



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MÉDICAS JOR  
SAC., DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

**AUTOR**

**ARENAS AVENDAÑO, JUAN JOSE  
ORCID:0000-0001-7441-9160**

**ASESOR**

**CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID:0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE-PERÚ  
2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0317-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **08:38** horas del día **28** de **Diciembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN** Miembro  
**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MÉDICAS JOR SAC., DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024**

**Presentada Por :**  
(2511172106) **ARENAS AVENDAÑO JUAN JOSE**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TÍTULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN**  
Miembro

**Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: LA GESTIÓN LOGÍSTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MÉDICAS JOR SAC., DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024 Del (de la) estudiante ARENAS AVENDAÑO JUAN JOSE, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 8% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 21 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiar mi camino y darme sabiduría en cada momento de mi vida y a guiarme a cumplir mis metas personales y profesionales.

A mis padres por brindarme su apoyo y amor, en especial a mi Madre que siempre me brindo palabra de aliento para seguir adelante y a mi esposa por compartir sus conocimientos y motivarme a culminar mis estudios.

A mis docentes del curso metodología de la investigación por haberme guiado en el desarrollo del trabajo con sus enseñanzas durante los años de estudios.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios por guiarme en cada momento de mi existencia y haberme dado fortaleza para poder resolver cada dificultad que se presentó durante mis estudios, carrera profesional y en lo personal.

Agradezco a mi madre y mi esposa por haber confiado siempre en mí y a mi mayor motivación que es mi pequeño hijo Mateo Josué, por darme las fuerzas y motivación de seguir adelante cada día, porque muchas de las cosas que siempre he logrado se los debo de todo corazón a ellos.

Finalmente agradezco a mis todos mis docentes del curso que me apoyaron en el desarrollo de mi trabajo de investigación durante los estudios de mi carrera profesional, adema por compartir sus conocimientos y ser ejemplo de profesionales.

## Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice general .....	VI
Lista de tablas .....	VIII
Lista de figuras .....	IX
Resumen .....	X
Abstract.....	XI
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco Teórico .....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas .....	19
2.3 Hipótesis .....	28
III. Metodología.....	29
3.1. Tipo, nivel y Diseño de investigación .....	29
3.2. Población .....	30
3.3 Operacionalización de las variables .....	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	34
3.5 Método de análisis de datos.....	34
3.6 Aspectos éticos .....	36
IV. Resultados.....	38
V. Discusión .....	48
VI. Conclusiones.....	76
VII. Recomendaciones .....	78
Referencias bibliográficas .....	79
Anexos.....	88

Anexo 1. Carta de recojo de datos .....	88
Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación.....	89
Anexo 3. Matriz de consistencia .....	90
Anexo 4. Instrumento de recolección de información.....	92
Anexo 5. Ficha Técnica de los instrumentos .....	94
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros .....	108

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.....	38
Tabla 2. Características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024. ....	41
Tabla 3. Propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 202...44	

## **Lista de figuras**

Figura 1. Características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.....	40
Figura 2. Características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.....	43

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones médicas JOR SAC., distrito de San Vicente, cañete, 2024. La investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo-de propuesta, diseño no experimental-transversal, se aplicó en una población muestral de 10 trabajadores; la recolección de información se realizó con técnica de la encuesta y un cuestionario de 16 preguntas con la escala de Likert, se obtuvo como resultados: En relación a la gestión logística, el 70% de los trabajadores señalan que nunca se ubica rápidamente los productos que están en el almacén, el 70% señalan que siempre se presentan dificultades en la atención a los pedidos. Respecto a la satisfacción laboral, el 60% de los trabajadores señalan que nunca se cuenta con una distribución física del ambiente de trabajo que facilite la realización de las labores, el 60% señalan que nunca se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores. Se concluyó que, la mayoría de trabajadores considera que en la empresa nunca se ubican los productos y siempre se presentan dificultades en la atención de los pedidos generando demoras, que la mayoría de trabajadores considera que respecto a las condiciones de trabajo la empresa nunca ha contado con distribución física ni cuenta con mobiliario adecuado que facilite la realización de las labores.

**Palabras clave:** gestión logística, satisfacción laboral, pequeña empresa

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the characteristics of logistics management to improve the job satisfaction of workers at the medical imports company JOR SAC., San Vicente district, Cañete, 2024. The research was quantitative, descriptive-proposal level, non-experimental-cross-sectional design, applied to a sample population of 10 workers; the information collection was carried out using the survey technique and a 16-question questionnaire with the Likert scale, the following results were obtained: In relation to logistics management, 70% of workers indicate that the products in the warehouse are never quickly located, 70% indicate that there are always difficulties in attending to orders. Regarding job satisfaction, 60% of workers indicate that there is never a physical distribution of the work environment that facilitates the performance of tasks, 60% indicate that there is never adequate furniture for the performance of tasks. It was concluded that the majority of respondents consider that the company never locates the products and that there are always difficulties in handling orders, causing delays. The majority of respondents consider that with respect to working conditions, the company has never had a physical distribution nor does it have adequate furniture to facilitate the performance of tasks.

Keywords: logistics management, job satisfaction, microenterprise

## **I. Planteamiento del problema**

En el presente estudio, la gestión logística y la satisfacción laboral tienen como prioridad el mejorar los todos los procesos involucrados desde la adquisición del producto hasta la entrega del consumidor final. Las empresas actualmente tienen como principal desafío llevar con éxito todos estos procesos, pero siempre existen escenarios complejos que impiden alcanzar los resultados deseados.

Las empresas son los agentes más importantes para el desarrollo de la economía nacional, generando empleo y mejorando nuestra calidad de vida. En la economía de la población depende de su actividad, y su interacción con el mercado externo es muy reducida por la baja competitividad. El gobierno del Perú reconoce la importancia de estas empresas por lo que estableció normas, leyes y reglamentos, con la finalidad de poder fortalecer su desarrollo y además brinda asesoría para su inserción en el mercado externo. Las desventajas en este sector son principalmente, escasos conocimientos sobre la gestión logística, la falta de políticas de financiamiento, el costo de capital elevado, la poca cultura crediticia, escaso acceso a la tecnología actual, y poca capacitación entre muchos aspectos que afectan negativamente el desarrollo de las empresas, esto afecta a un 99.4% del empresariado nacional que genera el 63.4 % de empleo, debido a ello el gobierno debe proporcionar constantemente políticas y programas favorables para su crecimiento, desarrollo y competitividad (Meléndez, 2020)

En el ámbito internacional diversos estudios evidencian que las empresas no tienen desarrollada la gestión logística para la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas, las empresas no pueden establecer metas y objetivos a alcanzar en un periodo determinado y tampoco pueden medir de la eficiencia, además la ausencia de un sistema de gestión logística no permite crear productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, productos competitivos que puedan satisfacer las necesidades del cliente. Una de las principales dificultades a las que se enfrentan las empresas de la región de América Latina sería la baja capacidad de crecimiento que seguirá hasta el próximo año y con una dinámica de crecimiento que depende principalmente del consumo privado, y muy poco de la inversión (CEPAL, 2024)

En Guayaquil, Ecuador, uno de los problemas identificados y que se convierte un desafío en las empresas es la ausencia de un plan de gestión logística que se base en un análisis de las condiciones del mercado y de la necesidad de los clientes, esta gestión logística se debe basar en la teoría de la cadena de suministro que permita dar a la empresa una capacidad respuesta y adaptabilidad a las condiciones variantes del mercado, para

ello las empresas deberán ubicar las falencias e implementar acciones específicas para brindar al cliente una mayor satisfacción, además se debe optimizar los tiempos de entrega y reducir los costos logísticos todo ello para fortalecer la posición del mercado y poder aprovechar las oportunidades de crecimiento. Finalmente se precisa que para superar este problema se debe implementar el plan de gestión logística eficiente basado en la planificación estratégica, capacitación del personal y conocimiento del mercado (Pesantez & Loor, 2024)

En Machala, Ecuador, las empresas enfrentan desafíos importantes en relación a la satisfacción laboral, se realizan grandes esfuerzos para brindar condiciones necesarias para que los trabajadores alcancen los objetivos estratégicos, también se desarrollan diversas estrategias para mejorar la actitud de los trabajadores hacia su trabajo esta actitud permite que se vinculen con las metas organizacionales y dar cumplimiento a las tareas asignadas, además otro problema identificado son la mala remuneración que afecta la productividad también genera desmotivación y los trabajadores no se sienten sin sentirse parte de la empresa (Amaguaña et al., 2023)

En el contexto nacional, se puede encontrar que muchas empresas a menudo no tienen un presentan problemas en la resolución de problemas ya que se realiza en medida que surgen sin un plan, se crean departamentos según sea necesario y se contrata personal sin brindar condiciones físicas ni económicas para su buen desempeño, todo esto origina situaciones imprevistas, como malversación o pérdida de activos, violación de normas legales o fiscales que causan pérdidas económicas, fraude de información, el fraude financiero perjudicando a la empresa y a los trabajadores, tales situaciones pueden evitarse implementando planes sobre la gestión logística con anticipación y evaluación de la satisfacción laboral en los trabajadores.

Las empresas son importantes para la economía y para la sociedad, en el Perú es la principal fuente de empleo, 7 de cada 10 trabajadores laboran en ellas además hay 5 millones de microempresas, de las cuales 3.5 millones son informales. Las empresas se dedican básicamente al comercio, restaurantes, mueblería, construcción, confecciones, metalmecánica. Las microempresas se caracterizan por el empuje que le dan al negocio, por el ingenio que utilizan al producir con bajos recursos, y tener bajo nivel de capacitación. A pesar de congregarse al 70% de la población, las microempresas solo generan el 30% del PBI, lo que indica un bajísimo nivel de productividad (Alvarado & Angulo, 2019)

Mientras tanto en Perú se observa que una de las consecuencias que ha traído consigo el desarrollo de la globalización del mercado es el incremento de los desafíos a los que las empresas tienen que afrontar, el incremento de expectativas por parte de los clientes; estos impactan directamente en la eficiencia operativa que las organizaciones deben de ofrecer a sus clientes, para que las organizaciones y empresas logren encontrar una sostenibilidad a largo tiempo y tener una mayor rentabilidad es necesario que se realice una eficiente planificación y coordinación de actividades y procesos, en donde los resultados se visualizarán en la entrega de los productos y servicios a tiempo, disponibilidad de mercancías según los requerimientos y las cantidades solicitadas a los clientes, ante todos estos desafíos la gestión logística es un factor de gran importancia para el desarrollo de los procesos de manera eficiente, llegando a considerarla como el proceso que permitirá el cumplimiento de las metas empresariales (Turpo & Valencia, 2024)

En relación a la satisfacción laboral en el Perú, el continuo cambio en el mercado nacional hacen que se implemente estrategias para suplir las necesidades de los clientes, pero dejando de lado el bienestar del trabajador, casi siempre se encuentran trabajadores desmotivados, con un estado de inconformidad respecto a las condiciones físicas de trabajo y a la remuneración percibida, además no tienen participación en los procesos para la toma de decisiones, se evidencia la falta comunicación interna siendo este el problema más latente, ya que no se trabaja en equipo y se percibe un ambiente individualista, finalmente si no cuenta con normas o políticas que contribuyan al desarrollo integral de las de los trabajadores, se incrementan las posibilidades que se manifieste una insatisfacción laboral que afecte a la productividad en perjuicio de la empresa y del mismo trabajador (Fox, 2021)

A nivel local Cruz (2021) en la investigación sobre Gestión logística en la provincia del Callao, se estudió una empresa de producción en donde se identificaron problemas en el proceso de fabricación de los productos, se encontró que a raíz de la pandemia por el COVID 19, los procesos en la gestión logística de la empresa se vieron afectados en relación al manejo adecuado de materiales e insumos y además los recursos a usarse durante el proceso de producción, no eran suministrados de manera eficiente ni en el momento oportuno durante en el proceso de producción causando demoras en la fabricación de los productos solicitados por los clientes finales.

Con respecto a la satisfacción laboral a nivel local en la provincia de Lima se realizó un estudio en una empresa dedicada al rubro farmacéutico, se estudió la

satisfacción laboral encontrándose diferentes problemáticas en los trabajadores, como problema principal se identificó que, frente al incremento del estrés, se percibe la disminución de la satisfacción laboral, por lo que para enfrentar este problema se buscaron estrategias para disminuir el estrés, mejoras en las condiciones físicas, técnicas de motivación para mejorar la satisfacción laboral (Acevedo & De La Cruz, 2023)

En el ámbito local la microempresa de importaciones médicas JOR SAC, en el distrito de San Vicente, enfrenta varios desafíos importantes que afectan su gestión logística y la satisfacción laboral. Entre estos se incluyen la demora en la ubicación de los productos en el almacén ya que no se cuenta con un sistema de organización de los productos, la dificultad en la atención de los pedidos ya que no se encuentra el stock necesario para la atención de los pedidos, la falta de uso de la peca como documento administrativo para el control de la salida de los productos ocasionando que no se cuente con la información diaria del ingreso y salida de productos, la falta del control del tiempo en la entrega de los pedidos a los clientes generando quejas de parte de los clientes ya que existe demora en la entrega de los productos. Adicionalmente la mala distribución de los espacios físicos que no facilita la realización de las labores y la falta de mobiliarios adecuado para la realización de las labores, muchas veces ocasionen que se limite el cumplimiento de las actividades diarias e incluso representan un riesgo para el trabajador. Estos problemas subrayan la necesidad urgente de mejorar tanto en la gestión logística como en la satisfacción laboral éxito y desarrollo en el mercado local.

En base a lo anteriormente expuesto, se formuló la siguiente pregunta de investigación

¿Cuáles son las características de la gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC, distrito de San Vicente, Cañete, 2024? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC?, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?; ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones médicas JOR SAC., distrito de San Vicente,

Cañete, 2024. Asimismo, para comprender adecuadamente y analizar el objetivo general se desarrolló tres objetivos específicos: Describir las características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024. Describir las características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

La investigación se justifica por las siguientes razones: A nivel teórico, se presentan teorías, conceptos y definiciones sobre la gestión logística y la satisfacción laboral, lo cual ayudó a incrementar los conocimientos para todos los interesados en el tema, dicho esto la información recopilada sirvió como pilar para futuras investigaciones en empresas del rubro y la generación de un nuevo conocimiento. La presente investigación encuentra su justificación práctica, por que ayudó a mejorar las dimensiones de la gestión logística y satisfacción laboral de los trabajadores, a través del conocimiento de la problemática de dichas variables se creó un plan de mejora en donde se plasmó las acciones para que la empresa JOR SAC., logre implementar estrategias para lograr mejoras de la gestión logística y trabajadores con mayor satisfacción laboral. Al mismo tiempo permitió dar a conocer a las organizaciones que es de suma importancia realizar un plan o tomar medidas para poder tener énfasis en la influencia de la gestión logística sobre la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por otro lado, presentó una justificación metodológica, ya que el estudio se realizó utilizando el método científico para recopilar la información. Se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento se elaboró un cuestionario con la escala de Likert, el cual fue validado por tres expertos y para medir la confiabilidad se usó el coeficiente Alfa de Cronbach. Esto facilitó la recopilación de datos y la presentación de resultados, permitiendo así comprender la problemática y elaborar las alternativas de solución. Toda la información recopilada servirá como referencia para futuros investigadores de la misma escuela y podrá ser usado como antecedente, contribuyendo al avance del conocimiento.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### Variable 1. Gestión logística

Murillo (2021) en su tesis para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulada *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y la competitividad en las empresas de comercialización de insumos de construcción en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato. Para la cual se utilizó la siguiente metodología, tipo cuantitativo, nivel correlacional y además descriptivo, diseño no experimental-transversal, con una población de 103 empresas ferreteras localizadas en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Ecuador. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionó 12 empresas que se caracterizaron en tener como factor común poseer variadas unidades de negocio. Se aplicó la encuesta, siendo los principales resultados los siguientes el 46.7 de trabajadores están de acuerdo que en la empresa se logra la máxima eficiencia en compras y distribución, el 57.1 de los trabajadores manifiestan que se cuenta con una distribución física coordinada en varias unidades de negocios de la empresa, el 61.9% de trabajadores manifiesta que está de acuerdo con la gestión de flujos de información e inventarios. En este estudio se llegaron a las siguientes conclusiones: Se evidenció que la estrategia logística aplicada se basó mayoritariamente en el control de actividades generadoras de costos y la coordinación entre miembros del canal en contraste se consideraron menos relevante enfocar las acciones logísticas a reducir la complejidad que enfrentan los clientes durante la compra; a su vez la mayor parte de las organizaciones demuestran haber alcanzado una coordinación logística interna efectiva que se alinea con la planificación estratégica; la misma que a opinión del de la mayoría de los gerentes está orientada por el compromiso de servicio al cliente.

Pesantez & Loor (2024) en su tesis para optar el optar al título de Licenciado en Negocios Internacionales en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulada *Análisis de la gestión logística para optimizar los tiempos de entrega a nivel nacional de la empresa CHIM TINTAS S.A.* Tuvo como objetivo general: Diseñar el plan de gestión logística para la optimización del tiempo de entrega, mercadería y costos asociados en la empresa Chim Tintas S.A, es un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo

descriptivo, que utilizó como técnicas la encuesta a 15 colaboradores y a 32 clientes externos. Los principales resultados hallados son los siguientes: El 47 % de los colaboradores indicaron estar en desacuerdo con que la planificación y coordinación de la cadena de suministro sea eficiente, mientras que el 33 % se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 47 % de los colaboradores señalaron que la gestión de inventarios no ha sido efectiva para minimizar los impactos del cambio de ubicación del centro de distribución. El 80 % de los colaboradores están en desacuerdo con que los proveedores de transporte seleccionados sean confiables y ofrezcan tarifas competitivas. El 60 % de los colaboradores están de acuerdo en que se utilizan herramientas de planificación logística y tecnologías de información para mejorar la eficiencia de las operaciones de entrega. En este estudio se llegaron a las siguientes conclusiones: Se concluye mediante un plan de mejoras con acciones específicas como mejorar la planificación de la entrega, establecer acuerdos con proveedores, optimizar las rutas y fortalecer la comunicación con los clientes, se busca garantizar una gestión logística con mayor eficiencia y la satisfacción para los clientes, lo que a su vez impactará positivamente en la competitividad y rentabilidad de la empresa.

Amaya & Mejía (2020) en su tesis para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Antonio Nariño, Colombia titulada *Propuesta de mejora para el proceso logístico de la Empresa Inversora Lockey Limitada, sucursal Colombia*, estudio que tuvo como objetivo general: Elaborar una propuesta de mejora para el proceso logístico que facilite fortalecer el desempeño frente a la responsabilidad en la distribución del producto final a los clientes. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo, utilizando métodos estadísticos, métodos y procedimientos para un estudio descriptivo, se aplicó un diseño no experimental-transversal en las características a la variable. La muestra corresponde a todo el objeto de estudio de la investigación en los métodos de abastecimiento, trazabilidad, inventario y distribución de la empresa. Los resultados obtenidos en lo referente a gestión de inventarios con un 89.3% mostrando un alto desempeño en esta materia, otro de los resultados es el referente al factor de limpieza en sus instalaciones se obtuvo un 80% .Entre sus conclusiones establece que de acuerdo con el resultado de las herramientas utilizadas para la recolección de datos, se pueden identificar importantes oportunidades de mejora en el proceso logístico de la empresa Inversora Lockey Limitada sucursal Colombia, de esta manera se requiere realizar acciones estratégicas a nivel administrativo y financiero los cuales favorecen con la

mejora continua de los factores evaluados. Otra de las conclusiones es que los resultados obtenidos se presentarán a la gerencia de la compañía, donde ellos podrán constatar los diferentes problemas que muestra la empresa. Sin embargo, la propuesta de mejoramiento no debe considerarse como una solución única, sino que es un compromiso en conjunto para mejorar los procesos logísticos.

### **Variable 2. Satisfacción laboral**

Jiménez J & Ruiz (2023) tesis para la obtención del grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulada *Análisis de la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Negocios Gráficos Grafinpren S.A.* La investigación propuso como objetivo general analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Negocios Gráficos Grafinpren S.A., la entidad se desarrolla en un contexto de alta competitividad donde es indispensable contar con un capital humano de alto valor y de fuerte compromiso con los ideales de la organización, por esto, debió profundizarse sobre el nivel de satisfacción que tenían para comprender la incidencia que tendría en su rendimiento. La metodología fue de tipo cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental-transversal, la población y muestra fue escogida de distintas áreas de la organización, para analizar proporcionalmente una muestra significativa de cada departamento y lograr tener una visión apropiado de las variables. Se obtuvieron los principales resultados; el 54,55% de los trabajadores está satisfecho con el sitio de trabajo en temas de higiene, espacio y ambiente, 67,27% de los trabajadores está satisfecho con el reconocimiento y la autonomía que le brinda la empresa, el 54,55% de los trabajadores está satisfecho con respecto a los compañeros, puesto que, esto demuestra el clima que hay en las relaciones laborales, el 49,09% de los trabajadores está satisfecho con el reconocimiento laboral es una de las premisas ampliamente planteadas dentro de la examinación del clima y la satisfacción laboral. La conclusión que arrojó el estudio es que el nivel de satisfacción muestra impacto en el desempeño al mostrar puntajes similares en los resultados de los instrumentos aplicados.

