



# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE  
ALMACENES DE CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA  
EMPRESA RANSA – MOCHE 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Br. Cárdenas Sevilla, Ysaías Miguel

Br. Vilquimiche García, Jaime Midle

**Asesor:**

Dr. Pastor Casas, Carlos Alberto

Trujillo – Perú

2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Cárdenas Sevilla Ysaías Miguel** denominada:

**“NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE  
CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017”**

---

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas  
**ASESOR**

---

Mg. Jocelyn Infante Linares  
**JURADO**  
PRESIDENTE

---

Mg. Ronald Guevara Pérez  
**JURADO**

---

Mg. Manuel Velásquez Bermeo  
**JURADO**

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Vilquimiche García Jaime Midle**, denominada:

**“NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE  
CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017”**

---

Dr. Carlos Alberto Pastor Casas  
**ASESOR**

---

Mg. Jocelyn Infante Linares  
**JURADO**  
PRESIDENTE

---

Mg. Ronald Guevara Pérez  
**JURADO**

---

Mg. Manuel Velásquez Bermeo  
**JURADO**

## DEDICATORIA

Dedico este estudio en primer lugar a nuestro Padre Celestial con su infinita sabiduría me da la oportunidad de realizar este trabajo de investigación, a mis padres Pablo Jacob y Nilda Violeta por su incondicional apoyo, consejos y enseñanzas, a mis hermanos Saúl Efraím, Juan Pablo, Javier Jacob y Elías Daniel quienes están apoyándome en cada momento, con mucho amor hacia ellos.

Cárdenas Sevilla, Ysaias M.

La presente tesis está dedicada de manera especial a mi Padre y a mi Madre, pues ellos siempre estuvieron brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, sentaron en mí las bases de responsabilidad, honestidad, tolerancia, respeto, empatía y deseos de superación, gracias a Dios por concederme a los mejores padres, a mis hermanos que siempre estuvieron apoyándome, brindándome sus consejos a lo largo de mi carrera profesional, los quiero mucho.

Vilquimiche García Jaime Midle

## AGRADECIMIENTO

Es importante demostrar gratitud ante tanto apoyo recibido por parte de personas muy buenas, que estuvieron presentes en esta oportunidad, quienes de una y otra manera otorgaron y compartieron sus enseñanzas académicas, como es así de nuestros queridos profesores, así mismo como nuestros diferentes compañeros que tuvimos la oportunidad de conocer a lo largo de la carrera con quienes compartimos experiencias, vivencias y conocimiento científico, el cual permite alimentar este trabajo en parte, un agradecimiento muy especial a nuestro asesor de tesis Dr. Carlos Pastor Casas, por su paciencia y orientación, para que podamos elaborar de manera secuencial y alturada esta investigación, también un agradecimiento al Mg. Jean Zapata Rojas por su apoyo en soporte metodológico, así mismo al Dr. Augusto F. Mendiburu Rojas, por su tiempo que nos otorgó y también en la validación de los instrumentos estadísticos, como también al Mg. Juan M. Aliaga Polo, Dr. Carlos Pastor Casas, Mg. Guido Tresierra Ayala, a quienes les agradecemos profundamente porque nos orientaron en el proceso de Matriz de Consistencia, Matriz de Evaluación de Expertos, los cuales son de vital importancia para la elaboración de la presente investigación, por lo cual les estamos muy agradecidos, un agradecimiento a nuestras familias, por siempre estar apoyándonos a lo largo de nuestra carrera, también se agradece a la Gerencia de la empresa Ransa Comercial Moche, por las facilidades brindadas, para llevar a cabo la presente investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS</b> .....	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>9</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>76</b>
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS</b> .....	<b>86</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN</b> .....	<b>146</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>156</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>158</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>161</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>165</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Resumen de las características de las etapas del ciclo de vida.....	40
Tabla N° 2 Dimensiones que considera Biasca en su estudio.....	58
Tabla N° 3 Modelo resumido de dimensiones de según el autor Herrera, Martínez & Villalobos (2010).....	62
Tabla N° 4 Pesos de botellas en onzas .....	65
Tabla N° 5 Niveles de las líneas de control.....	65
Tabla N° 6 Resumen de la medición .....	66
Tabla N° 7 Hoja de Verificación .....	69
Tabla N° 8 Según Baremos dimensión 01 <b>Eficiencia</b> .....	80
Tabla N° 9 Según Baremos dimensión 02 <b>Eficacia</b> .....	81
Tabla N° 10 Según Baremos dimensión 03 <b>Productividad Estrecha</b> .....	82
Tabla N° 11 Según Baremos, dimensión 04 <b>Efectividad</b> .....	83
Tabla N° 12 Según Baremos dimensión 05 <b>Calidad</b> .....	84
Tabla N° 13 Según Baremos la variable <b>Productividad</b> .....	85
Tabla N° 14 ¿Estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén? .....	86
Tabla N° 15 ¿Estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa? .....	88
Tabla N° 16 ¿La empresa cuenta con personal especializado con capacidad de respuesta para solucionar problemas? .....	90
Tabla N° 17 ¿Los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores?.....	91
Tabla N° 18 ¿Los materiales son utilizados de forma óptima?.....	92
Tabla N° 19 ¿Se utilizan los equipos de una manera responsable? .....	94
Tabla N° 20 Eficiencia.....	96
Tabla N° 21 ¿El cliente está conforme con la atención que se le brinda?.....	97
Tabla N° 22 ¿El cliente se identifica con la empresa? .....	99
Tabla N° 23 ¿Existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería?.....	101
Tabla N° 24 ¿Los pedidos son entregados a los clientes oportunamente?.....	103
Tabla N° 25 ¿Se definen indicadores para evaluar la eficacia de los despachos? .....	105
Tabla N° 26 ¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?.....	107
Tabla N° 27 Eficacia.....	109
Tabla N° 28 ¿Existe tiempos muertos en su centro de labores?.....	110
Tabla N° 29 ¿Existen despachos duplicados? .....	112
Tabla N° 30 ¿Los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa? .....	114
Tabla N° 31 ¿Los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería?.....	116
Tabla N° 32 ¿Reciben con anticipación los pedidos para despacho?.....	118
Tabla N° 33 ¿Siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos? .....	120
Tabla N° 34 Productividad Estrecha.....	122
Tabla N° 35 ¿Existe competencia para el puesto de trabajo asignado?.....	123
Tabla N° 36 ¿Hay trabajo en equipo? .....	125

Tabla N° 37 ¿La empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados?	127
Tabla N° 38 ¿Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva? ..	128
Tabla N° 39 ¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos? .....	130
Tabla N° 40 ¿Se sienten comprometidos con las operaciones? .....	132
Tabla N° 41 Efectividad .....	134
Tabla N° 42 ¿Cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo? .....	135
Tabla N° 43 ¿Cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades? ...	137
Tabla N° 44 ¿Existen productos mermados después de un despacho?.....	138
Tabla N° 45 ¿Las entregas en el punto final del cliente llegan conforme? .....	140
Tabla N° 46 ¿Los clientes están conformes con los horarios de entrega? .....	141
Tabla N° 47 ¿Se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos?...	142
Tabla N° 48 Calidad .....	144
Tabla N° 49 Productividad.....	145



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Ciclo de la Productividad .....	29
Figura N° 2 Factores de la productividad .....	34
Figura N° 3 Elementos Internos y Externos que se relacionan con la productividad .....	36
Figura N° 4 Modelo integrado de factores de la productividad de una empresa ..	37
Figura N° 5 Ciclo de vida de un producto - evolución de las magnitudes de implantación.....	39
Figura N° 6 Ciclo de vida de un producto - evolución de las magnitudes económicas.....	39
Figura N° 7 Layout Almacén Alfa .....	42
Figura N° 8 Automatización de la información en una empresa de servicios.....	44
Figura N° 9 Lectora de barra de tareas .....	45
Figura N° 10 Esquema básico de la empresa en economía de mercado. ....	56
Figura N° 11 Esquema básico de la productividad. ....	57
Figura N° 12 Cuantificación de indicador de productividad de calidad .....	66
Figura N° 13 Control de media de ejes de motores de maquinaria pesada. ....	70
Figura N° 14 Diagrama de Pareto – Costo de servicio .....	71
Figura N° 15 Diagrama de causa - efecto .....	72
Figura N° 16 Relación entre la variable área de las propiedades y la variable valor de las propiedades.....	73
Figura N° 17 Control de procesos productivo .....	74
Figura N° 18 ¿Estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén? .....	87
Figura N° 19 ¿Estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa? ...	89
Figura N° 20 ¿La empresa cuenta con personal especializado con capacidad de respuesta para solucionar problemas? .....	90
Figura N° 21 ¿Los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores? .....	91
Figura N° 22 ¿Los materiales son utilizados de forma óptima? .....	93
Figura N° 23 ¿Se utilizan los equipos de una manera responsable?.....	95
Figura N° 24 Eficiencia.....	96
Figura N° 25 ¿El cliente está conforme con la atención que se le brinda? .....	98
Figura N° 26 ¿El cliente se identifica con la empresa?.....	100
Figura N° 27 ¿Existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería? .....	102
Figura N° 28 ¿Los pedidos son entregados a los clientes oportunamente? .....	104
Figura N° 29 ¿Se definen indicadores para evaluar la eficacia de los despachos? .....	106
Figura N° 30 ¿Se generan alternativas de solución ante los problemas? .....	108
Figura N° 31 Eficacia .....	109
Figura N° 32 ¿Existe tiempos muertos en su centro de labores? .....	111
Figura N° 33 ¿Existen despachos duplicados? .....	113

Figura N° 34 ¿Los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa? .....	115
Figura N° 35 ¿Los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería? .....	117
Figura N° 36 ¿Reciben con anticipación los pedidos para despacho? .....	119
Figura N° 37 ¿Siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos? ...	121
Figura N° 38 Productividad Estrecha .....	122
Figura N° 39 ¿Existe competencia para el puesto de trabajo asignado? .....	124
Figura N° 40 ¿Hay trabajo en equipo? .....	126
Figura N° 41 ¿La empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados? .....	127
Figura N° 42 ¿Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva? .	129
Figura N° 43 ¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos? .....	131
Figura N° 44 ¿Se sienten comprometidos con las operaciones? .....	133
Figura N° 45 Efectividad .....	134
Figura N° 46 ¿Cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo? .....	136
Figura N° 47 ¿Cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades? .	137
Figura N° 48 ¿Existen productos mermados después de un despacho? .....	139
Figura N° 49 ¿Las entregas en el punto final del cliente llegan conforme? .....	140
Figura N° 50 ¿Los clientes están conformes con los horarios de entrega? .....	141
Figura N° 51 ¿Se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos? .	143
Figura N° 52 Calidad .....	144
Figura N° 53 Productividad .....	145

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue evaluar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017. Se trata de una investigación no experimental descriptiva, que se efectuó en el almacén de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017, tomando ciertos parámetros preestablecidos propios de los autores, se tomó a un grupo de estudio de (30 colaboradores). Para determinar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017, se aplicó un instrumento validado denominado “encuesta Ransa 2017”, donde se consideró pruebas de elección múltiple, tanto a nivel pre-test como de post-test a un grupo piloto y un grupo de estudio. Cuyos resultados obtenidos se muestra que la empresa Ransa Comercial tiene un medio nivel de productividad y cuenta con los recursos necesarios para potenciar la productividad en sus actividades,

Palabras clave: Productividad – eficiencia – eficacia – productividad estrecha – efectividad – calidad.

## ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the level of productivity in the management mass consumption and retail stores of the company RANSA - MOCHE 2017. This is a non – descriptive experimental investigation, which was carried out in the warehouse of mass consumption and retail of the Company Ransa - Moche 2017, taking certain pre-established parameters of the authors. It was taken to a study group (30 collaborators). In order to determine the level of productivity in the management of warehouses of mass consumption and retail of the company Ransa Moche 2017, a validated instrument called "Ransa 2017 survey" was applied, where multiple choice tests were considered, both pre-test and post-test to a Pilot group and a Study group. The results are showing that the company Ransa Commercial has a medium level of productivity and has the resources to boost productivity in its activities.

Key words: Productivity - efficiency - efficacy - narrow productivity - effectiveness - quality.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### I.1. Realidad problemática

Según López (2013) la productividad viene a ser el volumen de producción que puede originar, con un gasto en un determinado tiempo, con la finalidad de crear capital con su utilidad. También Bain (1985) refiere que en los negocios la productividad, están directamente proporcional a mayor apego a los clientes, a un incremento de movimiento de liquidez, a un mejor redito de los activos y sustanciosas ganancias. Mayor ganancia implica que habrá mayor disponibilidad de capital para invertir en la expansión de la capacidad productiva de forma estratégica. Además, Jiménez & Castro (2009) sostiene que la Productividad es una relación entre la cantidad producida de bienes y servicios entre la cantidad de insumos y bienes usados. Sostiene Lefcovich (2009) señala que la Productividad es el vínculo entre cierta elaboración de productos con el consumo de cierta materia prima e insumo. Por medio de los valores determinados en la medida o fórmula, para la combinación óptima de los elementos que forman parte de los insumos, logren altos niveles de producción. Menciona Biasca (2006) que la productividad es un tema económico muy trascendental porque es una medida de eficiencia en donde hacen su transformación los medios o recursos en bienes y servicios.

Los investigadores señalan que por medio de la productividad, se puede aprovechar de forma eficiente los recursos de las materias primas, que están limitadas en algunos casos en la naturaleza, permitiendo lograr una optimización en el proceso productivo en la empresa y es relevante mostrar que esto, deriva a un necesario estudio profundo en el proceso productivo, para determinar la mejor forma de utilizar los recursos e insumos, para evitar los desperdicios por el mal uso o mala programación de trabajo que se pueda desarrollar en las actividades operativas.

Jiménez & Castro (2009) indica que la única forma que una empresa puede expandirse y obtener mayores ganancias es generando productividad por ello radica su importancia. La herramienta fundamental que origina mayor productividad, está enmarcada en el uso de métodos, análisis y manejo de tiempos, sistema de pago de salarios. Por otro lado, Lefcovich (2009) asevera la importancia de la productividad que, en el sector empresarial, las empresas obtengan una productividad mayor que el promedio, serán las que cuenten con mayores ganancias los cuales estas crecerán más rápido que la competencia. Permitiendo que estas ganancias se reinviertan robustezcan a las empresas que las han obtenido. En caso contrario que, si las ganancias fueron menores a las ganancias promedio de las empresas del sector, se apresuran a una contingencia en cuanto a ser competitivos y también desaparezcan del

sector. Biasca (2006) para el aumento de la productividad en la empresa es importante y exigente un análisis de los aspectos internos, además de un análisis del medio donde opera la empresa, siendo así que la productividad será uno de los temas primordiales en este siglo que abordaran las empresas a fin que se mantengan y logren posición en el mercado, en cada sector que desarrollan sus actividades. Asegura Bain (1985) la importancia de la productividad se da en el logro de las metas nacionales, empresariales, personales. Siendo posible mayor producción en el futuro, utilizando los mismos insumos y la escala de vida se incrementa.

Sostiene Biasca (2006) que cada uno de los países tienen sus propios problemas de índole, demográfico, político, económico, tecnológico y social interrelacionar a todos ellos en un solo trabajo sería un problema y uno de esos problemas radica en la productividad que implica menor crecimiento económico a comparación de los demás países, por tanto, es esencial cambiar la tendencia por medio de un trabajo y esfuerzo a fin que aumente rítmicamente sostenida y significativa la productividad. Menor crecimiento económico, desencadena las crisis sociales, políticas, demográficas y otros que intervienen como factores importantes en la nación. Asegura Bain (1985) pudiendo elevar la productividad nacional es la única manera de lograr aumentar la real riqueza de la nación. Un uso más óptimo de los insumos reduce la cantidad desperdiciada, permitiendo apoyar en conservar los insumos escasos, de elevado precio. También señala en su investigación que si no hay aumento en la productividad que permita equilibrar el aumento de los salarios de los colaboradores y otros costos que están en la parte operativa se traducirá a los precios el cual devengará en mayor inflación. Por tanto, culmina que un aumento en la productividad es la única forma para resolver los problemas económicos mayúsculos que son la inflación, el desempleo, y una balanza comercial en déficit, y la paridad de moneda inestable.

Lefcovich (2009) afirma que, si es factible, producir de mayor grado en el futuro utilizando de manera igual o menor los recursos entonces, la productividad elevará a una mejor calidad de vida de los participantes, obteniendo beneficios de la productividad, porque la proporción de la futura producción económica crecerá gracias a la mejora de la productividad, por tanto, a cada uno de los participantes también se le otorgará en una proporción mayor a lo que se le daba. El efecto inmediato que resolverá es evitar disputas entre grupos competidores que se pelean por proporciones más pequeñas. Biasca (2006) en su estudio asegura que los beneficios que atrae la productividad a nivel macroeconómico genera, una repercusión en otros indicadores de nivel económico y social, como son los siguientes una mejora en el nivel de vida de la nación, rebaja la cantidad de horas trabajadas por persona hasta cierto tope,

acelera una mayor capacidad de negociación a nivel internacional, otorga un mejor adelanto tecnológico.

