se relaciona la gestión de compra con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Identificar la manera en la que se relaciona el almacenamiento con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Identificar la manera en la que se relaciona la distribución con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Justificación

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista:

Justificación teórica. La investigación se justifica porque aportará conocimientos teóricos sobre la relación entre la gestión logística y el rendimiento laboral de los colaboradores. De este modo, se comprenderán mejor los factores clave que deben tenerse en cuenta a la hora de desarrollar estrategias para mejorar la calidad del servicio en el departamento de logística de la EPS TACNA S.A. Además, se pretende proponer conceptos y sugerencias para futuras investigaciones. Se logrará una comprensión más profunda del comportamiento de las variables y su interdependencia.

Justificación práctica. La investigación ilustrará la manifestación real de la correlación entre la eficiencia del proceso logístico y el rendimiento laboral de los empleados de EPS TACNA S.A. Es importante destacar que los empleados de EPS TACNA S.A. obtendrían ventajas al adquirir conocimientos sobre el proceso logístico.

Justificación metodológica. La investigación se justifica metodológicamente, ya que permitirá identificar posibles enfoques metodológicos para abordar futuras investigaciones sobre la correlación entre la Gestión Logística y el Desempeño

Laboral, así como cualquier cuestión asociada. de esta relación en otras entidades prestadoras de servicios de saneamiento.

1.4.2. Importancia

La importancia de esta investigación radica sobre todo en los resultados obtenidos, ya que permitirán a las organizaciones públicas adquirir conocimientos sobre la gestión logística. De esta forma las entidades públicas brindaran un adecuado manejo en cuanto al sistema logístico.

1.4.3. Alcances de la Investigación

El presente estudio se centra en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de la ciudad de Tacna, ubicada en la Av. 2 de mayo N°372. Su objetivo es evaluar la efectividad de la gestión logística y su impacto en el desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En base a la revisión de trabajos de investigación afines, se destacan los siguientes:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Martínez et al., (2017), desarrollaron un artículo de investigación titulado: “Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico”, Ubicada en Colombia, la Universidad de la Costa es una prestigiosa institución educativa. Este estudio establece que la gestión logística se refiere a la coordinación y organización de la distribución y el transporte de productos terminados. También se ocupa de supervisar el flujo de bienes y servicios. Adicionalmente, todas las actividades que involucran el movimiento de materias primas e insumos son componentes integrales del proceso logístico. La gestión logística es una herramienta crucial para que las organizaciones realicen estudios de evaluación sobre la mejora del sistema y la diferenciación con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto, desempeña un papel vital en la mejora de la rentabilidad.

Clark (2018), desarrolló una tesis de investigación titulada “Factores que influyen en el desempeño laboral de empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora”, Un estudio realizado en la Universidad Autónoma de Nuevo León (México) concluye que el rendimiento laboral se refiere a las acciones emprendidas para alcanzar los objetivos fijados por una organización. Es un proceso estructurado y sistemático utilizado para evaluar el comportamiento y los resultados con el fin de mejorar el rendimiento, medir la productividad y desarrollar estrategias individuales para los empleados.

2.1.2. Antecedentes Nacional

Meza (2018), desarrolló una tesis de investigación titulada: “Estudio de la relación entre la gestión logística y el incremento de la productividad, aplicado a la empresa Flores Blanquita S.A.C. de Arequipa - Perú 2017”, en la Universidad Autónoma San Francisco, Arequipa, en la que concluyó: “La gestión logística abarca la coordinación de los procesos de compra y suministro, la gestión de la distribución y el transporte, y la formación del personal para mejorar su rendimiento y, en última instancia, impulsar la producción.”

Juárez y Palpa, (2020), desarrollaron una tesis de investigación titulada: “Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa Txi Estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima 2018”, en la Universidad Peruana de las Américas, en la que concluye que: el rendimiento laboral tiene un impacto significativo en la gestión de la organización, iniciando por parte de los jefes de áreas que programan charlas, capacitaciones motivacionales para una relación de trabajadores y gerentes, se refleja en un desarrollo positivo en las habilidades de los colaboradores.

2.1.3. Antecedentes Locales

Ticona (2019), desarrolló una tesis de investigación titulada: “Gestión logística y su influencia en la eficacia organizacional del proyecto especial Tacna, 2018”, en la Universidad Privada de Tacna, en la que concluye que: “Enviar, almacenar y distribuir bienes y servicios con eficacia son los objetivos de la gestión logística, que es una serie de pasos dados para maximizar el rendimiento de una empresa en estas áreas: producción, transporte, almacenamiento y distribución.”.

Bellodas (2020), desarrolló una tesis de investigación titulada: “Competencias generales y desempeño laboral del trabajador en la municipalidad distrital de Ite, año 2019”,

en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, en la que concluye que: “Utilizando el rendimiento laboral como referencia, las organizaciones pueden ver hasta qué punto están cumpliendo los objetivos de trabajo. Por otra parte, las evaluaciones del rendimiento ayudan a las empresas a ver en qué aspectos destacan sus empleados y en cuáles necesitan mejorar en cuanto a los productos y servicios que producen”.

2.2. Bases teóricas – Científicas

2.2.1. Fundamentación Teórica sobre la Gestión Logística

2.2.1.1. Definición sobre Gestión Logística

El autor Gómez (2013) define lo siguiente: “Teniendo en cuenta las características definitorias del proyecto y las interdependencias entre ellas, la gestión logística implica organizar y llevar a cabo las tareas necesarias para completar cualquier proyecto. Por consiguiente, la logística no es una idea ajena a nosotros, sino más bien un procedimiento interno que debe completarse antes de poder alcanzar el resultado deseado. (p.7).”

En consecuencia, creemos que la estructura organizativa que adopta una empresa a la hora de adquirir servicios es relevante para la gestión logística, aprovisionar materiales requeridos y necesarios en la producción, distribución con menores costes para el beneficio de la organización. Esto se encuentra relacionado con encontrar productos adecuados, en cantidades adecuadas, en buenas condiciones y entregadas en el lugar correcto.

Según Carro y González (2018), El diseño y la gestión de la organización tienen como objetivo planificar y controlar eficazmente las operaciones para satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos. Esto implica mejorar continuamente el proceso de compra o contratación de servicios para garantizar el suministro puntual de productos o servicios de alta calidad al menor coste posible. (p. 4).

2.2.1.2. Objetivos de la Gestión Logística.

Según Mora (2016) refiere que existen objetivos fundamentales dentro de la gestión logística en los cuales lo menciona de la siguiente forma:

- Garantizar el menor costo operativo beneficiando a la organización y siendo el factor clave.
- Suministrar bienes adecuados y oportunos de acuerdo con lo que requiere el cliente interno o externo.
- Hacer de la gestión logística sea una ventaja competitiva frente a otras organizaciones. (p.34)

2.2.1.3. Funciones de la Gestión Logística.

Según Iglesias (2022) hace referencia a las cuatro funciones de la gestión logística en toda empresa:

- **Control de inventario**

Para garantizar un eficiente proceso logístico, necesitando la compra de equipos y de instalaciones. El inventario debe contemplar sobre todos los fallos, inconvenientes que aparecen en la organización y que necesitan soluciones.

- **Adquisición de bienes**

Realizando la compra de bienes con una correcta investigación de mercado, recurriendo a cotizaciones con diferentes proveedores e indagando la calidad, garantía y precio del producto que se va a adquirir según las especificaciones técnicas que son solicitados por área usuaria en la nota de pedido, dicha investigación de mercado puede ser local o a nivel nacional dependiendo de qué bien se desea adquirir.

- **Adquisición de servicios**

Tiene como finalidad garantizar la calidad del servicio contratado que cumpla con los términos de referencia que necesita la organización en su determinado tiempo y correcto desarrollo.

- **Proceso operativo de almacén**

El almacén lleva a cabo numerosas operaciones operativas, como la recepción y expedición de artículos según las necesidades de los usuarios, la gestión de existencias y el uso de tecnologías eficaces de coordinación, organización, informática y nuevas tecnologías. A la inversa, facilita la colocación de los artículos en el lugar y el momento adecuados, permitiendo una distribución eficaz de las mercancías.

2.2.1.4. Características de la Gestión Logística

Según Hernández (2018) alude sobre La metodología de las 7 C, es decir la C de 'correcto' que son las siguientes:

- **Producto correcto**

La calidad de los productos de la empresa es crucial para el funcionamiento eficaz de la organización, por lo que es necesario un proceso logístico bien ejecutado.

- **Cantidades correctas**

La gestión de stock adecuada garantiza un mejor uso de los recursos, mantener el inventario asegura entregar el producto en el momento óptimo para minimizar las pérdidas o falta de materiales.