Torres & Ramírez (2021) en su tesis para la titulación en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, titulada *La motivación y satisfacción laboral en relación con el desempeño en la industria alimenticia del Cantón la Troncal.* Tuvo como objetivo general: Estudiar el vínculo entre la motivación y satisfacción laboral. Para lo cual utilizó una metodología de tipo cuantitativo, nivel correlacional y descriptivo, diseño No experimental-transversal. La población lo conformaron 1.140 trabajadores y la muestra

fue de 103. Se usó la encuesta y el instrumento cuestionario, el cual está conformado por 25 enunciados; para medir las variables independientes satisfacción y motivación laboral. Resultados: la gran mayoría de los empleados en las empresas experimentan un nivel elevado de satisfacción laboral. Sin embargo, es importante destacar que, en la dimensión social, hay un indicador con el nivel más bajo de satisfacción, con una media de 2.55, y una mediana y moda de 2. Este indicador señala que las empresas no ofrecen cursos para el desarrollo profesional de sus trabajadores. Además, la mayoría de las empresas no logran motivar a sus empleados. Aunque la falta de factores motivacionales no genera insatisfacción, su presencia contribuye a la autorrealización de los empleados. Conclusión: la satisfacción laboral afecta el desempeño laboral, mientras que la motivación no tiene un impacto en el desempeño de los empleados.

Arreaga & Delgado (2023) en sus tesis para optar el grado de Magíster en Gestión de Talento Humano en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, titulada *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Totalcare Pharma S.A.* Tuvo como objetivo general: Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad, y se describieron ambas variables de estudio. Para lo cual utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo no correlacional, diseño No experimental-transversal. La población de la investigación es de 60 colaboradores, y la muestra es de 52 colaboradores, se utiliza una técnica de muestreo por conveniencia, ya que solo están participando en la encuesta los colaboradores pertenecientes a la matriz de la empresa Totalcare Pharma S.A. Para la recolección de datos se aplicaron encuestas a los colaboradores de la empresa mismo que se encuentra constituido por 11 preguntas, recopilando datos sobre su nivel de satisfacción laboral y su percepción de la productividad. Se utilizaron escalas y preguntas específicas relacionadas con los factores motivacionales e higiénicos, así como los diferentes niveles de necesidades. Los principales resultados obtenidos fueron: El 67% de los colaboradores trabajadores, está muy de acuerdo en que los directivos de la empresa deben prestar atención a los conflictos que se generen en el desarrollo de las actividades diarias en la matriz, el 77% de los colaboradores trabajadores se encuentran muy de acuerdo a que exista la opción de un ascenso de cargo laboral según el desempeño y experiencias adquiridas durante el tiempo de actividades de cada uno, tan solo el 19% se encuentra muy de acuerdo en que el estado de ánimo influye en la productividad de cada uno, el 45% de los colaboradores está muy de acuerdo en trabajar en equipo para lograr las metas, por lo que será importante implementar actividades que fomenten el trabajo en equipo, el 54% de

los trabajadores se encuentra muy de acuerdo en que la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización se encuentra vinculada a los beneficios sobre seguridad e ingresos mientras los beneficios se mantengan. Se concluye que existe respaldo teórico que comprueban que la satisfacción laboral y la productividad están relacionadas de manera positiva, existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de Totalcare Pharma S.A. La mayoría de los trabajadores reportaron altos niveles de satisfacción laboral y también mostraron una percepción positiva de su propia productividad en el trabajo.

### **Antecedentes Nacionales**

#### **Variable 1. Gestión logística**

Huanca (2022) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional del Altiplano, Perú, titulada *Gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, período 2021*. Tuvo como objetivo general: Realizar un análisis de la conexión de la gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno. Para cual utilizó una metodología de tipo cuantitativo, utilizando métodos estadísticos, métodos y procedimientos para un estudio correlacional y además descriptivo, se aplicó un diseño no experimental-transversal en las características de cada variable. Para recolección de datos se usó la encuesta la cual consiste en 30 preguntas y la escala de Likert de 1 a 5, dependiendo de la ubicación de la encuesta, la empresa Negolatina está ubicada en Puno. El total incluye a todos los empleados que están registrados en las actividades en el campo de la empresa, con una población de 31 empleados y una muestra censal. Los principales resultados hallados son los siguiente: El 61,3 % de trabajadores respondieron casi nunca tienen una adecuada provisión de mercancía, el 67,7 de trabajadores respondieron casi nunca tienen se les informa sobre la mercancía de alta rotación, el 58.1 % de trabajadores respondieron a veces se les brinda una adecuada atención a los clientes. En este estudio se llegaron a las siguiente conclusiones: Los trabajadores de la empresa Negolatina no tienen una adecuada Provisión de Mercancía, por ello se debe reforzar la calidad de la mercancía haciendo que el proveedor debe de entregar la mercancía de acuerdo a las especificaciones ya que el vencimiento de mercancía, no se les informa sobre la mercancía de alta rotación para un mejor manejo de inventarios, existen clientes insatisfechos debido al mal manejo de la distribución de mercancía.

Guillermo (2023) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú, titulada *La logística en la*

*gestión de calidad de las mypes en el centro comercial Megaplaza, Chimbote, 2021*. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la logística en la gestión de calidad en las micro empresas del Centro Comercial MegaPlaza, Chimbote, 2021. Para la cual se utilizó la siguiente metodología, fue de tipo cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental-transversal, con una población muestral de 12 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 28 preguntas mediante la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 33% de los trabajadores está de acuerdo con verificar la existencia de forma pertinente, mientras que un 67% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que se debe realizar la verificación de las existencias, decisión que permite alcanzar el objetivo general planteado. Se concluye que los trabajadores en su mayoría indican que verifican la calidad del producto y las existencias de forma pertinente, así mismo la mayoría señalan que la empresa implementa políticas de innovación para mejorar la calidad de los productos y realiza proyecciones de demanda en función al análisis de inventarios. Por tanto, las empresas vienen desarrollando métodos usuales y antiguos en su gestión logística, en ese marco no se encuentran a la altura de los requerimientos y peticiones del mercado competitivo, se evidenció el desconocimiento de los adelantos y las creaciones del mercado integral. Así mismo se debe establecer políticas de innovación para la mejora de la calidad de los productos.

Arrieta (2021) su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *Propuesta de mejora de gestión logística como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro ferretería del distrito Rupa Rupa, provincia Leoncio Prado, Huánuco 2021*. Tuvo como objetivo general Proponer mejoras de la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro ferretería del distrito Rupa Rupa, provincia Leoncio Prado, Huánuco 2021. La metodología fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y con un diseño no experimental transversal. Se desarrolló muestreo no probabilístico, la muestra fue de 35 mypes del rubro en estudio. Los principales resultados referentes a las variables referente a si la empresa hace uso de un almacenaje estático, el 71% casi siempre la empresa hace uso de un almacenaje estático. Además, solo el 3% casi siempre realiza especificaciones adecuadas para la compra. Así mismo, sobre si la empresa realiza la búsqueda de proveedores de acuerdo a sus lineamientos empresariales se puede decir que el 46% lo hace muy pocas veces. El 71% casi siempre la empresa hace uso de un almacenaje estático, el 14% nunca aplica herramientas económicas efectivas para la

sostenibilidad económica. Así mismo, 43% algunas veces ejecuta una participación continua dentro del mercado. Y, por último, referente a si la empresa recicla diariamente los materiales desechables se determinó que el 40% nunca recicla diariamente los materiales desechables y solo el 14% casi siempre lo hacen. Se pudo concluir esta propuesta de mejora y su aplicación beneficiará a los empresarios de las micro y pequeñas empresas del sector y rubro en estudio. Por tal motivo es muy importante realizar la propuesta de mejora teniendo como base los resultados alcanzados en la investigación, así mismo fue trascendental identificar y describir los factores relevantes para la elaboración de la propuesta

### **Variable 2. Satisfacción laboral**

Gamboa (2023) su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E.P. Raúl Paredes, Ayacucho, 2023*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E.P. Ayacucho, 2023. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental; para el recojo de información se utilizó una población de 16 trabajadores, se les aplicó una encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario de 18 preguntas con escala de Likert se obtuvo los siguientes resultados: El 38% de los trabajadores mencionaron que casi siempre la supervisión estricta es beneficiosa para su desempeño, el 38% mencionaron que casi siempre la supervisión tolerante es beneficiosa para su desempeño, el 38% mencionaron que algunas veces la supervisión asertiva es beneficiosa para su desempeño, un 50% mencionaron que algunas veces se realiza un buen liderazgo en el colegio, el 50% algunas veces se realizan capacitaciones en la institución, el 38% mencionaron que algunas veces le brindan diferentes formas de incentivos, un 44% mencionaron que casi siempre las metas que se establecen son posibles de lograrlo, el 50% mencionaron que siempre muestran compromiso para cumplir apropiadamente sus objetivos, el 63% mencionaron que casi siempre se identifican con los objetivos y valores del colegio, un 38% de trabajadores mencionaron que casi siempre el colegio les brinda las herramientas y materiales necesarios, el 31% mencionaron que algunas veces su centro de trabajo tiene una adecuada iluminación, el 38% mencionaron que siempre su centro de trabajo tiene una adecuada ventilación, un 44% mencionaron que casi siempre son capaces de cumplir con diversas tareas eficazmente, el 50% mencionaron que casi siempre el colegio le permita realizar sus actividades laborales, el 63% mencionaron que siempre son leales al

colegio donde laboran, el 44% de los trabajadores indicaron que algunas veces el colegio realiza políticas de ascenso justas, el 44% de los trabajadores indicaron que algunas veces el colegio otorga salarios justos a los colaboradores y el 63% de los trabajadores indicaron que algunas veces reciben suficiente reconocimiento laboral. La investigación concluye en que existe una adecuada relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E.P. Raúl Paredes.

Montero (2024) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú, titulada *Propuesta de mejora del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia de gestión ambiental de la municipalidad provincial de Piura, 2024*. Tuvo como objetivo general, establecer una propuesta de mejora del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de Gestión Ambiental de la municipalidad provincial de Piura, el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo- de propuesta, de diseño no experimental- transversal, para esto se tomó una población muestral de 60 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de la información y un cuestionario de 20 preguntas en la escala de Likert, teniendo como resultados los siguientes: En relación a la variable clima organizacional, el 36.67% de trabajadores indico que los sueldos y beneficios no se ajustan a sus necesidades económicas, con respecto a la variable satisfacción laboral, el 38.34% de trabajadores menciono no recibir una bonificación por su esfuerzo de trabajo, el 25% de trabajadores indico que el salario no les cubre sus necesidades básicas, el 43.34% de trabajadores indico sentir molestia por no tener programas de ascenso laboral, el 38.34% de trabajadores indico no sentirse seguros con las medidas de seguridad brindadas, el 48.34% de trabajadores indico sentir incomodidad en el ambiente de trabajo. Finalmente se llegaron a las siguientes conclusiones que la gerencia de gestión ambiental, no administra bien los sueldos que brinda, no brinda capacitaciones u programas primordiales para desarrollarse profesionalmente, generando desmotivación laboral, así mismo los colaboradores indicaron la falta de programas de logros y recompensas por los objetivos alcanzados, además mencionaron no cuentan con normas y medidas actualizadas de seguridad en el trabajo poniendo en riesgo su integridad física.

Valdivia (2022) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú, titulada *Propuesta de mejora de motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa carpintería negociaciones FRANK Y MARK E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022*.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Establecer la propuesta mejora de la motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. La metodología fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta. Para el recojo de la población estuvo conformada por una población de 10 trabajadores de la empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, a quienes se le aplicó un cuestionario de 19 ítems por medio de la encuesta, Se encontró los siguientes resultados: el 40% de los trabajadores casi nunca se sienten seguros con las actividades que realizan diariamente en sus labores, el 50% casi siempre se sienten temerosos de ser despedidos de su centro de trabajo mientras el 60% nunca reciben bono alguno por la productividad mostrada por parte de la empresa, el 30% casi nunca se sienten satisfechos en el nivel de delegación existente, el 40% casi nunca perciben que la comunicación entre los compañeros de trabajo haya mejorado por último el 30% nunca practican el trabajo en equipo en la empresa donde laboran. Finalmente se concluye que en la pequeña empresa Carpintería Negociaciones Frank y Mark E.I.R.L, no están realizando una buena motivación y la satisfacción laboral talvez es por desconocimiento o por desinterés por parte de responsable.

### **Antecedentes Regionales**

#### **Variable 1. Gestión logística**

Salvatierra (2021) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú, titulada *Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021*. Tuvo como principal objetivo: Proponer las mejoras en la gestión logística como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021. La metodología empleada para este estudio fue descriptiva, no experimental – transversal y de enfoque cuantitativo. Para la recolección de la información se usó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario referido a las variables del estudio de investigación. La población y muestra estuvo conformado por 30 boticas del distrito de La Victoria. Los resultados descriptivos indicaron en respuesta a los objetivos específicos, se identificó cuatro factores relevantes de la logística representados por: la calidad, cantidad, lugar y tiempo, alcanzando cada uno de ellos un porcentaje superior al 50% en la encuesta realizada a los trabajadores que lo ubica en un nivel medio, lo cual

indica de acuerdo a la descripción de los mismos que los factores pueden mejorar significativamente. Además, se elaboró un plan de mejora que puedan aplicar las empresas del estudio para la mejora y compitan en mejores condiciones. Finalmente se llegaron a las siguientes conclusiones de la investigación: Las empresas del estudio requieren realizar mejoras en su sistema logístico. Se identificó cuatro factores relevantes, el primero está relacionado con la calidad, el cual aún tiene aspectos por mejorar. El segundo es la cantidad, la cual tampoco se encuentra en la cantidad requerida en el mercado, ya que la oferta no supera a la demanda. En relación al tercer componente que es el lugar, se evidencia que los establecimientos no se encuentran próximos a los proveedores y los productos se recepciona en el mismo local de venta de las empresas. El cuarto componente es el tiempo, en donde se identificó dificultades en la entrega de los productos de parte del proveedor, así como también en el momento del despacho que se realiza en las boticas durante la atención a sus clientes.

Huapaya (2020) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Perú, titulada *Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro Ferreterías del jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial – Cañete, 2020*. Tuvo como objetivo general; Determinar la propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del Jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020. La metodología de investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, se aplicó una encuesta a toda la población cuya muestra fue de 10 propietarios. Los principales resultados fueron: El 40 % de los trabajadores indicaron que casi siempre manejan un inventario para la entrega de sus pedidos. El 40% de los trabajadores indicaron que muy pocas veces inspeccionan sus productos de alta rotación, el 30% de los trabajadores indicaron que algunas veces entregan la mercadería en el área de venta con su respectiva revisión, el 20% de los trabajadores manifestaron que siempre, el 50 % indicaron que muy pocas veces efectúan compras para tener un stock de productos de buena calidad, 50 % indicaron que casi siempre aplican el proceso de planificación para lograr sus objetivos establecidos. Se concluyó que requieren hacer cambios en sus actividades primarias y de apoyo ya que este rubro logra solventar necesidades básicas. Se concluye también que en el control de inventario deben tener en cuenta la cantidad disponible de mercadería que tienen porque de ello depende una correcta gestión en las ventas, mercaderías no revisadas por no tener espacio disponible

puede defraudar al cliente en su compra y si no invierten en tecnología se puede pensar que el negocio no quiere tener participación en el mercado ni ser competitivo ni exitoso.

Aranda & Portilla (2024) en su tesis para optar el título de Licenciada en Negocios Internacionales en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú, titulada *Gestión logística y calidad de servicio en la Empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., Distrito de Hualmay, 2023*. El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., ubicada en el distrito de Hualmay, en el año 2023. Metodología. El enfoque de la investigación es cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional y descriptivo. La población en estudio fue de 61 trabajadores, de los cuales se tomó como muestra a 49 de ellos, aplicándose para esto un muestreo aleatorio de estratificación simple, y a los cuales se les aplicó una encuesta con 24 ítems utilizando la escala Likert. Los principales resultados fueron: Del total de personas encuestadas se observa que el 28.57% está en desacuerdo no comparte la opinión de que el área se abastece con insumos de buena calidad, el 55.10% está de acuerdo que el área está cumpliendo con los pedidos de manera eficaz, 69.39% están de acuerdo que el despacho se realiza de manera segura y adecuada. Conclusión: Se logró evidenciar que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa “Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.”. Es decir, se tiene en consideración la importancia de la gestión de compras, el almacenamiento y la distribución dentro de la empresa; razón por la cual el nivel de la calidad de servicio brindado hacia los clientes es bueno.

### **Variable 2. Satisfacción laboral**

Baldeon (2024) en su tesis optar el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, titulada *Clima y satisfacción laboral en técnico de farmacia de una cadena de botica, Lima*. Tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera el clima se relaciona con la satisfacción laboral en técnico de farmacia de una Cadena de boticas, Lima 2023, para la cual se utilizó la siguiente metodología: La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 100 técnicos de farmacia de una cadena de botica, a quienes se les aplicó cuestionarios con la escala de Likert; se obtuvieron los siguientes resultados el 24,0 % de los técnicos de farmacia de una cadena creen que el clima laboral es alto; el 6,0 % cree que es medio; y el 70,0 % cree que es

bajo. Sin embargo, el 14,0 % de los técnicos de farmacia consideran que el grado de satisfacción laboral es elevado, el 48,0 % lo estima mediana y el 38,0 % lo estima bajo, permiten deducir que la variable de satisfacción laboral en técnicos de farmacia de una cadena de boticas se relaciona significativamente con el clima laboral, Lima en 2023. Se llegaron a las siguientes conclusiones: El clima laboral representa un problema para los trabajadores de las boticas, en relaciona a la satisfacción laboral la mayoría de trabajadores considera que es elevado. Se elaboraron estrategias para mejora en las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores de las boticas estudiadas.

Cáceres & Da Silva (2020) en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Privada del Norte, Perú, titulada *Satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima, 2020*. Tuvo como objetivo general: Describir cómo repercute la satisfacción laboral en la Empresa Fabricante y Comercializadora de Productos Farmacéuticos. de Lima. Para la cual se usó la siguiente metodología, estudio de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal, en el cual se recolectaron los datos con una encuesta dirigida a una muestra de 160 colaboradores de la empresa farmacéutica. En los principales resultados del análisis, se observó que en su mayoría fueron positivos; no obstante, para los factores Ambiental, Motivación y reconocimiento, los índices resultaron por debajo del 80%, con un promedio de 61% y 63% respectivamente. El 71% de trabajadores confirmó estar de acuerdo en que la empresa desarrolla capacitaciones externas, el 51% de trabajadores confirmó estar de acuerdo en que las condiciones ambientales son las adecuadas para el desempeño de sus actividades, el 72% de trabajadores confirmó estar de acuerdo en que la empresa cuenta con un programa de evaluación de desempeño, el 67% de trabajadores confirmó estar de acuerdo en que el jefe inmediato propicia la participación de propuestas de mejora en tu trabajo. De acuerdo a la investigación realizada se concluye que la satisfacción laboral engloba los factores de necesidades del entorno, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, relaciones humanas, entre otros. El personal de la empresa farmacéutica cuenta con un nivel de satisfacción alto; sin embargo, existen algunos factores con resultados bajos; por lo que, luego de la obtención de los resultados, la empresa replanteó su Plan motivacional y Proyecto de mejora, donde implementó nuevas estrategias para aumentar la satisfacción laboral de los puntos con resultados más bajos.

Torres (2023) en su tesis para optar el título profesional de Economista en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú, titulada *Relación entre la*

*satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. (Procesadora san Gerónimo) del Distrito de Hualmay – 2022.* Tuvo como objetivo general: Examinar la correlación existente entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C (Procesadora San Gerónimo) ubicada en el distrito de Hualmay durante el año 2022. El objetivo principal radicó en adquirir una comprensión profunda de la conexión que subyace entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de esta empresa. Con ese fin, se optó por llevar a cabo una investigación de naturaleza básica, utilizando un enfoque metodológico de carácter descriptivo. En cuanto al diseño metodológico, se enmarcó en la categoría de No Experimental, adoptando un enfoque horizontal, correlacionado y descriptivo. Se recopiló la información de la muestra de 57 colaboradores de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C en Hualmay, usando la técnica de encuesta como método de recolección de datos. Los principales resultados obtenidos revelaron que el 63.2% de trabajadores manifiestan que siempre que el trabajo le proporciona un sentido de logro personal, el 50.9% de trabajadores manifiestan algunas veces el salario es justo en relación con mis responsabilidades y desempeño, el 61.4% de trabajadores manifiestan que su relación con sus compañeros de trabajo es positiva y colaborativa, el 49.1% de trabajadores manifiestan que algunas veces se siente satisfecho con los beneficios o compensaciones adicionales, Finalmente el 43.9% de trabajadores manifiestan que casi nunca tiene autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo. Estos descubrimientos subrayan la relevancia de tomar en cuenta la satisfacción laboral. Se concluye que, la relación entre la satisfacción laboral y la productividad es directa y muy significativa, la evidencia estadística de correlación de P es de 0.918, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva muy fuerte” entre las variables satisfacción laboral y productividad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1. Gestión logística**

La logística incluye toda una cadena de suministros y está dirigido a atender las necesidades de los clientes desde la entrega los bienes o servicios a un costo accesible y de forma oportuna en el lugar indicado y en la cantidad idónea, de igual manera, también se puede decir que la logística nos permite hacer llegar el producto solicitado al cliente, con ciertos requerimientos, dentro de los cuales esta: el lugar, la cantidad, las condiciones y al precio más atractivo, finalmente se trata de reducir costos, con el fin de brindar un buen servicio al consumidor final (García, 2020)

De la misma manera, la logística incluye los procesos del transporte, del almacenaje, de la distribución de productos, de la planificación y en algunos casos de las compras y la producción, todo este conjunto de tareas y de responsabilidades debe realizar con cuidado, con la finalidad de satisfacer al consumidor final (Barría, 2023)

García & Bermeo (2018) en su estudio menciona que la logística es responsable de planificar, administrar y controlar el flujo y el almacenamiento de los bienes, los servicios, así mismo la información producida desde el origen hasta el consumo para satisfacer las necesidades de los clientes. Es por ello que lo más importante para un gerente de logística es entender claramente la gestión que se debe realizar para que la empresa no se vea perjudicada en un fallo en alguna parte del proceso.