Lefcovich (2009) sostiene que es necesario hacer una evaluación total e integral de la productividad y los costes mediante el monitoreo porque son objetivos críticos. Por tanto, hacerlo implicará un constante control en el comportamiento de la productividad, manejo de los costos, preparación de los servicios y alcanzar altos niveles de satisfacción, el cual es necesario para poder pretender una ventaja competitiva, que sostenga la posición de la empresa en el futuro. El entorno externo se encuentra realizando cambios significativos en diferentes sectores, los directivos tendrán que adaptarse a los cambios y es importante para el autor se implemente las herramientas de estudio, como ejemplo la curva de la experiencia. Asevera Bain (1985) que la necesidad de mejoramiento en la productividad es permitir lograr que los colaboradores entiendan que la empresa es una fuente de satisfacción y sustento para sus necesidades primarias, secundarias, terciarias como lo indica el triángulo de Maslow, entonces los colaboradores se transformarían en individuos altamente productivos. En su estudio Jiménez & Castro (2009) señala que la productividad es sinónimo de rendimiento para que una empresa sea rentable o altamente productivo, necesita que su sistema se encuentre enfocado en producir el máximo de bienes y servicios en un periodo de tiempo establecido por tanto es necesario establecer parámetros e indicadores de medición. Así mismo Biasca (2006) siempre habrá una necesidad que determine el aumento de la productividad en la empresa, por tanto, aumentar la productividad no es la única o lo más importante, puesto que la productividad es un medio mas no un fin, es un medio para que la organización alcance los fines pretendidos, aunque la obtención de un mejor futuro depende parcialmente de acceder a un grado de productividad mayor. El incremento de productividad es una condición que se necesita, mas no es lo suficiente para que se logre una mejor compañía. Señala Deming (1989) va de la mano la calidad con la productividad porque al incrementar la mejora en la calidad también tiene un efecto directo y pasa igual con la productividad, la necesidad de usar herramientas para incrementar la productividad también está relacionado con las herramientas de mejora continua y curva de experiencia.

En la industria logística en el sector consumo masivo y retail, uno de los principales problemas es identificar los parámetros de medición de la productividad del servicio, como lo hacen las empresas manufactureras, en consecuencia, la falta de la capacidad de evaluar adecuadamente sus operaciones y mejorarlas. Además, la intangibilidad de la productividad del servicio y la complejidad de las medidas de insumos y productos, imponen serias limitaciones a la medición de la productividad en las industrias de servicios. La industria de la

logística en el sector de consumo masivo y retail no identifica claramente los factores que influyen en la productividad y no son capaces de resolver los problemas críticos de productividad, debido a las variables y los comportamientos de la industria de servicios. El estado de productividad existente en la industria de la logística en el sector de consumo masivo y retail en el Perú no está bien identificado. No hay un sistema de medición de productividad definido y confiable. La tasa de utilización de cada recurso no es bien conocida. Esto crea un problema para la industria de servicios para una mayor mejora. Por lo tanto, se considera que los problemas mencionados anteriormente son los principales desafíos de la industria de servicios en general y esto se refleja en el rendimiento de la productividad.

En virtud de las razones antes expuestas como la carencia de identificación de parámetros de medición de la productividad, así como limitaciones en las mediciones de la Productividad, falta de identificación del estado de la productividad, no existir un sistema de control diseñado para medir la productividad, estas características están asociadas, como problemas de medición de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche, por ser también una empresa de servicios, por lo que se ve la necesidad de formular, evaluar y establecer un modelo estándar de medición de la productividad, que pudiera determinar la identificación de parámetros de la productividad, estableciendo mediciones de la productividad sin limitación alguna, pudiendo identificar el estado de la productividad de manera clara, generando un sistema de medición de la productividad de manera estándar, en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche, La herramienta de medición concebida podrá identificar y medir el nivel de la productividad, y sus dimensiones como eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad, calidad, por medio de los colaboradores de la empresa en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche, por lo que se formula la siguiente pregunta.

## **I.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017?

## **I.3. Justificación**

La siguiente investigación se sustenta y tiene justificación teórica en lo afirmado por Herrera, Martínez, & Villalobos, (2010) el concepto clásico y más comúnmente manejado de productividad es el que la identifica como la relación volumétrica entre los resultados alcanzados en un periodo de tiempo determinado y los insumos utilizados. Esta definición es



congruente con la ya famosa frase de “hacer más con menos”. La empresa debe considerar dos aspectos fundamentales en lo interno trabajar y mejorar la calidad del producto, redundar en la reducción de costos, diversificar la producción, etc., y en lo externo definir con precisión que producir, donde producir y a quien vender. Acciones de mejora en los procesos de trabajo en los productos, en los aspectos mercadológicos y financieros. Creando un ambiente de mejora continua en todos y cada uno de los aspectos de la empresa Pág. 35, 36, 37. En la investigación se tomó conceptos fundamentales los cuales tienen mayor influencia en la productividad de una empresa Ransa.

Aplicando la investigación en la empresa Ransa se justifica el análisis profundo e integral sobre el comportamiento y desempeño de la empresa en las dimensiones como eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad y calidad. Cada una de estas requiere del diseño y definición de sus respectivos indicadores que permitan a su vez, cuantificarlas. Por medio de este modelo de análisis se podrá obtener calificaciones en el nivel de productividad de la empresas en su integridad, también identificar las limitantes que afligen a la empresa, que no permiten la productividad, luego a partir de ese momento se propondrán cuáles son las necesidades que se tienen que mejorar, para incrementar la productividad de manera científica, por otro lado se afirma que si no hay una evaluación y correcta medición, de los indicadores de la productividad, no se podrán identificar los puntos críticos para mejorar. El estudio realizado sobre el tema, también podrá servir como un modelo de guía para las empresas que necesiten tener mayor información para mejorar la productividad y así tener mayor rendimiento en su sistema productivo. Las empresas pequeñas a nivel nacional no tienen una correcta interpretación de la productividad, esto se ve reflejado en la gran cantidad de microempresarios que cierran sus negocios al poco tiempo de haber empezado sus actividades. La forma de medición se sitúa, en que la productividad no se puede medir por números, directamente sino se tiene que tener un modelo de medida o un instrumento de medición, para hacerlo de forma integral y forma más científica en otras palabras hay que saber medir. Para mejorar la productividad de la empresa Ransa Comercial se debe de conocer más a sus trabajadores, como cuáles son sus motivaciones que aspiraciones tienen en la empresa y evaluar con que acciones se obtuvo un resultado esperado, previa planificación por las operaciones, el resultado de este diagnóstico nos permitió ver de una forma más clara, las posturas que toman los trabajadores frente a un evento. En este trabajo se mostró que la productividad está directamente influenciada por los trabajadores de la empresa Ransa,

Académicamente es justificable el estudio porque el eje temático se encuentra en Operaciones, con su línea de investigación de Productividad el cual tiene fundamento en la Carrera de Administración, en los cursos relacionado a Optimización de la Producción, para

la evaluación de los niveles de producción y planteamiento de modelos de producción, optimizando de manera estratégica el incremento de la productividad. El Comportamiento organizacional y Recursos Humanos, la motivación y otros elementos que inciden en el comportamiento del individuo o grupo es fundamental para incrementar la productividad a otros niveles. Gestión de procesos, se puede identificar mediante esta forma de estudio los procesos de la cadena de producción y los sitios que adolece y limita los puntos lentos, para identificar, mejorar, modificar, eliminar y agregar cambios en el proceso, con el fin de mejorar la productividad. Estadística para la elaboración de reportes e información relacionado a las mediciones de todas las dimensiones y generar cuestionarios a fin, de poder medir las variables que engloban los resultados arrojados, por los indicadores y poder tener mayor control en el proceso de identificación, en ese sentido llevar a cabo toma de decisiones para que la proyección ejercida de la productividad, se relacione con la proyección de productividad programada o planteada en el planeamiento estratégico. Lo importante es saber que la productividad este dentro del control que se le asigne en sus resultados. La productividad se debe concentrar como elemento de la gestión, más que como un programa establecido, porque un proceso de gestión de productividad otorga y expone los problemas que tiene la empresa que se tienen que solucionar, para dar mayor garantía al incremento de la productividad.

#### **I.4. Limitaciones**

Las limitaciones que actualmente se presentaron en la empresa Ransa que el personal es nuevo, esto puedo inferir de forma positiva a los resultados de la encuesta, también tenemos la sobre operatividad por estar en campaña y los almaceneros están con sobrecarga de trabajo, estos dos factores pueden influir en los resultados de la encuesta si el personal no es objetivo con sus respuestas y solo se deja llevar por el momento. Tomando en cuenta estas limitaciones se decidió realizar la encuesta después de haberse realizado el abono de los sueldos de los colaboradores y en el día que se tiene más bajo las operaciones para que los colaboradores estén relajados y puedan leer con detenimiento las preguntas y puedan responder lo más objetivamente posible.

#### **I.5. Objetivos**

##### **I.5.1. Objetivo general**

Evaluar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.

### **I.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de eficiencia en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.
- Revisar el nivel de eficacia en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.
- Examinar el nivel de productividad estrecha en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.
- Ubicar el nivel de efectividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.
- Señalar el nivel de calidad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

Por cuestiones metodológicas en el marco teórico, la secuencia de los antecedentes es mencionado, según el orden de los objetivos específicos.

### a) Antecedentes

En la tesis titulada *Factores humanos que influyen en la productividad del área movistar tv técnico en la empresa ATENTO Trujillo 2016*, de Díaz y Reyes (2016) publicado en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, desarrollado como tipo de investigación descriptiva correlacional, busca evaluar la correlación que existe entre las variables para cuantificar el grado de relación entre dichas variables, la investigación está enfocada en los factores humanos que influyen en la productividad, los resultados obtenidos muestran que existen factores humanos, con un alto nivel de presencia en los colaboradores, siendo las más resaltantes 4 factores de mayor influencia, Normas, Identificación y Compromiso, Cohesión y Clima Organizacional además, como factores humanos que ejercen una influencia negativa se identificó 3 factores como es la Motivación, los Beneficios y la oportunidad de desarrollo, esto sienta un precedente para el presente trabajo, que se realizó en la empresa Ransa – Moche 2017, para identificar de forma más efectiva, los factores humanos negativos y positivos que influyen directamente en la productividad de la empresa. Los antecedentes nos indica que los factores humanos están ligados a la productividad, por lo cual es importante evaluar y analizar el comportamiento de la dimensión eficiencia y cómo influye en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017, para sí tomar decisiones que permitan establecer un mejor contacto con los colaboradores

De la tesis traducida al español denominada *La productividad – Medición y Mejora*, de Myronenko (2012). Publicado en el repositorio de la KTH Architecture and the Built Environment, en Estocolmo Suecia, asevera que mediante su estudio el objetivo es medir la productividad, relacionados a los métodos de medición del desempeño de la empresa, haciendo, proponiendo, planteando e implementando los métodos científicos a los sistemas de productividad. Concluye la implantación en la empresa de tecnologías, automatización, modernización de la producción son esenciales para lograr una mayor productividad, también proponen una mejora de la estructura del personal, la formación del personal, los cambios en las relaciones de producción y del personal administrativo, señala también que la productividad laboral es un indicador clave para medir la eficiencia de la mano de obra de manera individual y colectiva en la fabricación o elaboración de cualquier producto. Finalizan diciendo que el incremento de productividad se genera cuando la proporción de trabajo vivo disminuye y la proporción de mano de obra materializada aumenta, además sostiene que,

usando métodos de gestión de calidad, ubicación del personal, producción, capital, energía y otros que intervienen en la producción, la empresa puede ahorrar dinero e incrementar la productividad. El antecedente nos proporciona con base los elementos que se tienen que tener en cuenta para tomar una medición de la productividad en la empresa, mencionan la eficiencia, por medio una buen estructuración del personal, donde también estamos considerando en la dimensión de estudio, para determinar el comportamiento del nivel de desempeño de la productividad en la empresa Ransa – Moche 2017, también es importante señalar que el estudio de la calidad como dimensión es tomada en importancia y otros elementos detallados, el cual están incluidos en los estudios de las dimensiones que estamos abordando para el estado general sobre la determinación del nivel de la productividad de la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017.

De la tesis *Impacto de Just in Time en los insumos de calzado, para mejorar la productividad de la cadena distribuidora de las empresas la Nueva Piel SAC y Kevintop SAC de El Porvenir, 2014*, de Cabeza y Rodríguez (2014). Publicado en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, Sostiene que para mejorar la productividad de las empresas, que distribuyen los insumos importados, para el sector calzado en la ciudad de Trujillo, se debe medir el nivel de desempeño en el comportamiento de la gestión en logística, por tanto utilizando instrumentos de encuestas, entrevistas, haciendo también una propuesta en innovación aplicando nuevas estrategias, propusieron una política de compra y manejo de materiales e insumos, con la finalidad de otorgar mayor rendimiento en el proceso productivo, por la optimización de importaciones. Concluyen que hay un buen manejo en la compra de materias primas en forma de importación a países de China, Estados Unidos, Alemania, permitiendo elevar la productividad de los que venden los insumos y desarrollar la industria del calzado, porque la mayoría de fabricantes utilizan los insumos que se importan, Hicieron un estudio del personal en el clima organizacional, materias primas, calidad. Que son importantes en la mejora de la productividad. El antecedente nos muestra que este estudio, se relaciona porque tiene elementos que sustentan la evaluación de la productividad en cuanto a sus variables, en ese sentido esta la eficacia como componente importante de su evaluación, este componente forma parte del estudio que se va a realizar a la empresa Ransa – Moche 2017, además. Otro aspecto que han considerado es la Calidad donde también hemos considerado en una dimensión, que es importante evaluar el nivel de desempeño, y el uso de materias primas de manera óptima que guarda relación con la eficacia y la eficiencia.

En la tesis traducida denominada *Ensayos sobre gestión de operaciones: Configuración de los empleados para alcanzar el éxito*, de Gibson (2015). Publicado en el repositorio de la

Universidad de Harvard Escuela de Negocios en Estados Unidos, sostiene que la Globalización, es un factor que influye en que las organizaciones, esperan más de sus colaboradores, las organizaciones se han vuelto más dinámicas y los requisitos de productividad no han disminuido, el estudio se basa en determinar cómo es la relación entre el capital humano y los resultados operacionales. Este estudio se enfoca en explorar el impacto de las decisiones de gestión en los equipos de los empleados. Así como las empresas utilizan y generan su fuerza de trabajo, para generar productividad estudiando las prácticas en equipo de los colaboradores, ser más óptimos en la asignación de tareas, en los diversos contextos del trabajo, la medición a corto plazo y largo plazo del desempeño del capital humano y la organización. Concluye que conduce a la gestión del talento humano como investigación para evaluar mejor, retener y desarrollar al personal, otorgando importancia al desenvolvimiento en la empresa, mediante una gestión estratégica de los recursos humanos, lo cual incidirá en la productividad de la empresa, haciendo una recopilación de experiencias de los colaboradores. Los antecedentes de esta tesis está relacionado en parte con nuestro estudio, porque se relaciona con la dimensión eficiencia y como mejorarlo, por tanto es importante mencionarlo, tomar la idea de cómo otros países gestionan de forma estratégica sus recursos humanos y los resultados como determinan su productividad a fin de conducir a nuestra realidad, el método de análisis de estudio de adaptación, ver que partes convendría, validar, adoptar y determinar en la aplicación de los estudios y el alcance que otorgaría para la observación de fenómenos de la realidad empresarial.

La tesis titulada *Propuesta de plan de producción en la línea de ranurados para el mejoramiento de la productividad de la empresa Ranor Ind. SRL de la ciudad de Trujillo 2015*, Cruzado y Miranda (2015), publicado en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, Asevera que es importante, para mejorar la productividad de la empresa, que mediante el resultado de los indicadores clave, trabajar con un plan de producción, por tanto utilizan información documentaria relacionada, con el nivel de producción y el volumen de ventas que la empresa pudo generar en dos años previos, con la finalidad de tener un diagnóstico de la situación de la empresa en el momento, se hizo el análisis sobre el caso y se plantearon las siguientes acciones y herramientas por parte del plan de producción, que podrán identificar y medir de mejor forma la productividad en la empresa. Pudieron proponer en su estudio, elaborar e implementar lo siguiente, pronóstico de ventas, planes de demanda agregado, plan maestro de producción, control de procesos, después de la incorporación de las acciones se pudo constatar, una mejora importante en la productividad en mayor incremento en sus dimensiones, que consideraron que es materia prima, mano de obra, capacidad en la producción. Concluye que mediante la implementación de la propuesta del plan de producción

mejoraron la productividad de forma considerable. El antecedente contribuye a reforzar que es importante tener una evaluación de la productividad de la empresa Ransa – Moche 2017, el trabajo que se desarrollara, involucra evaluar el nivel de desempeño de la mano de obra y se relaciona con el estudio, en la determinación del comportamiento de la eficiencia y la eficacia, la forma adecuada de la utilización de los recursos y materias primas también se relaciona en el estudio con la efectividad, así mismo la capacidad de la producción de los servicios que brinda empresa Ranor, también se relaciona con las dimensiones que se estará esbozando en el estudio a la empresa Ransa – Moche 2017, permitiendo determinar cuál es el nivel de productividad de la empresa en relación a los servicios que presta.