- **Condiciones correctas**

Se debe conocer bien los productos que obtienen la empresa y en qué condiciones necesitan encontrarse para garantizar su estado óptimo en el momento que son entregados a los clientes.

- **Almacén correcto**

El almacén debe ser un espacio que asegure el buen estado de sus instalaciones, el diseño del almacén debe ser óptimo y correcto porque es fundamental para las necesidades de almacenamiento de existencias de la cadena de distribución.

Tiempo correcto

Logística se caracteriza por el tiempo que toma su proceso de compra por las diferentes causales que el área usuaria requiere el pedido por ello cualquier retraso es perjudicial para la organización.

- **Cliente correcto**

El cliente debe recibir sin ningún problema el producto por ello se debe garantizar que se entregue el producto a su destinatario correcto.

- **Coste correcto**

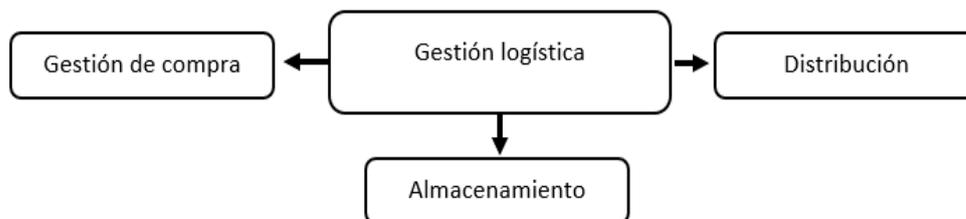
Garantizar la calidad del producto es primordial sin embargo se busca obtener un producto con buena calidad a un menor coste sin perjudicar a la organización.

2.2.1.5. Dimensiones de la Gestión Logística.

El modelo de gestión logística es propuesto por Diaz, et al citado por Cano, et al (2015), donde afirma que la distribución, el almacenamiento y la gestión de compras son los tres eslabones principales de la cadena de suministro. A pesar de aludir a la integración de la cadena de suministro, los autores se centran únicamente en los costes de la cadena de suministro e ignoran el papel fundamental de la gestión en la mejora de los resultados logísticos.

Figura 1

Dimensiones de la gestión de logística



Nota. Modelo de la gestión logística, propuesto por Cano, et al (2015).

a. Gestión de compra

Satisfacer sistemáticamente las exigencias de plazo, cantidad y calidad del mercado y los clientes es su objetivo primordial, ya que opera con arreglo a un programa maestro de producción. La transformación de productos e inventarios en proceso requiere la identificación

de instrumentos prácticos y esenciales para el desarrollo continuo. (Cano, Orue, Martínez, Mayett, & López, 2015)

b. Almacenamiento

Salvaguardar y controlar eficazmente las materias primas es el objetivo de este campo de actividad. (Cano, Orue, Martínez, Mayett, & López, 2015).

c. Distribución

El objetivo de este segmento es maximizar la capacidad de respuesta al cliente minimizando los costes. Para ello, es necesario optimizar la cadena de suministro en términos de transporte, plazo de entrega y cantidad de existencias de productos terminados. (Cano, Orue, Martínez, Mayett, & López, 2015).

2.2.2. Fundamentación Teórica sobre el Desempeño Laboral

2.2.2.1. Definición sobre el Desempeño Laboral

El autor Cáceres, et al (2018) define lo siguiente: “Cuando observamos lo bien que cada persona hace su trabajo y lo mucho que contribuye a la empresa, podemos decir que su rendimiento es alto. Esto se debe a que el rendimiento está directamente vinculado a los objetivos de la organización.” (p. 01).

Basándonos en esta definición, podemos decir que evaluar las funciones y el comportamiento de los empleados es la mejor manera de calibrar si una empresa ha alcanzado o no sus objetivos.

Para Chiavenato (2000), es cómo actúa el empresario para conseguir sus objetivos, o los planes específicos que deben seguir los empleados para realizar esos objetivos. Se refiere a lo bien que un empleado realiza las tareas que se le encomiendan. Así se evalúa la idoneidad del individuo para el puesto. Lo que más importa es lo bien, eficiente y eficazmente que realiza el trabajo. (Velázquez, 2023).

2.2.2.2. Objetivos del Desempeño Laboral. Según Velásquez y Guevara, (2018), concluye que, existen objetivos que ayudan a medir al desempeño laboral;

- **Adaptación del individuo al cargo**

Las empresas necesitan comprobar el perfil profesional de un candidato, o evaluar si se ajusta a los criterios del puesto, antes de darle trabajo y así ir mejorando y reforzando el desempeño por medio de capacitaciones, u otros métodos y así aprovecharlas para beneficio de la empresa.

- **Ascensos e incentivos**

En el momento que se dan los ascensos e incentivos puede ocasionar conflictos entre los colaboradores porque no saben el motivo del por qué se entregan los ascensos sin embargo esto se puede evitar dando a conocer a los colaboradores el detalle del por qué obtuvieron el ascenso proporcionando información precisa de la eficiencia del colaborar, en la empresa es importante reconocer a sus colaboradores por su desempeño eficiente con reconocimientos como diplomas o reconocimiento verbal.

- **Auto-perfeccionamiento del empleado**

Las empresas deben tener un manual básico para la guía de los colaboradores, es decir con este manual se puede demostrar y dar a conocer a los colaboradores sobre los reconocimientos que recibirían gracias a su eficiencia en el campo laboral.

- **Estímulo a la mayor productividad**

Familiarizarse con los miembros eficaces del equipo y reconocerlos es vital; el manual básico puede ayudar a ello informando a los miembros del equipo de las expectativas de la organización respecto a su rendimiento y proporcionándoles retroalimentación en forma de certificado, elogios, etc.

- **Conocimiento de los estándares**

Es valioso que los colaboradores tengan conocimiento sobre los estándares de la empresa y así de tal forma observar cual se ajustaría para ellos, cuando los trabajadores proporcionan información específica sobre si están cumpliendo o superando las expectativas, ayuda a la empresa.

Retroalimentación de información

La empresa al recibir una información detallada sobre el rendimiento de los colaboradores favorece a generar una retroalimentación y mejora continua.

2.2.2.3. Características del Desempeño Laboral. Según Corvo (2021) refiere sobre las características del desempeño laboral;

- **Resultado**

La forma en que los trabajadores actúan en el trabajo afecta a su productividad sin embargo se diferencia del resultado obtenido ya que es el producto parcial del desempeño es decir si el colaborador realiza bien sus labores tiene un resultado favorable generando beneficios para la empresa.

- **Relevante para la meta organizada**

La empresa es capaz de alcanzar sus objetivos porque los empleados desempeñan sus funciones de acuerdo con la descripción de su puesto.

- **Multidimensionalidad**

El desempeño laboral consiste en más de un tipo de comportamiento:

Hay dos tipos de comportamientos: los particulares, que incluyen el trabajo de cada empleado individual, y los no particulares, que implican cosas como ayudar a los nuevos empleados.

Cuando los trabajadores se esfuerzan de forma regular o en respuesta a retos singulares, demuestran lo implicados que están en el trabajo que hacen y tiene una correlación directa con su productividad.

El éxito de un equipo es proporcional a la medida en que sus miembros confían y se apoyan mutuamente.

2.2.2.4. Cualidades de un Buen Desempeño Laboral. Según Corvo (2022) refiere sobre las cuales que existen en el desempeño laboral;

- **Habilidades para aprender**

Las organizaciones ofrecen conocimientos específicos a los colaboradores para adquirir el éxito en su trabajo, es decir aprender conocimientos técnicos, procesos de trabajo de manera efectiva.

- **Aplicación**

Las organizaciones buscan personas aplicadas ya que su característica es de ser personas confiables y fidedignas teniendo más probabilidad de seguir adelante, trabajar duro y prestar atención reflejando la mejora en la empresa.

- **Habilidades interpersonales**

Los colaboradores que pertenecen a una empresa necesitan trabajar en equipo con otras personas, es decir en un equipo existen colaboradores que no están de acuerdo con las ideas sin embargo el desempeño se relaciona a saber manejar estos desacuerdos de forma diplomática, discreta y cooperativo.

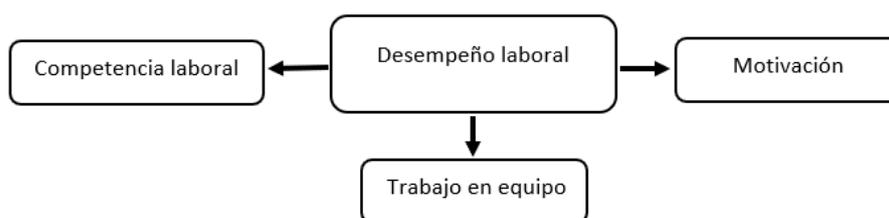
- **Integridad**

Las organizaciones quieren colaboradores que no engañen o roben, a quienes puedan confiar a no revelar la privacidad de la compañía y que tomen decisiones correctas beneficiando a la empresa.