### **Perspectivas en logística**

De acuerdo a la relación que se establece con la logística puede tener cuatro perspectivas diferentes (García, 2020)

### **La logística de suministros**

Según Vélez, (2014) son los procesos de la gestión para el desarrollo de la planificación y gestión de adquisiciones, almacenamiento de los bienes necesarios, también se realizan técnicas o actividades con el fin de mantener el inventario de cada producto, podemos decir, que el aprovisionamiento en la logística se realiza a través de técnicas que minimicen costos y que se ejecutan con las mejores herramientas.

### **Logística de la producción**

Según Mora (2014) engloba todos los procesos para la elaboración de productos finales que son destinados a la venta o servicios, como: locales, maquinaria y equipos, entre otros; mano de obra capacitados y eficientes, o actividades de almacenamientos, empaque, etc., se podría decir, que la logística de producción cuenta con herramientas necesarias y personal capacitado para un fin en concreto.

### **Logística de la distribución**

Eslava (2017) menciona que este tipo de logística establece una relación entre el vendedor y el comprador, y tiene como principal función la distribución del producto final y su entrega en el lugar acordado; se brinda una adecuada calidad de servicio al cliente y asegura también que los pedidos se entreguen en cantidad de acuerdo a lo que se va consumir, en la fecha acordada, en el lugar fijado y a bajo costo, por lo tanto, se puede decir, que la logística de la distribución debe cumplir con las entregas de productos de calidad y a un costo competitivo para satisfacer al consumidor final.

### **Logística inversa**

Finalmente, Iglesias (2018) menciona sobre la logística inversa, el cual indica que, son el conjunto de procesos que permiten al cliente manejar el envío y el control de los productos con la finalidad de gestionarlos de manera correcta y oportuna, la logística inversa, regresa los bienes de manera efectiva y a un bajo costo, desde el punto final hasta el punto de partida

### **Dimensiones**

Buzón (2019) en su libro Operaciones y procesos de producción, define las siguientes dimensiones de la gestión logísticas:

**Dimensión 1. Gestión de compras:** Son el conjunto de actividades dirigidas a realizar compras efectivas que impacten positivamente en la programación y metas de cualquier empresa. Por lo tanto, los vendedores y las organizaciones relacionadas son parte crucial del éxito de la gestión. Las adquisiciones se realizan de acuerdo con un estudio previo para cumplir con los objetivos que ayuden tanto a los proveedores así como a los consumidores finales.

### **Indicadores:**

#### **Verificación de requerimiento**

Es la acción de verificar o ratificar que coincida el pedido con lo solicitado por el área correspondiente, de ese modo se conocerá los productos que ingresarán al almacén y su correcta ubicación de cada uno, es un proceso clave que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos (Elizalde, 2018)

## **Selección de proveedores**

Peña & Rodríguez (2018) Indica que la selección de proveedores en la organización es fundamental porque garantiza la calidad de los productos y servicios requeridos por las diversas empresas, por lo que es necesario tomar decisiones adecuadas y oportunas en base a cantidad, capacidad y costo y número de lote, el proveedor debe cumplir con algunas características que puedan ser cambiadas según la organización, se debe cambiar de stock, haciendo referencia a la cultura de organización, capacidad de producción, costo, porcentaje de calidad, velocidad de respuesta, servicio post venta, unidades, lotes, se puede garantizar. Por lo tanto, es necesario evaluar cuales serán proveedores calificados que se contratarán y cubrirán las necesidades.

**Dimensión 2. Gestión de Almacenamiento:** Después de conocer el stock la rotación de productos y saber la capacidad de almacenamiento, el almacén de la empresa necesita el registro entradas y salidas para el desarrollo y control de sus operaciones (Barría, 2023) Es un proceso logístico donde la función principal es recibir, acumular, almacenar y distribuir los materiales o productos de manera eficiente y segura hasta el uso final, evitando así desabastecimiento en el almacén, mejorando la productividad.

### **Indicadores:**

#### **Distribución de los productos**

Según Escudero (2022) permite el acceso de los asociados autorizados para el manejo de los materiales almacenados, productos terminados y notificar constantemente al área responsable de la presencia física de sus productos. Los materiales deberán colocarse en las zonas de almacenamiento adecuadas para que sean de fácil acceso, así mismo de libre accesibilidad en los estantes, muebles y anaqueles donde se encuentren, conservando el debido orden y limpieza.

#### **Organización de los productos**

La recepción de los productos es un proceso correspondiente a la recepción de la mercancía o producto, asegurándose de comprobar si lo recibido coincide con la documentación de entrega; posterior a ello en cuanto al almacenamiento en sí, se procede a buscar la mejor ubicación en la zona más conveniente y adecuada la mercancía con el fin de garantizar facilidades de acceso (Elizalde, 2018)

**Dimensión 3. Gestión de inventarios:** Describe que dentro de la gestión logística se realiza la administración de inventarios ya que es importante mantener un registro detallado y minucioso de los productos nuevos a medida que entran o salen de algún

depósito, almacén o punto de venta, también indica que los registros permiten ubicar los productos y brinda informar de la cantidad destinada a la venta.

#### **Indicadores:**

##### **Sistemas de inventarios**

Un sistema de inventario se diseña con el fin de monitorear el flujo de materiales y mantener niveles de productos en valores específicos, se desarrolla y gestiona las políticas, procedimientos y los sistemas que buscan mejorar los sistemas de inventario, se debe maximizar la rentabilidad y además se debe minimizarlos riesgos en el negocio al gestionar el inventario de manera óptima se debe tener con control continuo del estado del inventario, características de la orden a solicitar, los patrones de demanda y las características del artículo (Corella & Olea, 2023)

##### **Control de inventarios**

Controlar de forma minuciosa la entrada y salida de los materiales y productos, y reportar que no se agoten, por tanto es necesario determinar la cantidad que hay que almacenar de cada producto y calcular la frecuencia y cantidad que se solicitará en cada pedido y período, la misma que busca disminuir costos de almacenamiento. (Escudero, 2022)

**Dimensión 4. Gestión de distribución:** En lo que compete a la distribución consiste en gestionar el almacenaje y transporte. El encargado del almacenaje estudia la ubicación, distribución y colocación de los productos, el cual lo realiza con las políticas de seguridad. Por otro lado, la logística de transporte selecciona y optimiza rutas para la entrega de los bienes. Es decir, que la gestión de transporte y distribución entrega los bienes en óptimas condiciones y los almacena en el lugar correspondiente con la seguridad correspondiente.

#### **Indicadores:**

##### **Manejo de información**

Niebles et al. (2022) consideran que la entrega efectiva en el sistema logístico de las organizaciones, se caracteriza por tener un carácter abierto, es decir, se mantiene un adecuado uso de estrategias documentarias con el entorno a través procesos para lograr la entrega de los productos y servicios con alta calidad. Se realiza a través de un balance dinámico y satisfactorio que le permite sostener a todos los elementos de la organización a través de parámetros generales del sistema.

### **Entrega de pedidos**

La calidad de servicio al cliente se determina por la interacción de múltiples factores, sobre todo en las compañías dedicadas a la venta, donde se relaciona de forma directa con el ciclo de gestión de pedidos, por esta razón es crucial para dichas empresas ofrecer servicios dentro de los plazos establecidos y finalizarlos en un tiempo que cumpla con las expectativas de cada cliente (Romero et al., 2024)

### **Variable 2. Satisfacción laboral**

Con respecto a la satisfacción laboral, es definido por los autores Avitia et al. (2021) como un conjunto de conductas observables y acciones realizadas por trabajadores que se miden mediante las capacidades y los nivel de contribución que estas producen, aborda una serie de capacidades para organizar y poder coordinar las actividades laborales, también se concibe como un conjuntos de atributos del trabajador, las mismas que integran sus cualidades, sus habilidades, sus capacidades para cumplir con las tareas asignadas, también puede afectar los resultados y el logro de los objetivos proyectados por la empresa.

La satisfacción laboral se puede entender cuando el trabajador se siente motivado, contento con su trabajo, produciendo como resultado la fidelidad hacia su empresa y logrando una mejor y mayor productividad. Tiene mucha relación con los aspectos específicos del trabajo realizado, en concordancia con las características particulares cada personalidad, ya que al sentirse feliz y cómodo en la empresa será capaz de retribuir con su mayor esfuerzo al logro de los objetivos (Grados, 2023)

### **Importancia de la Satisfacción laboral**

Se considera un importante indicador de los entornos organizacionales de la empresa, ya que permite determinar el tipo relación que existe entre el trabajador y de los otros colaboradores, en diferentes aspectos, permite comprender diversas características como su desempeño, efectos sobre la salud y la calidad de vida; por ello, la importancia del ámbito laboral ya que si se da el bienestar y la satisfacción de los trabajadores ellos se desempeñaran de manera eficaz de acuerdo a las condiciones que se desarrollen en el trabajo y también determinar cómo se siente el personal en dentro de su ambiente laboral (Grados, 2023).

## **Dimensiones**

Las dimensiones de la satisfacción laboral corresponden a las siguientes según (Pérez & Campana, 2019)

**Dimensión 1. Condiciones de Trabajo:** Ruiz et al., (2023) hace referencia a la evaluación de las labores en función de la disponibilidad o reserva de los factores, disposiciones normativas para la organización de las actividades de la empresa

### **Indicadores:**

#### **Comodidad**

Son herramientas muy importantes en las empresas o instituciones para poder realizar la labor asignada, se debe llevar los equipos necesarios y los materiales idóneos nos brinda una mayor seguridad laboral, las empresas tienen que contar con los equipos fundamentales para las labores diarias, como por ejemplo tener las computadoras en buen estado, las sillas que no se encuentren deterioradas, mesas diseñadas para soportar peso, cámaras operativas para brindar en buen clima laboral y de una satisfacción laboral aceptable. (Torres & Larreal, 2024)

#### **Bienestar**

En las entidades del sector público o privado se busca que el trabajador se identifique y además cumpla con los objetivos, misión, visión de la institución, propósitos estratégicos, valores; sin embargo, no se presta la debida importancia respecto a la satisfacción laboral, el bienestar y las expectativas que tiene el trabajador para un buen rendimiento laboral desde su puesto de trabajo. En ese contexto, uno de los elementos importantes es brindar un ambiente acogedor por lo que resulta primordial tener y mantener un ambiente favorable para conseguir una motivación intensa y así lograr los objetivos, metas tanto personales como de la institución (Gómez et al., 2023)

**Dimensión 2. Beneficios económicos:** Suárez (2023) menciona que son estímulos económicos que generan ciertas conductas respecto al trabajo en función a las condiciones remunerativas o incentivos económicos como retribución al esfuerzo en la tarea asignada por el empleador.

### **Indicadores:**

#### **Nivel de ingresos**

Cieza & Rojas (2022) Señala que es la forma de analizar el desempeño laboral y el compromiso que el colaborador demuestra, un buen pago justo motiva al colaborador a contribuir en tomar decisiones positivas, mejorando sus objetivos y dando un buen rendimiento empresarial, por lo tanto, cualquier alteración entre los resultados y el trabajo

va a producir un desempeño de calidad. Una remuneración que recibe un colaborador por su tiempo de servicio prestado a una empresa o institución pública, es la base económica de su familia, ya que de ello les dan a sus hijos estudios, y cubren los gastos que se presenten en el hogar, podemos encontrar varias formas de salario, como el salario mínimo, salario integral, en especies y los salarios fijos.

### **Expectativas económicas**

Se percibe como la retribución al trabajo desempeñado en función a la formación académica y las capacidades demostradas en la empresa, es un indicativo de permanencia en la empresa ya que al superar las responsabilidades asignadas la expectativa económica se incrementa, pidiendo solicitar la compensación por las actividades extras asignadas, es un buen indicador ya que si el trabajador cumple sus expectativas económicas realizará sus tareas de manera adecuada cumpliendo las funciones asignadas (Gutiérrez et al., 2022)

**Dimensión 3. Políticas administrativas:** Suárez (2023) nos indica que trata del conjunto de medidas o reglas, para desempeño de la actividad y la convivencia en ambiente laboral, también indica la jornada de trabajo y precisa las horas en cada tarea asignada.

### **Indicadores:**

#### **Horario reglamentado**

La empresa es la encargada de establecer el horario de trabajo a través de la aprobación del reglamento de asistencia y horario, los trabajadores deben cumplir con las horas indicados en su contrato y deben realizar sus tareas optimizando el tiempo para el cumplimiento de los objetivos institucionales además es un referente sobre cómo se debe distribuir los tiempos en las actividades asignadas (Bernuy, 2024)

#### **Horas extras**

El trabajo realizado fuera del horario laboral debe remunerarse o en caso contrario compensarse para ello se debe elaborar las políticas de compensación ya sean económicas y laborales para establecer la compensación al trabajo realizado fuera del horario reglamentado, es un mecanismo que uso el empleador para poder llevar a cabo tareas extraordinarias o atender pedidos en periodos de alta demanda (Bernuy, 2024)

**Dimensión 4. Relación interpersonal:** Torres (2017) considera que son las actitudes y disposición a realizar tareas en conjunto con los colaboradores de diferentes áreas, se distribuyen actividades o tareas para poder optimizar recursos y tiempo con el

fin de alcanzar los objetivos trazados en el menor tiempo posible y con un producto de calidad.

### **Indicadores:**

#### **Trabajo en equipo**

Ruiz et al., (2023) es una herramienta con la cual el colaborador genera experiencias para el trabajo en unión con el fin de lograr un objetivo, obteniendo así buenos resultados, se evidencia lo importante que es trabajar en equipo dentro una organización o institución, debido a que se puede participar libremente y el poder aportar ideas importantes para el beneficio de la organización.

#### **Disposición al trabajo**

Se le considera una unidad estructurada de conceptos e ideas que pretenden reflejar la condición de unión. El trabajo coordinado se debe realizar mediante acciones conjuntas, coordinadas desde el plano de la igualdad. Todo ello en base a procedimientos conjuntos de actuación donde se brinde una información y homogeneización en el uso de recursos. Por ello, este indicador de las relaciones interpersonales nos muestra que las actividades se deben realizar de forma organizada y en ciertos tiempos que tienden a satisfacer las exigencias de armonización para fines determinados. (García, 2023)

### **Marco conceptual**

**Sistema logístico:** Es el conjunto de actividades internas y externas que empiezan desde las compras de materias primas hasta la entrega del producto final al cliente, tienen como propósito la mejor calidad del producto para dar satisfacción a las exigencias y necesidades del cliente final (Paredes, 2021)

**Cliente:** El cliente es el elemento esencial de una empresa, es la razón de ser de la empresa el cliente es quien compra sus productos o requiere de sus servicios. Por eso, es importante entender las necesidades de ellos, para satisfacer sus requerimientos e intentar superar sus expectativas (Gil, 2020)

**Satisfacción al cliente:** Es el objetivo principal de un sistema de gestión de calidad mediante el cumplimiento de las expectativas de los consumidores, se experimenta a través de la conformidad del producto o servicio que vive un cliente tras haber obtenido un producto o servicio (Gil, 2020)

**Producto:** Es el objeto tangible producido y creado por una organización con fines lucrativos dentro del desarrollo de este objeto se llevan a cabo diversas actividades en donde se consideran informaciones pertinentes sobre las necesidades del mercado (Hidalgo, 2017)

**Incentivos:** Es el resultado de las decisiones que toman las organizaciones a fin de agradecer a sus trabajadores por la inversión de tiempo esfuerzo y dedicación que están haciendo para poder cumplir con sus responsabilidades y funciones según el cargo que desempeña cada uno de ellos dentro de la organización (Muro, 2019)

**Compromiso laboral:** Es la relación que se establece entre colaborador y empleador, se miden la dedicación, el nivel de trabajo, la resistencia mental, la participación en el trabajo, el entusiasmo y la motivación que tiene de trabajar es un factor fundamental su desarrollo en la empresa es beneficioso ya que aporta resultados en el trabajo (Sánchez, 2022)

**Atención al cliente:** La atención al cliente, consumidor o usuario, es el conjunto de actividades que se realiza en una organización con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los estos, tras adquirir un producto o servicio, y de esta forma lograr la satisfacción de los clientes (López, 2020)

**Motivación:** La motivación se puede entender como la fuerza que permite que un proceso se inicie y se mantenga orientado a lograr un objetivo particular o satisfacer una necesidad, la motivación es lo que nos hace actuar y nos permite seguir adelante en situaciones difíciles (Zambrano, 2023)

**Servicio:** El servicio al cliente es considerado como un valor agregado que constituye la esencia en cualquier organización relacionada con los servicios, de forma particular, de ahí la importancia de constituir altísimos niveles de calidad e los servicios ofrecidos al cliente (Gil, 2020)

**Almacén:** Los almacenes son los espacios que integran funciones de varias áreas de la empresa, debiendo tener un adecuado mantenimiento para que su funcionamiento sea fluido y oportuno contribuyendo así a conseguir los objetivos comerciales de las empresas (Soler & Saldarriaga, 2019)

**Inventario:** Es el registro de los bienes que pertenecen a una persona natural o jurídica evidencia las existencias de una serie de activos u objetos, en términos generales, es un documento administrativo en donde se anotan todas las

pertenencias del individuo o empresa en cantidad y características propias del producto, son auditables y con fines contable (Meana, 2017)

**Empresa:** Es una organización que se dedica la producto o a la prestacion de bienes o servicios que son demandados por los consumidores o clientes, su funcionamiento involucra diversos elementos como procesos, flujos, bienes, recursos económicos, recursos humanos y tecnologia entre otros, con el objetivo de satisfaer las necesidades de los consumdores (Garrido & Romero, 2021)

### 2.3 Hipótesis

En el estudio titulado: La gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo.

Las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática. (Romero, 2021). Como su nombre lo indica, busca describir y explicar lo que se investiga, pero no dar las razones por las cuales eso tiene lugar.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo, nivel y Diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativo. Según Pereyra (2020) la investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos. Se forma a partir de un enfoque deductivo en el que se hace hincapié en la comprobación de la teoría, moldeada por filosofías empiristas y positivistas. Es decir, el estudio fue cuantitativo, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación y medición.

##### **Nivel**

La investigación fue de nivel descriptivo - de propuesta.

##### **Descriptivo**

El nivel de investigación fue de nivel descriptivo, según Romero (2021) indica que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. En este sentido fue de nivel descriptivo, porque se describió las características de la gestión logística y satisfacción laboral.

##### **Propuesta**

Según con Lerma (2022) la investigación de propuesta incluye la formulación de los planes y procedimientos que tiene el objetivo de proponer soluciones a problemas identificados en el ámbito empresarial, este tipo de investigaciones son importantes para mejorar la eficiencia, competitividad y productividad en las empresas a través de las alternativas de soluciones que son propuestas frente a los desafíos y dificultades que están teniendo. La presente investigación fue de propuesta ya que se abordó la elaboración de una propuesta y el plan de mejora que se basaron en los resultados obtenidos. Así de esta manera el gerente de la microempresa pudo implementarlo, con el fin de minimizar los problemas identificados y superar los desafíos de la gestión logística y la satisfacción laboral.

##### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue No experimental - transversal

##### **No Experimental**

El diseño de investigación fue No experimental. De acuerdo con Lerma (2022) indica que, en la investigación no experimental, se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, en un

estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Es decir, fue de diseño No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables de la gestión logística y la satisfacción laboral, se observó los acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural.

### **Transversal**

Fue transversal, de acuerdo con Pereyra (2020) en este tipo de estudio de investigación se observa a un grupo de personas o se recopila cierta información, en un momento determinado o en el transcurso de un periodo corto. Es decir, el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado. La presente investigación fue de corte transversal se recopilaron datos en un momento específico, un solo lugar y tiempo delimitado, donde se tuvo un inicio y un fin durante el año 2024.