De la tesis traducida el cual se denomina *Optimización de la Cadena de Suministro Location – Allocation Redes de Distribución: Un estudio de Caso*, de Helberg (2013). La tesis está contenida y publicada en el repositorio de la Universidad de Brigham Young University, en la ciudad de Provo, país Estados Unidos, asevera y sostiene que: La productividad de la empresa, la rentabilidad y la calidad del servicio que se prestan está vinculada y asociada con la decisión de ubicación de los centros de distribución, en el diseño de la cadena de suministro, mediante un estudio realizado con una herramienta de software, para simular los modelos pudieron determinar que efectivamente, se puede realizar estudios de medición de tiempos de envíos, vinculada a elementos que tienen que ver con la distribución, pues permite reducir tiempos y optimizar el proceso de atención al cliente, por parte de los distribuidores, permitiendo mejorar el servicio de distribución. Concluye que se ha realizado el estudio y se ha podido apreciar el mejoramiento, en el incremento de distribución hacia los clientes, por medio de la aplicación de estos modelos de estudio, en la empresa que menciona esta tesis. Ha permitido mitigar la duración o capacidad de respuesta al tiempo de atención, reducción de costos por reprogramación de inventarios, porque se optimiza su canalización. Los antecedentes antes aseverados por la tesis, guarda relación con el estudio, en el sentido que se busca determinar el nivel de productividad, en almacenes de la empresa Ransa porque es una empresa de servicios, el estudio que se realiza también está enfocado en el manejo de la distribución de los productos que se ofrece a los clientes, el método para determinar la mejora en el rendimiento de la productividad, está involucrado en el diseño de ubicación de los distribuidores y como mejorar la efectividad en su servicio, esta dimensión que menciona la tesis, guarda relación con la dimensión efectividad, que se está proponiendo para evaluar el nivel de productividad, la gestión eficiente de almacenes de la empresa Ransa – Moche 2017.

De la tesis denominada: *Optimización de los procesos en el área de mantenimiento para mejorar la productividad de una planta productora de cemento portland*, de Montoya (2015) publicado en el repositorio de la Universidad Católica de Santa María de la ciudad de Arequipa, sostiene que la productividad es muy necesario en una empresa de producción, tal es el caso de la empresa que produce cemento, para lograr su posición en el mercado, por tanto este estudio se realizó, en el área de mantenimiento en la planta de la empresa, se hizo un análisis de las actividades en el sector de mantenimiento, con la finalidad de identificar las limitantes que hubiere, luego por medio de una formulación de la optimización en la gestión de procesos, pudieron definir con claridad que actividades eran las que tenían que eliminar y modificar para poder tener incremento en la productividad. Concluye que la empresa tiene que contar con un sistema de gestión, continuamente actualizado según las políticas del área, se podrá tener una organización efectiva en la resolución de los mismos. Los antecedentes de este estudio nos permiten proponer, que también en la evaluación se podría tomar en cuenta una verificación de las limitantes y asociarlos a nuestro tema de estudio, en el rango de las preguntas que tenemos que realizar, para poder hacer una evaluación sobre lo que adolece o afecta a la empresa Ransa – Moche 2017, siendo más a objetivos y puntuales en las preguntas.

En la Propuesta de optimización de recursos involucrados en el mantenimiento de equipos para mejorar la productividad de la operación Ferreyros – Las Bambas, de Villanueva (2016), publicado en el repositorio de la Universidad Católica de Santa María, en la ciudad de Arequipa, sustenta que su trabajo en el análisis de las actividades, mediante la medición de los procesos, en relación al tiempo recolección de datos y evaluación para determinar los puntos críticos, que determinan la agilidad de la empresa, también realizó un planteamiento de mejoras, para que se incremente la productividad en la gestión de los procesos. Concluye que hubo una mala gestión, por parte del uso del tiempo denominándolo tiempo improductivo, por tanto, hubo incremento de personal por tanto eficiencia baja. Así mismo menciona que hay un clima laboral tenso y condiciones de trabajo que no son adecuadas, por tanto, no ha cumplido con la exigencia que consta en el contrato firmado con la mina Las Bambas, También hay un deficiente control en el uso de las herramientas en el área de almacén, porque se ha determinado mucha pérdida de herramientas, falta de capacitación al personal. De los antecedentes antes mostrados, nos permite tener cuidado en el momento de la evaluación, esos puntos importantes en el área donde vamos a evaluar, determinar cómo se encuentra desempeñando la productividad en la empresa Ransa – Moche 2017.



## b) Bases teóricas

### 1. Productividad.

El concepto de la palabra productividad se basa en su origen etimológico en el latín, donde el término que lo conforma empieza con el prefijo pro- que significa hacia adelante, luego contiene un vocablo –ductos- que describe algo conducido o guiado; el –tivo- se refiere a una relación de activo y pasivo, para finalizar tenemos el subfijo -dad que habla sobre una cualidad. La productividad ha sido mencionada por primera vez en un artículo de Quesnay en el año 1766. Littré (1883) definió la productividad como la facultad de producir, es decir el deseo de producir. Sin embargo, no fue sino hasta principios del siglo veinte, que el término adquirió un significado más preciso como una relación entre lo producido y los medios empleados para hacerla, en el tiempo programado. En 1950, la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE) (1950) ofreció una definición más formal de productividad. Productividad es el cociente, que se obtiene al dividir la producción por uno de los elementos que conforman la producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima, según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc. Apuntes de Mejoramiento de la Productividad de la UNIDEG

#### Modelos

Siglo XVIII, Quesnay (1766) la palabra productividad aparece por primera vez

Siglo XIX, Littré (1883) facultad de producir

Siglo XX:

- Early (1905) relación entre la producción y los medios empleados para lograrla.
- OCEE (1950) cociente que es resultante al dividir la producción por uno de los elementos que conforman la producción.
- Davis (1955) cambio en el producto obtenido por recursos gastados.
- Fabricant (1962) siempre una razón entre la producción y los insumos.
- Kendrick y Creamer (1965) en su libro definiciones funcionales enfocada para la productividad parcial, también factor total y productividad total.
- Siegel (1976) una familia de razones entre la producción y los insumos.
- Sumanth (1979) productividad total – razón de producción tangible entre insumos tangibles.
- Prokopenko (1989) La gestión de la productividad.

Siglo XXI:

- Herrera, Martínez, & Villalobos, (2010) Medición de la productividad en México: aspectos metodológicos.

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) los efectos positivos de la productividad se pueden evaluar por medio de 05 variables básicas eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad, calidad, así mismo cada una de estas variables requiere del diseño y definición de sus indicadores que permitirán cuantificarlas que podrá ser aplicado a cualquier empresa sin importar su tamaño; por otro lado Gutiérrez (2014) productividad se relaciona con los resultados que se obtiene en un proceso, por cuanto incrementar la productividad es lograr mejores resultados empleando, de forma óptima los recursos empleados para producirlos, en resumen viene a ser la división de los resultados obtenidos entre los recursos empleados. Jiménez & Castro (2009) productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para inspeccionar y analizar la capacidad del rendimiento de los talleres, así como las maquinas, además los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en término de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. López (2012). La productividad es la rapidez con la que se realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo; y no siempre es la velocidad de una transformación física, porque también hay transformaciones mentales, que son intangibles, como se da en la creatividad del pensamiento y en lo espiritual. También es una medida de potencia de transformación, para cambiar de forma rápida la riqueza natural original; la que permanece indiferente e inerte, hasta hacerla conocida y dinámica; la riqueza natural, por ejemplo, el petróleo crudo estuvo mucho tiempo indiferente e inerte, hasta por medio de un proceso se transforma a petróleo en combustible como producto conocido y con valor. La perseverancia es un recurso como conducta humana, que evita la imposibilidad. Galindo & Ríos (2015) la productividad es una medida de que tan eficientemente utilizamos en nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mayor valor económico con menor trabajo o menor capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo, la productividad es un indicador para la toma de decisión por parte de los miembros de alta jerarquía de la empresa. Estudio del trabajo OIT, menciona que la productividad es una relación entre la producción otorgada y los insumos utilizados para generarla.

## 2. Medición de la productividad. -

Herrera, Martínez, & Villalobos, (2010) establece que dentro de los objetivos que la empresa se interponga, debe estar relacionado con las actividades, los cuales deben tener relación directa con incrementar el rendimiento productivo y bajar los costos por unidad producida, permitiendo que se logre una mayor producción de bienes para un mayor grupo de personas, si se logra una mayor capacidad de producir más con menos entonces resultara un mayor trabajo para más personas, durante una mayor acumulación de horas por año. Así mismo menciona que es importante tener en cuenta la aplicación inteligente de los principios de los métodos o modelos, el estudio de tiempos y los sistemas de salarios se lograra incrementar una mayor proliferación de más productores de bienes y servicios, al mismo tiempo se incrementa una mayor capacidad de compra de los consumidores, por tanto, la aplicación de estos modelos y métodos implica a contribuir una disminución del desempleo y un fortalecimiento de la asistencia social. Sena (2003) la medición de la productividad tiene su vinculación entre la cuantificación de la producción lograda y los insumos que se han usado en el proceso de producción, Lefcovich (2009) la productividad viene a ser con claridad la relación entre los inputs o insumos entrantes y los outputs o productos salientes, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad del producto. En algunos casos la unidad se mide de forma inmediata y siempre se hace la medición de la productividad por unidad de tiempo, por ejemplo, en el caso existente de los servicios que presta la medicina y de salud, la medida de productividad en este sector se genera por la relación existente entre el número de consultas otorgadas por hora / medico. La productividad se mediría a partir del costo por consulta, mismo que estaría integrado no solo por el tiempo dedicado por el medico a esa consulta, sino también por todos los demás inputs o insumos requeridos que involucren este evento particular, como pueden ser materiales de curación medicamentos empleados, tiempo de la enfermera, etc.

Modelo 1, las empresas para medir la productividad de las mismas, hacen la medición con la siguiente formula.

$$\text{Productividad} = \frac{\# \text{ Unidades producidas}}{\text{Inputs Empleados}}$$

Modelo 2, este modelo se aplica muy bien a las empresas manufactureras, talleres o que fabriquen en forma lineal y homogénea sus productos, aunque muchas empresas tienen producción heterogénea en valor como en volumen de producción, según la capacidad tecnológica le puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la

productividad global se mide basándose en un número definido de “centros de utilidades”. Que señalan de manera adecuada la actividad real de la empresa y se establece en la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción a} + \text{Prod. B} + \text{Prod. N....}}{\text{Insumos empleados}}$$

Modelo 3, se relaciona con la Productividad laboral, finalmente otras empresas miden su productividad en función del valor comercial de los productos.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Ventas netas de la empresa}}{\text{Salarios pagados}}$$

Modelo 4, en el siguiente modelo podemos apreciar la fórmula que se utiliza para la productividad del trabajo que vendría a ser:

$$\text{Productividad del Trabajo} = \frac{\text{Unidades Producidas}}{\text{Total, de horas trabajadas.}}$$

Modelo 5, se relaciona con la Productividad Global, la utilización de un solo recurso en input para medir la productividad, como se muestra arriba se conoce como productividad mono factorial, Sin embargo, la productividad multifactorial supone una visión más amplia, que incluye todos los inputs (trabajo, material, energía, tierra, instalaciones, servicios, capital). La productividad multifactorial es conocida como productividad de factor total. La productividad multifactorial se calcula sumando todas las unidades de input a los efectos de conformar el denominador.

$$\text{Productividad Global} = \frac{\text{Output}}{\text{(Trabajo, material, energía, tierra, instalaciones, servicios, capital)}}$$

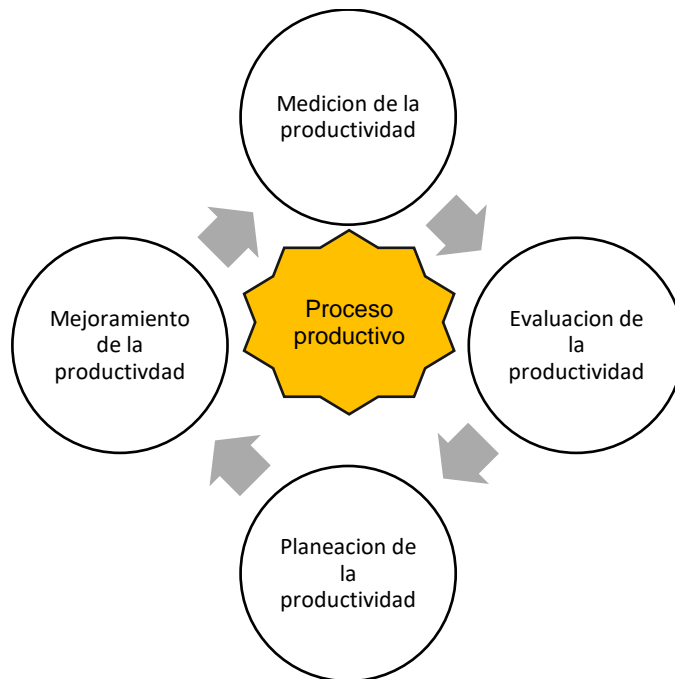
Biasca (2006) indica que para hacer factible el cálculo de la productividad multifactorial, los inputs individuales (denominador) pueden expresarse en unidades monetarias y sumarse.

### 3. Ciclo de la productividad. -

Por medio de esta herramienta se puede mejorar la productividad, de una empresa, de manera objetiva, continua, clara, los apuntes de mejoramiento de la productividad de

la UNIDEG (2014) establece que un programa de productividad, es continuo una vez que se establece, además el ciclo se caracteriza por mostrar la naturaleza del proceso de la productividad, el concepto del ciclo esta precedido en la medición, la evaluación, y la planeación, el mejoramiento las cuatro etapas son importantes no solo uno de ellas, por tanto el estudio se debe realizar con proyecciones a corto plazo y largo plazo, en las unidades orgánicas y en el core business de la empresa ver Anexo N° 6, también Lefcovich (2009) menciona que el ciclo de la productividad, está conformada por una gestión de procesos secuencial de medición, evaluación, planeamiento, mejora de la productividad por lo cual analizaremos cada uno de las partes que conforman la productividad.

Figura N° 1 Ciclo de la Productividad



Fuente: Sumanth, 1979.

Conforme a lo expuesto en la figura N° 1, se hace una exposición de los pasos del ciclo de la productividad, siguiendo la secuencia que está establecida, por tanto se establece, que la medición sirve, para recoger la información de los procesos productivos que involucran a la productividad, la medición es la primera fase del ciclo de la productividad, la evaluación es el proceso donde se filtra y analiza la información recogida en las actividades, la información recogida de la medición se contrastara con la información de los valores prestablecidos en modelos de evaluación a fin de saber

el nivel de evaluación de la productividad, la evaluación forma parte de la segunda fase del ciclo de productividad, en la planeación se a mapeado como mejorar las observaciones encontradas en la evaluación, en la fase de mejoramiento se procede a poner en práctica las recomendaciones hechas en la planificación, entonces se procede a planificar en base a los resultados obtenidos, para mejorar los niveles de la productividad, se propone generar metas y objetivos específicos en el proceso productivo con la intención de elaborar la fórmula más inteligente que, podrá combinar todos los elementos y factores en un óptimo desarrollo de la optimización y así obtener buenos resultados.

4. Productividad Total. - Lefcovich (2009) La productividad total es la media de la productividad del trabajo y del capital, ponderada y ajustada a las fluctuaciones de los precios, la manera de calcular es por el tiempo de trabajo o por un método financiero.

$$Pt. = \frac{Ot}{T + C + M + Q}$$

Pt = Productividad total

Ot = output (producto) total

T = factor trabajo

C = factor capital

M = factor materias primas y piezas compradas

Q = insumo de otros bienes y servicios varios.

5. Estrategias a considerar para aumentar la productividad. - Son estrategias que las empresas, como opciones en la mesa para implementar en las operaciones, según el estado o nivel de la empresa. Lefcovich (2009) con el devenir del tiempo y según las condiciones tecnológicas del momento, características del sistema y marco sociocultural, toda empresa desarrolla una curva de productividad total, debiendo en base a ello determinar, cuál es la ubicación de la empresa en dicha curva a fin de determinar la estrategia más coherente.

- 1) Estrategia 1.- Aumentado la producción y manteniendo constante los insumos que participan en la producción.
- 2) Estrategia 2.- Incrementando la producción y disminuyendo los insumos utilizados para producirla.
- 3) Estrategia 3.- Manteniendo la cantidad producida y disminuyendo los insumos.

- 4) Estrategia 4.- Incrementando la producción en mayor proporción que lo que se incrementan los insumos.
- 5) Estrategia 5.- Disminuyendo los insumos en mayor proporción que la disminución de la producción del producto.

Las estrategias 3 y 5 son reactivas y las estrategias 1, 2 y 4 son proactivas, las empresas con una débil gestión y liderazgo adoptan la estrategia 5 con el afán de sobrevivir y las empresas con una excelente gestión adoptan la estrategia 4, con la finalidad de tener una mayor producción que la tasa de los insumos utilizados.