2.2.2.5. Dimensiones del Desempeño Laboral. El modelo de desempeño laboral propuesto por Chiavenato (1999) se basa en la teoría de Herzberg, donde refiere de los factores que los individuos generan en su puesto de trabajo, competencia laboral y la motivación que ellos generan.

Figura 2

Dimensiones del desempeño laboral



Nota. Modelo de desempeño laboral, propuesto por Chiavenato (1999).

a. Competencia laboral

El rendimiento de una persona se define por sus capacidades innatas, necesarias para llevar a cabo las tareas que se le encomiendan. (Chiavenato, 1999).

b. Trabajo en equipo

Consiste en la organización de un trabajo en común donde un cierto número de personas proponen resolver juntos un problema o desarrollar una experimentación (Chiavenato, 1999).

c. Motivación

La capacidad de satisfacer los propios deseos es un requisito previo necesario para la voluntad de ejercer el propio potencial en pos de determinados objetivos organizativos. (Chiavenato, 1999).

2.3. Definición de Términos Básicos

Gestión

Las empresas alcanzan sus objetivos a través de la gestión, que implica organizar y dirigir el flujo de trabajo, las operaciones y los trabajadores. Los directivos deben esforzarse por que sus lugares de trabajo propicien altos niveles de eficiencia y productividad. Una estructura organizativa eficaz dirige a los empleados y establece los parámetros dentro de los cuales operan. (Staff, 2023)

Logística

El objetivo de la logística es garantizar la circulación fluida de servicios, información y artículos desde su lugar de origen hasta su destino final de la forma más eficiente y eficaz posible. (Perez, 2022)

Desempeño

El rendimiento es el resultado final del compromiso, la capacidad y el esfuerzo individual o de grupo; es cuantificable para que podamos ver lo que hemos logrado y si ha sido un éxito o un

fracaso; y dentro de este marco, podemos pensar en formas de mejorar e identificar lo que nos está frenando. (Estevez, 2019)

Laboral

El trabajo, que puede definirse como cualquier esfuerzo mental o físico que recibe algún tipo de apoyo o compensación en el contexto de una actividad u organización de carácter social, abarca todos los aspectos de la mano de obra. (Bembibre, 2008)

Relación

Hecho de estar dos o más cosas unidas, real o mentalmente, por alguna circunstancia. (Manuel Seco, 2024)

2.4 Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

La gestión logística se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

2.4.2. Hipótesis Específicas

La gestión de compra se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

El almacenamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

La distribución se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

2.5. Sistema de Variables

2.5.1. Operacionalización de la Primera Variable

Tabla 1 Gestión Logística

Definición	Dimensiones	Indicadores	Niveles y rango	Escala de medición
La logística se encarga de la administración del flujo de materiales e información a lo largo del proceso de creación de valor: aprovisionamiento, producción y distribución (Cano, Orue, Martínez, Mayett, & López, 2015)	Gestión de compra	Producción	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Calidad del servicio	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Elección de proveedores	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Almacenamiento	Confiabilidad de pedidos	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Despacho	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Distribución	Tiempo de entrega	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Condición de entrega de producto o servicio	Alto Medio Bajo	Ordinal

2.5.2. Operacionalización de la Segunda Variable

Tabla 2 Desempeño Laboral

Definición	Dimensiones	Indicadores	Unidad de Medida	Escala de medición
Para Chiavenato (1999), es el comportamiento del empleador para lograr los objetivos fijados por la organización, es decir las estrategias individuales que se deben cumplir.	Competencia laboral	Habilidades	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Capacitación	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Rotación	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Trabajo en equipo	Satisfacción	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Rendimiento	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Eficiencia laboral	Alto Medio Bajo	Ordinal
	Motivación	Identificación	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Valores	Alto Medio Bajo	Ordinal
		Políticas	Alto Medio Bajo	Ordinal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Es básica ya que se considera puro al estudio, debido a su enfoque en agregar a nuestra comprensión de los comportamientos de las variables, el estudio actual fue fundamental en su naturaleza. Los investigadores utilizaron un enfoque correlativo, que cuantifica y vincula dos variables después de evaluarlas por separado, para determinar la fuerza de la asociación entre ellas. La correlación se sustentó en una hipótesis que deberá someterse a un proceso de comprobación. (Hernández-Sampieri *et al.*, 2018).

3.2. Nivel de investigación

El estudio actual es de nivel correlacional, ya que extiende la relación entre la gestión logística y la eficiencia con la que los empleados del Proveedor de Servicios de Saneamiento de Tacna llevan a cabo sus tareas.

3.3. Diseño de investigación

Considerada no experimental con corte transversal, uno de los objetivos de este estudio era recopilar datos todos de una vez, otra razón por la que era de carácter correlativo era que permitiría a los investigadores establecer una conexión entre las variables de estudio. Su objetivo secundario era proporcionar una descripción de las variables y un análisis de su frecuencia o relación en un determinado punto en el tiempo. Y tampoco experimental, porque los investigadores no han cambiado ninguno de los factores dentro de los dominios de investigación.

3.4. Población y muestra del estudio

3.4.1. Población de Estudio

Con un total de 238 empleados en todos los niveles de prestación de servicios, la población representaba a todos los empleados de la Entidad Proveedor de Servicios de Saneamiento Tacna S.A.

Tabla 3 Cantidad de Trabajadores

UNIDAD ORGÁNICA	N° DE TRABAJADORES
GERENCIA GENERAL	7
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	3
ÓRGANO DE ASESORÍA	
Oficina de Supervisión y Control	3
Oficina de Asesoría Legal	3
Oficina de Planeamiento	4
Oficina de Tecnología de la Información	6
TOTAL	16
ÓRGANOS DE APOYO	
Gerencia de Administración y Finanzas	2
División de Contabilidad	4
División de Recursos Financieros	4
División de Logística y Control Patrimonial	10
División de Recursos Humanos	6
TOTAL	26
Gerencia de Ingeniería	2
División de Estudios y Proyectos	6
División de Obras	2
TOTAL	10
ÓRGANO DE LÍNEA	
Gerencia de Operaciones	2
División de Operaciones	60
División de Distribución y Recolección	28
División de Mantenimiento	34
TOTAL	124
Gerencia Comercial	2
División de Catastro de Clientes	9
División de Facturación y edición de Consumos	20
División de Cobranza	14
División de Comercialización	7

TOTAL	52
TOTAL	238

Nota: Número de trabajadores de la EPS TACNA S.A. Adaptado del "Cuadro de Asignación de Personal" por la EPS TACNA S.A., 2022

3.4.2. Muestra

Los empleados de la empresa de servicios y saneamiento EPS S.A. fueron considerados una población, con la sede de la entidad EPS Tacna en Av. 2 de mayo No. 372, 2 De mayo 372.

La fórmula que se usará es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Donde:

N = población (238)

Z = 1,96 (95% confianza estadística)

p = q = 0,5 (probabilidad de éxito y/o fracaso)

E = 0,5 (5% error)

n= 147 (tamaño de muestra)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario:

Cuestionario 01:

Contratación para optimizar la eficiencia operacional general y la supervisión administrativa del personal de la organización. El diseño del cuestionario fue influenciado por los elementos fundamentales de la gestión logística, incluyendo la gestión de la adquisición, almacenamiento y distribución. El diseño del cuestionario se basó en características de rendimiento como la rivalidad laboral, la colaboración y la conducción.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

Los datos se analizaron utilizando el software de hoja de cálculo EXCEL y la herramienta estadística SPSS, que permite la creación de tablas de contingencia y análisis estadístico. La información se transmitió mediante tablas y cifras, lo que facilitó la adquisición de medidas estadísticas.

3.6.1. Técnicas

El estudio utilizó el enfoque de la encuesta física para analizar aún más los hallazgos recogidos.

3.6.2. Instrumentos

El método de recopilación de datos utilizado en este estudio fue el uso de un cuestionario enviado al personal de EPS TACNA. Esto nos permitió obtener información sobre cada una de las variables.

CAPITULO IV

RESULTADO Y DISCUSIONES

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

4.1.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

(Alizo, 2007) La fiabilidad se evalúa para determinar la precisión de los resultados producidos cuando se aplican en circunstancias comparables. La fiabilidad se refiere típicamente al grado de coherencia en los resultados de los cálculos variables.