### **3.2. Población**

Según Reyes (2022), se considera a la población como un conjunto de los casos o individuos que integran un grupo a estudiar y comparten características similares, cada elemento de la población es llamado individuo que puede ser desde una persona hasta un negocio, etc. Se considera parte fundamental de una investigación ya que en él se centran motivo de estudio, se obtienen los datos y después del análisis se obtiene las conclusiones.

En el presente estudio de investigación, la población fue conformada por 10 trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024. En este sentido para ambas variables se tomó en cuenta a los trabajadores pues son ellos quienes evaluaron la gestión logística y la satisfacción laboral.

#### **Criterio de inclusión y exclusión**

**Criterio de Inclusión:** Se incluyeron en la investigación a 10 trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, durante el año 2024.

**Criterio de Exclusión:** Se excluyeron de la investigación a los trabajadores que estuvieron de baja laboral o de vacaciones durante el período de ejecución de la encuesta. Además, cualquier empleado que decidiera no participar en la encuesta también fue excluido de la investigación.

#### **Muestra**

Del mismo modo Tarrillo (2024) indica que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, se consideró como un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

En el presente estudio de investigación, la población estuvo constituida por 10 trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024, en el presente estudio la muestra tuvo la misma cantidad de la población, es decir 10 trabajadores lo que representa el 100% de la población.

**Muestreo: Censal**

En este contexto, Tarrillo (2024) define el muestreo censal como aquel en donde se incluye a todas las unidades de investigación y se consideran parte de la muestra. En el presente estudio de investigación la muestra fue censal ya que seleccionamos al 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos, para nuestro estudio de consideró una muestra censal, una población de 10 trabajadores, de allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

### 3.3 Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Gestión logística	Mora (2023) la define como la gestión de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado. Con tres flujos importantes materiales, información y capital de trabajo.	Gestión de Compra	Verificación de requerimiento	Likert	Siempre 5 Casi siempre 4 A veces 3 Pocas veces 2 Nunca 1
			Selección de proveedores		
		Gestión de almacén	Distribución de los productos		
			Organización de los productos		
		Gestión de Inventario	Sistema de inventarios		
			Control de inventarios		
		Gestión de distribución	Manejo de la información		
Entrega de los pedidos					
Satisfacción laboral	Avitia et al., (2021) la define como la respuesta emocional de los trabajadores en la empresa para la que trabajan, pudiendo variar entre los empleados, puede manifestarse como una percepción buena o mala de acuerdo a las condiciones internas y a la habilidad	Condiciones de trabajo	Comodidad		
			Bienestar		
		Beneficio económicos	Nivel de ingresos		
			Expectativas económicas		
		Políticas administrativas	Horario reglamentado		
			Horas extras		
	Trabajo en equipo				

	con que las personas ejecutan sus actividades.	Relación interpersonales	Disposición al trabajo		
--	--	--------------------------	------------------------	--	--

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

Según Reyes (2022) la encuesta es una técnica propia del diseño de investigación de campo, es la investigación realizada sobre una muestra específica de sujetos que es representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el ámbito de la vida cotidiana, utilizando protocolos estandarizados de interrogación, con el objetivo de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

En el presente estudio, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, se aplicó la encuesta a los trabajadores, ya que ellos observaron cómo se aplicó la gestión logística y la satisfacción laboral en la empresa en estudio.

#### **Instrumento**

Para el análisis de las variables gestión logística y satisfacción laboral se aplicó un cuestionario, Pereyra (2020) indica que el cuestionario es un instrumento empleado durante la recolección de datos en la investigación, está compuesto de preguntas enumeradas y de posibles respuestas en alternativas según sea el caso en escalas. En este instrumento todas las respuestas son datos a analizar, las preguntas son cortas y de fácil comprensión para el encuestado además no debe ser extenso para evitar errores en las respuestas, el cuestionario debe ser validado antes de su aplicación y debe ser sometido a una evaluación de su confiabilidad..

En el presente estudio de investigación, se aplicó un cuestionario el cual constó de 16 ítems o preguntas en una escala Likert, 8 ítems para la variable: Gestión logística y 8 ítems, para la variable: Satisfacción laboral (Ver Anexo 4). La validación se realizó a través de la evaluación de 3 expertos con grado de Maestría, quienes analizaron y aprobaron el cuestionario previo a su aplicación (Anexo 5). Además, la confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.855 para la variable gestión logística y un 0.857 para la variable satisfacción laboral, lo que indica que el instrumento posee buena confiabilidad (Anexo 5).

### **3.5 Método de análisis de datos**

Según Gallardo (2017) se describe al análisis de datos como un proceso que se realiza una vez terminado de recolectar toda la información y se ha terminado el trabajo de campo, este siguiente paso consiste en el análisis de los datos. La información que se

capta a través de un instrumentos de recolección de datos en la presente investigación se usó un cuestionario, es conocida como información inicial que difícilmente podría ser manejada en su presentación original, por esta razón, es necesario sintetizar la información consiste en, reunir, clasificar, organizar y presentar la información en cuadros estadísticos, figuras estadísticas o relaciones de datos con el fin de facilitar el análisis e interpretación para posteriormente sacar conclusiones generales. Estas acciones son las que se incluyen el procesamiento de la información que consiste en el análisis e interpretación de los datos.

En estudios cuantitativos como el que se llevó a cabo después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se procede a tabular y figuras estadísticas de manera ordenada de acuerdo con cada variable y a sus dimensiones, terminada la organización de datos, se procedió a realizar el análisis descriptivo, se sometió los datos a estadísticos con el propósito de generar tablas de frecuencias y figuras estadísticas, para ello se usaron distintos programas informáticos y el Microsoft Office 2021 para llevar a cabo la investigación: Microsoft Word con este software se hizo posible la redacción digital, corrección y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI para lecturas de archivos digitales de extensión PDF como libros, tesis y artículos científicos, se usó el navegador web Google Chrome para la búsqueda de la información digital ya sea tesis, libro y artículos entre otros recursos digitales además se usó para subir los archivos desde los avances hasta la entrega final del informe de tesis, así mismo el Microsoft Excel, el cual se utilizó para llevar a cabo la tabulación, la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados mencionar además para el cálculo del alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento, también se utilizó el programa anti plagio Turnitin para evaluar la similitud del informe de tesis el cual no debía sobrepasar el 25% según el Reglamento de Investigación. Finalmente, se utilizó el Microsoft Power Point para la elaboración de diapositivas y para la presentación de la ponencia al jurado evaluador.

### 3.6 Aspectos éticos

La investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos establecido en el Reglamento de Integridad Científica en la investigación v.001 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, modificado por Consejo Universitario con Resolución N°0676-2024-CU-ULADECH, con fecha 28 de junio del 2024.

**Respeto y protección y de los derechos de los intervinientes.** Se garantizó la privacidad y se respetó las ideas y opiniones de los participantes en la investigación. La información personal obtenida a través del consentimiento informado se registró únicamente en el MOIC como evidencia de la ejecución de la tesis, sin publicar datos personales ni correos electrónicos en el formato de consentimiento informado incluido en la tesis. Además, no se tomó fotografías sin el consentimiento de los trabajadores, y se informó a cada participante que la información proporcionada se utilizaría exclusivamente con fines de investigación.

**Cuidado del medio ambiente.** Durante toda la investigación, se dio prioridad al cuidado del medio ambiente mediante el uso del papel reciclado para los cuestionarios. Además, se gestionó de forma moderada el consumo de energía eléctrica, se evitó dejar la laptop utilizada para el trabajo de investigación cargando durante largas horas con la finalidad de hacer un uso racional de la energía eléctrica y así cuidar el medio ambiente.

**Libre participación por propia voluntad.** Se proporcionó un consentimiento informado a cada participante, y aquellos que autorizaban su participación firmaban el documento. Sólo después de esta autorización, se aplicó el cuestionario, tras explicarles el propósito de la investigación, tal como se especificó en el consentimiento informado. Además, se respondió todas las preguntas e inquietudes que los participantes de la microempresa pudieran tener, garantizando así su seguridad y comodidad durante su participación.

#### **Beneficencia y no maleficencia**

**Beneficencia:** La investigación garantizó el beneficio de los participantes al permitirles contribuir al progreso y desarrollo de la empresa. Al participar en el estudio, tuvieron la oportunidad de expandir su comprensión sobre la gestión logística y satisfacción laboral, lo que les capacitó para mejorar sus habilidades profesionales y fortalecer el entorno laboral. Además, la investigación benefició al propietario de la empresa al identificar y resolver cualquier problema que pudiera estar afectando al

negocio. Al conocer estos desafíos, el propietario implementó estrategias y tomar decisiones informadas para el crecimiento a largo plazo de su empresa.

**No maleficencia:** Se garantizó que la participación en la investigación no causó daño alguno a los participantes. Se respetó sus preferencias, se mantuvo el anonimato en sus respuestas, lo que les permitió expresarse con libertad sin preocuparse por consecuencias negativas. Además, se evitó interrumpir sus actividades durante el horario laboral, asegurando que pudieran cumplir con sus responsabilidades habituales sin ninguna interferencia.

**Integridad y honestidad.** Se mantuvo la integridad y la honestidad en todas las etapas y procesos de la investigación. Se recogió información precisa y fidedigna mediante del cuestionario en escala Likert sobre la gestión logística y la satisfacción laboral dirigido a los trabajadores. Los datos obtenidos incluyeron respuestas sobre las dimensiones de la gestión logística (gestión de compra, almacén, inventario y distribución) y las dimensiones de la satisfacción laboral (condiciones de trabajo, beneficios económicos, políticas administrativas y relaciones interpersonales). información se recopiló con el consentimiento previo de cada participante, garantizando así la participación voluntaria y disposición de los trabajadores. No hubo manipulación de los resultados en ninguna etapa de la investigación, y los datos presentados reflejan fielmente las respuestas de los participantes, reafirmando el compromiso con la veracidad y la transparencia en todo el estudio.

**Justicia.** Todos los participantes de la investigación fueron tratados de manera equitativa y justa. Se les explicó claramente el propósito e importancia de la encuesta, así como la relevancia de su colaboración. Además, se les proporcionó un modelo de consentimiento único para todos los participantes y se les aplicó el mismo cuestionario. Esto garantizó que todos tuvieran las mismas oportunidades de expresar sus opiniones y contribuir al estudio. Asimismo, se les informó a los participantes que tendrían acceso a una copia de los resultados de la investigación, si así lo deseaban.

#### IV. Resultados

**Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

**Tabla 1**

*Características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.*

Características de la gestión logística	N	%
<b>Considera que la empresa evalúa los requerimientos de compras</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
<b>La empresa utiliza un registro de proveedores</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	2	20.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
<b>El personal ubica rápidamente los productos que están en el almacén</b>		
Nunca	7	70.00
Pocas veces	3	30.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Se presentan dificultades en la atención a los pedidos</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	30.00
Siempre	7	70.00
Total	10	100.00

Continúa...

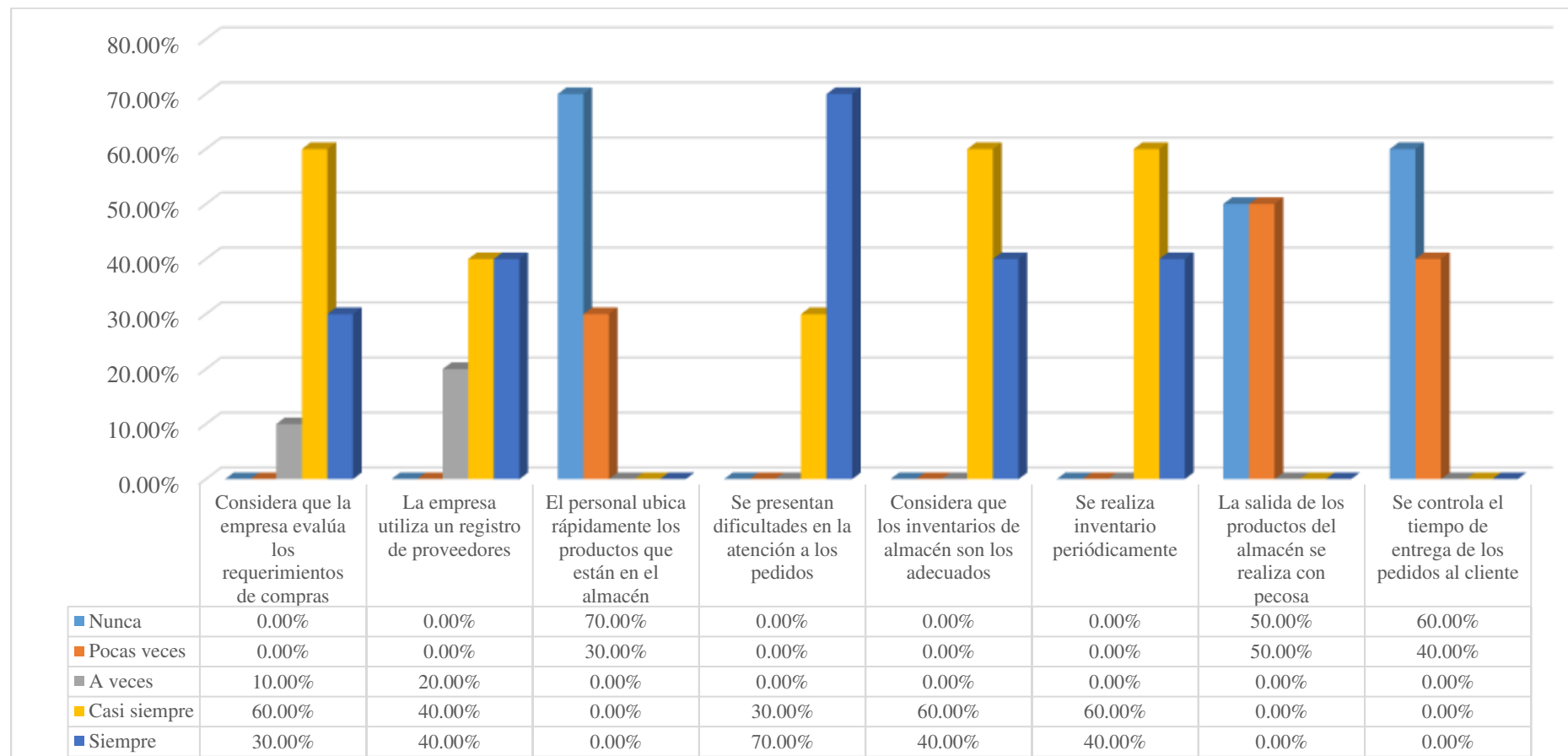
**Tabla 1**

*Características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.*

Características de la gestión logística	N	%
<b>Considera que los inventarios de almacén son los adecuados</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Se realiza inventario periódicamente</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
<b>La salida de los productos del almacén se realiza con pecosa</b>		
Nunca	5	50.00
Pocas veces	5	50.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Se controla el tiempo de entrega de los pedidos al cliente</b>		
Nunca	6	60.00
Pocas veces	4	40.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

**Figura 1** Características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

**Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características de la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

**Tabla 2**

*Características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.*

Características de la satisfacción laboral	N	%
<b>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores</b>		
Nunca	6	60.00
Pocas veces	4	40.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00
<b>Se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores</b>		
Nunca	6	60.00
Pocas veces	4	40.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	10	100.00
<b>El sueldo que gano me permite cubrir mis expectativas económica</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
<b>Percibo otro tipo de pagos como bonificaciones u otros</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00

Continua...

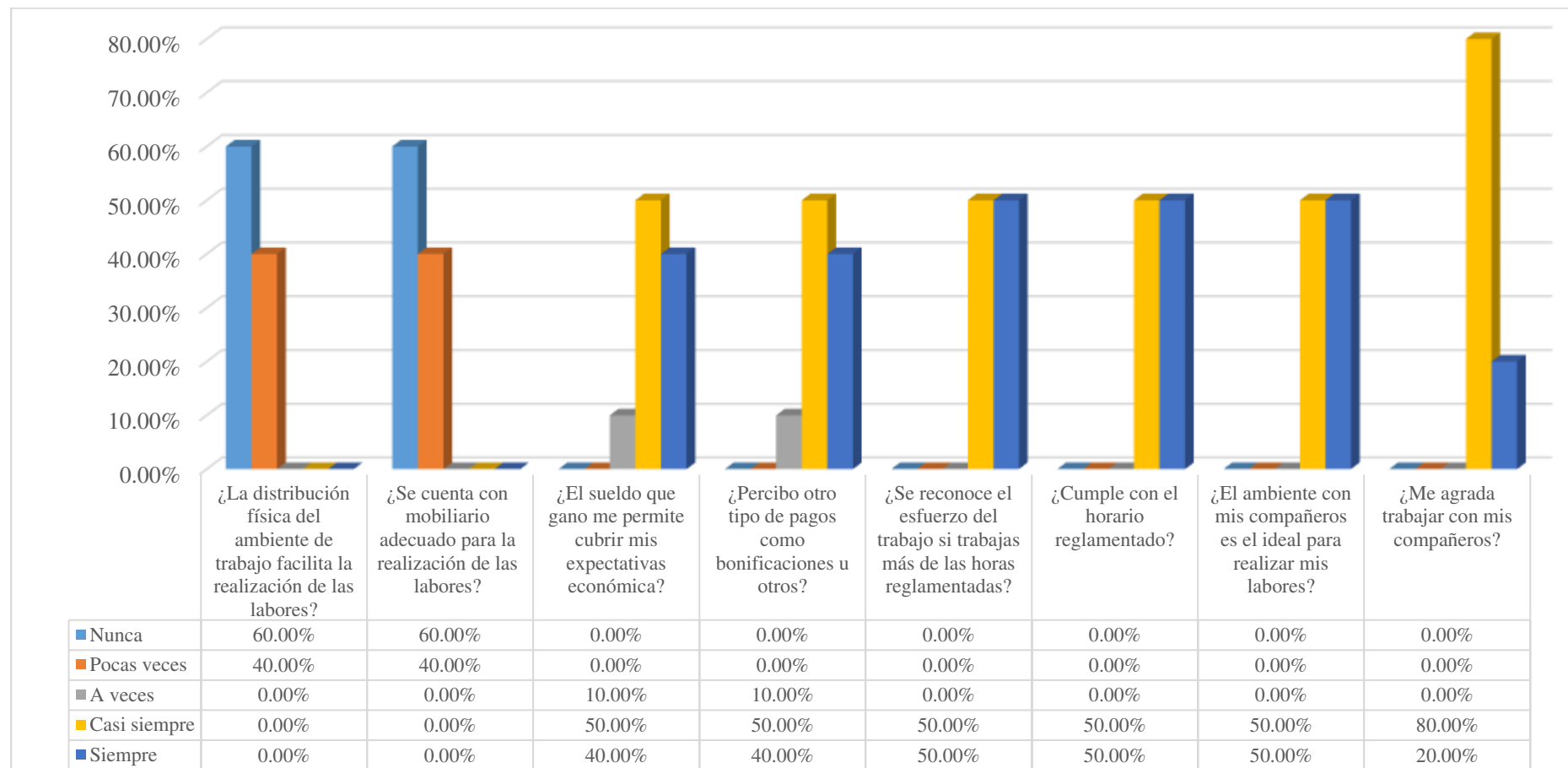
**Tabla 2**

*Características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.*

Características de la satisfacción laboral	N	%
<b>Se reconoce el esfuerzo del trabajo si trabajas más de las horas reglamentadas</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
<b>Cumple con el horario reglamentado</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
<b>El ambiente con mis compañeros es el ideal para realizar mis labores</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
<b>Me agrada trabajar con mis compañeros</b>		
Nunca	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	8	80.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