#### 6. Ratios de la productividad.

Lefcovich (2009) el empleo de ratios de la productividad ayuda a los directores a determinar que tal están actuando en relación al desarrollo de la productividad. Los ratios de productividad multifactorial proporcionan una información más completa entre los factores, pero los problemas fundamentales de la medición persisten, entre dichos problemas tenemos:

- 1) La calidad puede variar, aunque la cantidad de inputs y outputs sea la misma. Compárense un receptor de radio de esta época con uno de los años cuarenta. Los dos son receptores de radio, pero poca gente negará que la calidad ha mejorado. La unidad de medida (un receptor de radio) es la misma, pero la calidad ha variado con el tiempo.
- 2) Los elementos externos pueden producir incrementos o descensos de productividad, de los que el sistema que se estudia no es directamente responsable. Por ejemplo, un sistema eléctrico más fiable puede incrementar notoriamente la producción y por tanto, la productividad; y esto gracias al sistema que sirve de base de la producción, y no a causa de las determinaciones de las acciones que hayan podido tomarse.
- 3) Pueden faltar unidades de medida precisas. No todos los automóviles necesitan los mismos inputs. Algunos automóviles son utilitarios u ordinarios, mientras que otros son de marca como Ferrari o extraordinarios.
- 4) Estos problemas de medición de la productividad se ven particularmente acentuados en el sector servicios en el que el producto final es difícil de definir. Por ejemplo, ni la calidad de un corte de pelo, ni el resultado de un proceso judicial, ni el servicio de un comercio minorista se tienen en cuenta en los datos económicos. En algunos casos se pueden hacer ajuste en la calidad del producto

vendido, pero no en la calidad de la realización de la venta o en una gama más amplia de productos, por tanto, se debe construir y diseñar un modelo o escenario, de medición, con indicadores propios según el perfil de la empresa.

7. La forma de enfoque de la medición de la productividad.

Lefcovich (2009) se mencionan tres aspectos importantes que se deben seguir para tener una forma muy definida y objetiva de abordar la medición de la productividad.

- 1) Midiendo la productividad para un bien particular y bajo determinadas condiciones de producción (proceso, métodos, insumos, etc.) a los efectos de poder representar, las transformaciones en la ratio de productividad, en una gráfica de Control de análisis Estadístico en los Procesos, lo cual permitirá a la empresa, conocer la capacidad productiva de un determinado proceso, las variaciones que se producen e iniciar tomar acciones tendientes a mejorar la misma.
- 2) Midiendo la productividad para un bien bajo determinadas condiciones de producción, determinar la variación que se genera al cambiar determinados factores del proceso o componentes del producto (sin alterar en demasía la capacidad del mismo).
- 3) En cuanto al sector servicios, si bien es compleja su medición, sobre todo para determinados casos en particular, la medición no solo puede sino debe ser realizada. Ejemplos claros de ellos son sectores como los correspondiente a telefonía, distribución de energía, bancos, seguros, educación, salud, servicios, logística, supply chain management, bolsa de valores, otros.

8. Determinación de las variables e indicadores para medir y elevar la productividad. -

Herrera, Martínez, & Villalobos, (2010) la inquietud de mejorar la capacidad de la productividad viene desde la época de los ochenta a partir de la apertura económica y comercial, en ese sentido diversos miembros de diferentes instituciones públicas y privadas, lanzan propuestas con la finalidad de mejorar el rendimiento, a fin de que se eleve, la competitividad del sector productivo y participar del mercado globalizado de una manera cómoda y con utilidades importantes. Por tanto, se llevará a cabo por medio de este estudio de mostrar y desarrollar los elementos básicos que permiten que la productividad de la empresa sea lograda, también los factores que determinan sus niveles y las variables básicas para hacer la medición. Toda empresa tiene como marco económico lograr la mayor capacidad de rentabilidad, mediante una programación y



planteamiento de la racionalización de las materias, equipos y personal que están involucrados, El mercado plantea las alternativas y necesidades a las empresas por tanto el manejo flexible a la adaptación a los cambios que el mercado solicita de manera oportuna, permitirá que la empresa que se adapte de mayor y mejor forma competitiva al mercado, le permitirá lograr una mayor productividad, permitiendo que se posicione más sostenidamente en el entorno, crear escenario con un perfil de empresa. Otra causa que se refiere a las expectativas y preferencias del consumidor, es que es muy variable, según el nivel de vida situado, que se relaciona con sus ingresos y aspectos subjetivos como son su estado anímico, e impulso, hay otros parámetros que inducen al cliente como es el precio, cantidad de bienes sustitutos y complementarios, calidad, ingreso, servicio, oportunidad, variedad, tiempo, garantía.

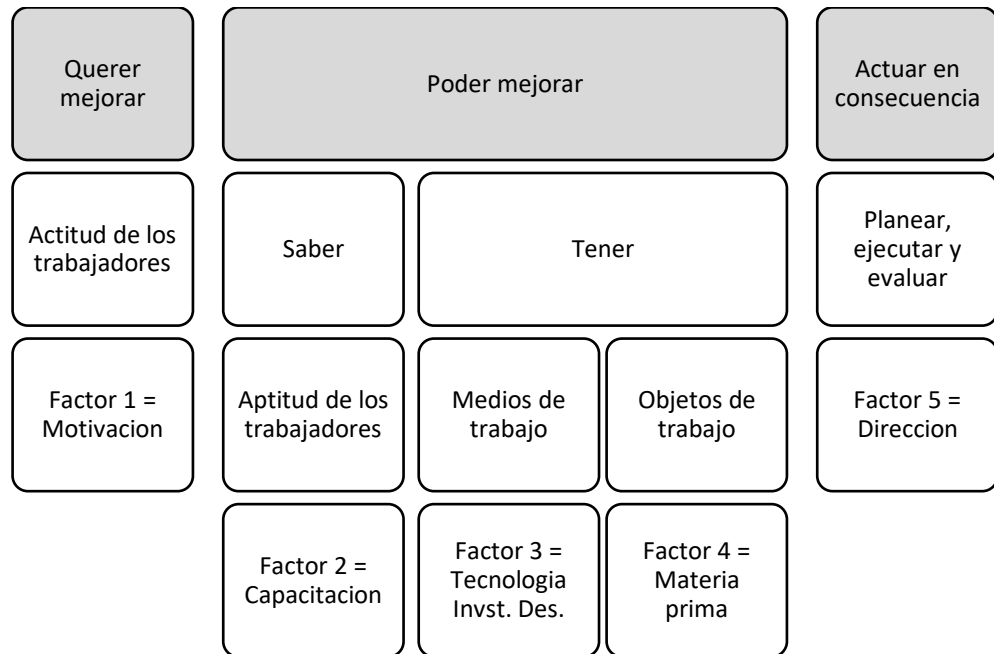
9. Factores que afectan la productividad de la empresa. A continuación, los estudios desarrollados de expertos que muestran cuales y como son los factores que impactan directamente en la productividad.

**9.1 Factores de la productividad según el autor Herrera, Martínez, & Villalobos, (2010)** el fenómeno de la productividad es en gran medida, consecuencia y resultado del ámbito social y cultural donde se genera las actividades. Por tanto relacionándolo a esto se conlleva a pensar los elementos que son necesarios, para un proceso de mejora continua en los diversos aspectos socioculturales, de la dinámica de vida de los colaboradores, con la finalidad de incidir en incrementar su nivel de productividad, considerando también otros aspectos como la distribución de las utilidades e ingresos, por tanto la productividad de un país, elevando su calidad de vida, podría elevarse tomando en cuenta los factores sociales, culturales, económicos que están dentro de la proceso productivo, si hablamos de productividad, pensamos que su significado es hacer más y mejor con menos insumos, también en el resultado de un proceso, además si lo relacionamos con empresas pensamos en los resultados, en el proceso productivos de los bienes y servicios, aunque la productividad, significa de manera importante en eficiencia, eficacia y efectividad, es punto de inicio de la productividad para que esté presente en los aspectos materiales e intelectuales como en los económicos, aunque siempre se asocia con los procesos económicos, específicamente a nivel micro y macro. Aunque cualquier sea la idea que haya sobre los factores determinantes de la productividad es relevante señalar que desde el punto de vista general, viene a ser la productividad el resultado de factores humanos y tecnológicos, cita a Pacheco (1991) que hay tres condiciones importantes para que la productividad

se origine, como son primero que el colaborador quiera mejor, segundo que el colaborador consecuentemente actué y logre ser el mejor, estas dos hablan solo del aspecto humano y la tercera asocia el humano con el tecnológico.

Figura N° 2 Factores de la productividad

Factor “Cero” = Inversión productiva



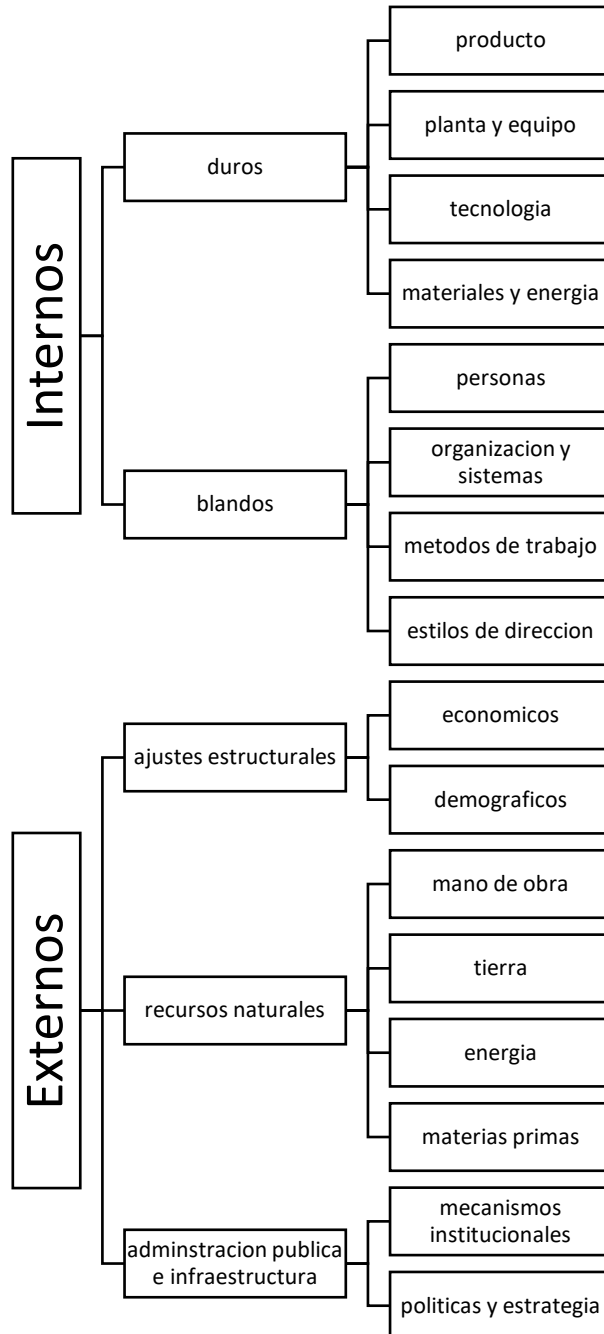
Fuente: Arturo Pacheco Espejel, Guía para la instalación de un programa permanente de mejoramiento de la productividad (1991).

Herrera, Martínez, & Villalobos (2010) sostiene en la Figura N° 2 que querer ser mejor se relaciona con la actitud del colaborador para mejorar, actuar con consecuencia es juntar todo y hacerlo, que funciones tiene para alcanzar aquello que se ha propuesto, poder ser mejor significa como tener los medios para lograrlo, se refiere a la aptitud que es obtener conocimiento por un lado, entrenamiento y capacitación, los métodos y los programas, por otro lado, las herramientas y tecnología para mejorar la fuerza humana de trabajo; se aprecia que para que emerja la productividad el humano es responsable del 50%, así mismo se reconoce conscientemente, que el factor tecnológico es fundamental, porque el hombre necesita de tecnología, para que se pueda desenvolver en su entorno laboral y logre un producto con valor alto de satisfacción, por lo que los factor humano y tecnológico no pueden ser separados si es que se requiere alcanzar, un óptimo desarrollando en el proceso productivo.

- a) La motivación. - Gan & Triginé (2012) la motivación es el rendimiento de multifactores, convergencias, elementos tanto de manera grupal o colectiva, como de forma personal o individual, de forma intrínsecos como de manera extrínseco. Se menciona por ejemplo la situación del clima laboral, el estilo de comunicación, enfoques personales, forma de atender y abordar el problema.
- b) Capacitación. - Gil (2010) La capacitación es un elemento del sistema de gestión de los recursos humanos, como un componente muy activo repercutiendo de forma positiva en el desarrollo de la empresa.
- c) Tecnología, investigación y desarrollo. - Bogado (2010) La tecnología y la investigación contribuyen a mejorar el conocimiento y la innovación los cuales jugando un papel fundamental en las actividades económicas y en el desarrollo significativo de los países, el cual conlleva un mejoramiento integral y sustentable en la calidad de vida.  
Los países menos desarrollados deben inculcar a los ciudadanos conocimiento y competencias técnicas que puedan desempeñar en el mercado económico así mismo brindar apoyo a los que menos tienen para que surjan y no tengan limitaciones y se pierdan buenas oportunidades en el plano de su existencia, siendo competitivos a nivel internacional. Aportar con tecnología en los diferentes rubros para que los ciudadanos se preparen en el uso de estos aplicado en los diferentes sectores económicos
- d) Materia prima. - Refiere a todos los inputs que la empresa necesita para desarrollar la elaboración de los bienes y servicios que ofrece. Más adelante mencionaremos sobre este factor que es relevante en la productividad que también se menciona.
- e) Dirección. - Es la que sigue de la planeación y de la organización como etapa en función de la administración, definida la planeación y la organización se entra a la etapa de la ejecución mediante la dirección poniendo a funcionar la empresa según lo que está previsto de forma ágil, dinámica. La dirección está relacionada con la acción, que viene a ser poner en marcha, por lo que tiene que ver muy directamente con las personas, y estas se encuentran ligadas con la actuación de los recursos humanos de las empresas.

9.2 **Factores de la productividad según Lefcovich (2009)** establece que los factores se dividen en dos grupos denominándolos internos y externos, también clasifica a los internos en duros y blandos como se muestra en la figura N° 2 que a continuación se muestra.

Figura N° 3 Elementos Internos y Externos que se relacionan con la productividad

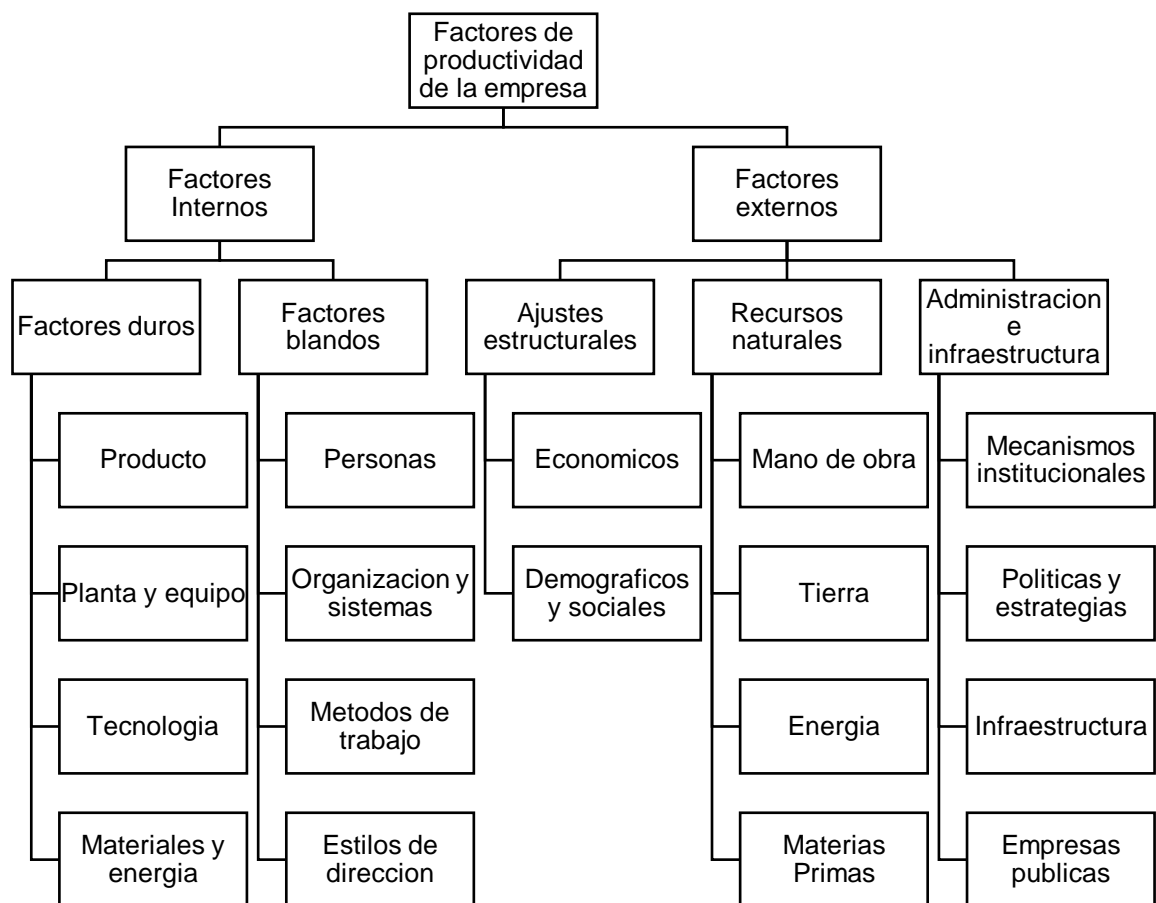


Fuente: Lefcovich (2009)

Lo visto en la figura N° 3 el cuadro, resume lo expresado por el citado autor sobre los elementos que acompañan el proceso de productividad, por tanto, su comportamiento está relacionado con el incremento y la disminución de la productividad.