Esta sección del estudio reconoce la fiabilidad del cuestionario realizado. Así, el Alfa de Cronbach se utilizó para determinar el nivel de fiabilidad de los datos adquiridos a través de la correlación de los resultados.

4.1.2. Validación del Instrumento de Investigación

4.1.2.1. Validación

La validez del contenido del instrumento se evaluó utilizando los criterios de juicio de expertos, que tenían en cuenta las opiniones de tres expertos en el campo.

Tabla 4 Validación de juicio de expertos

N°	Grado de Estudio	Experto	Opinión
Experto 1	Maestro	Charly Chavez	Favorable
Experto 2	Maestro	Winston Castañeda	Favorable
Experto 3	Maestro	Victor Marquez	Favorable

4.1.2.2. Confiabilidad

La confiabilidad se analizó mediante el estadígrafo de Alfa de Cronbach.

Tabla 5 Valores de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
0.9 - 1	Excelente
0.8 – 0.9	Bueno
0.7 – 0.8	Aceptable
0.6 – 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0 - 0.5	Inaceptable

Nota: Adaptado por (Pérez, 2022).

4.1.3. Análisis de confiabilidad de la variable gestión logística

Tabla 6 Alfa de Cronbach del instrumento gestión logística

Alfa de Cronbach del instrumento gestión logística

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.835	8

Nota: El cuestionario de gestión logística tiene una fiabilidad encomiable de 0.835, lo que indica un fuerte nivel de coherencia.

Tabla 7 Alfa de Cronbach de las dimensiones de la gestión logística

Alfa de Cronbach de las dimensiones de la gestión logística

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión de compra	0.753	3
Almacenamiento	0.862	2
Distribución	0.744	3

Nota: Se puede observar una confiabilidad de 0.753 para la dimensión gestión de compra, un 0.862 para la dimensión almacenamiento y un 0.744 para la dimensión distribución, considerando una consistencia positiva en el instrumento.

4.1.4. Análisis de confiabilidad de la variable desempeño laboral

Tabla 8 Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.875	12

Nota: Una fiabilidad observada de 0,875 se puede atribuir a un desempeño positivo consistente en el cuestionario.

Table 9 Alfa de Cronbach de las dimensiones de desempeño laboral

Alfa de Cronbach de las dimensiones de desempeño laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Competencia laboral	0.658	4
Trabajo en equipo	0.928	4
Motivación	0.789	4

Nota: Se puede observar una confiabilidad de 0.658 para la dimensión competencia laboral, 0.928 para el trabajo en equipo y un 0.789 para la motivación, dada la presencia de una buena coherencia en el cuestionario.

4.2. Presentación de resultados

Tabla 10 Cantidad de trabajadores encuestados

UNIDAD ORGÁNICA	N° DE TRABAJADORES	N° DE TRABAJADORES ENCUESTADOS
GERENCIA GENERAL	7	2

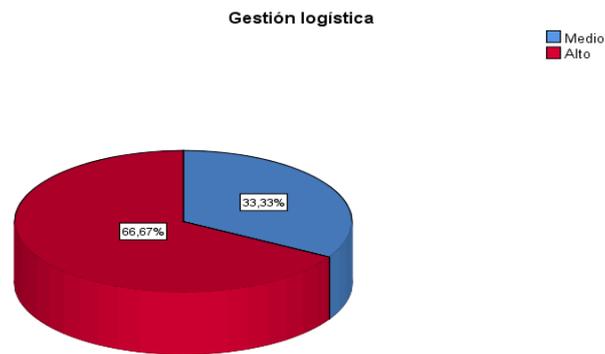
ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	3	1
ÓRGANO DE ASESORÍA		
Oficina de Supervisión y Control	3	1
Oficina de Asesoría Legal	3	2
Oficina de Planeamiento	4	3
Oficina de Tecnología de la Información	6	2
TOTAL	16	11
ÓRGANOS DE APOYO		
Gerencia de Administración y Finanzas	2	2
División de Contabilidad	4	3
División de Recursos Financieros	4	3
División de Logística y Control Patrimonial	10	5
División de Recursos Humanos	6	5
TOTAL	26	18
Gerencia de Ingeniería	2	1
División de Estudios y Proyectos	6	3
División de Obras	2	2
TOTAL	10	6
ÓRGANO DE LÍNEA		
Gerencia de Operaciones	2	1
División de Operaciones	60	40
División de Distribución y Recolección	28	20
División de Mantenimiento	34	12
TOTAL	124	73
Gerencia Comercial	2	1
División de Catastro de Clientes	9	5
División de Facturación y edición de Consumos	20	16
División de Cobranza	14	12
División de Comercialización	7	5
TOTAL	52	39
TOTAL	238	147

Nota: Número de trabajadores de la EPS TACNA S.A. encuestados por oficina – Elaboración propia

4.2.1. Análisis por Variable y Dimensiones

Figura 3

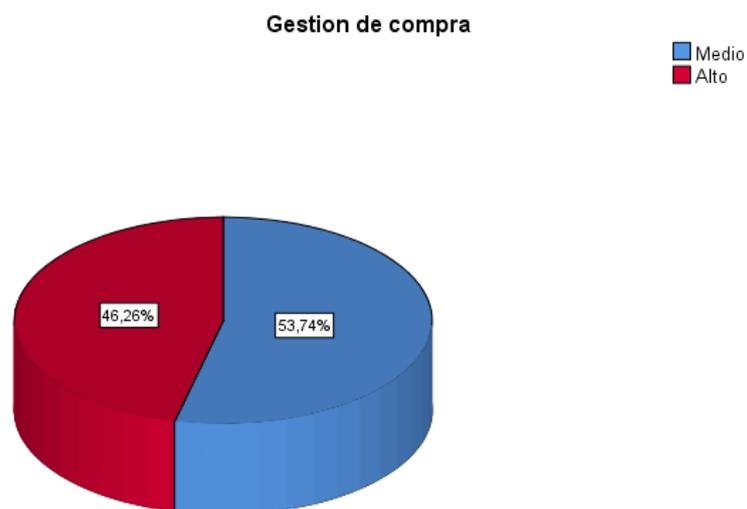
Variable gestión logística



Nota: El 66,67% de los individuos cree que la gestión logística está en un nivel alto, mientras que el 33,33% la percibe como un nivel intermedio.

Figura 4

Dimensión gestión de compra



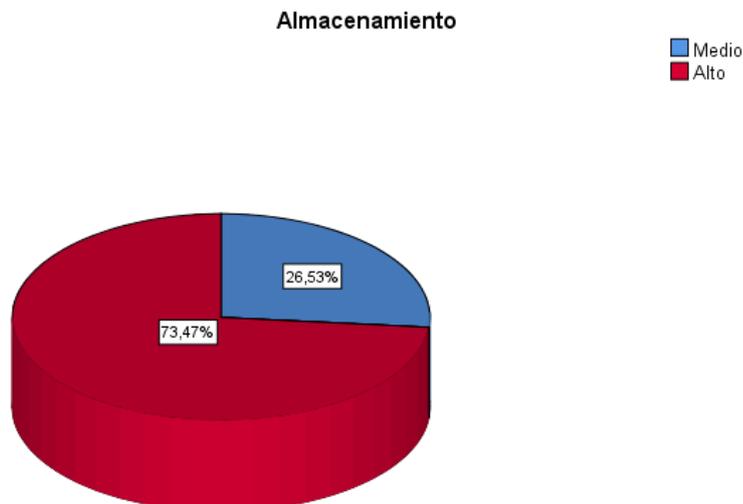
Nota. De los que participaron en la encuesta, el 46,26% consideró la calidad de la gestión de la adquisición como alta y el 53,74% como intermedia.