**Figura 2** Características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.



**Nota:** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024

**Respecto al objetivo específico 3:** Elaborar una propuesta de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

**Tabla 3**

*Propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.*

Variable	Indicador	Problema	Causas	Consecuencias	Acción de mejora	Responsable	Presupuesto
Gestión Logística	Distribución de los productos	El 70% de los trabajadores consideran que nunca se ubican rápidamente los productos que están en el almacén	No se cuenta con un sistema de codificación en el almacén	Desorganización total en el área de almacenamiento	Elaboración de una base de datos con una codificación para cada producto	Gerente	S/.300
			No se cuenta con un sistema de clasificación de los productos en el almacén	No se tiene almacenados productos de acuerdo a su similitud	Diseñar un plan de clasificación de los productos haciendo uso de la codificación para cada producto		S/.300
			No cuenta no cuentan con espacios definidos para cada producto	Se desconoce la ubicación de ciertos productos de baja rotación	Asignar un lugar determinado almacenaje ara cada producto		S/.300
	Organización de los productos	El 70% de los trabajadores consideran que	No se cuenta con un manual de procesos para la atención de los pedidos	Se recolectan pedidos sin un procedimiento adecuado generando errores en el envío a los clientes	Elaborar el manual de procedimientos para el procesos de atención a los pedidos	Gerente	S/.200

		siempre se presentan dificultades en la atención a los pedidos	No se cuenta con formato para la elección y recolección de productos del almacén	No se pueden verificar en cantidad y características los productos antes del envío al cliente	Elaborar un formato para la elección y recolección de productos del almacén		S/.200
			No se cuenta lista de chequeo para la verificación de la correcta atención a los pedidos	Falta de control de la calidad de los envíos en cantidad y características	Elaborar una lista de chequeo para la verificación de la correcta atención a los pedidos		S/.200
	Entrega de pedidos	El 50% de los trabajadores consideran que nunca la salida de los productos del almacén se realiza con pecosa	No se cuenta con registro físico de las salidas de los productos	No se cuenta con registro visible de las salidas de los productos solicitados al almacén	Implementar un registro físico de las salidas de los productos	Gerente	S/.200
	Entrega de pedidos Comodidad	El 50% de los trabajadores consideran que nunca la salida de los productos del almacén se realiza con pecosa  El 60% de los trabajadores consideran que	No se cuenta con registro digital físico de las salidas de los productos	No se cuenta con registro digital de las salidas de los productos solicitados al almacén	Implementar un registro digital de las salidas de los productos		S/.200
			No se cuenta con implementado el uso de PECOSA para las salidas de los productos	Incongruencias en el inventario diario, mensual y anual realizados en el almacén	Implementar el uso del formato pedido comprobante de Salida (Pecosa) que se utilizará para registrar las cantidades y características de los productos del almacén y entregarlos a los usuarios finales.	Gerente Gerente	S/.200

		nunca la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores	Mala distribución de los ambientes de trabajo	Mayor empleo de tiempo en la realización de las labores	Realizar un estudios de tiempos en las actividades realizadas		S/.200
Satisfacción laboral	Comodidad Bienestar	El 60% de los trabajadores consideran que nunca la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores	Ambiente de trabajo que no se usan	Ambientes usados para actividades que no son propias del al empresa	Destinar ambiente desocupado para actividades propias de empresa	Gerente Gerente	S/.200
			Ambientes de trabajo hacinados	Ambientes administrativos con recursos humanos y productos para envíos	Supervisar que los productos para envío no se encuentren en los ambientes administrativos		S/.200
			Mobiliario deteriorado	Incomodidad de los trabajadores al momento de realizar las actividades relacionadas al puesto de trabajo	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar al deteriorado		S/.2000
	Bienestar S/.8,700	El 60% de los trabajadores consideran que nunca se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores	Mobiliario antiguo	Incomodidad de los trabajadores al momento de realizar las actividades relacionadas al puesto de trabajo	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar con antigüedad mayor 10 años	Gerente	S/.2000
			Mobiliario peligroso				S/.2000

		la realización de las labores		Preocupación de los trabajadores al momento de realizar las actividades relacionadas al puesto de trabajo	Retirar mobiliario peligroso para evitar accidentes por su uso			
							Total	S/.8,700

## V. Discusión

**Objetivo específico 1. Describir las características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.**

**Considera que la empresa evalúa los requerimientos de compras:** El 60% de los trabajadores indican que casi siempre la empresa evalúa los requerimientos de compras (Tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación llevada a cabo por Ponte & Vela (2023) quien en su estudio de investigación *la gestión logística y su relación con el control de inventarios en una empresa de servicio, Lima 2022* quien señalan que el 55.5% de los colaboradores manifiestan que están de acuerdo en que la empresa evalúa los requerimientos de compras. Esto se fundamenta con la información obtenida del artículo de Parra et al. (2022) *Reflexiones en torno a la logística de aprovisionamiento: Antecedentes y tendencias*, en donde se menciona que la gestión del aprovisionamiento es el área estratégica de la cadena de suministros debido a su alto impacto en el costo total y atención en el tiempo oportuno de la demanda, aquí se reúnen todas las actividades necesarias para satisfacer las necesidades de una empresa a través del suministro de productos, se inicia desde la planificación y la gestión de compras, la recepción y administración de los productos y aplicación de métodos para conocer el stock de cada producto, con las mejores condiciones y al menor costo posible. Esto demuestra que las empresas han tomado importancia en el momento en donde se genera los requerimientos de compras siendo evaluados y revisados para que sean instrumentos de guía y permitan adquirir los productos idóneo que satisfagan las necesidades de los clientes además deben crearse áreas o unidades dentro de la empresa que se encarguen de gestionar dar seguimiento a los requerimientos se debe capacitar al personal para que reconozca deficiencias en estos documentos y se eviten compras innecesarias que perjudiquen al capital de la empresa.

**La empresa utiliza un registro de proveedores:** El 40% de los trabajadores señalan que casi siempre la empresa utiliza un registro de proveedores estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Ponte & Vela (2023) *la gestión logística y su relación con el control de inventarios en una empresa de servicio, Lima 2022* donde señala que el 44.4% de los colaboradores manifiestan que están de acuerdo en que la empresa utiliza un registro de proveedores. Esto se apoya en lo mencionado en el artículo de Álvarez (2021) *Selección de proveedores, factor de éxito en la gestión de compras del producto restauración*, donde indica que la gestión de los

proveedores es un elemento crucial en la administración actual de las organizaciones empresariales, aun mas importante cuando se considera que en el inicio de los ingresos la calidad del producto es muy importante y determina las salidas de productos con calidad, por lo que los responsables del abastecimiento deben tener instrumentos que les ayuden a tomar decisiones rápidas como lo es el registro de proveedores que previamente hayan sido calificados y evaluados son instrumentos de fácil uso que garantizan el abastecimiento en un tiempo oportuno. Esto demuestra que se debe continuar con la implementación de este registro, muchas empresas obvian la elaboración de documentos técnicos como lo es el registro de proveedores por considerarlo tedioso complicado y de poco uso, se viene demostrando que contar con este registro ayuda a reducir los tiempos en la toma de decisiones y en el cierre de contratos de venta productos ya que permite saber en tiempo real que proveedores cuentan con los productos solicitados y además si cuentan con el stock adecuado que permita satisfacer las demandas del clientes, estas decisiones ejecutadas muchas veces desde gerencia permiten generar mayores ganancias ya que se puede cerrar tratos beneficiosos y asumir riesgos manejables para el crecimiento de la empresa.

**El personal ubica rápidamente los productos que están en el almacén:** El 70% de los trabajadores señalan que nunca se ubica rápidamente los productos que están en el almacén (Tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Diaz & Fernández (2023) quienes en su estudio de investigación *modelo de Gestión de Almacenamiento basado en las Metodologías ABC y PEPS para Optimizar la Gestión de Inventarios en empresas del sector farmacéutico* señala que el 75% de los colaboradores siempre tienen dificultad para encontrar los medicamentos a la hora del despacho. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo escrito por Guillén, Abarca, & Vite (2023) *Herramientas de mejora más utilizadas en la gestión de almacenes: una revisión sistemática entre los años 2012 al 2022*, en la actualidad las empresas están preocupadas en tener una adecuada gestión de almacenes, por lo que están a la búsqueda de nuevas herramientas de mejora con el fin de optimizar sus procesos, minimizar tiempos e incrementar su productividad, optimizar sus tiempos e incrementar su productividad, con el fin de satisfacer a sus clientes, se busca mejorar la distribución interna y métodos en la ubicación de productos de ahí lo importante la codificación y un software de gestión de productos además de optimizar los inventarios y gestionar de manera adecuada las operaciones de salida e ingreso de los productos. Una mala gestión de los almacenes tiene consecuencias negativas en la ubicación física de los productos y

genera problemas en la localización de los productos que se encuentran almacenados, así como también una baja productividad en el área. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores tiene problemas en la ubicación de los productos en el almacén, la falta de orden, codificación y distribución además de una falta de digitalización de los productos mediante el uso de softwares u otros instrumentos han generado que aún se sigan presentando estas dificultades en aquellas empresas que aún no toman en consideración que el punto crítico es la ubicación de sus productos sin emplear un mayor tiempo del requerido, las demoras generan pérdidas económicas al empleador y también problemas en la atención de productos en un tiempo oportuno. Actualmente existen metodologías que permiten optimizar la clasificación y distribución de los ambientes destinados al almacenaje y además se debe brindar capacitación al personal en orden, limpieza y clasificación de los productos que ingresan al almacén, también se debe capacitar en el uso de herramientas tecnológicas que permitan estar a la vanguardia de las grandes empresas.

**Se presentan dificultades en la atención a los pedidos:** El 70% de los trabajadores señalan que siempre se presentan dificultades en la atención a los pedidos (Tabla 1) estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación realizada por (Rivas, 2024) quien en su estudio de investigación *la Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Geselec S.A.C en Lima 2023, con enfoque global* encontró que el 31% de los trabajadores están en desacuerdo en que la empresa atiende su pedido correctamente. Esto se apoya en lo mencionado en el artículo de Serrano et al. (2023) quien en su investigación *Implementación de Inventarios ABC en Almacén de Grupo Spring*, indica que el principal problema se centra en la falta de orden y de la organización del almacén de productos esta situación ocasiona que existan procesos operativos ineficientes y pérdidas económicas, el desorden impacta en el aspecto económico, sino que también afecta en el ámbito social al mantener un ambiente de trabajo desorganizado por ello es importante estudiar este tema para la optimización de recursos y la reducción de costos, además de la mejora del ambiente laboral para una mayor satisfacción del empleado, un almacén organizado permite mejorar la productividad, es por ello que se busca tener un almacén ordenado, limpio y seguro que esté eficientemente organizado. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores presentan dificultades al momento de atender los pedidos que llegan al almacén, pedidos generados por clientes de manera continua no existe un procedimiento establecido para la atención de los pedidos no se ha caracterizado los productos por tipos y similares, tampoco se ha

implementado documentos técnicos que sirvan para el control de la atención de los pedidos, muchos de estos documentos son relativamente fáciles de implementar pero se requiere de conocimientos de informática, si la empresa implementa un control de la atención de los pedidos los trabajadores podrían evitar errores durante la atención de productos ya sea por desconocimiento de las características de los productos, o por errores de denominación e incluso de presentación de los productos si esto mejoraría el cliente recibiría el productos que realmente solicito, las empresas deberían implementar todos los mecanismos relacionados este control y además de capacitar a su personal ya que la preparación de los pedidos lo realiza el personal del almacén.

**Considera que los inventarios de almacén son los adecuados:** El 60% de los trabajadores señalan que casi siempre los inventarios de almacén son los adecuados (Tabla 1) estos resultados contrastan con los encontrados en la investigación realizada por Salazar (2023) quien en sus estudio *gestión logística y su incidencia en el proceso productivo de empresa WIGAN CORPORACIÓN SAC Piura, año 2023*, quien señala que solo el 33.3% de trabajadores señalan están de acuerdo que las existencias de almacén se llevan de manera ordenada ya que tienen un registro de control. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo escrito por Guerra (2024) *Evaluación de la influencia de la gestión de inventarios en el rendimiento empresarial: Un estudio de caso*, donde se señala que tiene el impacto de una buena gestión de inventarios es fundamental en los procesos logísticos de las empresas, principalmente en lo relacionado a compras, ventas y la logística, si se relaciona con el control de existencias a lo largo de toda la cadena de suministro se fortalece la organización interna fundamental para el trabajo diario, las actividades involucradas se basan en datos y se enfocan en una planificación a corto plazo con el objetivo de mantener un adecuado stock y además de registrar los movimientos de los productos. Esto demuestra que la carencia de un sistema poco estructurado para la gestión de los inventarios ocasiona gastos elevados en el manejo del stock de materiales, también en una pérdida de tiempo, las empresas deben y están implementando diversos sistemas de inventarios que deben ser adecuados para el tipo, volumen y las características intrínsecas de los productos además deben realizar estudios pilotos sobre la puesta en marcha de estos sistema de inventarios para comprobar si los inventarios aplicados son los adecuados modificando o adaptando nuevas estregias en el control de productos usando los inventarios adecuados a la realidad de cada empresa.

**Se realiza inventario periódicamente:** El 60% de los trabajadores señalan que casi siempre en la empresa se realiza inventario periódicamente (Tabla 1) estos resultados

contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Hurtado (2023) quien en su estudio de investigación *evaluación de propuesta de almacenamiento para reducir los costos de mermas en los medicamentos del retail farmacéutico Soy Perú HG E.I.R.L.* quien señala que el 100% de los trabajadores indican que los inventarios son mensuales y anuales. Esto se fundamenta con la información extraída del libro escrito por Escudero (2022) donde menciona que se debe controlar de forma minuciosa la entrada y salida de los materiales y productos, y reportar que no se agoten, por lo tanto, es necesario determinar la cantidad que hay que almacenar de cada producto y calcular la frecuencia y cantidad que se solicitará en cada pedido y período, la misma que busca disminuir costos de almacenamiento. Esto demuestra que los inventarios deben realizarse con una programación que la empresa debe establecer así mismo los trabajadores deben contar con las herramientas necesarias para su ejecución, las empresas han identificado que un inventario programado ya sea diariamente, semanalmente o mensualmente, permitirá reducción en las pérdidas de productos por deterioro y más aún por vencimientos, los trabajadores deben ejecutar con responsabilidad el procedimiento del inventario e informar si algún productos de alta rotación se encuentra en una cantidad crítica, además debe informar oportunamente a gerencia los hallazgos respecto al sub stock, normo stock y sobre stock información que permitirá a la empresa tomar la mejor decisión acerca de las ventas y también de abastecimiento oportuno para la atención de los pedidos solicitados por los clientes.

**La salida de los productos del almacén se realiza con pecosa:** El 50% de los trabajadores señalan que pocas veces en la empresa la salida de los productos del almacén se realiza con pecosa (Tabla 1) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por Hurtado, (2023) quien en su estudio de investigación *evaluación de propuesta de almacenamiento para reducir los costos de mermas en los medicamentos del retail farmacéutico Soy Perú HG E.I.R.L.* quien señala que 100% de los trabajadores opinan que para un control de almacén, se registra la salida de medicamentos. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Niebles et al. (2022) *descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas*, en el cual se consideran que la entrega efectiva en el sistema logístico de las organizaciones, se caracteriza por tener un carácter abierto, es decir, se mantiene un adecuado uso de estrategias documentarias con el entorno a través procesos para lograr la entrega de los productos y servicios con alta calidad. Se realiza a través de un balance dinámico y satisfactorio que le permite sostener a todos los

elementos de la organización a través de parámetros generales del sistema. Esto demuestra que en la gestión de productos del almacén debe contar con la documentación necesaria las PECOSAS son instrumentos administrativos que deben ser empleado para el control de salida y para el cruce de información con el área responsable de inventarios para identificar las cantidades salientes del almacén y evitar la inconsistencias en el kardex, además estos documentos permiten mejorar la comunicación en la cadena de suministros ya que lleva información acerca de tipo de productos, cantidad del productos, característica del producto y tipo de transporte que debe emplearse para el envío además de otros datos importantes como el almacenamiento intermedio y las condiciones ambientales a las que deben estar expuesto.

**Se controla el tiempo de entrega de los pedidos al cliente:** El 60% de los trabajadores señalan que nunca en la empresa se controla el tiempo de entrega de los pedidos al cliente (Tabla 1) estos resultados contrasta con lo encontrado en la investigación realizada por (Rivas, 2024) quien en su estudio de investigación *la Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Geselec S.A.C en Lima 2023, con enfoque global* quien encuentra que solo el 35% de los trabajadores está en desacuerdo que el tiempo de entrega del pedido es adecuado. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Romero et al. (2024) *la satisfacción del cliente y su incidencia en los tiempos de entrega de productos: Caso Distribuciones JM*, en el cual señala que la calidad de servicio al cliente se determina por la interacción de múltiples factores, sobre todo en las compañías dedicadas a la venta, donde se relaciona de forma directa con el ciclo de gestión de pedidos, por esta razón es crucial para dichas empresas ofrecer servicios dentro de los plazos establecidos y finalizarlos en un tiempo que cumpla con las expectativas de cada cliente además de contar con la documentación necesaria para la salida de productos y distribución de los mismo. Esto demuestra que la empresa no ha tomado importancia de los tiempos de entrega de los productos al clientes, se observa que se desconoce de la importancia de realizar un estudio de tiempo y así ubicar los procesos que demandan más tiempo en la preparación de los productos y en el momento del envío, existen empresas que realizan periódicamente el estudio de tiempo para medir la demora en la entrega de sus productos, este estudio se lleva a cabo bajo un modelo de optimización de tiempos, además concientizan al trabajador a que aporte en la observación de algún inconveniente que genere un mayor demanda de tiempo que el resto de productos, lo ideal es que se ponga énfasis en el estudio de tiempo y en la

satisfacción del cliente ya que al recibir sus productos en el tiempo establecido mejora la satisfacción en la atención al cliente.

**Objetivo específico 2. Describir las características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.**

**La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores:** El 60% de los trabajadores señalan que nunca se cuenta con una distribución física del ambiente de trabajo que facilite la realización de las labores (Tabla 1) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Yep (2024) quien en su estudio de investigación *gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022* señala que el 74,0% de los trabajadores indican que casi nunca la distribución física de la oficina facilita sus labores. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Gómez et al. (2023) *Jornadas laborales prolongadas y lesiones por accidentes de trabajo: estimaciones de la Primera Encuesta sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en Ecuador*, en el cual se señala que en las entidades del sector público se busca que el trabajador se identifique y cumpla con los objetivos, propósitos estratégicos, valores, misión, visión de la institución; sin embargo, no se presta la importancia debida respecto a la satisfacción, el bienestar y expectativas que tiene el trabajador para un buen rendimiento laboral desde su puesto de trabajo. En ese contexto, uno de los elementos importantes es favorecer un ambiente acogedor por lo que resulta necesario tener y mantener un ambiente favorable para conseguir una motivación intensa y así lograr los objetivos, metas tanto personales como de la institución. Esto demuestra que los trabajadores perciben que una mala distribución de ambiente limita y hasta perjudica sus actividades ya que los tiempos establecidos en ciertas actividades por la mala distribución pueden hacer que se prolongue además una mala distribución afecta también en el mal almacenaje productos, en la mala distribución dentro del almacén, también en la distribución de los recursos humanos provocando hacinamientos en algunas áreas y el des uso en otras.

**Se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores:** El 60% de los trabajadores señalan que nunca se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores (Tabla 2) estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación realizada por Montero (2024) quien en su estudio *propuesta de mejora del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia de*

*gestión ambiental de la Municipalidad Provincial de Piura, 2024* encuentro que solo el 5% de trabajadores señalan que nunca se brinda un ambiente de trabajo adecuado. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Torres & Larreal (2024) *ergonomía y biomecánica: fundamentos teóricos para el diseño de puestos de trabajo seguros y saludables*, en el cual menciona que el mobiliario adecuado son herramientas muy importantes en las empresas o instituciones para poder realizar una labor asignada, llevar los equipos necesarios y los materiales adecuados nos brinda una mayor seguridad laboral, en la gerencia de gestión ambiental de la municipalidad se tiene que contar con los equipos fundamentales para las labores diarias, como por ejemplo las computadoras en buen estado, las sillas que no estén malogradas, mesas altas para soportar peso, cámaras funcionando para trabajar en buen clima laboral y de una satisfacción aceptable. Esto demuestra que el contar con el mobiliario adecuado es de suma importancia y permite la realización de las cantidades con adecuados mobiliarios y otros que permitan mejorar los flujos de trabajo, se debe contar con mobiliario destinado al uso del personal pero además contar con el mobiliario para el correcto almacenaje de productos y para otras actividades relacionada a la cadena de suministros como lo es mobiliario adecuado para el área administrativa, lo cierto es que se ha observado muchas empresas y a la del presente estudio que no invierten en renovar su mobiliario dejando que este se deteriore con el tiempo pero no tomando en cuenta que un mobiliario demasiado antiguo podría convertirse en un peligro para el trabajador que lo usa a diario se debe brindar el confort necesario para el cumplimiento de las tareas para mejorar de la satisfacción laboral.

**El sueldo que gano me permite cubrir mis expectativas económica:** El 50% de los trabajadores señalan que casi siempre el sueldo que ganan permite cubrir sus expectativas económicas (Tabla 2) estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación realizada por Quispe (2023) quien en su estudio de investigación *salud ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Formamos Acero-Lima año 2023* señala que el 16% de los trabajadores indican que casi siempre están de acuerdo con el nivel salarial. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Cieza & Rojas (2022) *nivel de ingresos y satisfacción laboral de los docentes de educación inicial del distrito de Chota*, en el cual señala que es la forma de analizar el desempeño laboral, y el compromiso que el colaborador demuestra, un buen pago justo motiva al colaborador a contribuir en tomar decisiones positivas, mejorando sus objetivos y dando un buen rendimiento empresarial, por lo tanto, cualquier alteración entre los resultados y el trabajo va a producir un desempeño de calidad. Una remuneración que

recibe un colaborador por su tiempo de servicio prestado a una empresa o institución pública, es la base económica de su familia, ya que de ello les dan a sus hijos estudios, y cubren los gastos que se presenten en el hogar, podemos encontrar varias formas de salario, como el salario mínimo, salario integral, en especies, y los salarios fijos. Esto demuestra que la mitad de los trabajadores manifiestan que el sueldo percibido cubre sus expectativas económicas se debe analizar desde punto de vista social, existen circunstancias en donde las expectativas económicas cambien y se incrementan, entre ellos están los estudios superiores, la carga familiar, iniciativas de negocio familiar o personal y por ultimo enfermedades crónicas que requieran un tratamiento continuo, estas situaciones hacen que el trabajador considera que su empleo no cubra sus expectativas económica y busque otra alternativas para suplir sus gasto como son horas extras o trabajos de medio tiempo.