9.3 **Factores de la productividad según el autor Prokopenko (1989)** por otro lado también propone lo mismo como podemos apreciar en la figura N° 4 que a continuación se detalla por tanto detallaremos los elementos que conforman esta configuración de factores que intervienen en la productividad.

Figura N° 4 Modelo integrado de factores de la productividad de una empresa



Fuente: Adaptado de Mukherjee y Singh 1975 pág. 93.

La figura N° 4 que estamos analizando, permite identificar la clasificación de los factores de la productividad tanto externos como internos, para tener una visión más clara, de cuál es el factor que tiene relación con la productividad, así mismo el siguiente

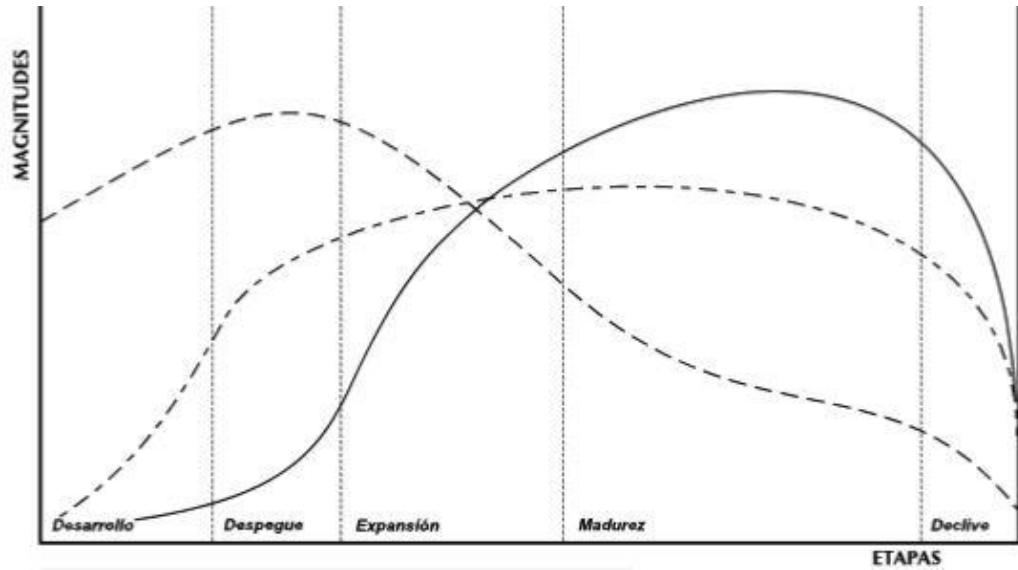
estudio, se desarrollara enfocándose en los factores internos que intervienen en la empresa Ransa.

1) Factores internos. - Asevera Herrera, Martínez, & Villalobos, (2010) que se expresa en la instrumentación de acciones y medidas cuya finalidad es bajar costo, superar la calidad del bien, diversificar la producción, implementar nuevas y modernas técnicas de producción, mejorar oportunidad y servicio de la dinámica normal y cotidiana de la empresa.

(a) Factores Duros

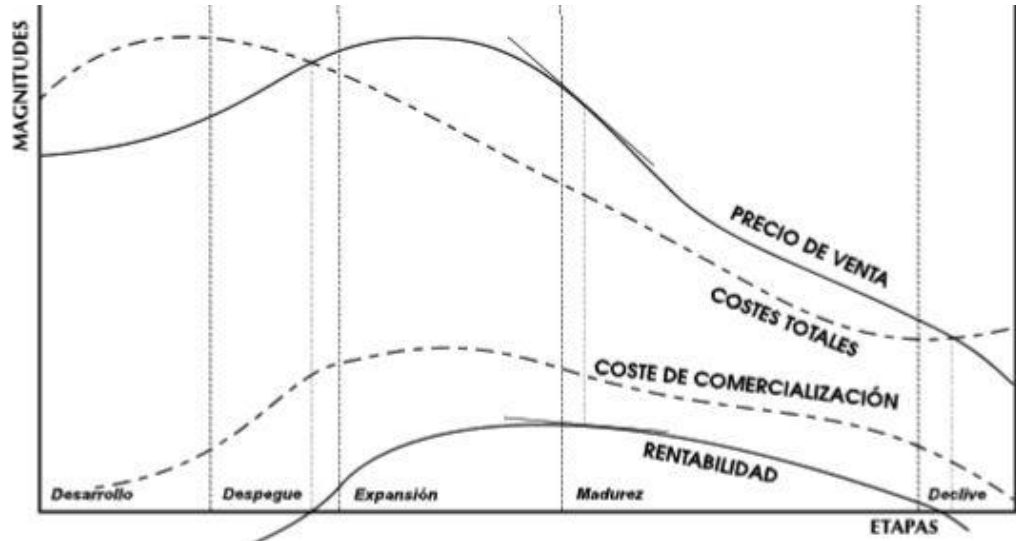
(i) Producto y servicio. - Prokopenko (1989) se refiere a que el producto y servicio, tiene que estar en el sitio adecuado, en el momento oportuno, con un precio razonable. Por tanto, la productividad del factor producto y servicio, viene a ser el nivel en que el producto y servicio, satisface las exigencias de la producción. La excelencia técnica en los productos fabricados es el tema en disputa por las corporaciones. Así mismo lograr mayor beneficio con el mismo costo o reducir los costos para tener los mismos beneficios, vendría a ser un factor de costo – beneficio de los productos y servicios, que se comercializa. Porque es importante señalar cuanto está dispuesto en pagar un cliente por un producto y servicio, según la calidad específica, cuanto se puede modificar el producto y servicio, con nuevo diseño y especificación para darle un valor de uso apropiado. Cuatrecasas (2012) enlaza que el objeto de la producción es tener un buen portafolio de productos sean bienes o servicios, por tanto, deben tener una vinculación al máximo de las necesidades de los consumidores reales y potenciales, siendo así que la empresa al ajustar a la necesidad del cliente adoptara diferentes modelos de los productos con semejantes características, pero no diferentes para que sean considerados productos distintos.

Figura N° 5 Ciclo de vida de un producto - evolución de las magnitudes de implantación



Fuente: Cuatrecasas (2012)

Figura N° 6 Ciclo de vida de un producto - evolución de las magnitudes económicas



Fuente: Cuatrecasas (2012)

En las figuras N° 5 y N° 6 que se aprecian en la parte anterior del ciclo de vida se muestra el ciclo mostrando las partes importantes de la vida de un producto los cuales se resumen en la siguiente tabla

Tabla N° 1 Resumen de las características de las etapas del ciclo de vida

Etapa	Desarrollo	Expansión	Madurez	Declive
Ventas	Nivel bajo inicio crecimiento	Crecimiento fuerte	Estabilidad nivel máximo	Descanso
Innovación	Muy elevada	Crecimiento desacelerado	Estabilización a bajo nivel	Insignificante
Inversión	Importante	Decreciente	Estabilización a bajo nivel	Muy baja
Precio de venta	Elevado a muy elevado	Decrecimiento sostenido	Se reduce a su nivel mínimo	Mínimo o se reduce mas
Costes	Nivel muy elevado	Descienden	Estabilización a bajo nivel	Estable
Producción	Por innovación y bajo volumen	Fuertemente	A bajo nivel	Nuevo crecimiento
Coste de ventas	Bajo con tendencia a crecer	Crecimiento moderado a elevado	Se estabiliza a nivel máximo	Se reduce por no haber promoción
Rentabilidad	Baja negativa inicia su crecimiento	Crecimiento sostenido e incluso acelerado	Estabilización a nivel máximo	Se reduce de forma más menos fuerte

Fuente: Cuatrecasas (2012)

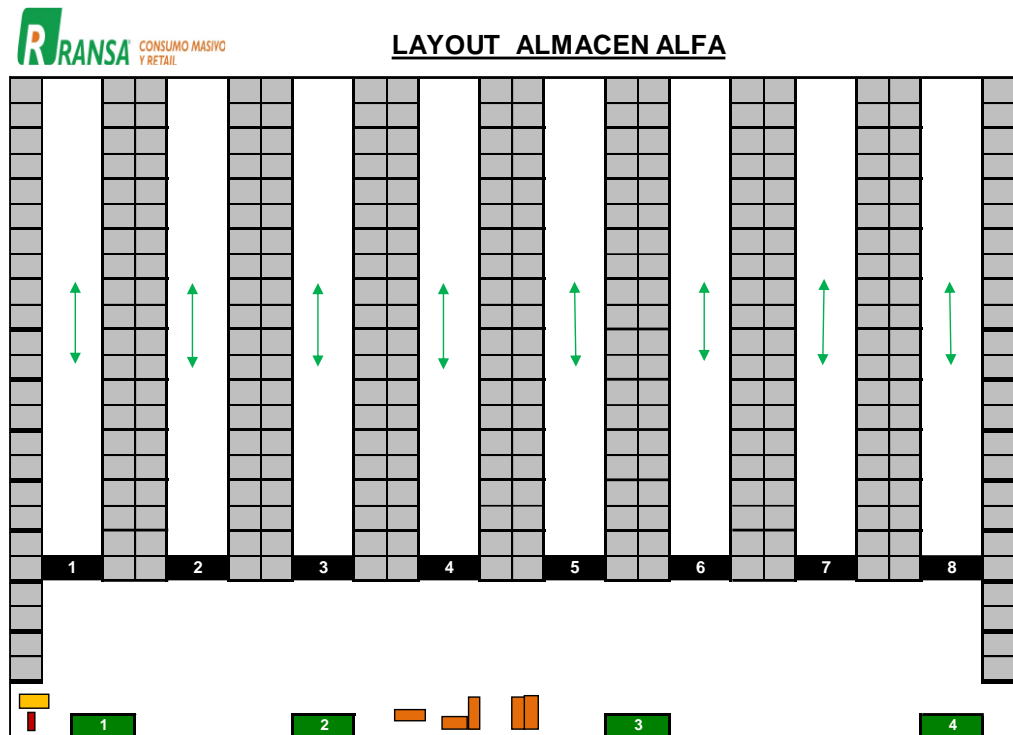
(ii) Planta y equipo. -

Platas & Platas (2014) Es importante tener en consideración los siguientes elementos, para una mejor implementación de una planta de producción, para los diferentes niveles de tamaño: Definir el tamaño y alcance que tendrá el proyecto, en relación a las características económicas y de infraestructura, la capacidad en la plantilla de personal que participaran como recurso humano de la empresa. Tomar con relevancia la ubicación de manera correcta de las oficinas almacenes producción, mantenimiento, según los principios y normativas técnicas y el diseño realizarlo en base a un sistema de producción de bienes y servicios, Hacer una investigación para determinar, cuales son los factores influyentes en la ubicación de instalaciones con el uso de métodos cualitativos y cuantitativos. Hacer una evaluación de los gobiernos locales y de las comunidades del país en función del peso porcentual, de los factores específicos, para el tipo de empresa. Decidir la ubicación de la planta con base en la puntuación más favorable y el alcance del proyecto, de manera que la distribución de las áreas del trabajo y del equipo sea más económica para el trabajo. Conocer la localización y distribución de los almacenes, así como el equipo para el



manejo de materiales y la creación del layout. Aplicar las técnicas de forma adecuada para su envasado y embalaje. Prokopenko (1989) la infraestructura de la planta debe guardar relación con el crecimiento de la producción a largo plazo en cuanto a su capacidad. Los equipos de la planta deben estar relacionados de manera superior a la capacidad de producción demandada, así mismo también se señala que la planta y equipos deben tener mucha relación como tener un buen mantenimiento, funcionamiento óptimo, el incremento de la capacidad productiva tiene que ser suficiente para la demanda así mismo hacer las correcciones en las restricciones y limitantes en los procesos de producción en la planta mediante medidas de acción correctiva para mejorar la productividad. Es importante señalar que la reducción del tiempo y la utilización óptimas de los equipos y máquinas, las capacidades que la planta tiene en disponibilidad son esenciales tener identificados, según eso se podrá hacer una reprogramación de las asignaciones con comodidad sin afectar a los colaboradores en la presión de trabajo. También es relevante saber que para tener una buena mejora la productividad de la planta y equipo es necesario fijarse en la forma de utilización, la edad de los equipos, como se ha modernizado, el costo que tuvo para optimizar la planta, la inversión en nueva tecnología, mantenimiento y nivel de expansión en la capacidad de producción, manejo de inventarios, planificación estratégica, evaluación de los resultados de producción y otros.

Figura N° 7 Layout Almacén Alfa



Fuente: Elaboración propia

Layout es una palabra en ingles muy usada, el cual representa en un plano las diferentes áreas que conforman una planta o negocio sea, recepción, almacén, operación, control de calidad, patios de maniobra, estacionamiento y otros.

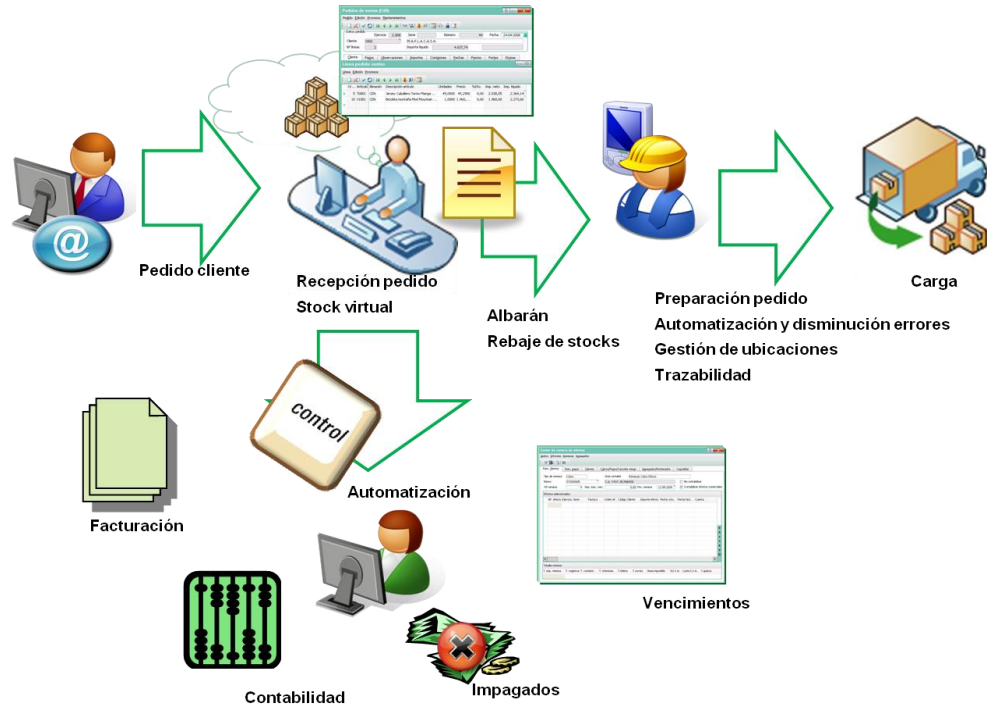
(iii) Tecnología. -

Cegarra (2012) es definido como el agrupamiento de conocimientos propios de un arte industrial, lo cual proporciona la creación de artefactos o procesos para producirlos, cada tecnología tiene un lenguaje propio, exclusivo y técnico, de manera que los elementos que lo conforman quedan perfectamente definidos, de acuerdo a su terminología adoptada para la tecnología específica. La tecnología presenta evolución y continuidad.