Respuestas:

- Se aprecia que 20 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que la compra abastece de manera oportuna, 34 colaboradores de la EPS señalan que están “De acuerdo” que la compra abastece de manera oportuna, 83 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, 05 colaboradores de la EPS señalan que están “Desacuerdo” y 05 colaboradores de la EPS señalan que están “Totalmente en desacuerdo”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 68 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que se recibe productos que cumplen con las especificaciones técnicas, 54 colaboradores de la EPS señalan que están “De acuerdo” que se recibe productos que cumplen con las especificaciones técnicas, 20 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, 5 colaboradores de la EPS señalan que están “Desacuerdo”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 58 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que el área realiza una correcta subcontratación de proveedores de servicios, 30 colaboradores de la EPS señalan que están “De acuerdo” que el área realiza una correcta subcontratación de proveedores de servicios, 59 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

Figura 5

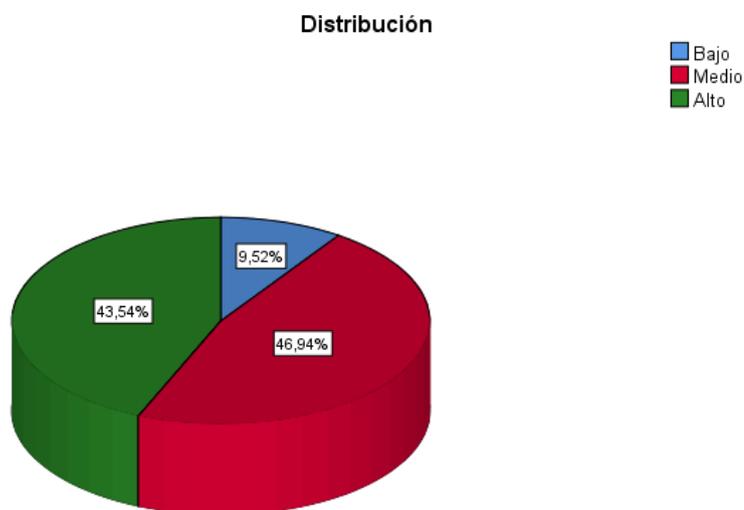
Dimensión almacenamiento



Nota: El 73,47% de los participantes considera que el grado de almacenamiento es alto, mientras que el 26,53% lo considera un nivel intermedio.

Respuestas:

- Se aprecia que 68 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que el área de Logística cumple con los pedidos que se realiza, 45 colaboradores de la EPS señalan que están “De acuerdo” que el área de Logística cumple con los pedidos que se realiza y 34 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 48 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada, 75 colaboradores de la EPS señalan que están “De acuerdo” que al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada y 24 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

Figura 6*Dimensión distribución*

Nota. El 43,54% de los participantes consideró que la distribución era alta, mientras que el 46,94% la consideró mediana y el 9,52% la estimó como baja.

Respuestas:

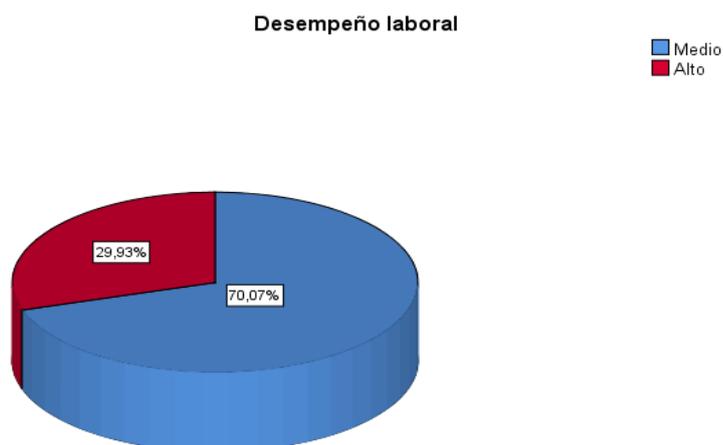
- Se aprecia que 25 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que el área abastece en el “plazo” previsto, 19 colaboradores de la EPS señalan que están "De acuerdo" que el área abastece en el “plazo” previsto, 64 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, 05 colaboradores de la EPS señalan que están “Desacuerdo” y 34 colaboradores de la EPS señalan que están "Totalmente en desacuerdo", siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 35 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que el área abastece con el pedido solicitado, 44 colaboradores de la EPS señalan que están "De acuerdo" que el área abastece con el pedido solicitado, 54 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, 14 colaboradores de la EPS

señalan que están “Desacuerdo”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

- Se aprecia que 49 colaboradores de la EPS señalan que están “totalmente de acuerdo” que el servicio de atención en la entrega del producto es eficiente, 54 colaboradores de la EPS señalan que están "De acuerdo" que el servicio de atención en la entrega del producto es eficiente, 44 colaboradores de la EPS señalan que están “Ni de acuerdo ni desacuerdo”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

Figura 7

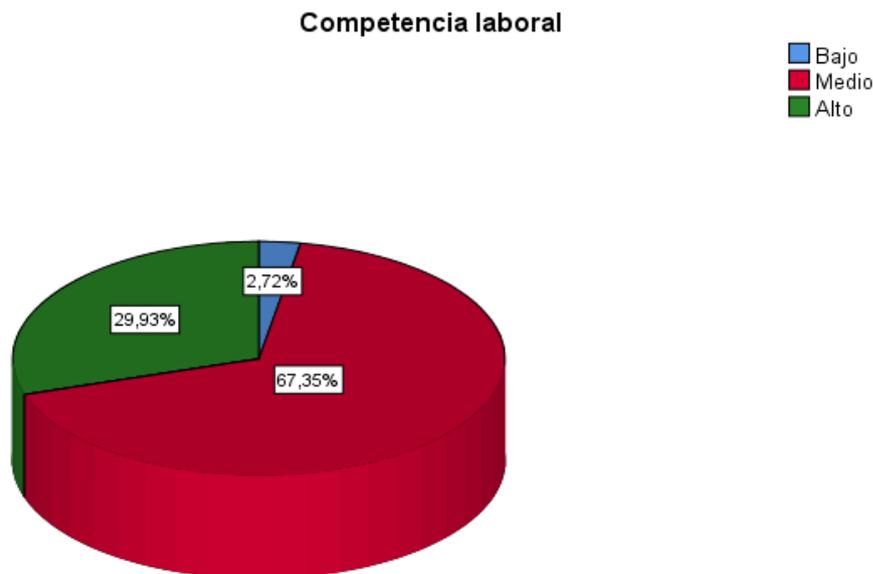
Variable desempeño laboral



Nota: El 70,07 % de los participantes considera que el rendimiento laboral es moderado, mientras que el 29,93 % lo percibe como elevado.

Figura 8

Dimensión competencia laboral



Nota.: El 29,93% de los participantes percibe que la competencia laboral es alta, mientras que el 67,35% la percibe como de nivel medio, y sólo el 2,72% la perciben como pobre.

Respuestas:

- Se aprecia que 54 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” consideran que todos sus colegas desarrollan sus actividades con eficiencia, 25 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” consideran que todos sus colegas desarrollan sus actividades con eficiencia, 49 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, 15 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca” y 04 colaboradores de la EPS señalan que "Nunca", siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 20 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” ellos solucionan problemas laborales, 19 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” ellos solucionan problemas laborales, 69 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, 29 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca” y 10 colaboradores de la EPS señalan que "Nunca", siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

- Se aprecia que 15 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” consideran que tienen sobrecarga en el trabajo, 39 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” consideran que tienen sobrecarga en el trabajo, 29 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, 54 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca” y 10 colaboradores de la EPS señalan que "Nunca", siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 34 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” cumplen con las metas planeadas, 40 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” cumplen con las metas planeadas, 68 colaboradores de la EPS señalan que “A veces” y 5 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

Figura 9

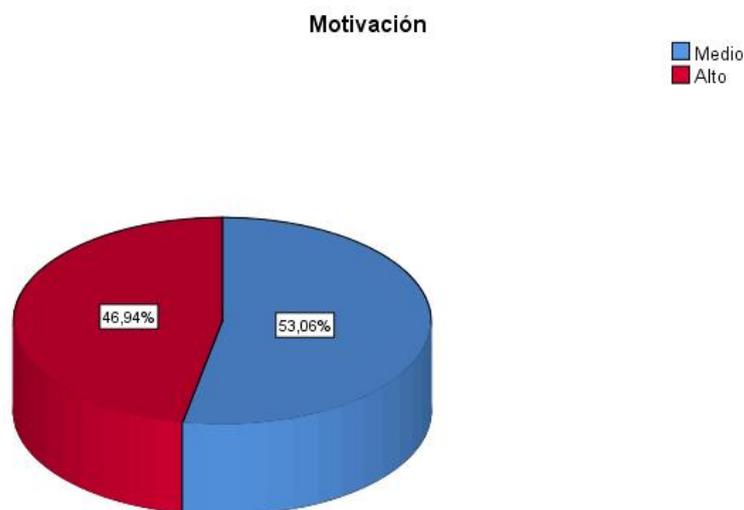
Dimensión trabajo en equipo



Nota: El 66,67% de los encuestados calificó el trabajo en equipo como moderado, el 29,93% como bueno y el 3,40% como pobre.