**Percibo otro tipo de pagos como bonificaciones u otros:** El 50% de los trabajadores señalan que casi siempre se percibe otro tipo de pagos como bonificaciones u otros (Tabla 2) estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación realizada por Castañeda (2024) quien en su estudio de investigación *condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2022*, solamente el 5% de trabajadores manifestaron siempre se les brinda los incentivos económicos por el esfuerzo y rendimiento en el trabajo. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Gutiérrez et al. (2022) *factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática*, en el cual se señala que las bonificaciones se percibe como la retribución al trabajo desempeñado en función a la formación académica y las capacidades demostradas en la empresa, es un indicativo de permanecía en la empresa ya que al superar las responsabilidades asignadas la expectativa económica se incrementa, pidiendo solicitar la compensación por las actividades extras asignadas, es un buen indicador ya que si el trabajador cumple sus expectativas económicas realizará sus tareas de manera adecuada cumpliendo las funciones asignadas. Esto demuestra que la mitad de trabajadores perciben que se le entregan bonificaciones en el trabajo existen programas de estímulos económicos o académicos dentro de las empresa que brindan alternativa para recibir bonificación en el centro de labores, cuando hay un buen desempeño en las labores asignadas, es necesario que todos los trabajadores perciban, que si se les reconoce algún tipo de bonificación por el cumplimiento de metas por trabajo extra asignado o por el aumento de las ganancias en la empresa por el buen desempeño de los trabajadores.

**Se reconoce el esfuerzo del trabajo si trabajas más de las horas reglamentadas:** El 50% de los trabajadores señalan que casi siempre la empresa reconoce el esfuerzo del trabajo si trabajas más de las horas reglamentadas (Tabla 2) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por (Castañeda, 2024) quien en su estudio de investigación *condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2022* señala que el 58% de trabajadores siempre se queda a trabajar horas extras y son remuneradas. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Bernuy (2024) *modificación de las jornadas de trabajo, horarios y turnos*, en el cual señala que trabajo realizado fuera del horario laboral debe remunerarse o en caso contrario compensarse para ello se debe elaborar las políticas de compensación ya sea económicas y laborales para establecer la compensación al trabajo realizado fuera del horario reglamentado, es un mecanismo que uso el empleador para poder llevar a cabo tareas extraordinarias o atender pedidos en periodos de alta demanda. Esto demuestra que la mitad de trabajadores percibe que si existe una bonificación económica, por el trabajo en la modalidad de horas extras o también bajo la modalidad de compensación de horas laboradas, las empresas deben implementar un programa de reconocimiento económico por el desempeño en las horas extras ya que muchas veces el laborar fuera del horario de trabajo responde a circunstancias como la atención de pedidos con un volumen mayor del realizado mensualmente o de solicitud de productos en determinados periodo en el año.

**Cumple con el horario reglamentado:** El 50% de los trabajadores señalan que casi siempre en la empresa se cumple con el horario reglamentado (Tabla 2). Estos resultados se fundamentan en el estudio realizado por Bernuy (2024) *modificación de las jornadas de trabajo, horarios y turnos*, en donde se manifiesta que las empresa son las encargadas de establecer el horario de trabajo a través de la aprobación del reglamento de asistencia y horario, los trabajadores deben cumplir con las horas indicados en su contrato y deben realizar sus tareas optimizando el tiempo para el cumplimiento de los objetivos institucionales además es un referente sobre cómo se debe distribuir los tiempos en las actividades asignadas, Esto demuestra que existe una preocupación de las empresas por que se cumpla el horario establecido pero también de parte de los trabajadores existe esa preocupación muchas trabajadores en la actualidad viene desempeñando otra actividades como estudios universitarios, empleos de medio tiempo y a para ellos es muy importante que se cumpla del horario establecido para que puedan cumplir son sus obligaciones fuera de la empresa, al parecer las empresas olvidan que la disposición de tiempo de los

trabajadores en la modalidad horas extras se realiza en coordinación previa de con el trabajador, se observa que muchas veces la empresa imponen horarios no establecidos y afectando a la satisfacción laboral se debe tomar importancia que actualmente la disponibilidad de tiempo es menor por diversas tareas fuera de la empresa, que muchas veces hacen que los trabajadores no puedan aceptar laborar fuera del horario reglamentado.

**El ambiente con mis compañeros es el ideal para realizar mis labores:** El 50% de los trabajadores señalan que casi siempre el ambiente con mis compañeros es el ideal para realizar mis labores (Tabla 2) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Guevara & Guerra (2023) quien en su estudio de investigación *responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral en Hospital San José de Chincha, 2023* señala que el 50,6% de los trabajadores indican que están totalmente de acuerdo en que el hospital hace sentir satisfecho cuando tengo la oportunidad de hacer mi trabajo en colaboración con mis colegas. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Ruiz et al., (2023) *el trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática*, en el cual se manifiesta que ambiente propicia buenas relaciones interpersonales en el cual el colaborador genera experiencias para trabajar en unión con el propósito de lograr un objetivo, obteniendo buenos resultados, se evidencia lo importante que es trabajar en equipo en una organización u institución, porque se puede participar libremente y el poder aportar ideas que sean importantes para el beneficio de la organización. Esto demuestra que si se percibe un ambiente agradable de trabajo este repercute en la satisfacción laboral, un problema muy común es que en la dinámica de poblaciones del recurso humano no se puede predecir el comportamiento amical o la personalidad muchas veces la interacción entre trabajadores crea un ambiente laboral muy estresante, las empresas al identificar estos problemas recurren a ciertas estrategias como talleres de integración reuniones de confraternidad, capacitaciones sobre manejo del stress y además de autoestima, estas actividades deben ser fomentadas por los empleadores.

**Me agrada trabajar con mis compañeros:** El 80% de los trabajadores señalan que casi siempre le agrada trabajar con mis compañeros (Tabla 2) estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación realizada por Castañeda (2024) quien en su estudio de investigación *condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo*, en donde se encontró que el 40% de trabajadores manifestaron que algunas veces realizan trabajo en

equipo con sus compañeros. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Sánchez (2022) *la gestión de recursos humanos en el centro de la responsabilidad social de las organizaciones*, en el cual *manifiesta que el trabajo mediante la coordinación y estructura de conceptos permiten reflejar la condición de unión*. El trabajo coordinado debe ser mediante acciones conjuntas, coordinadas desde el plano de la igualdad. Todo ello en base a protocolos conjuntos de actuación donde se preste una información y homogeneización en el uso de recursos. Por ello es la particularidad de forma organizada y ciertos tiempos de actividades que tienden a satisfacer exigencias de armonización para fines determinados. Esto demuestra que el trabajo en equipo es un pilar fundamental en las actividades internas de la empresa, se debe fomentar estrategias que fortalezcan los lazos de confianza y de sinceridad entre trabajadores, además se debe implementar dinámicas donde se refuerce esta interacción positiva entre trabajadores, las grande empresas ya han implantado esta estrategias en sus recursos humanos, realizando actividades como escuela de líderes, taller de motivación, habilidades blandas en sector empresarial.

**Objetivo específico 3.** Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.

#### **Plan de mejora**

- **Datos generales:**

**Nombre comercial:** IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC.

**Misión:**

Nuestra misión como empresa es brindar un servicio a la sociedad, dedicándonos al comercio, medicamentos, de material de médico, laboratorio e instrumental médico con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles innovación, calidad y variedad en nuestros productos.

#### **3. Visión:**

Ser una empresa líder al 2030 en el sector comercio, rubro venta de medicamentos, material de médico, laboratorio e instrumental médico, comercializar nuestros productos con la más alta calidad y lograr satisfacer las necesidades de nuestros clientes, garantizando así un producto de calidad para los consumidores.

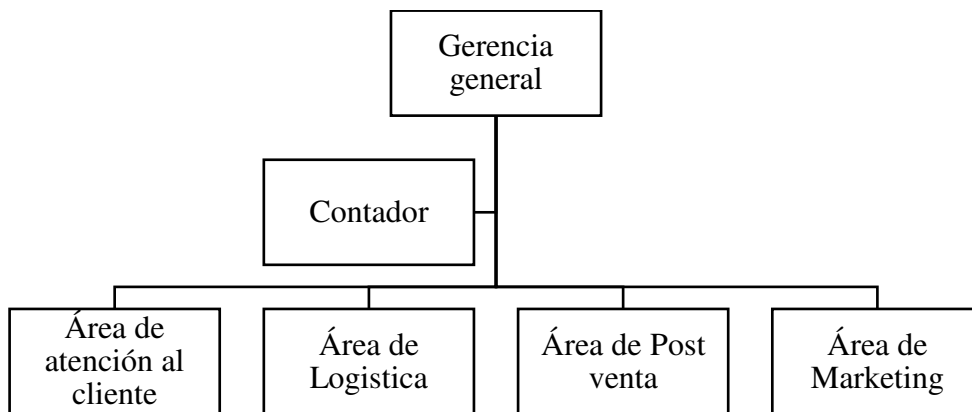
#### **4. Objetivos**

- Formar una empresa con la finalidad de convertirnos en una empresa líder y reconocida a nivel local y contar con precios accesibles para nuestros clientes.
- Comercializar productos que tengan una excelente acogida de parte de los clientes.
- Comercializar productos como medicamentos, material de médico, laboratorio e instrumental médico de excelente calidad que satisfagan las expectativas de los clientes.

### 5. Productos

Esta empresa pertenece al rubro venta de materiales medicamentos, material de médico, laboratorio e instrumental médico, cuenta con amplia variedad de productos importados que brindan la calidad necesaria a los clientes y satisfacen sus necesidades.

### 6. Organigrama de la empresa



## 6.1. Descripción de los cargos

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	Gerente general
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Licenciado en Administración Estudios de postgrado en gerencia o administración de empresas
<b>Experiencia Laboral</b>	Contar como mínimo 5 años de experiencia en puestos gerenciales en el sector comercio importaciones medicas Con experiencia en la gestión de logística, contrataciones del estado y finanzas, marketing y recursos humanos. Poseer sólidos conocimientos de las tendencias del mercado de importaciones médicas
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de administración, finanzas, contabilidad, marketing y recursos humanos.</li> <li>• Legislación contrataciones del estado vigente en Perú.</li> <li>• Gestión de proyectos y liderazgo de equipos.</li> <li>• Inglés a nivel básico</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>• Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones del restaurante.</li> <li>• Orientación al cliente y enfoque en la satisfacción del mismo.</li> <li>• Habilidades analíticas y de negociación.</li> </ul>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones de la empresa.</li> <li>• Establecer los objetivos estratégicos y definir las estrategias para alcanzarlos.</li> <li>• Administrar los recursos financieros de la empresa, incluyendo la elaboración del presupuesto y el control de gastos.</li> <li>• Gestionar el equipo de trabajo, incluyendo la contratación, capacitación y evaluación del personal.</li> <li>• Desarrollar e implementar estrategias de marketing para promocionar.</li> <li>• Representar al restaurante en eventos y actividades de la industria comercio importaciones de material médico.</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Licenciado en Contabilidad
<b>Experiencia Laboral</b>	<p>Contar como mínimo 2 años de experiencia como contador  Con sólido conocimiento de principios contables y legislación tributaria peruana.  Experiencia en el uso de software de contabilidad.</p>
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios contables y legislación tributaria peruana.</li> <li>• Normas de Información Financiera (NIF).</li> <li>• Software de contabilidad.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades analíticas y de organización.</li> <li>• Capacidad para trabajar de forma independiente y como parte de un equipo.</li> <li>• Orientación al detalle y enfoque en la precisión.</li> <li>• Confidencialidad y discreción.</li> </ul>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las operaciones contables del restaurante.</li> <li>• Elaborar estados financieros y reportes contables.</li> <li>• Declarar impuestos y cumplir con las obligaciones fiscales del restaurante.</li> <li>• Controlar el flujo de caja del restaurante.</li> <li>• Brindar asesoría contable a la gerencia del restaurante</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Jefe de logística</b>
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Licenciado en Administración
<b>Experiencia Laboral</b>	<p>Contar como mínimo con 2 años de experiencia en puestos similares</p> <p>Capacidad de negociación</p> <p>Capacidad de comunicación</p> <p>Conocimientos de gestión de equipos</p>
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de administración, finanzas, contabilidad, marketing y recursos humanos.</li> <li>• Legislación contrataciones del estado vigente en Perú.</li> <li>• Gestión de proyectos y liderazgo de equipos.</li> <li>• Inglés a nivel básico</li> <li>• Manejo del software de control logístico</li> <li>• Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>• Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones del restaurante.</li> <li>• Orientación al cliente y enfoque en la satisfacción del mismo.</li> <li>• Habilidades analíticas y de negociación.</li> </ul>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción.</li> <li>• Prever las necesidades de materias primas y componentes.</li> <li>• Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras.</li> <li>• Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados.</li> <li>• Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística.</li> <li>• Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo.</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Jefe de almacén</b>
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Licenciado en Administración.
<b>Experiencia Laboral</b>	<p>Contar como mínimo con 3 años de experiencia en puestos gerenciales en el sector comercio importaciones medicas</p> <p>Con experiencia en la gestión de logística, contrataciones del estado y finanzas, marketing y recursos humanos.</p> <p>Con sólidos conocimiento de las tendencias del mercado de importaciones médicas</p>
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de negociación</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Conocimientos de gestión de equipos</li> <li>• Manejo del software de control logístico</li> <li>• Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>• Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones del restaurante.</li> <li>• Orientación al cliente y enfoque en la satisfacción del mismo.</li> <li>• Habilidades analíticas y de negociación.</li> </ul>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la política de abastecimiento, almacenaje y aprovisionamiento de producción (lo que sería la logística interna de la compañía).</li> <li>• Decidir y organizar cómo son los procesos de distribución y entrega de cada producto.</li> <li>• Garantizar el flujo de mercadería y estudiar cómo mejorar y perfeccionar todos los procesos. •</li> <li>• Optimizar el transporte: reducir el coste, plazos e itinerarios de entrega.</li> </ul>

<b>Información General del Puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	<b>Almacenero</b>
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Título técnico en administración
<b>Experiencia Laboral</b>	<p>Contar como mínimo con 1 años de experiencia</p> <p>Experiencia laboral demostrable como trabajador de almacén</p> <p>Dominio de software, bases de datos y sistemas de inventarios</p> <p>Familiaridad con prácticas y métodos de almacenaje modernos</p> <p>Excelentes habilidades organizativas y de gestión del tiempo</p> <p>Capacidad de levantar objetos muy pesados</p>
<b>Conocimientos Necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de negociación</li> <li>• Capacidad de comunicación</li> <li>• Conocimientos de gestión de equipos</li> <li>• Manejo del software de control logístico</li> <li>• Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de problemas.</li> <li>• Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones propias del area</li> <li>• Orientación al cliente y enfoque en la satisfacción del mismo.</li> <li>• Habilidades analíticas y de negociación.</li> </ul>
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar y completar pedidos para entregas o recogidas según la planificación (cargar, empaquetar, envolver, etiquetar y enviar)</li> <li>• Recibir y procesar existencias del almacén (recoger, descargar, etiquetar y almacenar)</li> <li>• Llevar a cabo controles de inventarios y mantener altos los niveles de calidad para las auditorías</li> <li>• Mantener un entorno de trabajo despejado y seguro para optimizar el uso del espacio</li> <li>• Cumplimentar registros diarios en el inventario</li> </ul>

## 7. Diagnostico general

<p>Análisis FODA</p>	<p><b>Oportunidades (O)</b>  O1. Aumento de cartera de clientes  O2. Apertura de sucursales  O3. Aumento en la demanda de productos  O4. Mejores proveedores</p>	<p><b>Amenazas (A)</b>  A1. Apertura de empresas en el rubro  A2. Incremento del precio  A3. Perdida de clientela por mala experiencia en satisfacción.  A4. Mayor publicidad de la competencia</p>
<p><b>Fortalezas (F)</b>  F1. Precios accesibles  F2. Disponibilidad de productos de alta calidad y variedad  F3. Atención personalizada  F4. Buena ubicación de la empresa</p>	<p><b>Estrategia FO</b>  FO1. Mantener los precios accesibles y la atención personalizada al cliente son importantes para el aumento de la cartera de clientes  (F1, F3, O1).  FO2. Mantener una buena ubicación y apertura de sucursales se logrará captar más clientes. (F4, O2, O1).  FO3. Comercializar productos de calidad y variados aumentara la demanda de los productos. (F2, O3)</p>	<p><b>Estrategia FA</b>  FA1. Contar con precios accesibles y tener buena ubicación ayudara a que los clientes elijan esta empresa antes que a la competencia (F1, F4, A1).  FA2. Brindar atención personaliza es beneficioso para la empresa, si ocurriera un aumento en los precios la empresa aun mantendría su clientela. F3, A2.  FA3. Contar con una atención personaliza ofreciendo productos de calidad y variados evitará la perdida de clientela por mala experiencia en satisfacción. F3, F2, A3.</p>
<p><b>Debilidades (D)</b>  D1. No cuentan con local propio  D2. No controlan sus costos de inventarios  D3. Poca inversión en publicidad  D4. Poco conocimiento de estrategias competitivas.</p>	<p><b>Estrategia DO</b>  DO1. Realizar estudio de costo para la mejora de los precios de venta permitirá mejora de precios y de esa manera aumentar en la demanda de productos (D2, O3).  DO2. Capacitar sobre técnicas de competitividad para desarrollar estrategias de cómo mejorar de proveedores (D4, O4).  DO3. Incrementar la publicidad en las redes sociales como Facebook, WhatsApp, Instagram y página web, para captar nuevos clientes (D4, O1).</p>	<p><b>Estrategia DA</b>  DA1. Invertir en mayor publicidad en redes sociales para así hacer frente al publicidad de la competencia (D3, A4).  DA2. Ofrecer promociones, ofertas o premios, utilizando la publicidad por redes sociales (D3, A3).  DA3. Contar con software de precio e inventarios actualizados para poder hacer frente al incremento del precio en el mercado (D2. A2).</p>

## 8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causas	Consecuencias
Distribución de los productos	El 70% de los trabajadores consideran que nunca se ubican rápidamente los productos que están en el almacén	No se cuenta con un sistema de codificación en el almacén	Desorganización total en el área de almacenamiento
		No se cuenta con un sistema de clasificación de los productos en el almacén	No se tiene almacenados productos de acuerdo a su similaridad
		No cuenta no cuentan con espacios definidos para cada producto	Se desconoce la ubicación de ciertos productos de baja rotación
Organización de los productos	El 70% de los trabajadores consideran que siempre se presentan dificultades en la atención a los pedidos	No se cuenta con un manual de procesos para la atención de los pedidos	Se recolectan pedidos sin un procedimiento adecuado generando errores en el envío a los clientes
		No se cuenta con formato para la elección y recolección de productos del almacén	No se pueden verificar en cantidad y características lo productos antes del envío al cliente
		No se cuenta lista de chequeo para la verificación de la correcta atención a los pedidos	Falta de control de la calidad de los envíos en cantidad y características
Entrega de pedidos	El 50% de los trabajadores consideran que nunca la salida de los productos del almacén se realiza con pecosa	No se cuenta con registro físico de las salidas de los producto	No se cuenta con registro visible de las salidas de los productos solicitados al almacén
		No se cuenta con registro digital físico de las salidas de los producto	No se cuenta con registro digital de las salidas de los productos solicitados al almacén
		No se cuenta con implementado el uso de PECOSA para la salidas de los producto	Incongruencias en el inventario diario, mensual y anual realizados en el almacén
Comodidad	El 60% de los trabajadores consideran que nunca la distribución física del ambiente de	Mala distribución de los ambientes de trabajo	Mayor empleo de tiempo en la realización de las labores
		Ambiente de trabajo que no se usan	Ambientes usados para actividades que no son propias del al empresa

	trabajo facilita la realización de las labores	Ambientes de trabajo hacinados	Ambientes administrativos con recursos humanos y productos para envíos
Bienestar	El 60% de los trabajadores consideran que nunca se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores	Mobiliario deteriorado	Incomodidad de los trabajadores al momento de realizar las actividades relacionadas al puesto de trabajo
		Mobiliario antiguo	Incomodidad de los trabajadores al momento de realizar las actividades relacionadas al puesto de trabajo
		Mobiliario peligroso	Preocupación de los trabajadores al momento de realizar las actividades relacionadas al puesto de trabajo