Prokopenko (1989) es un factor muy importante su implementación, innovar implica ampliar y aumentar la productividad, permite un mayor volumen de bienes y servicios, mejora en la calidad, tiene componentes en la automatización permitirá un mejor manejo de materiales,

almacenamiento, control de calidad y en la tecnología de información una mejor comunicación y flujo de información en momento oportuno, sobre diferentes sectores para la toma de decisiones. Permite identificar desperdicios y tiempos muertos de manera rápida. Es un campo muy extenso este factor interno, pero en resumen es un factor, que quien tiene una mayor ventaja marginal sobre la tecnología, es la que podrá mantener una posición en el mercado, tecnología aplicada a al proceso de producción y al mismo producto para bajar el costo de producción. Cuatrecasas (2012) la tecnología está vinculada en el proceso productivo de bienes y servicios, la automatización se ha caracterizado estar dentro de las operaciones de los procesos productivos, por tanto no es extraño que se encuentre en los procesos de servicios, Varios son los procesos que se automatizan de manera común y varios son los equipos tecnológicos que permiten otorgar esta automatización, aunque se rigen con los mismo criterios de la automatización industrial, pero se desarrolla en base a criterios de acuerdo a las actividades que se presentan de manera simple y haciéndolo repetitiva, por ejemplo las computadoras que tienen muchas aplicaciones para el proceso industrial, pero en el proceso de servicios solo se limita a la comunicación e intercambio de información, correo, datos electrónicos, por tanto están permitiendo el destaque de automatizar, los procesos de servicios en la actualidad, las comunicación de manera oral y escrita se encuentra fuertemente automatizada, las máquinas expendedoras, cajeros , bebidas , están conformado en los procesos de servicios automatizados, extendidos y arraigados en la actualidad, otros servicios se encuentran parcialmente automatizados como el transporte, la banca cuenta en su mayoría con gran cantidad de actividades automatizadas, siendo un sector de servicios que usa la automatización desde hace décadas, los equipos de medicina también tienen un alto contenido de sofisticación, la automatización y prestación en los procesos de servicio que brinda otorgando un servicio más completo asegurando la fiabilidad y rapidez del diagnóstico, en el sector del ocio como en las máquinas tragamonedas, también tiene un desarrollo de buen nivel, también otros sectores, están adoptando la automatización de sus instalaciones en sus servicios, en cuanto a comunicaciones y al uso de la informática.

Figura N° 8 Automatización de la información en una empresa de servicios



Fuente: Nicolás Suarez de Automatización de tareas mediante implementación de Enterprise Resource Planning ERP

La figura N° 8 describe la automatización de la información de una empresa de servicios.

Figura N° 9 Lectora de barra de tareas



Fuente: Elaboración propia

La figura N° 9 representa a un lector de barras de última generación este equipo tecnológico, permite leer en código informático programado, los códigos de los productos que la empresa maneja en sus almacenes, la información de forma automatizada es almacenada en las computadoras para su incremento o disminución de stock, en ese sentido la empresa podrá tener un registro real, fiable, rápido el cual podrá reflejarse en el dinamismo del desarrollo productivo de servicios de la empresa. Reduciendo tiempos y costos para el control de los productos.

(iv) Materiales y energía. -

Materiales y energía en el sector servicios, en una empresa de servicios, se relacionan directamente con el consumo, que utiliza el proceso de servicio para generarlo, se podrían señalar como el combustible para los equipos que se encargan de trasladar los pallets, como son el montacargas, los vehículos livianos de supervisión y carga, también los vehículos de gran tonelaje, adicionalmente colocamos la electricidad

como energía, para el área tecnológica, informática, comunicaciones, seguridad en cuanto a las alarmas, todos los materiales que integran el proceso productivo de servicio como, son cajas, cartones, pallets, racks, etc. González-Viñas, & Mancini (2003) se entiende como material a todo aquello que el ser humano requiere para construir, fabricar cosas o productos. La economía juega un rol fundamental en la ingeniería de materiales. Las propiedades requeridas por las especificaciones técnicas, se asocian con el uso que se quiera hacer del material, las condiciones ambientales y la degradación en el medio ambiente. La selección, modificación, y elaboración de materiales para satisfacer las necesidades, se confunde con los fundamentos de la cultura humana, para su provecho desde épocas pasadas el hombre manipulo y uso para su provecho lo que encontró en la naturaleza, más adelante el hombre intento conocer y controlar su composición, logrando en la mayoría de casos conocer y controlar su composición, así mismo en muchos casos pudiendo modificar su comportamiento y propiedades y predecir los efectos que sobre los materiales producen diversas manipulaciones. Prokopenko (1989) las empresas siempre están buscando constantemente la manera, de reducir el consumo de materiales y la energía que conlleva transformar los productos para aumentar la productividad, además se hace evaluaciones, sobre las alternativas de los materiales para su mayor rendimiento del material, en la producción de productos útiles o su relación de energía usada por unidad de material utilizado. Saber hacer una correcta selección del material en su calidad, influye en la productividad, ayuda a mejorar el control en los procesos y también se controla la disminución de los desperdicios, sobras, aumenta la calidad. Para poder tener un proceso con bajos costos, algunas empresas tienen una programación de preparación de los materiales, para tener listos en el proceso central. Otras empresas buscan diferenciarse del precio y siempre están en búsqueda de materiales inferiores y más baratos para abaratar la producción y tener mayor utilidad, mayor medición en su productividad. Un buen manejo de inventarios, mediante un mejoramiento de gestión de existencias, para evitar el sobre costo de los materiales, eso permite generar una mayor productividad, porque esos fondos se utilizarías en otros procesos más productivos.

(b) Factores Blandos

(i) Personas.

Gasalla (2015) las compañías están unidas a los cambios vertiginosos como en tecnología, el entorno, los procesos, yendo más allá en ese contexto las personas se convierte en punto crítico, debido que con sus actitudes y aptitudes marcaran la tendencia de cambio en las compañías, también se menciona que en este contexto, por el aumento de competencia la fuga de talentos, se incrementa en algunos sectores económicos, en los que es difícil encontrar personal de mucho valor y pasa en cifras de desempleo bajas como altas, por tanto la capacitación y el desarrollo del talento humano, no es suficiente sino que la fidelización y la vinculación de estos sea una tarea difícil. Marañón, Jiménez, y Marcos (2012) en el sector servicios pide satisfacer una demanda inmediata de algo y esta demanda se hace de forma directa. Las personas vienen a ser los intermediarios entre los productos y servicios a los consumidores. Prokopenko (1989) este recurso es un elemento central en la prueba de aumentar la productividad, los colaboradores que se encuentren laborando en las empresas, en sus diferentes funciones tiene como aspecto fundamental consagrar la dedicación y eficacia en su trabajo, la dedicación es importante para saber medir, el nivel de consagración que se realiza en el trabajo, por tanto se establece que los colaboradores difieren no solo en la capacidad, sino también en la voluntad para trabajar, explicado en la ley del comportamiento, conduce que la motivación es básica en el comportamiento humano, también en las intenciones para promover la productividad. La empresa debe tomar acciones para motivar al personal, como reforzamiento de recompensas, reconocimiento, participación, premios, capacitación, con la finalidad de tener resultados invariables, en un incremento de la productividad, también se debe tener en cuenta que los incentivos salariales, guarden relación con los objetivos logrados en el volumen realizado, en cuanto a establecimiento de metas. El trabajo en equipo es preponderante para la productividad, por eso también es necesario obtener la cooperación y participación de los colaboradores en pleno, la reducción de conflictos entre

colaboradores es vital porque conlleva efectos de distracción y pérdida de concentración y tiempo. La empatía con el trabajador también es esencial saber cómo esta ponerse en sus zapatos del colaborador, para obtener respuestas a la identificación de problemas, sea de la empresa, interno, o del colaborador de forma personal, hacer que el colaborador se sienta cómodo y confiable en su ambiente de trabajo, dejarlo ser para que sea bien productivo utilizando su creatividad y otras virtudes y talentos que pudieran favorecer a la empresa, la medida del rendimiento del colaborador desempeña un nivel preponderante en la productividad, los objetivos y metas, se deben manejar de manera objetiva y que se logren o sean realizables, siendo alcanzables las metas los colaboradores sentirán la importancia, de lograr los objetivos y que están haciendo un buen trabajo.

La buena voluntad es afectada por la satisfacción en el trabajo, donde la alta jerarquía, tiene que promover incentivar, para llamar el interés de los colaboradores, para elevar su estímulo y la importancia del trabajo generando mayor utilidad y trabajo a las colaboradores, otorgando mayor independencia, mayor enriquecimiento puede genera mayor ampliación de tareas por tanto conlleva a mayor productividad, la eficacia ayuda a medir, como la aplicación del esfuerzo humano se traduce en resultados, deseados como la cantidad y la calidad realizada. Viene a ser la capacidad para hacer las cosas el cual está contenido en los conocimientos teóricos, actitudes y aptitudes. Para pulir la capacidad para hacer, se realiza mediante la capacitación y perfeccionamiento profesional, rotación de áreas y de asignación de tareas, promoción del empleo y planificación de carrera, serán elementos que conllevara a una mayor productividad.

(ii) Organización y sistemas.

Cárdenas (2009) asevera que es importante que la empresa contenga, un estructura delimitada jerárquicamente con el fin de simplificar las actividades y funciones, dentro del grupo que conforma la empresa, la organización se origina por la necesidad humana de cooperar debido a sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales, por tanto al conformarse organizativamente la cooperación, el desempeño en grupo se vuelve más productivo y menos costoso, una buena organización se



debe a que su personal, conoce sus funciones de manera profunda y que el desempeño, que realiza lo hace de forma especial, también la estructura de la organización, debe tener un diseño apropiado para todos los colaboradores, que conforman el grupo de la empresa, que exprese con claridad, quien tiene la responsabilidad para efectuar y hacer su trabajo, quien es el responsable por los resultados, de ese modo se elimina las dificultades que ocasiona la imprecisión y los errores, logrando un sistema de comunicación y de toma de decisiones que es el reflejo y promoción de los objetivos señalados por la empresa. Prokopenko (1989) la unidad de mando, el área de inspección, la delegación son tres fundamentos de la organización y sistema, que tiene como finalidad, prever la especialización, la segmentación del trabajo y la coordinación dentro de la compañía. Pues es necesaria que se maneje con mucha rapidez y está orientada hacia metas relacionadas con el planeamiento estratégico, el influirá a desarrollar mecanismos y acciones de mantenimiento, reparación, y reorganización de en cada momento hasta alcanzar nuevos objetivos, cuando no hay flexibilidad en la empresa por causa de los cambios que hay en el entorno externo, motiva a una baja productividad, pues a los problemas que se va a presentar a futuro, no tienen la capacidad de prever los acontecimientos que vienen y no hay reacción de respuesta inmediata a los problemas del mercado. Porque se ha ignorado las nuevas competencias de la mano de obra, las mejoras tecnológicas y otros elementos externos que también la alimentan. Encima no tener comunicación horizontal va a detener y no dejar tomar decisiones y limitar obstaculizando la delegación de atribuciones, para ponerlas al sitio donde se comete la acción, dando impulso a la ineficiencia y burocratización. Por tanto, en resumen, para aumentar de forma máxima la productividad, es necesario anexar agilidad y flexibilidad al diseño del sistema de la empresa.

(iii) Métodos de Trabajo. - Prokopenko (1989) es importante señalar que los países, donde la economía está en etapa de crecimiento insuficiente capital y técnico, capacidad intermedia y métodos que sobrepasa el trabajo, es el sector más prometedor para incrementar la productividad. Estas técnicas que se relacionan con el método de trabajo, se enfocan en la finalidad de conseguir, que el trabajo manual sea más productivo,

mediante el incremento de cómo se realiza, los movimientos humanos, que se lleva a cabo, esto también se vincula con los instrumentos usados, la distribución y orden del lugar de trabajo, materiales empleados y maquinas utilizadas. Ahora los métodos de trabajo se van madurando mediante la evaluación total del sistema de los métodos actuales, la exclusión de trabajo inútil, es lo que se averigua para hacer el trabajo necesario con más eficacia y menor tiempo, sacrificio, esfuerzo y costo. El estudio del trabajo, la formación profesional, la ingeniería industrial son principales herramientas para afinar, mejorar los métodos de trabajo.

(iv) Estilos de Organización. - Prokopenko (1989) los estilos y las prácticas de dirección actúan e influyen en el diseño organizativo, las políticas del personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y el control operativos, las políticas de mantenimiento y compras los costos de capital (capital de explotación y fijo), las fuentes del capital, los sistemas de elaboración del presupuesto y las técnicas de control de los costos. La eficacia depende de cuando, donde, como y a quien aplica un estilo de dirección el gerente.

## 2) Factores externos.

Martínez & Milla (2012) hacer un pronóstico, exploración, monitoreo al entorno es muy relevante para identificar las tendencias y acontecimientos clave del pasado, presente y futuro de las sociedades, el éxito o supervivencia de la sociedad, se debe a numerosas veces que se predice los cambios que se producirán en el entorno, las estrategias no deben surgir de la nada deben responder al entorno del mercado, ahí es la importancia de realizar una verificación de la situación actual del entorno en general.

Sostiene Herrera, Martínez, & Villalobos (2010) se expresa en tener debidamente definidos y estratégicamente claros los aspectos de toda empresa: que producir, cuanto producir, como producir, donde producir, y a quien vender; todo ello en la finalidad de plantear expectativas y diseñar escenarios que oriente, la dirección de las empresas hacia mejores y ventajosas posiciones en la economía de mercado, donde se desenvuelve. Es importante el entorno de la empresa en las situaciones políticas, socioeconómica, nivel de clima económico, disponibilidad de recursos financieros, energía, agua, medios de transporte,

comunicaciones y materias primas, las empresas afectadas no pueden controlar estos factores de la productividad de forma activa. Los directivos de la alta gerencia tienen que tomar en cuenta estos elementos en la formulación del planeamiento estratégico y su ejecución a fin que su evaluación emita los resultados buscados. Por ello más será útil estudiar los factores que promueven o limitan externamente la productividad.

(a) Ajustes estructurales. - Prokopenko (1989) se relaciona en el campo económico y el campo social y demográfico, estos dos componentes están asociados y los cambios que se den en ambos, sea positivo y negativo influyen, en la productividad de las empresas de manera directa. Los cambios que se dan en la productividad también alimenta el cambio que se den en la estructura de las empresas, guardando relación directa. Por ejemplo, una empresa ingresa a operar a Perú y conforme va generando ingresos, con mayor productividad con sus competidores, esta empresa se ira fortaleciendo y de igual modo su infraestructura se robustecerá, pero si es en lo contrario, la competencia le quita mercado esta empresa no podrá robustecer su infraestructura y por tanto no tendrá una presencia mayor y puede desaparecer, lo social y lo económico influyen en la estructura de una empresa, como causa de desarrollo social.

(i) Económicos. -

Martínez & Milla (2012) el desarrollo de los indicadores macroeconómicos, tiende a tener trascendencia en la evolución del sector, donde la empresa realiza sus actividades. Cada sociedad tomara los indicadores, que se resulten más pertinentes para medir el comportamiento de su entorno, a continuación, mencionaremos algunos: evolución del PBI y del ciclo económico, demanda del producto, inflación, empleo, costos de energía, costos de materia prima.

Los cambios económicos están determinados en la variación del empleo, el nivel que compone el capital, la tecnología de vanguardia, el alcance de la amplitud de mercado y la competitividad en Perú, la gente que se dedica a la agricultura, silvicultura en la zona de la sierra, se han reducido, porque se han trasladado al sector manufacturero, en la costa en ese sector hubo un incremento importante de la productividad, según los datos históricos que pudimos observar, más adelante apreciaremos

mayores cambios, como el traslado del personal, al sector servicios puesto que en otros países como en Estados Unidos, se aprecia que las tres cuartas partes están en el sector servicios, porque se ha especializado este sector, la productividad es este sector de crecimiento aunque más lento, el capital afecta a la productividad, su incremento depende del ahorro y la inversión de los capitalistas, el capital influye en la productividad en el sentido que se va a desarrollar mejor los proyectos, con buena tecnología, permitiendo un crecimiento interesante, por ejemplo las computadoras personales, las comunicaciones, laptops, procesadores, tecnología que permiten mayor impulso en el desarrollo de los procesos, estudios, investigación, de los proyectistas, la economía de escala guarda una estrecha relación con la productividad y la estructura industrial, esta debe estar relacionada con este tema, para que puedan establecer vínculos importantes, de producción a volumen guardando las especificaciones de los clientes, pero con calidad alta y el capital, es donde entra a tallar en este punto, la competitividad en la industria, influye en el desarrollo de la economía en el país y por tanto de manera general y específica, se conceptualiza como la capacidad inmediata y futura con las posibilidades de los empresarios de diseñar, producir y vender bienes, dentro de sus medios ambientes respectivos cuyos precios y cualidades distintas del precio, formen un grupo atractivo que los de los contendientes foráneos o en los mercados internos

(ii) Demográficos y sociales. -

Martínez & Milla (2012) es el elemento más sencillo para cuantificarlo y comprenderlo, es la raíz de muchas variaciones en la sociedad, los elementos que estudia son la edad de la población, crecientes o decrecientes niveles de riqueza, variación en la composición de razas, distribución demográfica de la población, brecha del nivel de ingresos, también hay otros factores, que estudia el comportamiento de los factores demográficos y sociales como prolongación de la vida en la familia, nuevo papel de mujer trabajadora, nuevos estilos y formas de vida. Prokopenko (1989) se relaciona con las tasas demográficas de natalidad y mortalidad, incremento a la masa de trabajo de gente y de mujeres que participan activamente, influye en la productividad, como también los salarios que se pagan, para ser más competitivos

relacionando con la capacidad productiva o el manejo de los equipos, la experiencia del colaborador, determinara el nivel de productividad del sector, la educación es importante para elevar la productividad de los colaboradores, igualdad de género en el desarrollo de trabajos y oportunidades influyen en la productividad.