Respuestas:

- Se aprecia que 24 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” sus compañeros conocen los objetivos de su área, 15 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” sus compañeros conocen los objetivos de su área, 83 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, 20 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca” y 05 colaboradores de la EPS señalan que "Nunca", siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 29 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” se consideran ser parte de un equipo de trabajo, 25 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” se consideran ser parte de un equipo de trabajo, 88 colaboradores de la EPS señalan que “A veces” y 05 colaboradores de la EPS señalan que "Nunca", siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 24 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” sus compañeros cooperan con el logro de los objetivos, 44 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” sus compañeros cooperan con el logro de los objetivos, 64 colaboradores de la EPS señalan que “A veces” y 15 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 29 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” hay una excelente comunicación entre sus compañeros, 39 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” hay una excelente comunicación entre sus compañeros, 69 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, 05 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca” y 05 colaboradores de la EPS señalan que “Nunca”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

Figura 10*Dimensión motivación*

Nota: El 46,94% de los encuestados percibió que la motivación era de alto nivel, mientras que el 53,06% la percibió como de medio nivel.

Respuestas:

- Se aprecia que 54 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” la entidad ofrece incentivos para incrementar su desempeño, 30 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” la entidad ofrece incentivos para incrementar su desempeño y 63 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 15 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” las recompensas recibidas son de acuerdo al cargo que se ejerce, 25 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” las recompensas recibidas son de acuerdo al cargo que se ejerce, 72 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, 20 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca” y 15 colaboradores de la EPS señalan que “Nunca”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

- Se aprecia que 35 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” la entidad identifica sus necesidades personales, 43 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” la entidad identifica sus necesidades personales, 55 colaboradores de la EPS señalan que “A veces”, 04 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca” y 10 colaboradores de la EPS señalan que “Nunca”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.
- Se aprecia que 35 colaboradores de la EPS señalan que “siempre” la remuneración está relacionado a su responsabilidad, 48 colaboradores de la EPS señalan que “Casi siempre” la remuneración está relacionado a su responsabilidad, 50 colaboradores de la EPS señalan que “A veces” y 14 colaboradores de la EPS señalan que “Casi nunca”, siendo 147 colaboradores de la EPS TACNA S.A. encuestados.

4.3. Contraste de hipótesis

4.1.3. Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad determina si los datos se ajustan o no a una distribución normal

Ho: Sig. > 0.05: Los datos se ajustan a una la distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no se ajustan a una la distribución normal

4.1.3.1. Prueba de normalidad para la variable gestión logística

Tabla 11 Prueba de normalidad de la Gestión Logística

Prueba de normalidad de la gestión logística y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	0.121	147	0.000	0.943	147	0.000
Gestión de compra	0.165	147	0.000	0.914	147	0.000

Almacenamiento	0.201	147	0.000	0.866	147	0.000
Distribución	0.163	147	0.000	0.938	147	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Al examinar la tabla para la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, si el valor de significancia es menor que 0,05, indica que la hipótesis nula debe ser rechazada. Esto, a su vez, significa que se debe aceptar la hipótesis alternativa, lo que sugiere que los datos no siguen una distribución normal.

4.1.3.2. Prueba de normalidad para la variable desempeño laboral

Tabla 12 Prueba de normalidad de desempeño laboral

Prueba de normalidad de desempeño laboral y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.145	147	0.000	0.918	147	0.000
Competencia laboral	0.170	147	0.000	0.919	147	0.000
Trabajo en equipo	0.178	147	0.000	0.894	147	0.000
Motivación	0.169	147	0.000	0.924	147	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. En la tabla de prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov se puede observar un sig. inferior al 0.05 tomando la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, el cual refiere que los datos no se ajustan a una distribución normal.

4.3.1. Contraste de hipótesis general

Hipótesis general

Ho: La gestión logística no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Ha: La gestión logística se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Prueba de decisión

P- valor < 0.05: Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

P- valor > 0.05: Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 13 Correlación de Spearman entre la gestión logística y desempeño laboral
Correlación de Spearman entre la gestión logística y desempeño laboral

			Gestión logística	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1.000	,215**
		Sig. (bilateral)		0.009
		N	147	147
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,215**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.009	
		N	147	147

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

Nota: El coeficiente de correlación de Spearman muestra un valor p de 0.009, que es menor que 0.05 debido a la naturaleza bilateral de la prueba. Por lo tanto, la hipótesis nula es rechazada y la alternativa es aceptada. Esto indica que existe una relación entre la gestión logística y el desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación de 0,215 puede interpretarse como 21,5%.

4.3.2. Contraste de hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1

H₀: La gestión de compra no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

H_a: La gestión de compra se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Prueba de decisión

P- valor < 0.05: Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

P- valor > 0.05: Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 14 Correlación de Spearman entre la gestión de compra y el desempeño laboral
Correlación de Spearman entre la gestión de compra y el desempeño laboral

		Gestión de compra	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de compra	1.000	,181*
			0.028
		N	147
	Desempeño laboral	,181*	1.000
			0.028
		N	147

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

Nota: Puesto que se trata de una prueba bilateral, podemos ver que el valor p para el coeficiente de correlación de Spearman es 0.028, que es menor que 0.05. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos las hipótesis alternativas, que muestran que existe una relación estadísticamente entre la gestión de las compras y el rendimiento del

trabajo. Además, vemos un coeficiente de correlación de 0,181, que se expresó como 18,1%.

4.3.3. Contraste de hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2

Ho: El almacenamiento no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Ha: El almacenamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Prueba de decisión

P- valor < 0.05: Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

P- valor > 0.05: Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Table 15 Correlación de Spearman entre el almacenamiento y el desempeño laboral
Correlación de Spearman entre el almacenamiento y el desempeño laboral

			Almacenamiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1.000	0.029
		Sig. (bilateral)		0.725
		N	147	147
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.029	1.000
		Sig. (bilateral)	0.725	
		N	147	147

Nota: Puesto que se trata de una prueba bilateral, podemos ver que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor p de 0.725, que es mayor que el 0.05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos las hipótesis alternativas; esto demuestra que el almacenamiento no tiene relación estadísticamente significativa con el rendimiento del trabajo. Además, vemos un coeficiente de correlación de 0,029, que se expresa como 2,9%.

4.3.4. Contraste de hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3

Ho: La distribución no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Ha: La distribución se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

Prueba de decisión

P- valor < 0.05: Se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.

P- valor > 0.05: Se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna.

Table 16 Correlación de Spearman entre la distribución y el desempeño laboral

Correlación de Spearman entre la distribución y el desempeño laboral

			Gestión logística	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1.000	,162
		Sig. (bilateral)		0.050
		N	147	147
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,162	1.000

Sig. (bilateral)	0.050	
N	147	147

Nota: Adicionalmente, se demuestra una relación positiva con un coeficiente de correlación de 0,162 expresado en un intervalo de confianza del 16,2%, y un valor p de 0,050, que es menor igual que 0.05 en el coeficiente de corriente de Spearman, indica que la hipótesis alternativa es aceptada. Esto es porque la prueba es bilateral.

4.4. Discusión de resultados

El objetivo de este estudio fue determinar la correlación entre la gestión logística y el desempeño laboral de los empleados de la Entidad Proveedor de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. en el año 2023. El análisis estadístico mostró que no existe relación significativa entre la gestión logística y el desempeño del personal de Saneamiento de Tacna, S.A. Proveedor de Servicios en 2023.

Además, los datos muestran que el 49,66% de los encuestados considera que la gestión logística es de alto nivel, mientras que el 50,34% la considera de medio nivel. En términos de rendimiento en el empleo, el 36,73% de los encuestados lo calificaron como alto, el 3,40% como malo y el 59,96% como intermedio.

Martínez et al., (2017), desarrollaron un artículo de investigación titulado: “Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico”, en la Universidad de la Costa, Colombia. La investigación indica que la gestión logística se refiere a la coordinación y control de la distribución y transporte de productos terminados. Abarca la gestión del flujo de bienes y servicios, incluido el movimiento de materias primas e insumos, como parte del proceso logístico general. La gestión logística es una herramienta crucial para que las organizaciones lleven a cabo estudios de evaluación sobre la mejora y diferenciación

de los sistemas a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto, desempeña un papel importante en el aumento de la rentabilidad.

Realizando una comparación con los resultados del estudio de Martínez et al., (2017), Hemos confirmado que la gestión logística es un instrumento muy beneficioso para la empresa. Nuestro análisis muestra que el grado de gestión logística es ahora del 49,66%, lo que es de suma importancia para la organización.

Meza (2018), desarrolló una tesis de investigación titulada: “Estudio de la relación entre la gestión logística y el incremento de la productividad, aplicado a la empresa Flores Blanquita S.A.C. de Arequipa - Perú 2017”, en la Universidad Autónoma San Francisco, Arequipa, en la que concluyó: “La gestión logística incluye los procesos de adquisición y suministro de bienes, la gestión de la distribución y el transporte, y la mejora de la capacitación del personal para mejorar el rendimiento y aumentar la producción.