## 9. Problemas

Problema	Surgimiento del problemas
El 70% de los trabajadores consideran que nunca se ubican rápidamente los productos que están en el almacén	No se cuenta con un sistema de codificación en el almacén
	No se cuenta con un sistema de clasificación de los productos en el almacén
	No cuenta no cuentan con espacios definidos para cada producto
El 70% de los trabajadores consideran que siempre se presentan dificultades en la atención a los pedidos	No se cuenta con un manual de procesos para la atención de los pedidos
	No se cuenta con formato para la elección y recolección de productos del almacén
	No se cuenta lista de chequeo para la verificación de la correcta atención a los pedidos
El 50% de los trabajadores consideran que nunca la salida de los productos del almacén se realiza con pecosa	No se cuenta con registro físico de las salidas de los producto
	No se cuenta con registro digital físico de las salidas de los producto
	No se cuenta con implementado el uso de PECOSA para la salidas de los producto
El 60% de los trabajadores consideran que nunca la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores	Mala distribución de los ambientes de trabajo
	Ambiente de trabajo que no se usan
	Ambientes de trabajo hacinados
El 60% de los trabajadores consideran que nunca se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores	Mobiliario deteriorado
	Mobiliario antiguo
	Mobiliario peligroso

## 10. Establecer Soluciones

Indicador	Problema	Acción de mejora
Distribución de los productos	El 70% de los trabajadores consideran que nunca se ubican rápidamente los productos que están en el almacén	Elaboración de una base de datos con una codificación para cada producto
		Diseñar un plan de clasificación de los productos haciendo uso de la codificación para cada producto
		Asignar un lugar determinado almacenaje para cada producto
Organización de los productos	El 70% de los trabajadores consideran que siempre se presentan dificultades en la atención a los pedidos	Elaborar el manual de procedimientos para el procesos de atención a los pedidos
		Elaborar un formato para la elección y recolección de productos del almacén
		Elaborar una lista de chequeo para la verificación de la correcta atención a los pedidos
Entrega de pedidos	El 50% de los trabajadores consideran que nunca la salida de los productos del almacén se realiza con pecosa	Implementar un registro físico de las salidas de los productos
		Implementar un registro digital de las salidas de los productos
		Implementar el uso del formato pedido comprobante de Salida (Pecosa) que se utilizará para registrar las cantidades y características de los productos del almacén y entregarlos a los usuarios finales.
Comodidad	El 60% de los trabajadores consideran que nunca la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores	Realizar un estudio de tiempos en las actividades realizadas
		Destinar ambiente desocupado para actividades propias de empresa
		Supervisar que los productos para envío no se encuentren en los ambientes administrativos
Bienestar	El 60% de los trabajadores consideran que nunca se cuenta	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar al deteriorado

	con mobiliario adecuado para la realización de las labores	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar con antigüedad mayor 10 años
		Retirar mobiliario peligroso para evitar accidentes por su uso

## 11. Recursos para la Implantación de estrategias

N°	Acción de mejora	Recursos humanos	Tecnológico	Tiempo	Recursos económicos
1	Elaboración de una base de datos con una codificación para cada producto	Gerente	Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.300
2	Diseñar un plan de clasificación de los productos haciendo uso de la codificación para cada producto		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.300
3	Asignar un lugar determinado almacenaje ara cada producto		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.300
4	Elaborar el manual de procedimientos para el procesos de atención a los pedidos		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
5	Elaborar un formato para la elección y recolección de productos del almacén		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
6	Elaborar una lista de chequeo para la verificación de la correcta atención a los pedidos		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
7	Implementar un registro físico de las salidas de los producto		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
8	Implementar un registro digital de las salidas de los producto		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
9	Implementar el uso del formato pedido comprobante de Salida (Pecosa) que se utilizará para registrar las cantidades y		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200

	características de los productos del almacén y entregarlos a los usuarios finales.				
10	Realizar un estudios de tiempos en las actividades realizadas		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
11	Destinar ambiente desocupado para actividades propias de empresa		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
12	Supervisar que los productos para envío no se encuentren en los ambientes administrativos		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	30 días	S/.200
13	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar al deteriorado		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	60 días	S/.1000
14	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar con antigüedad mayor 10 años		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	60 días	S/.1000
15	Retirar mobiliario peligroso para evitar accidentes por su uso		Computadora, herramienta software Excel, software de gestión	60 días	S/.1000

## 12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Término	2025															
				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de una base de datos con una codificación para cada producto	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X												
2	Diseñar un plan de clasificación de los productos haciendo uso de la codificación para cada producto	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X												
3	Asignar un lugar determinado almacenaje ara cada producto	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X												
4	Elaborar el manual de procedimientos para el procesos de atención a los pedidos	01/02/2025	28/02/2025					X	X	X	X								
5	Elaborar un formato para la elección y recolección de productos del almacén	01/02/2025	28/02/2025					X	X	X	X								
6	Elaborar una lista de chequeo para la verificación de la correcta atención a los pedidos	01/02/2025	28/02/2025					X	X	X	X								
7	Implementar un registro físico de las salidas de los producto	01/02/2025	28/02/2025					X	X	X	X								
8	Implementar un registro digital de las salidas de los producto	01/02/2025	28/02/2025					X	X	X	X								
9	Implementar el uso del formato pedido comprobante de Salida (Pecosa) que se utilizará para registrar las cantidades y características de los productos del almacén y entregarlos a los usuarios finales.	01/02/2025	28/02/2025					X	X	X	X								
10	Realizar un estudios de tiempos en las actividades realizadas	01/03/2025	31/03/2025									X	X	X	X				
11	Destinar ambiente desocupado para actividades propias de empresa	01/03/2025	31/03/2025									X	X	X	X				

<b>12</b>	Supervisar que los productos para envío no se encuentren en los ambientes administrativos	01/03/2025	31/03/2025											X	X	X	X				
<b>13</b>	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar al deteriorado	01/04/2025	30/04/2025															X	X	X	X
<b>14</b>	Destinar presupuesto específico para adquisición de mobiliario para reemplazar con antigüedad mayor 10 años	01/04/2025	30/04/2025															X	X	X	X
<b>15</b>	Retirar mobiliario peligroso para evitar accidentes por su uso	01/04/2025	30/04/2025															X	X	X	X

## VI. Conclusiones

Se describió las características de la gestión logística para mejorar la satisfacción laboral en la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, ayudará a mejorar algunas de las deficiencias que mostraron los trabajadores en los resultados obtenidos, con la finalidad de poder establecer y ejecutar de manera correcta las diferentes estrategias competitivas y técnicas de gestión de logística para obtener mejoras en la satisfacción laboral. Con el cual los dueños de las empresas del rubro, podrán mejorar la gestión logística, logrando así la mejora en la satisfacción laboral en sus trabajadores a través de acciones correctivas y una retroalimentación constante.

En la investigación se describió las características de la gestión logística en la microempresa importaciones medicas JOR SAC. en la cual se encontró que la mayoría de trabajadores considera que respecto a las gestión de compras la empresa casi siempre evalúa los requerimientos de compras, puesto que, siempre se debe analizar las compras para el abastecimiento oportuno y con calidad de los productos adquiridos, pero a su vez la mayoría de trabajadores considera que en la gestión en el almacén de la empresa nunca se ubican los productos y siempre se presentan dificultades en la atención de los pedidos generando demoras en la preparación y embalaje de los productos solicitado por el cliente, respecto a la gestión de inventarios la mayoría de trabajadores consideran que casi siempre se realizan inventarios y estos son adecuados por lo que se tiene información del stock de productos, finalmente respecto a la gestión de distribución la mayoría de trabajadores manifiesta que nunca la salida de los productos se realiza con peca y no se controla el tiempo de entrega, esto es de suma importancia para la verificación de la salida y recepción del producto solicitado y además de controlar el tiempo en que llega el producto al cliente factor importante ya que se brindaría una mejor atención a los clientes.

En la investigación se describió las características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la microempresa importaciones medicas JOR SAC. en la cual se encontró que la mayoría de trabajadores considera que respecto a las condiciones de trabajo la empresa nunca ha contado con distribución física ni cuenta con mobiliario adecuado que facilite la realización de las labores, puesto que, siempre debe existir las condiciones adecuadas para realizar las labores para la optimización de tiempos y la mejora en los flujos internos propios de cada pedido, pero a su vez la mayoría de trabajadores considera que en cuanto a los beneficios económicos la empresa casi siempre el sueldo que perciben cubre sus expectativas y se percibe otros pagos como bonificaciones u otros, es adecuado

que la empresa establezca políticas de remuneración adecuadas con el mercado laboral e incentivos ya que los trabajadores mejoran su desempeño y se identificaron con la empresa a al percibir un sueldo acorde con su funciones y bonificaciones por cumplimiento de metas, de igual manera con respecto a las políticas administrativas la mayoría de trabajadores manifiestan que casi siempre se reconoce el esfuerzo si se trabaja más de las horas reglamentadas y se cumple con el horario establecido, las empresas en determinadas circunstancias demandan al trabajador realizar tareas fuera del horario establecido para el cumplimiento de pedidos extraordinarios para ello se debe compensar las horas adicionales ya se económicamente o bajo otro mecanismos que beneficie tanto al empleador y al trabajador, finalmente en cuanto a las relaciones interpersonales la mayoría de trabajadores manifiestan que casi siempre el ambiente con los compañeros es ideal para realizar actividades y que se percibe como agradable el trabajo con los compañeros, el ambiente de trabajo en equipo permite un mejor relación entre los trabajadores estableciendo lazos y el trabajo en equipo se repercute en la satisfacción laboral por consiguiente se mejora el desempeño en la empresa lo que beneficia la productividad.

En la investigación se elaboró una propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones médicas JOR SAC., con el objetivo de mejorar productividad de la empresa a través de identificación de problemas y la implementación de estrategias de la gestión logística y la satisfacción laboral. Esta evaluación y elaboración del plan de mejora fue determinante a los diversos problemas identificados en el restaurante que fue objeto de estudio. Entre los problemas ubicados se encuentran la demora en la ubicación de productos en el almacén, dificultad en la atención de los pedidos en el almacén, no se encuentra implementado el instrumento administrativo de control de salida de productos PECOSA, se desconoce el tiempo de entrega delos producto al cliente, la mala distribución física de los ambientes de trabajo y la falta de mobiliario adecuado.

## **VII. Recomendaciones**

Seguir realizando estudios sobre la gestión logística y la satisfacción laboral, ya que de esta manera se va identificar los problemas en cada dimensión de las variables en estudio y de esa manera contribuir a la mejora mediante acciones específicas en la empresa.

Implementar sistema de codificación, clasificación, almacenaje, formatos de control logístico (kardex) y formatos para la elección y recolección de los productos del almacén de la empresa, estos puntos podrán mejorar la gestión de almacén en la empresa, se optimizará los procesos involucrados en la gestión de almacenes que es uno de los puntos fundamentales en la cadena de abastecimiento de productos ya que se considera el punto de inicio, su mejora contribuirá al incremento en la productividad en la empresa.

Implementar formatos de control de salida de los productos (PECOSA) y elaborar un cuadro de límite de tiempos de entrega, estos puntos podrán mejorar la gestión de distribución en la empresa, se optimizará los procesos involucrados en la gestión de la distribución que es un punto fundamental en la cadena de abastecimiento de productos ya que se considera el punto de final, su mejora contribuirá mejor atención al cliente.

Optimizar la distribución de ambientes de trabajo y la adquisición de mobiliario adecuado, esto mejorara el flujo de trabajo brindando mejores condiciones de trabajo y mejorando la satisfacción laboral, la optimización de la distribución de ambientes influye directamente con la optimización de flujo y por ende también la optimización de tiempos en los procesos mejorando el uso de recursos humanos, ambientes e inmobiliario.

## Referencias bibliográficas

- Aranda Brandan, M., & Portilla Alor, Y. (2024). *Gestión logística y calidad de servicio en la Empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., Distrito de Hualmay, 2023*. Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho Perú.
- Acevedo Torres, E., & De La Cruz Cuse, R. A. (2023). *Estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima*. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Alvarado Santiago, F. J., & Angulo Ponce, A. E. (2019). *Las micro y pequeñas empresas, su influencia en el crecimiento de la producción y el empleo en la Provincia Pasco 2010-2018*. Tesis para optar el título profesional de Economista, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Huaraz Perú.
- Álvarez Ojeda, V. (2021). Selección de proveedores, factor de éxito en la gestión de compras del producto restauración. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Comunicación, Marketing y Empresa*, 4(7), 15-26.
- Amaguaña Quezada, J., Ramón Ramón, D., Matamoros Tinoco, C., & Borja Berrones, D. (2023). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, Factores e Influencia en el Desempeño Laboral de las Secretarías. *Digital Publisher CEIT*, 9(1), 687-699.
- Amaya Camacho, B., & Mejía Duran, W. (2020). *Propuesta de mejora para el proceso logístico de la empresa inversora LOCKEY LIMITADA, sucursal Colombia*. Trabajo de grado para optar al título de profesional en Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Colombia.
- Arreaga Bernal, M., & Delgado Burgos, C. (2023). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Empresa Totalcare Pharma S.A.* Tesis para obtener el grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil Ecuador.

- Arrieta Montes, J. (2021). *Propuesta de mejora de gestión logística como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro ferretería del distrito Rupa Rupa, provincia Leoncio Prado, Huanuco 2021*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huanuco Perú.
- Avitia Cordero, N., Salas Guevara, P., Vargas Salgado, M., & Gómez Bull, K. (2021). Incidencia de la justicia sobre el capital psicológico y la satisfacción laboral en trabajadores de la industria automotriz. *Contabilidad y Negocios*, 16(31), 116-130.
- Baldeon Huamani, J. (2024). *Clima y satisfacción laboral en técnico de farmacia de una cadena de botica, Lima 2023*. Tesis para obtener el grado académico de maestro Gestión de los Servicios de la Salud, Lima Perú.
- Barría, Y. (2023). *Gestión Logística Organizacional*. Panamá: SEDUCA.
- Bernuy Alvarez, Ó. (2024). Modificación de las jornadas de trabajo, horarios y turnos. 4(546), 1-4.
- Buzón Quijada, J. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. España: Editorial Elerning, S.L.
- Cáceres Escobedo, J., & Da Silva Reyes, M. (2020). *Satisfacción laboral en una empresa fabricante y comercializadora de productos farmacéuticos de Lima*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Privada del Norte.
- Castañeda Terrones, E. (2024). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en el personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2022*. Tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo Social, Trujillo Perú.
- CEPAL, N. (2024). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe, 2024*. Naciones Unidas.
- Cieza Gálvez, C., & Rojas Lujan, V. (2022). Nivel de ingresos y satisfacción laboral de los docentes de educación inicial del distrito de Chota. *SCIÉND0*, 25(1), 69-79.

- Corella Parra , L., & Olea Miranda , J. (2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 24(1), 1-10.
- Cruz Carrión, K. (2021). *Gestión logística y productividad de fabricación de embarcaciones Sima S.A. – Callao, 2021*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Diaz Bustamante, G., & Fernández Egoavil-Cueva, L. (2023). *Modelo de Gestión de Almacenamiento basado en las Metodologías ABC y PEPS para Optimizar la Gestión de Inventarios en empresas del sector farmacéutico*. Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Ingeniero de Gestión Empresarial, Lima Perú.
- Elizalde Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Escudero Serrano, M. (2022). *Gestión logística y comercial*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Eslava Sarmiento, A. (2017). *Canales de distribución logístico comerciales*. Bogotá Colombia: Edicionesdelau.
- Fox Aguilar , M. (2021). *Influencia de la comunicación Interna en la satisfacción laboral de los colaboradores de Distribuidora Droguería Phryma S.A.C., Chiclayo 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú.
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo Perú: Universidad Continental.
- Gamboa García, E. (2023). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la I.E.P. Raúl Paredes, Ayacucho, 2023*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- García Regalado, J., & Bermeo Pacheco, J. (2018). *Logística Empresarial*. Ecuador: Ediciones UTMACH.
- García Sabater, J. (2020). *Introducción a la logística*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia. Valencia-España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Garrido Buj, S., & Romero Cuadrado, M. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas*. Madrid España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Gil López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Gómez García, A., Merino Salazar, P., Guaman Reiban, T., & Rodas Yela, L. (2023). Jornadas laborales prolongadas y lesiones por accidentes de trabajo: estimaciones de la Primera Encuesta sobre Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en Ecuador. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 26(1), 25-40.
- Grados Lozano, L. (2023). Propiedades psicométricas de una escala de satisfacción laboral en una empresa transnacional. *Liberabit*, 29(1).
- Guerra Naranjo, L. (2024). Evaluación de la influencia de la gestión de inventarios en el rendimiento empresarial: Un estudio de caso. *Reflexiones Contables*, 7(2), 15-28.
- Guevara Davila, L. A., & Guerra Leon, F. (2023). *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral en hospital San José de Chíncha, 2023*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Lima Perú.
- Guillén Sánchez, J., Abarca, R., & Vite, J. (2023). Herramientas de mejora más utilizadas en la gestión de almacenes: una revisión sistemática entre los años 2012 al 2022. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 16(1).
- Guillermo Tantarico, L. (2023). *La logística en la gestión de calidad de las mypes en el centro comercial Megaplaza, Chimbote, 2021*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote Perú.
- Gutiérrez Banegas, A., Olivera Pérez, E., Bastida Escamilla, E., & Castillo Soto, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Revista Científica Visión de Futuro*, 26(2), 1-21.

- Hidalgo , J. (2017). *Idea, producto y negocio. Tres pasos en la creación de productos y servicios digitales innovadores*. España: Libros de Cabecera.
- Huanca Quispe, Y. (2022). *Gestión logística y la productividad de la empresa NEGOLATINA de la ciudad de Puno, período 2021*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Puno Perú.
- Huapaya Luyo, C. R. (2020). *Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del jirón Sucre cuadras 6 y 7, Imperial-Cañete, 2020*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Cañete Perú.
- Hurtado Vasquez, C. (2023). *Evaluación de propuesta de almacenamiento para reducir los costos de mermas en los medicamentos del retail farmacéutico Soy Perú HG E.I.R.L.* Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial , Chiclayo Perú.
- Ibarra Piñas, G., & Estrada Alanya, J. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de farmacia de un hospital de Huancayo, 2021-2022*. Tesis para optar el Título profesional de Químico Farmacéutico, Huancayo Perú.
- Iglesias Lopez, A. (2018). *Manual de logística inversa*. Madrid España: ESIC.
- Jiménez Jiménez , N., & Ruiz García, G. (2023). *Análisis de la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Negocios Gráficos Grafinpren S.A.* Tesis para la obtención del grado Académico de: Magíster en Gestión de Talento Humano, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil Ecuador.
- Lerma González, H. (2022). *Metodología de la investigación : propuesta, anteproyecto y proyecto* . Bogotá Colombia: ECOE EDICIONES.
- López Salas , S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Meana Coalla , P. (2017). *Gestión de inventarios*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

- Melendez Lopez, F. A. (2020). *La micro, pequeñas y medians empresas como factor importante en el desarrollo de la economía peruana, periodo 2010-2015*. Tesis para optar el título profesional de Economista, Huacho Perú.
- Montero Marcelo, J. (2024). *Propuesta de mejora del clima organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores de la gerencia de gestión ambiental de la Municipalidad Provincial de Piura, 2024*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Chimbote Perú.
- Mora García, L. (2014). *Gestión Logística*. Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mora García, L. (2023). *Gestión logística integral*. Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones .
- Murillo Carrasco, K. A. (2021). *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*. Tesis para optar Grado Académico de Magíster en administración de Empresas, Universidad Técnica de Ambato, Ambato Ecuador.
- Muro , P. (2019). *Gestion Eficaz de Las Recompensas*. España: Empresa Activa.
- Niebles Nuñez, W., Rojas Martínez, C., Pacheco Ruiz, C., & Hernández Palma, H. (2022). Descripción del manejo de tecnologías información y comunicación en las cadenas de suministros en medianas empresas. *Información Tecnológica*, 33(5), 165-176 .
- Paredes Ayala , D. (2021). *Propuesta de mejora del sistema logístico para la gestión de calidad de la pequeña empresa constructora Arse Negocios e Inversiones S.R.L, Ancash, 2021*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote Perú.
- Parra Peña, J., Niño Villamizar, Y., & Suarez Serrano, M. (2022). Reflexiones en torno a la logística de aprovisionamiento: Antecedentes y tendencias. *Revista Ingeniería*, 27(2), 1-19.
- Peña Florez, L., & Rodríguez Rojas, Y. (2018). Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores basado en el Proceso de Análisis Jerárquico y en un Modelo de Programación Lineal Entera Mixta. *Revista Ingeniería*, 230-251.
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. México: KLIK.

- Pérez Yucra, K., & Campana Aguilar, J. (2019). *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 12(1).
- Pesantez Jáuregui , E., & Loor Vásquez, D. (2024). *Análisis de la gestión logística para optimizar tiempos de entrega a nivel nacional de la empresa CHIM-TINTAS S.A.* Trabajo de titulación para la obtencion del Título de Licenciado en Negocios Internacionales, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Ponte Luque, M., & Vela Coronado, P. (2023). *La gestión logística y su relación con el control de inventarios en una empresa de servicio, Lima 2022*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Norbert Wiener, Lima Perú.
- Quispe Rivas, K. (2023). *Salud Ocupacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Formamos Acero- Lima año 2023*. Para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, Pimentel Perú.
- Reyes , E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*. EEUU: Page Publishing, Incorporated.
- Rivas Lizana, R. (2024). *La Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Geselec S.A.C en Lima 2023, con enfoque global*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios Globales , 2024.
- Romero Urrea, H. (2021). *Metodología de la Investigación*. Quito: Edicumbre Editorial Corporativa.
- Romero Valladolid, P., Mora Sanchez, N., Romero-Black, W., & Sánchez-Cabrera, L. (2024). La satisfacción del cliente y su incidencia en los tiempos de entrega de productos: Caso Distribuciones JM. *Digital Publisher CEIT*, 9(3), 174-183.
- Ruiz Aguirre, E., Martínez de la Cruz, N., & Galindo González, R. (2023). El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 368-379.
- Salazar Abadie , C. (2023). *Gestión logística y su incidencia en el proceso productivo de empresa WIGAN CORPORACIÓN SAC Piura, año 2023*. Tesis para optar el título

profesional de Licenciado en Administración, Universidad católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote Perú.