(b) Recursos naturales

Garay y Faundes (2013) los recursos naturales son los factores bióticos o abióticos de la naturaleza, que puede usar el hombre en afán de satisfacer sus necesidades, su clasificación está relacionada en las posibilidades, de recuperación y regeneración, en renovables y no renovables.

(i) Mano de obra.- Prokopenko (1989) el conocimiento que tengan los colaboradores, es muy relevante, para desarrollar sus labores, con aptitud, actitud, en ese sentido es importante que las empresas faciliten la forma de mejorar y perfeccionar así mismo desarrollar las habilidades y conocimientos de los colaboradores, mediante las especialización en los programas, áreas, funciones, donde tienen que ejecutar sus actividades, a fin que sea una destreza, con mucha preponderancia en los resultados y eso se refleje en la productividad de la empresa. Un personal con mucho conocimiento permite ahorrar material y avanzar en el tiempo sus trabajo, por tanto los colaboradores, tienen que seguir en constante capacitación de una mejora continua, El gobierno así como el sector privado, deben poner énfasis en el conocimiento, porque de eso depende el desarrollo de la nación, una buena actitud se hace motivadora porque otorga buenos resultados y el resto de colaboradores, pretenderá seguir el ejemplo para no quedarse atrás y dentro de la empresa, también se generara el espíritu de mejoramiento entre los que participan. El gobierno generar programas de salud para que puedan poder tener colaboradores sanos y activos,

(ii) Tierra. -

Garay y Faundes (2013) sustentan la vida y crean recursos biológicos, como el aire, agua y suelo. Prokopenko (1989) la explotación de los recursos naturales, tiene que desarrollarse de manera responsable, en la agricultura, en la minería, otros que necesiten trabajar la tierra tienen

que tener mucho cuidado en trabajarlo con responsabilidad social, pensando en el futuro de las generaciones, y permitiendo su uso de manera productiva mas no explotación. En el mundo las tierras agrícolas se están volviendo desérticas por exceso de utilización y mayor uso de fertilizantes, generando contaminación ambiental. Las industrias exigen mayor producción a los terrenos.

(iii)Energía.- Prokopenko (1989) es un recurso que directamente influye en los costos de producción, por tanto los directivos tienen que tener presente, en el desarrollo de las actividades, la medición de este recurso en cuanto a su viabilizarían con los costos, para analizar si es conveniente la producción, también paralelamente a eso estudiar nuevos y mejores equipos, que permitan un mayor ahorro de este recurso, por que conforme la tecnología avanza, las empresas con la finalidad de tener mayor capacidad productiva, implementan en el proceso de producciones nuevos equipos, mayormente versátiles y de manera ahorrativos en energía, logrando una mayor competitividad debido a una mejor productividad. La energía está establecida por el petróleo, energía eléctrica, elementos esenciales donde la empresa, tiene para su dinamismo y avance en su producción, la fluctuación del precio del petróleo en el mercado determina de manera directa el comportamiento en la capacidad productiva de la empresa.

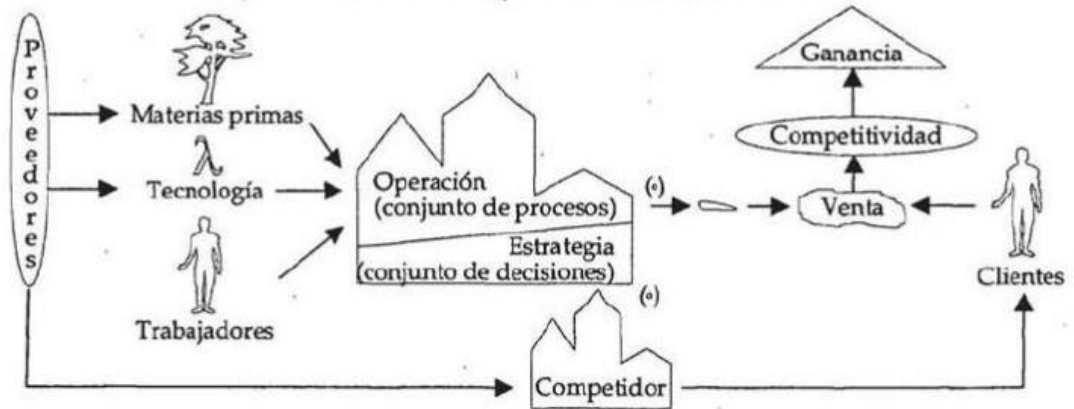
(iv)Materias primas. -

Garay y Faundes (2013) materias primas incluye recursos que son renovables como la biomasa, recursos biológicos que se reproducen, pero se pueden agotar debido a la sobre explotación, así como recursos no renovables en los que se incluye, vectores energéticos de origen fósil, y minerales metálicos y no metálicos, que se consideran finitos en cuanto no se reproducen en plazo humano previsible. Prokopenko (1989) los precios de las materias primas, influyen también en el comportamiento de la capacidad del proceso productivo. La limitación de los recursos en el entorno es trascendental, el que tiene los recursos para canalizar la producción, es que tendrá posicionamiento en el mercado con ventaja competitiva. Empresas que adolecen de algunos materiales o recursos tienden por su capacidad tecnológica e investigadora a crear otros

elementos de sustitución, permitiendo que puedan mantener la producción que están planteando, originando nuevos productos o nuevas alternativas en el proceso de producción, por tanto el consumo y manejo eficiente de los recursos determina el comportamiento de la empresa, en mantener la tendencia en su proceso o ver la alternativa de buscar otro elemento que lo sustituya, también se puede decir que si no pudiera haber otro elemento, entonces genera un producto nuevo que sustituya la satisfacción del cliente de manera más ventajosa, como por ejemplo el caucho en Perú, las empresas tenían como materia prima el caucho de la selva, permitiendo una rápida expansión en el manejo del caucho y economía del país, con el tiempo nuevas empresas con afán de competir vieron que eran muy escasos los recursos o materias primas de este material, así que tuvieron que buscar alternativas que sustituyan al caucho, porque su precio era demasiado elevado para su adquisición, entonces por medio de la tecnología inventaron el caucho sintético, a partir de allí, las empresas pudieron bajar sus costos de producción y volverse más productivos.

- (c) Administración pública e infraestructura. - Prokopenko (1989) las políticas, las estrategias, y programas del estado, inciden directamente y fuertemente en la productividad, por intermedio de las prácticas de las instituciones del gobierno, las normas que regulan, por ejemplo, políticas de control de precios, ingresos y sueldos), el transporte y las comunicaciones, la energía y las medidas e incentivos fiscales (como los tipos de interés, aranceles aduaneros, impuestos). Una buena cantidad de cambios estructurales que repercuten en la productividad, se originan en las leyes, reglamentos y normas, prácticas de trabajo de las instituciones. La productividad que ocasiona el sector público en sus servicios si son mejores, ayudara o promoverá, un mejor ambiente de negociación en el país, porque será una manera simplificada, de atender con sus servicios a las empresas siendo un sistema más ágil y eficiente, ahora por lo contrario si el gobierno es burocrático y lento en su sistema, esto acarreará un dilema para los inversionistas y la productividad será menor por el bajo apoyo a las empresas.

Figura N° 10 Esquema básico de la empresa en economía de mercado.



Fuente: Pacheco (1991), guía para la instalación de un programa permanente de mejoramiento de la productividad.

En la figura N° 10 podemos observar que para tener una productividad positiva debemos de tener en cuenta que todos los procesos funciones de manera integral, desde los proveedores hasta que el producto llegue al cliente final, todo esto debe estar íntimamente vinculado a tomar acciones de mejora, mediante el uso de las herramientas de medición que estudia la productividad.

10. Acciones de mejoramiento de la Productividad inciden directamente en la gestión de procesos de producción.

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) la empresa debe cumplir con los requerimientos que el mercado lo pide, en ese sentido es importante señalar que se tiene que incorporar a los procesos de producción, acciones de mejora en el área técnica y administrativa, en resumen, se requiere que, en la parte interna de la empresa de manera constante, se realice cronológicamente una política de mejora continua en los procesos que se realizan y que tienen en su producción. En efecto la productividad podría entenderse, como un fenómeno que emerge de los procesos de producción y que hace que se mejore de manera integral y en todas formas, entonces se presenta la productividad como un proceso continuo e inagotable de perfeccionamiento, integrando una cadena de acciones y medidas programadas de manera sistemática de mejora en todos los procesos que se presentan en la empresa. La mejora del proceso productivo, obedece a dos aspectos esenciales que se relaciona en su diseño y con su implementación. El primero es porque está involucrado con los



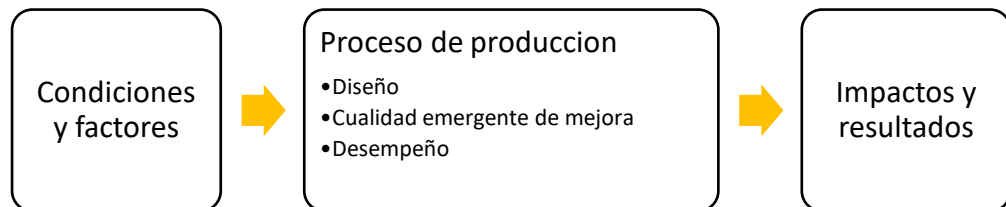
cambios en los métodos y formas de trabajo, por efecto de la implementación de la tecnología o de los sistemas y técnicas de trabajo, este tipo de mejoras son de carácter permanente hasta que no se presenten nuevas y más adecuadas modificaciones. El segundo, está relacionado al lugar y al nivel de desempeño que se alcance, al realizar o ejecutar el proceso de trabajo, siguiendo las explicaciones de diseño, tanto del bien como del método de trabajo, los cambios son de carácter temporal, dependiendo de los resultados obtenidos después de cada ejecución del proceso. Hay 3 etapas que son de mucha importancia su reconocimiento y diferenciación.

Primero, está relacionado a las acciones de mejoramiento en los procesos del diseño del bien, como del desempeño del trabajo.

Segundo, está relacionado con los diferentes impactos de la aplicación de dichas acciones de mejora en el funcionamiento de los procesos, en particular en los objetivos de la empresa.

Tercero, las diferentes condiciones, los factores y las causas que posibilitan el surgimiento de estas acciones de mejora, es decir, aquellas que hacen posible que la productividad se dé, como un fenómeno de mejora continua en el proceso.

Figura N° 11 Esquema básico de la productividad.



Fuente: Pacheco (1991), guía para la instalación de un programa permanente de mejoramiento de la productividad de manera permanente.

En la figura N° 11 se menciona tres etapas, que se encuentran vinculadas de forma única y medular, en el proceso de mejora continua en vinculada al proceso y permanente con relación al tiempo de la empresa. De esta manera los efectos positivos de la productividad, se pueden medir por medio de cinco variables básicas denominadas, dimensiones de la productividad que son la eficiencia, la eficacia, la productividad estrecha, efectividad, calidad.

11. Modelos y dimensiones para la evaluación de la Productividad. -

**A) Modelo Biasca.** - En el modelo estudiado por Biasca (2006) podemos apreciar 3 dimensiones que son importantes para la evaluación del nivel de productividad en una empresa.

Tabla N° 2 Dimensiones que considera Biasca en su estudio.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	EJEMPLOS
Biasca (2006) las dimensiones que establece, considera tres componentes medibles en los resultados de una actividad productiva los cuales son la eficacia, la productividad y la satisfacción,	Eficacia	Resultados Obtenidos / Metas	Toneladas vendidas en el año / Meta de ventas en toneladas para el año
			\$ gastados en capacitación / % Presupuestados para capacitación
	Productividad	Resultados obtenidos / Recursos empleados	Tn. Vendidas / Numero de vendedores utilizados
			Personas capacitadas / \$ Gastado en Capacitación
	Satisfacción	Resultados obtenidos al destinatario de la tarea. Necesidades percibidas por el destinatario de la tarea.	Reclamo de clientes. Aprendizaje de la persona capacitada no relacionado con los requerimientos de la tarea que desempeña.

Fuente: Biasca (2006)

En el modelo estudiado por Biasca (2006) podemos apreciar 3 dimensiones, que son importantes para la evaluación, del nivel de productividad en una empresa.

**B) Modelo Herrera, Martínez & Villalobos.** En el modelo de evaluación de la productividad propuesto por Herrera, Martínez & Villalobos (2010) Los efectos positivos de la productividad, se pueden ponderar por medio de 05 variables básicas eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad, calidad, así mismo cada una de estas variables requiere del diseño y definición de sus indicadores que permitirán cuantificarlas que podrá ser aplicado a cualquier empresa sin importar su tamaño:

1) La eficiencia.

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es la capacidad de uno o varios trabajadores para realizar o cumplir las actividades que se le asignan, utilizando el mínimo de los recursos, para calcular la eficiencia podemos dividir las horas hombre programadas para una actividad específica entre las horas hombre realmente utilizadas. Alvares (2013) las empresas que logran altos estándares de maximizar sus ingresos, son muy considerados como eficientes.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Número de horas-hombre programadas}}{\text{Número de horas-hombre utilizadas}}$$

Los indicadores que permiten cuantificar esta variable son:

Los tiempos muertos de equipo, maquinaria y recurso humano expresado en horas hombre, también el desperdicio, la cantidad de material e insumos desechados indiscriminadamente, así como la capacidad real de la producción. Biasca (2011) Define a la eficiencia como un medio y no como un fin en sí mismo, esto vendría hacer el medio que utilizan las empresas para alcanzar los fines que pretenden lograr, de este logro depende la obtención de un mejor futuro, el aumento de la eficiencia no es suficiente para lograr que una empresa mejore, según Gonzales (2009) la eficiencia es la capacidad para obtener, llegar a un fin, empleando los medios que sean necesarios.

2) La eficacia:

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es la capacidad de lograr el efecto deseado (aunque no sea el correcto) con respecto a los objetivos planteados por la empresa en un determinado tiempo, para calcular la eficacia dividimos la producción obtenida entre la meta de producción.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Meta de producción}}$$

Los indicadores que permiten cuantificar esta variable son:

El grado de cumplimiento de los programas de producción, también el cumplimiento de los programas de ventas, así como las demoras o retrasos en la línea de producción o preparación de pedidos.

Gonzales (2009) la eficacia es la capacidad para obrar u obtener un resultado determinado, Según Deming (1989) un trabajador no puede lograr la eficacia si no se atreve a preguntar cuál es el objeto del trabajo que realizan y no se atreven a dar sugerencias para simplificar el sistema.

### 3) Productividad Estrecha.

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es la relación volumétrica entre los resultados y los insumos utilizados, es una variable compuesta que involucra la Eficiencia y la Eficacia.

$$\text{Productividad estrecha} = \frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Número de horas-hombre utilizadas}}$$

Los indicadores que permiten cuantificar esta variable son:

El número de manufacturadas o de operaciones realizadas, sobre el número de horas-hombre o número de trabajadores.

4) Efectividad.

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) corresponde al equilibrio que existe entre la eficacia y la eficiencia, se es efectivo si se es eficaz y eficiente.

$$\text{Efectividad} = \text{Eficiencia por eficacia}$$

Gonzales (2009) la efectividad es la capacidad de lograr el efecto deseado; cincuenta por ciento de efectividad; esto tendrá efectividad a partir de la fecha indicada.

5) Calidad

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos técnicos de los clientes, esto debe de tener una función directa con la satisfacción del consumidor, los indicadores que nos permitirán la medición de esta variable son:

Los rechazos, las quejas, las devoluciones de la mercadería y el proceso en su conjunto; Según Deming (1989) La calidad es la satisfacción del operario al estar orgulloso de su trabajo que realiza, si la calidad mejora, se transfieren las horas hombre y máquina mal gastados a la elaboración de producto bueno y así brindar un mejor servicio, estos resultados generan una reacción en cadena.

Tabla N° 3 Modelo resumido de dimensiones de según el autor Herrera,  
Martínez & Villalobos (2010).