Contrariamente a las conclusiones del estudio de Meza (2018) el presente estudio niega la relación entre la gestión logística y el rendimiento de los trabajadores. El análisis estadístico revela que no existe una correlación significativa entre las dos variables. Esta discrepancia se puede atribuir a varios factores, incluyendo el tamaño de la muestra, los hábitos de fumar de los participantes y otras variables relevantes.

Bellodas (2020), desarrolló una tesis de investigación titulada: “Competencias generales y desempeño laboral del trabajador en la municipalidad distrital de Ite, año 2019”, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, en la que concluye que: “El desempeño del trabajo se refiere a la evaluación de la eficacia con que una organización logra sus objetivos de trabajo. Se trata de evaluar las contribuciones individuales de cada colaborador, como sus responsabilidades y tareas, que mejoren la producción de un producto o servicio. La

evaluación del desempeño, por otro lado, es una herramienta que ayuda a las organizaciones a identificar los puntos fuertes y débiles específicos de cada contribuyente.”.

Realizando una comparación con los resultados obtenidos por Bellodas (2020), se pudo evidenciar una similitud en el desempeño, Los datos revelan que una gran mayoría de los participantes, es decir, el 59,96%, perciben el rendimiento como un nivel medio.

CONCLUSIONES

Primera

Los resultados estadísticos comprueban que la gestión logística guarda una relación directa mínima con las actividades laborales en la División de Logística y Control Patrimonial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento (EPS) de la Ciudad de Tacna del año 2023, estando que los resultados referidos muestran que la actividad laboral relacionada a la gestión logística, es de carácter necesario para la ejecución ordinaria de los fines institucionales de una organización privada y/o pública.

Esto se debe a que el desenvolvimiento de las funciones de la gestión logística afecta directamente a los objetivos de los trabajadores de la entidad, reflejando los objetivos de la EPS TACNA S.A..

Segunda

En base a la investigación realizada en la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento (EPS) de la Ciudad de Tacna, año 2023, en la División de Logística y Control Patrimonial se logró determinar que estadísticamente la gestión de compra se asocia al desempeño laboral, ello debido a los resultados obtenidos, dado es un factor para que los trabajadores cumplan sus labores, por tanto, la ejecución de las labores funcionales adquiriendo de forma eficiente sus herramientas o insumos que se utilice.

Tercera

De conformidad a los resultados obtenidos podemos concluir que según el análisis estadístico no hay correlación entre la ejecución de actividades del almacenero y el desempeño laboral del personal de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento (EPS) de la Ciudad de Tacna del año 2023, ya que el servicio de almacenaje no interrumpe las actividades laborales realizadas

por los trabajadores de la entidad antes referida, por tanto, debe distinguirse la ejecución de sus funciones son independientes y no influyen y/o guardan relación directa entre sí.

Cuarta

Los resultados estadísticos ofrecen un concepto interpretativo que la distribución de la gestión logística se asocia positivamente en un 16.2% (DIECISEIS PUNTO DOS POR CIENTO) con el desempeño laboral ejecutado por los trabajadores de la Entidad referida en los párrafos precedentes, dado que la distribución logística si forma parte del desempeño laboral de los trabajadores, esto se ve reflejado al plazo de entrega de los bienes para continuar con sus labores y objetivos de la EPS TACNA S.A..

RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda materializar una buena gestión logística en la División de Logística y Control Patrimonial de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento (EPS) de la ciudad de Tacna con las personas jurídicas y naturales que celebran contrataciones con la misma y los trabajadores que prestan servicios para ella, de conformidad con los fines institucionales, y relacionados a las prestaciones de adquisición de bienes y contrataciones de servicios que sirven fundamentalmente para realizar una eficiente labor en la Entidad, labor que tiene como finalidad para el bien de la población de la ciudad de Tacna, ello relacionado con la eficiente distribución del servicio público que brinda la entidad, como las obras de saneamiento que en menor plazo de ejecución se evita obstaculizar la circulación de vehículos por vías públicas y espacio públicos.

Segunda:

Se recomienda a la División de Logística y Control Patrimonial que al buscar constantemente satisfacer las necesidades de las divisiones que lo solicitan y al establecer un entorno de trabajo estable sin retrasos, la División de Logística y Control Patrimonial puede garantizar que sus procesos de adquisiciones y contrataciones se mantengan al mismo nivel que sus conocimientos, por ello estén respaldados por la formación continua relativa a los contratos estatales, por ello la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. debe preocuparse en brindar al personal clave de la División de Logística y Control Patrimonial sobre capacitaciones o cursos actualizados, contratando servicios especializados de capacitaciones, diplomados o cursos sobre la “Ley y reglamento de contrataciones del estado”, así su personal clave se actualiza constantemente, puesto que cada año existe modificaciones en la “Ley y reglamento de contrataciones del estado”.

Tercera

Se recomienda a la División de Logística y Control Patrimonial identificar los factores asociados al almacenamiento, las deficiencias que puede tener, en este caso se puede adquirir un “Software” de control de inventario ya que la entidad no cuenta con un sistema para su control de inventario, si cuenta para el registro y seguimiento de documentación que es el SISTRAM, también cuenta un sistema para el proceso de compra que se realiza (Requerimiento, cotización, cuadro comparativos, órdenes de compra y ordenes de servicio) que es el AVALON, sin embargo el almacenero realiza el control de inventario de manera física al recepcionar los bienes adquiridos y realizar el inventariado en el almacén contando utilizando una libreta, esto refleja un retraso en su labor y en las áreas que se ven afectadas, el almacenero deberá entregar de forma oportuna y rápida los implementos necesarios para que los trabajadores los utilicen en su faena cotidiana, en forma pertinente, como en las obras de saneamiento si no cuentan con sus materiales, herramientas necesarias para sus actividades, no se trabaja por ello cada día que no se recibe las compras a su tiempo es sinónimo de retraso.

Cuarta

Se recomienda a la División de Logística y Control Patrimonial que está encargado de analizar los factores de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento (EPS) de la ciudad de Tacna, como factor principal el presupuesto que se designa a cada división según lo que se necesitara anualmente por cada división, ya que cada uno de los colaboradores cumplen distintas funciones para poder lograr un desempeño laboral eficiente, este análisis debe realizarse con mucho interés a inicios de año, para prevenir los inconvenientes que puede ir apareciendo en el transcurso del periodo anual, puesto que en años anteriores el análisis se culmina aproximadamente a la quincena de abril sin embargo esto conlleva a la demora de apertura de presupuesto, al tener claro el análisis a inicios de año la División Logística y Control

Patrimonial en coordinación con la Oficina de Planeamiento que se encarga del presupuesto de la Entidad Prestadora de Servicios y Saneamiento (EPS), el presupuesto se aperturaría en el mes de febrero a más tardar beneficiando así al personal de cada división e incluso en la división de obras se iniciaría las obras desde inicio de año culminando según el plazo de ejecución.

REFERENCIAS

- Alizo, N. C. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo: Ars Gráficas S.A.
- Andina. (2013). *Contraloría revela perjuicio económico por más de 11 millones en Tacna*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-revela-perjuicio-economico-mas-s-11-millones-tacna-459869.aspx>
- Barriga, A. (2020). *Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad provincial de Tacna, periodo 2017*. [Tesis de grado. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital UPT. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1596>
- Bellodas, A. (2020). *Competencias gerenciales y desempeño laboral del trabajador en la Municipalidad Distrital de Ite, año 2019*. [Tesis de grado. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio digital UNJBG. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4022>
- Bembibre, V. (Diciembre de 2008). *Definición de Laboral*. Obtenido de <https://significado.com/laboral/>
- Cáceres, E., Peña, P., & Villarreal, L. (2018). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*. [Tesis de Maestría. Universidad del Pacífico]. Repositorio digital UP. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y., & López, G. (2015). *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*. *Contaduría y administración*, 181-203. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v60n1/v60n1a8.pdf>
- Carro, R., & González, D. (2018). *Logística empresarial*. Facultad de ciencias económicas y sociales. Obtenido de https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1831/1/logistica_empresarial.pdf