Salvatierra Quispe, C. (2021). *Propuesta de mejora de la gestión logística, como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro boticas, distrito de La Victoria, Lima 2021*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Lima Perú.

Sánchez Hernández, M. (2022). *La gestión de recursos humanos en el centro de la responsabilidad social de las organizaciones*. Madrid España: Universidad Pontificia Comillas.

Serrano González, S., Maturano Maturano, B., & Castellanos Lopez, L. (2023). Implementación de Inventarios ABC en Almacén de Grupo Spring. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 6513-6528.

Soler García, D., & Saldarriaga Restrepo, D. (2019). *Almacenes y centros de distribución. Manual para optimizar procesos y operaciones*. Barcelo España: ICG Marge SL.

Suárez Peña, W. (2023). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral*. España: Editorial Académica Española.

Tarrillo Saldaña, O., Mejía Huamán, J., Dávila Mego, J., Pintado Castillo, C., Tapia Idrogo, C., & Chilón Camacho, W. (2024). *Metodología de la investigación una mirada global Ejemplos prácticos*. CID - Centro de Investigación y Desarrollo.


Torres, K., & Ramírez, M. (2021). *La motivación y satisfacción laboral en relación con el desempeño en la industria alimenticia del Cantón la Troncal*. Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil, Guayaquil Ecuador.

Torres Cajachagua, P. (2023). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la Empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. (Procesadora san Gerónimo) del Distrito de Hualmay – 2022*. Tesis para optar el Título Profesional de Economista, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho Perú.

- Torres Contreras, M. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. México: Editorial Parmenia.
- Torres Tello, P., & Larreal Bracho, A. (2024). Ergonomía y biomecánica: fundamentos teóricos para el diseño de puestos de trabajo seguros y saludables. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 13124-13150.
- Turpo Aragon, L., & Valencia Aponte, A. (2024). *Gestión Logística y Calidad de Servicio en la empresa SILVER LAKE SAC ILO 2024*. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial, Universidad José Carlos Mariátegui , Moquegua-Perú.
- Valdivia Flores, R. (2022). *Propuesta de mejora de motivación y satisfacción laboral en la pequeña empresa carpintería negociaciones FRANK Y MARK E.I.R.L., distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ayacucho Perú.
- Vélez Mayo, J. (2014). *Logística Empresarial* . Bogotá Colombia: Edicionesdelau.
- Yep Herrera, M. (2024). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en una empresa inmobiliaria de Lima - Perú en el año 2022*. Tesis para el título profesional de Licenciada en Administración de Negocios , Lima Perú.
- Zambrano Hidrovo , M. (2023). *Métodos y estrategias de motivación laboral*. España: Letrame Grupo Editorial.

## Anexos

### Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 24 de octubre del 2024

**CARTA N° 0000001919- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**JOEL ORDOÑES DURAND**  
**IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC.**


**Presente.-**


A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC., DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024, que involucra la recolección de información/datos en LOS TRABAJADORES, a cargo de JUAN JOSE ARENAS AVENDAÑO, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 80329726, durante el período de 17-09-2024 al 13-12-2024.


La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.


Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.

  
Dr. NILO VELASQUEZ CASTILLO  
Coordinador de Gestión de Investigación

  
B.V.  
IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC.  
JOEL C. ORDOÑEZ DURAND  
GERENTE GENERAL

  
Recibido

 [www.uladech.edu.pe/](http://www.uladech.edu.pe/) email: cooperacion@uladech.edu.pe  
Telf.: (043) 343444 Cel: 948560463  
Ir. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, Perú

## Anexo 2. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación

**IMPORTACIONES MEDICAS | JORS.A.C.**

**DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA DE MEDICAMENTOS,  
MATERIAL MEDICO, LABORATORIO E INSTRUMENTAL MEDICO**

**BPA**  
BUREAU PATENTADO DE ALMACEN  
DISTRITO MINISTERIO DE SALUD  
**GPS**  
PROGRAMA DE GARANTIA

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Cañete, octubre 25 del 2024.

**CARTA N° 035-2024-EMPRESA JOR SAC.**

Señor  
**Dr. Nilo Velásquez Castillo**  
Coordinador de Gestión de Investigación  
ULADECH católica  
Jr. Tumbes N° 247  
**Presente**

Asunto : Aceptación para el desarrollo de la investigación  
Referencia : CARTA N° 01919-2024-CGI-VI-ULADECH CATOLICA

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Sr. Joel C. Ordoñez Durand gerente general de la empresa **IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC**, en atención al documento descrito en la referencia, en donde solicita autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada: **LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC., DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024.**

Me complace informarle que el Sr. Juan José Arenas Avendaño con DNI N° 80329726, egresado del programa de **Estudio de Administración** de la ULADECH católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde se solicita autorización para el uso de los datos de su investigación.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, así mismo, se le autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC.**  
*Joel C. Ordoñez Durand*  
**JOEL C. ORDOÑEZ DURAND**  
GERENTE GENERAL

**Urbanización San José Mz C lote 07 2do Piso San Vicente de Cañete - Cañete - Lima**  
**(01) 589-2086 972 963 116 976 494 926 / 964 810 702**  
**ventasinstitucionales@importacionesjorsac.com / ventasoficina@importacionesjorsac.com**



### Anexo 3. Matriz de consistencia

**Título:** La gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuáles son las características de la gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC, distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC distrito de San Vicente, Cañete, 2024?;</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC?,</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características de la gestión logística para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de la gestión logística de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.</li> <li>- Describir las características de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.</li> </ul>	<p>En el estudio no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática. (Romero, 2021).</p>	<p><b>Variable 1: Gestión logística</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de compra</li> <li>- Gestión de almacén</li> <li>- Gestión de inventario</li> <li>- Gestión de distribución</li> </ul> <p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Beneficios económicos</li> <li>- Políticas</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo – de propuesta</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Población:</b> 10 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 10 trabajadores.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

<p>distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p> <p>- ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024?</p>	<p>- Elaborar a propuesta de un plan de mejora de la gestión logística para la satisfacción laboral de la empresa importaciones medicas JOR SAC., distrito de San Vicente, Cañete, 2024.</p>		<p>administrativas</p> <p>- Relación interpersonales</p>	
---	--	--	--	--

#### Anexo 4. Instrumento de recolección de información



INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Gestión Logística

Escala:

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

<b>Dimensión 1: Gestión de Compra</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Considera que la empresa evalúa los requerimientos de compras?					
¿La empresa utiliza un registro de proveedores?					
<b>Dimensión 2: Gestión de almacén</b>					
¿El personal ubica rápidamente los productos que están en el almacén?					
¿Se presentan dificultades en la atención a los pedidos?					
<b>Dimensión 3: Gestión de inventario</b>					
¿Considera que los inventarios de almacén son los adecuados?					
¿Se realiza inventario periódicamente?					
<b>Dimensión 4: Gestión de distribución</b>					
¿La salida de los productos del almacén se realiza con pefosa?					
¿Se controla el tiempo de entrega de los pedidos al cliente?					

Respecto a la variable: satisfacción laboral

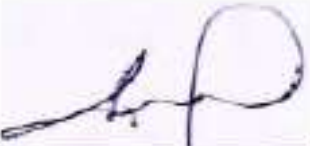


Escala:

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

<b>Dimensión 1: Condiciones de trabajo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores?					
¿Se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores?					
<b>Dimensión 2: Beneficios económicos</b>					
¿El sueldo que gano me permite cubrir mis expectativas económica?					
¿Percibo otro tipo de pagos como bonificaciones u otros?					
<b>Dimensión 3: Políticas administrativas</b>					
¿Se reconoce el esfuerzo del trabajo si trabajas más de las horas reglamentadas?					
¿Cumple con el horario reglamentado?					
<b>Dimensión 4: Relaciones interpersonales</b>					
¿El ambiente con mis compañeros es el ideal para realizar mis labores?					
¿Me agrada trabajar con mis compañeros?					

## Anexo 5. Ficha Técnica de los instrumentos

### Validación de expertos

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Ovidio Julian Castellón Matos	57 años
N° DNI / CE: 15421219.....	Edad: ovi_jcm@hotmail.com
Teléfono / celular: ...034449329.....	Email:
Título profesional: ..... Lic. en Administración.....	
Grado académico: Maestría _____	Doctorado: X _____
Especialidad: Gestión Pública y Gobernabilidad	
Institución que labora: Universidad Cesar Vallejo	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE, 2024	
Autor: Juan José Arenas Avendaño	
Programa académico: ADMINISTRACIÓN	
 Lic. Ovidio Julian Castellón Matos Firma del Experto	  Huella digital del experto

#### 4.1.1 Formato de Carta de Presentación al Experto

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: ...Castillón Matos Ovidio Julian .....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Juan José Arenas Avendaño** egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC "** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
Firma

DNI: 80329726

Egresado

#### 4.6.3 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC								
Variable 1: Gestión Logística		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Gestión de compra		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que la empresa evalúa los requerimientos antes de realizar las compras?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un registro de proveedores?	X		X		X		
Dimensión 2: Gestión de almacén								
1	¿El personal ubica rápidamente los productos que están en el almacén?	X		X		X		
2	¿Se presentan dificultades en la atención a los pedidos?	X		X		X		
Dimensión 3: Gestión de inventario								
1	¿Considera que los inventarios de almacén son los adecuados?	X		X		X		
2	¿Se realiza inventario periódicamente?	X		X		X		
Dimensión 4: Gestión de distribución								
1	¿La salida de los productos del almacén se realiza con pecosa?	X		X		X		
2	¿Se controla el tiempo de entrega de los pedidos al cliente?	X		X		X		

Variable 2: Satisfacción laboral							
Dimensión 1: Condiciones de trabajo							
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores?	X		X		X	
2	¿Se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores?	X		X		X	
Dimensión 2: Beneficios económicos							
1	¿El sueldo que gano me permite cubrir mis expectativas económica?	X		X		X	
2	¿Percibo otro tipo de pagos como bonificaciones u otros?	X		X		X	
Dimensión 3: Políticas administrativas							
1	¿Se reconoce el esfuerzo del trabajo si trabajas más de las horas reglamentadas?	X		X		X	
2	¿Cumple con el horario reglamentado?	X		X		X	
Dimensión 4: Relaciones interpersonales							
1	¿El ambiente con mis compañeros es el ideal para realizar mis labores?	X		X		X	
2	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	X		X		X	

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: ... Los ítems planteados en el instrumento cumple con la consistencia, relevancia, claridad y pertinencia.

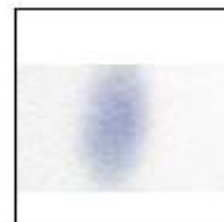
Opinión de experto:   Aplicable ( X )   Aplicable después de modificar (   )   No aplicable (   )

Nombres y Apellidos de experto: Dr. Castellón Matos Ovidio Julián

DNI 15421219.



Lic. Castellón Matos Ovidio Julián



Firma

Activar Windows  
Ve a Configuración para

**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

**Nombres y Apellidos:** Robert Rubio Castillo

**N° DNI /CE:** 33263862

**Edad:** 52

**Teléfono / Celular:** 985964848 **Email:** Robert.rubio.castillo@hotmail.com

**Título profesional:** Licenciado en Administración

**Grado Académico:** Maestro

**Especialidad:** Administración

**Institución que labora:** ESSALUD

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:** "LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC "

**Autor:** Juan José Arenas Avendaño

**Programa Académico:** Facultad de Ciencias e Ingeniería, Programa de Estudio de Administración

ING. ROBERT RUBIO CASTILLO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01358

\_\_\_\_\_  
Firma



Huella digital

#### 4.1.1 Formato de Carta de Presentación al Experto

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster / Doctor: ..... **Robert Rubio Castillo**..... | .....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Juan José Arenas Avendaño** egresado del programa académico de **Administración** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC "** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
Firma

DNI: 80329728

Egresado

#### 4.6.3 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)



FICHA DE VALIDACION*								
TÍTULO: LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC								
Variable 1: Gestion Logistica		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Gestión de compra		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que la empresa evalúa los requerimientos antes de realizar las compras?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un registro de proveedores?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Gestión de almacén</b>								
1	¿El personal ubica rápidamente los productos que están en el almacén?	X		X		X		
2	¿Se presentan dificultades en la atención a los pedidos?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Gestión de inventario</b>								
1	¿Considera que los inventarios de almacén son los adecuados?	X		X		X		
2	¿Se realiza inventario periódicamente?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Gestión de distribución</b>								
1	¿La salida de los productos del almacén se realiza con pecosa?	X		X		X		
2	¿Se controla el tiempo de entrega de los pedidos al cliente?	X		X		X		



Activar Windows

Variable 2: Satisfacción laboral							
<b>Dimensión 1: Condiciones de trabajo</b>							
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores?	X		X		X	
2	¿Se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores?	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Beneficios económicos</b>							
1	¿El sueldo que gano me permite cubrir mis expectativas económica?	X		X		X	
2	¿Percibo otro tipo de pagos como bonificaciones u otros?	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Políticas administrativas</b>							
1	¿Se reconoce el esfuerzo del trabajo si trabajas más de las horas reglamentadas?	X		X		X	
2	¿Cumple con el horario reglamentado?	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Relaciones interpersonales</b>							
1	¿El ambiente con mis compañeros es el ideal para realizar mis labores?	X		X		X	
2	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	X		X		X	

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Opinión de experto:    Aplicable ( X )    Aplicable después de modificar (    )    No aplicable (    )

Nombre y Apellido de experto: **Robert Rubio Castillo**

**MG. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01358



Activar Win  
Ve a Configurar

**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

**Nombres y Apellidos:** Miguel Amgel Limo Vásquez

**N° DNI /CE:** 18215927

**Edad:** 46

**Teléfono / Celular :** 949853330

**Email:** [miguelimovasq@gmail.com](mailto:miguelimovasq@gmail.com)

**Título profesional:** Licenciado en Administración

**Grado Académico:** Doctorado:

**Especialidad:** Administración

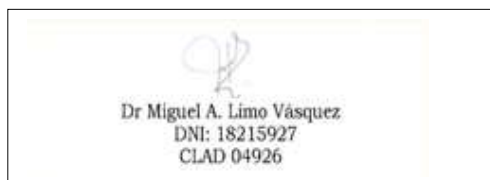
**Institución que labora:** Sodexo

**Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**

**Título:** “LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC ”

**Autor:** Juan José Arenas Avendaño

**Programa Académico:** Facultad de Ciencias e Ingeniería, Programa de Estudio de Administración



\_\_\_\_\_

Firma

Huella digital

#### 4.1.1 Formato de Carta de Presentación al Experto

##### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster / Doctor: ..... **Miguel Angel Limo Vásquez**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Juan José Arenas Avendaño** egresado del programa académico de **Administración** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC "** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

  
Firma

DNI: 80329726

Egresado

#### 4.6.3 Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)



FICHA DE VALIDACIÓN*								
TITULO: LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC								
Variable 1: Gestion Logistica		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: Gestión de compra		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Considera que la empresa evalúa los requerimientos antes de realizar las compras?	X		X		X		
2	¿La empresa cuenta con un registro de proveedores?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Gestión de almacén</b>								
1	¿El personal ubica rápidamente los productos que están en el almacén?	X		X		X		
2	¿Se presentan dificultades en la atención a los pedidos?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Gestión de inventario</b>								
1	¿Considera que los inventarios de almacén son los adecuados?	X		X		X		
2	¿Se realiza inventario periódicamente?	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Gestión de distribución</b>								
1	¿La salida de los productos del almacén se realiza con pefosa?	X		X		X		
2	¿Se controla el tiempo de entrega de los pedidos al cliente?	X		X		X		

Activar Windc

<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>							
<b>Dimensión 1: Condiciones de trabajo</b>							
1	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores?	X		X		X	
2	¿Se cuenta con mobiliario adecuado para la realización de las labores?	X		X		X	
<b>Dimensión 2: Beneficios económicos</b>							
1	¿El sueldo que gano me permite cubrir mis expectativas económica?	X		X		X	
2	¿Percibo otro tipo de pagos como bonificaciones u otros?	X		X		X	
<b>Dimensión 3: Políticas administrativas</b>							
1	¿Se reconoce el esfuerzo del trabajo si trabajas más de las horas reglamentadas?	X		X		X	
2	¿Cumple con el horario reglamentado?	X		X		X	
<b>Dimensión 4: Relaciones interpersonales</b>							
1	¿El ambiente con mis compañeros es el ideal para realizar mis labores?	X		X		X	
2	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	X		X		X	

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Opinión de experto: Aplicable ( X ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr Miguel Ángel Limo Vásquez DNI 18215927

  
 Dr Miguel A. Limo Vásquez  
 DNI: 18215927  
 CLAD 04926



Activar Windows  
 Ve a Configuración

## Confiabilidad del instrumento

Codificación de respuestas	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

Alfa de Cronbach									
Variable Gestión logística									
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	SUMA
Sujeto 1	4	4	1	4	4	4	1	2	24
Sujeto 2	4	5	1	5	5	5	2	1	28
Sujeto 3	5	5	2	5	4	5	2	2	30
Sujeto 4	4	5	1	5	4	4	1	1	25
Sujeto 5	5	4	1	5	5	5	1	1	27
Sujeto 6	5	3	2	4	5	4	2	2	27
Sujeto 7	4	4	1	4	4	5	1	1	24
Sujeto 8	4	5	1	5	4	4	1	2	26
Sujeto 9	3	3	1	5	5	4	2	1	24
Sujeto 10	4	4	2	5	4	4	2	1	26
VARIANZA	0.360	0.560	0.210	0.210	0.240	0.240	0.250	0.240	3.490

$\Sigma$  (símbolo sumatoria)

$\alpha$  (Alfa) = 0.855

K (Número de Items) = 8

$V_i$  (Varianza de cada Items) = 2.310

$V_t$  (Varianza Total) = 3.490

### Formula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

### CONCLUSIÓN

Se puede concluir que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la variable gestión logística posee un nivel de excelente confiabilidad demostrado por un resultado de 0.855

<b>Codificación de respuestas</b>	<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
	1	2	3	4	5

<b>Alfa de Cronbach</b>									
<b>Variable Satisfacción laboral</b>									
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	SUMA
Sujeto 1	2	1	4	3	4	4	4	4	26
Sujeto 2	1	1	5	5	5	5	5	5	32
Sujeto 3	1	2	4	4	4	4	5	4	28
Sujeto 4	2	1	5	5	5	5	5	4	32
Sujeto 5	1	1	5	4	4	4	4	4	27
Sujeto 6	2	2	4	5	5	5	5	5	33
Sujeto 7	1	1	3	4	5	5	4	4	27
Sujeto 8	1	2	4	4	4	4	4	4	27
Sujeto 9	2	1	5	5	4	4	4	4	29
Sujeto 10	1	2	4	4	3	5	5	4	28
VARIANZA	0.240	0.240	0.410	0.410	0.410	0.250	0.250	0.160	5.690

$\Sigma$  (símbolo sumatoria)

$\alpha$  (Alfa) = 0.857

K (Número de Items) = 8

$V_i$  (Varianza de cada Items) = 2.370

$V_t$  (Varianza Total) = 5.690

**Formula**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

<b>Rango</b>	<b>Confiabilidad</b>
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

### **CONCLUSIÓN**

Se puede concluir que el instrumento utilizado para la recolección de datos de la variable satisfacción laboral posee un nivel de excelente confiabilidad demostrado por un resultado de 0.857

## **Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

#### **(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula:

\_\_\_\_\_ y es dirigido

Por \_\_\_\_\_ investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de  
Chimbote.

El propósito de la investigación es:

\_\_\_\_\_

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de. \_\_\_\_\_

Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

**Nombre:**

\_\_\_\_\_

**Fecha**

\_\_\_\_\_

**Correo electrónico:**

\_\_\_\_\_

**Firma del participante:**

\_\_\_\_\_

**Firma del investigador (o encargado de recoger información):** \_\_\_\_\_

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Juan José Arenas Avendaño, identificado (a) con DNI, 80329726 con domicilio Pasaje santa Anita S/N, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, Departamento de Lima.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de bachiller con código de estudiante 2511172106 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: **LA GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORTACIONES MEDICAS JOR SAC, DISTRITO DE SAN VICENTE, CAÑETE 2024.** Son reales, no hubo manipulación ni fabricación de resultados, todo lo que se presenta es real y verídico.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 27 de noviembre 2024

  
\_\_\_\_\_  
Juan José Arenas Avendaño  
DNI 80329726

  
Huella Digital