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%2002\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%2002)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/maes/maesS-08/unidades-aprendizaje>
- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los emeplados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora. [Tesis doctoral. Universidad Autónoma de Nuevo León]*. Repositorio digital UANL. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/16807/>
- Corvo, H. (2022). *Desempeño laboral, cualidad de un buen desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Diario Correo. (2021). *EPS Tacna en primer lugar en reclamos por servicio a nivel nacional*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/eps-tacna-la-empresa-mas-quejada-por-los-usuarios-a-nivel-nacional-noticia/>
- Diario Correo. (2021). *Provías revela que EPS retrasa el asfaltado de la avenida Jorge Basadre*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/provias-revela-que-eps-retrasa-el-asfaltado-de-la-avenida-jorge-basadre-noticia/>
- Estevez, A. (Agosto de 2019). *Significado de desempeño*. Obtenido de <https://significado.com/desempeno/>
- GMB. (2022 de Mayo de 2022). *Tipos de bienes económicos: qué son y cuántos existen*. Obtenido de <https://gbm.com/academy/tipos-de-bienes-economicos/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20bienes%3F,los%20individuos%20que%20los%20adquieren.>
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. McGraw - Hill/ Interamericana de España. Obtenido de https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/06/Gestion_logistica_y_comercial.pdf
- Hernández, L. (2018). *7 puntos a tener en cuenta en un análisis para alcanzar el éxito y la excelencia en la logística*. Obtenido de <https://mercadoindustrial.mbzpress.com/2018/09/07/las-7-c-de-la-logistica/>

- Iglesias, A. (2022). *5 funciones principales del departamento de logística*. Obtenido de <https://www.esic.edu/rethink/management/5-funciones-principales-departamento-logistica>
- Juárez, M., & Palpa, J. (2020). Desempeño laboral y su influencia en al gestión de almacén de la empresa TXI estilo SAC del distrito del cercado de Lima 2018. [Tesis de grado. Universidad Peruana de las Americas]. Repositorio digital UPA. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/929>
- Manuel Seco, O. A. (2024). *Diccionario del español actual*. Obtenido de <https://www.fbbva.es/diccionario/relaci%C3%B3n/>
- Martínez, J., De la Hoz, J., García, J., & Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico. *Revista espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p13.pdf>
- Meza, G. (2018). Estudio de la relación entre la gestión logística y el incremento de la productividad, aplicado a la empresa Flores Blanquita S.A.C. de Arequipa. [Tesis de grado. Universidad Autónoma San Francisco]. Repositorio digital UASF. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14179/116>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral*. Ecoe ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_integra_l_2da_edici%C3%B3n.html?id=jXs5DwAAQBAJ&redir_esc=y
- Perez, A. (2022 de Octubre de 2022). *Qué es logística y por qué se confunde con gestión de cadena de suministro*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-logistica-y-por-que-se-confunde-con-gestion-de-cadena-de-suministro>
- Pérez, G. (2022). *Rangos de Alfa de Cronach*. Obtenido de <https://gplresearch.com/coeficiente-alfa-de-cronbach/>
- Staff, C. (29 de Noviembre de 2023). *¿Qué es la gestión? Definición, tipos, habilidades y carreras*. Obtenido de <https://www.coursera.org/mx/articles/management>
- Ticona, E. (2019). Gestión logística y su influencia en la eficacia organizacional del proyecto especial Tacna, 2018. [Tesis de grado. Universidad Privada de Tacna]. Repositorio digital UPT. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1178>

Velásquez, J., & Guevara, G. (2018). Diseño e implementación de un modelo de gestión de recursos humanos por competencias para mejorar el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Pio X Ltda. Cajamarca 2017. [*Tesis de grado. Universidad Privada del Norte*]. Repositorio digital UPN. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13344>

Velázquez, A. (2023). *Desempeño laboral: qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

Matriz de consistencia - “La gestión logística y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2023

Matriz de consistencia - “La gestión logística y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., año 2023.

Tabla 17 Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis General	VARIABLE e Indicadores
¿De qué manera se relaciona la gestión logística con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?	Determinar la manera en la que la gestión logística se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.	La gestión logística se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.	VARIABLE: Gestión logística Dimensiones - Gestión de compra - Almacenamiento - Distribución
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VARIABLE: Desempeño laboral Dimensiones - Competencia laboral - Trabajo en equipo - Motivación
A. ¿De qué manera se relaciona la gestión de compra con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?	A. Identificar la manera en la que se relaciona la gestión de compra con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.	A. La gestión de compra se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.	
B. ¿De qué manera se relaciona el almacenamiento con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?	B. Identificar la manera en la que se relaciona el almacenamiento con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.	B. El almacenamiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.	
C. ¿De qué manera se relaciona la distribución con el desempeño laboral de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023?	C. Identificar la manera en la que se relaciona la distribución con el desempeño laboral de los	C. La distribución se relaciona significativamente con el desempeño laboral de	

trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna en el año 2023.

APÉNDICE

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOGÍSTICA

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información veraz sobre la gestión logística. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la frase que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en Desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1 2 3 4 5

	<i>Dimensión 1: Gestión de compra</i>					
1	Considera usted que la compra abastece de manera oportuna las necesidades de cada área de la Entidad.					
2	Considera usted que recibe productos que cumplen con las especificaciones técnicas.					
3	El área realiza una correcta subcontratación de proveedores de servicios					
	<i>Dimensión 2: Almacenamiento</i>					
4	Cree usted que el área de Logística cumple con los pedidos que usted realiza eficazmente					
5	Considera usted que al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.					
	<i>Dimensión 3: Distribución</i>					
6	El área abastece en el "Plazo" previsto.					
7	El área abastece con el pedido solicitado.					
8	Considera usted que el servicio de atención en la entrega del producto es eficiente.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) trabajador, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir el desempeño laboral, Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

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

<i>Dimensión 1: Competencia laboral</i>		N	CN	AV	CS	S
1	Usted considera que todos sus colegas desarrollan sus actividades con eficiencia.					
2	Usted soluciona problemas laborales.					
3	Considera que tiene sobrecarga en el trabajo.					
4	Usted cumple con las metas planeadas.					
<i>Dimensión 2: Trabajo en equipo</i>						
5	Sus compañeros conocen los objetivos de su área.					
6	Usted considera ser parte de un equipo de trabajo.					
7	Sus compañeros cooperan con el logro de los objetivos.					
8	Usted considera que hay una excelente comunicación entre sus compañeros.					
<i>Dimensión 3: Motivación</i>						
9	La entidad ofrece incentivos para incrementar su desempeño.					
10	Las recompensas recibidas son de acuerdo al cargo que se ejerce.					
11	Considera usted que la Entidad identifica sus necesidades personales.					
12	La remuneración esta relacionado a su responsabilidad.					

Tacna, 17 de agosto del 2023

MBA. CHARLY EVELYN CHAVEZ LARA

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis "**La gestión logística y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios de sancamiento Tacna S.A., año 2023**", para optar el título de Ingeniera Comercial.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Gestión logística y Desempeño laboral** por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los Ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando; dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradeceremos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Bach. Tania De La Sota Callata

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: CHAVEZ LARA,
CHARLY EVELYN
- 1.2 Grado académico: MAESTRO
- 1.3 Profesión: ADMINISTRADOR
- 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7 Autor del instrumento: TANIA DE LA SOTA CALLATA

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA						30
PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 303.2 Opinión FAVORABLE: X

DEBE MEJORAR: _____

NO FAVORABLE: _____

3.3. Observaciones

Ninguna

Tacna, 17 de agosto del 2023



Firma

Tacna, 17 de agosto del 2023

DR. WINSTON ADRIAN CASTAÑEDA VARGAS

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis "**La gestión logística y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Tacna S.A., año 2023**", para optar el título de Ingeniera Comercial.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Gestión logística y Desempeño laboral** por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando; dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradeceremos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Bach. Tania De La Sota Callata

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: CASTAÑEDA VARGAS,
WINSTON ADRIAN
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Profesión: ECONOMISTA
- 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7 Autor del instrumento: TANIA DE LA SOTA CALLATA

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA						30
PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADO DE LA VALIDACION3.1 Valoración total cuantitativa: 303.2 Opinión FAVORABLE: DEBE MEJORAR: NO FAVORABLE:

3.3.3. Observaciones

Tacna, 17 de agosto del 2023



Firma

Tacna, 17 de agosto del 2023

MBA. VICTOR SAMUEL DAMASO MARQUEZ TIRADO

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis “**La gestión logística y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Tacna S.A., año 2023**”, para optar el título de Ingeniera Comercial.

El instrumento tiene como objetivo medir las variables **Gestión logística y Desempeño laboral** por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los Ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando; dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradeceremos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

Bach. Tania De La Sota Callata

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del informante: MARQUEZ TIRADO,
VICTOR SAMUEL DAMASO
- 1.2 Grado académico: MAESTRO
- 1.3 Profesión: INGENIERO COMERCIAL
- 1.4 Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7 Autor del instrumento: TANIA DE LA SOTA CALLATA

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los Ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regul	Buen	Muy buen
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados			X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA				3	20	
PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					23	

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa: _____

3.2 Opinión FAVORABLE: _____

DEBE MEJORAR: _____

NO FAVORABLE: _____

3.3 3. Observaciones

Tacna, 17 de agosto del 2023



Firma