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CUANTIFICA
<p>Herrera, Martínez &amp; Villalobos (2010)</p> <p>Los efectos positivos de la productividad se pueden ponderar por medio de 05 variables básicas eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad, calidad, así mismo cada una de estas variables requiere del diseño y definición de sus indicadores que permitirán cuantificarlas que podrá ser aplicado a cualquier empresa sin importar su tamaño.</p>	<p>Eficiencia. es la capacidad de uno o varios trabajadores para realizar o cumplir las actividades que se le asignan, utilizando el mínimo de los recursos, para calcular la eficiencia podemos dividir las horas hombre programadas para una actividad específica entre las horas hombre realmente utilizadas.</p>	<p>Número de horas hombre programadas / Número de horas hombre utilizadas</p>	<p>Los tiempos muertos de equipo, maquinaria y recurso humano expresado en horas hombre. El desperdicio, la cantidad de material e insumos desechados indiscriminadamente. La capacidad real de la producción.</p>
		<p>Consumo de materiales / Costos de realización del servicio</p>	
	<p>Eficacia. es la capacidad de lograr el efecto deseado (aunque no sea el correcto) con respecto a los objetivos planteados por la empresa en un determinado tiempo, para calcular la eficacia dividimos la producción obtenida entre la meta de producción</p>	<p>Producción obtenida / Meta de Producción</p>	<p>El grado de cumplimiento de los programas de producción. El cumplimiento de los programas de ventas. Las demoras o retrasos en la línea de producción o preparación de pedidos.</p>
		<p>Satisfacción del cliente / despachos a tiempo</p>	
<p>Productividad estrecha. es la relación volumétrica entre los resultados y los insumos utilizados, es una variable compuesta que involucra la Eficiencia y la Eficacia</p>	<p>Producción Obtenida / N° De Hombres hora utilizadas.</p>	<p>Pedidos atendidos / horas trabajadas</p>	<p>El número de manufacturadas o de operaciones realizadas, sobre el número de horas-hombre o número de trabajadores.</p>
		<p>Efectividad corresponde al equilibrio que existe</p>	

	entre la eficacia y la eficiencia, se es efectivo si se es eficaz y eficiente.	Competitividad / Cumplimiento de metas	
	Calidad. es el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos técnicos de los clientes, esto debe de tener una función directa con la satisfacción del consumidor	Calidad del servicio / Cumplimiento de entregas	Los rechazos, las quejas, las devoluciones de la mercadería y el proceso en su conjunto

Fuente: Martínez & Villalobos (2010)

En el modelo estudiado por Herrera, Martínez & Villalobos (2010) podemos apreciar 5 dimensiones, que son importantes para la evaluación del nivel de productividad, en una empresa que produce bienes y servicios. Al revisar los modelos se ha considerado, tomar el modelo de las dimensiones que es otorgada por Herrera, Martínez & Villalobos (2010), en el estudio de análisis, en el sentido que es más amplio con el rubro de la empresa que se realizara el estudio, porque está orientado al sector servicios y también aborda al modelo de Biasca (2006). Es así como teniendo el control de las dimensiones descritas anteriormente, en la tabla N° 3 de Herrera, Martínez & Villalobos (2010) se pueden diagnosticar y evaluar los problemas con respecto al desempeño de productividad, con un diagnóstico oportuno e integral, se pueden diseñar soluciones para mejorar la productividad de la empresa.

12) Ventajas de medir la productividad. - Herrera, Martínez & Villalobos (2010), conviene medir la productividad porque las empresas tendrían las siguientes ventajas.

1. Una ventaja importante es que, al evaluar la productividad de la empresa, mediante la valorización del uso de los recursos consumidos, en relación con los producidos, permitirá conocer el nivel de eficiencia y avance, que la empresa está teniendo en cierto periodo de tiempo, y estos será reflejado en el desarrollo y repercutirá dentro y fuera de la empresa.
2. Hay una manera de simplificar la planeación de recursos a través de la medición, de la productividad tanto a corto como a largo plazo.

3. Mediante la medición efectuada, se asumen responsabilidades de asignación de cuotas, en la producción en base a los datos obtenidos de manera previa.
4. Ayuda a determinar la brecha existente, entre el planeamiento estratégico realizado y lo que la empresa tiene como avance a determinado tiempo, pudiendo identificar cuáles son las variables de estudio, que se necesita mejorar en base a la proyección y nivel de medida obtenido.
5. Permite hacer comparaciones con empresas del mismo sector y rubro a nivel nacional e internacional.
6. La medición origina una competitividad entre las empresas.
7. Permite mayores beneficios a los colaboradores.

13) Propuesta metodológica para medir la productividad.

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) para realizar una medición, aplicada a cualquier serie o proceso, de elaboración de bienes o de servicios, sin importar la dimensión y actividad económica detallada de una empresa, y si se ejecuta la medición de la productividad a un departamento o sección y también a toda la empresa en su conjunto, lo único que varía es la magnitud y las dimensiones que en cada proceso le concierna, la propuesta metodológica comprende las siguientes fases.

1. Se elige el proceso al cual se le quiere medir la productividad, puede ser una estación de trabajo, un departamento específico o la empresa en su conjunto.
2. Se analiza el proceso seleccionado, ubicando y definiendo a la perfección sus entradas (proveedores) y salidas (clientes).
3. Se determinan y formulan conceptualmente, los diferentes indicadores de productividad, para cada una de las variables básicas ya definidas: eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad y calidad, lo mismo que para su periodicidad, de acuerdo a las características propias de la empresa en cuestión.
4. Se cuantifican, grafican y se analizan estadísticamente, los indicadores previos diseñados, tomando como base información real y rigorista del proceso seleccionado.
5. Con la información de la fase anterior, se determinan o en su caso se ajustan, los rangos de referencia tanto de aceptación como de rechazo, de cada indicador de productividad diseñado.
6. Se analiza cualitativamente el comportamiento cuantitativo, de cada indicador de productividad, con el fin de determinar si se obtuvo o no, una mejora en el proceso y por lo tanto, un incremento en el nivel de productividad.



Hay diferentes niveles de medición en los procesos elegidos, algunos son fáciles de medir con mayor exactitud, que otros por lo que se recomienda flexibilizar los rangos de referencia, en la siguiente gráfica, se simboliza como medición a un indicador de productividad, de calidad y sus correspondientes rangos de referencia.

Ejemplo, Cada día un ingeniero analiza el comportamiento del control de calidad de la empresa para determinar la productividad, en el área de fabricación de botellas, donde selecciona al azar una botella terminada del proceso de producción en 20 puntos al mismo tiempo, también registra el peso de cada botella en onzas, toda la información queda registrada en la siguiente tabla para el análisis y el proceso de la información.

Tabla N° 4 Pesos de botellas en onzas

Día	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>Peso Botella</b>	5.6	5.7	6.1	6.3	5.2	6.3	5.8	5.8	6.2	6.4	6.2	5.9	5.2	6.3	6.1	5.8	6.1	6.2	5.3	5.1

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 4 se detallan los pesos de 20 botellas seleccionadas aleatoriamente, para realizar la prueba de calidad.

Tabla N° 5 Niveles de las líneas de control

Medición.			
media aritmética	LC	X	5.88
desviación estándar	S	S	0.41
media - estándar	LCI	X-3S	4.64
media + estándar	LCS	X+3S	7.12

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 5 se ha seleccionado la información almacenada de la tabla N° 4 y se ha solicitado las mediciones de la media aritmética, la desviación estándar, y los niveles de las líneas de control superior e inferior también denominado media estándar, arrojando los siguientes resultados que se menciona en la tabla.

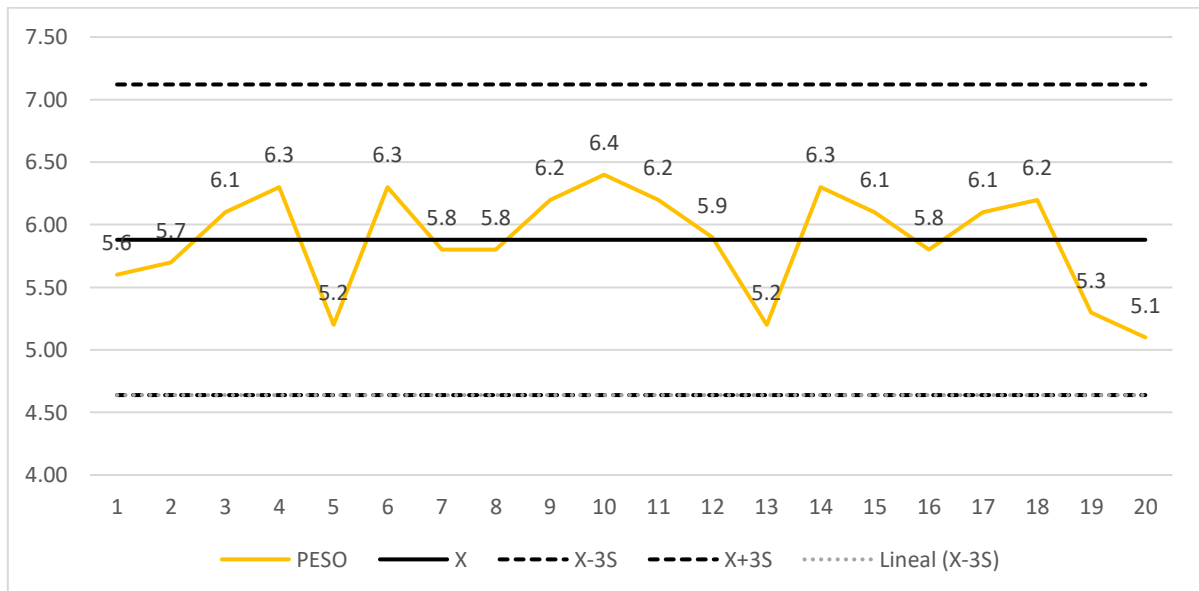
Tabla N° 6 Resumen de la medición

DIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
PESO	5.6	5.7	6.1	6.3	5.2	6.3	5.8	5.8	6.2	6.4	6.2	5.9	5.2	6.3	6.1	5.8	6.1	6.2	5.3	5.1
X	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9	5.9
X-3S	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6	4.6
X+3S	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1
S	0.4																			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 6 viene a ser, el resumen de la información donde se combina la información de la tabla N° 4, con la información de la tabla N° 5.

Figura N° 12 Cuantificación de indicador de productividad de calidad



Fuente: Elaboración Propia.

En la figura N° 12, la productividad, relacionado con el nivel de calidad se encuentra en control, porque la tendencia de la producción se halla, entre la línea de control (LCS) y la línea de control inferior (LCI), por tanto el nivel de calidad es bueno y afecta a la productividad de la empresa positivamente, en un buen nivel, pero por el contrario si la líneas de tendencia de producción transgrediera las líneas de control superior e inferior estaría fuera de control y el nivel de calidad sería malo y afectaría la productividad de forma directa negativamente.

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) la solución planteada al problema de medición de la productividad, involucra una lógica de cuantificación del desempeño y desenvolvimiento de los diferentes procesos, una lógica que es integral pero flexible. La medición de la productividad no representa un fin en sí mismo, sino un medio para lograr básicamente, la forma de diagnosticar las causas que impiden que la productividad emerja en forma continua e integral, con el objeto de encontrar las soluciones adecuadas a esta problemática y con ello servir de base para la justa retribución, de las percepciones de los trabajadores. La medición de la productividad deber ser integral, abarcando las 5 variables o dimensiones, aquí expresados y no solamente una o dos de ellas, como suele suceder, esto implica que los trabajadores y sus respectivas organizaciones sindicales demanden el reconocimiento y la distribución por su contribución en el mejoramiento, de cada uno de los indicadores de productividad para cada variable. Los efectos positivos de la productividad se pueden ponderar por medio de cinco dimensiones básicas eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad y calidad, cada uno de ellas requiere del diseño y definición de sus respectivos indicadores que permitan a su vez, cuantificarlas.

14) Incrementar la productividad utilizando las siguientes herramientas y técnicas.

Herrera, Martínez & Villalobos, (2010) para poder incrementar la productividad en las empresas, se necesita tomar en cuenta los puntos tratados anteriormente, relacionándolos con los factores de la empresa existentes, determinando cuales de los factores inciden, con mayor impacto en el desarrollo de la productividad y crecimiento de la empresa, a partir de ello se empieza a recoger la información de los factores en cada área o en su totalidad, mediante las herramientas que a continuación detallaremos, lo que nos permitirá generar un estudio más detallado y conciso en los resultados de la realidad, pudiendo cuantificar los niveles correspondientes de los factores y abordarlos, con la finalidad de mejorarlos aplicando una toma de decisiones. Lefcovich (2009) está comprendido en una serie de técnicas, herramientas, métodos, instrumentos que han sido previstos a otorgar un mayor índice, en el valor agregado de la producción en función a los insumos de los cuales se han utilizado. Las herramientas a continuación permitirán obtener resultados relacionados, con la productividad porque permitirán medir los eventos y actividades de forma estudiada y esto, no podrá determinar las situaciones de la empresa en el momento que se requiera por tanto es importante estas técnicas.

a. Estratificación. -

Herrera, Martínez & Villalobos (2010) menciona que la estratificación, es la separación de muestra de productos, con las características en un proceso productivo, lo cual no será permitido mezclar con otra muestra de otro proceso, para que los resultados no induzcan a error, por medio de la estratificación, se evita que se mezclen los lotes de producción, está vinculado con la maquinaria donde se toman muestras de una producción que realizo esa maquinaria sin mezclar la muestra que produjo otra maquinaria, también se vincula al operario al realizar el análisis del producto, se considera evaluar el nivel de fallas, el impacto de las falla o que tipo y así mismo como se podrían corregir. Y su vinculación a la materia prima, sostiene que debe tenerse un estrato o grupo de muestra de cada lote, que se empleó en la producción sin importar la procedencia del proveedor, porque hasta el mismo proveedor puede tener productos con característica diferente de un lote a otro, así también otras causas que varían la característica de diferencia de un lote a otro como son cambio de proveedor y tiempo de almacenaje, influye el tipo de equipo que hace la medición el operador. Gutiérrez (2014) especifica que la estratificación es analizar problemas, fallas, quejas, datos clasificándolos y agrupándolos según los factores que se cree que pudieran influir en la magnitud de los mismos a fin de encontrar pistas para mejorar el proceso. Por lo que se aprecia que es necesario estratificar la manera de absorber la información para una homogeneidad en los datos resultantes y que los resultados emerjan sin mayores errores.

b. Hoja de Verificación. -

Gutiérrez (2014) señala que es fundamental tener información de primera mano de la producción, mediante este documento se recopila los datos para tener información oportuna, confiable, para una buena toma de decisiones. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) mediante este formato que es diseñado para recoger datos y llevarlo a un análisis con dinamismo. De forma conjunta con los histogramas es la base para formular el diagrama de Pareto. Se puede apreciar que los dos citados, aprecian esta herramienta para incrementar de forma objetiva, mediante la recolección de información en las empresas y hacer el diagnostico, cumpliendo con la medición, donde establece recoger información, para hacer el estudio.

Tabla N° 7 Hoja de Verificación

Hoja de verificación																
Producto _____										Fecha _____						
Uso _____										Compañía _____						
Especificación _____										Sección _____						
N° inspecciones _____										Elaboro _____						
cm		13	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
F	25															
R																
E	20															
C																
U	15															
E																
N	10															
C																
I	5															
A																
S	0															
Tota I																

Fuente: Herrera, Martínez & Villalobos (2010)

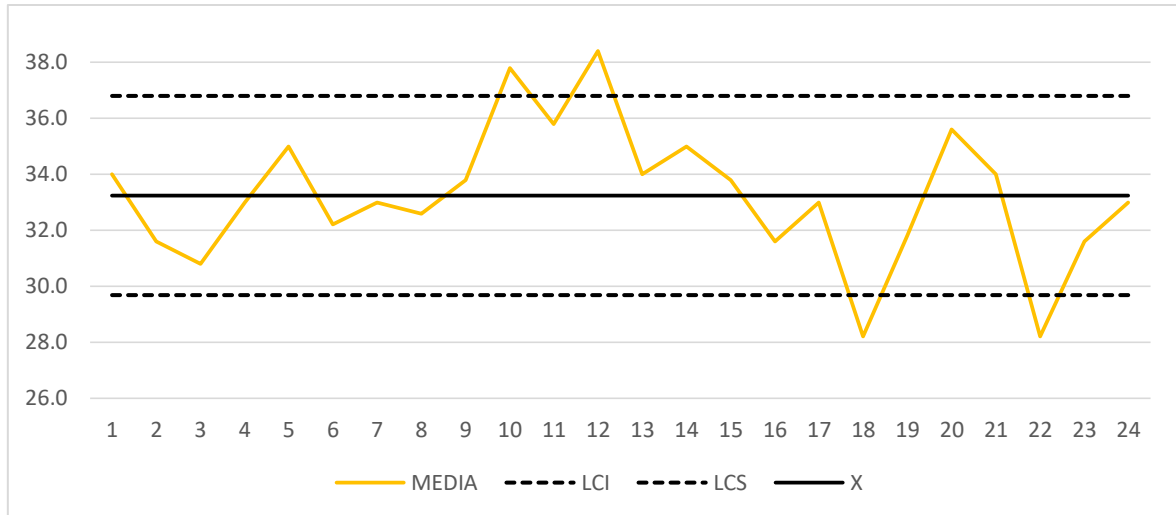
c. Diagramas de control de frecuencia e histograma

Gutiérrez (2014) es una herramienta importante, que permite administrar coherentemente la información de la producción, porque todo el trabajo se realiza en un ambiente de interconexión e interdependencia, la variación existe en todos los procesos, entender y reducir la variación son la clave del éxito. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) este diagrama permite apreciar con claridad, la frecuencia que presentan ciertas características, de calidad o defectos en el proceso productivo.

Ejemplo, el gerente de operaciones de una fábrica, que produce ejes para motores de maquinaria pesada, sospecha que los trabajadores del turno noche, están produciendo ejes con diámetros diferentes a los del turno de la mañana y

turno tarde. El gerente desea conocer mediante un gráfico si ha cambiado o no el proceso de producción.

Figura N° 13 Control de media de ejes de motores de maquinaria pesada.



Fuente: Elaboración propia

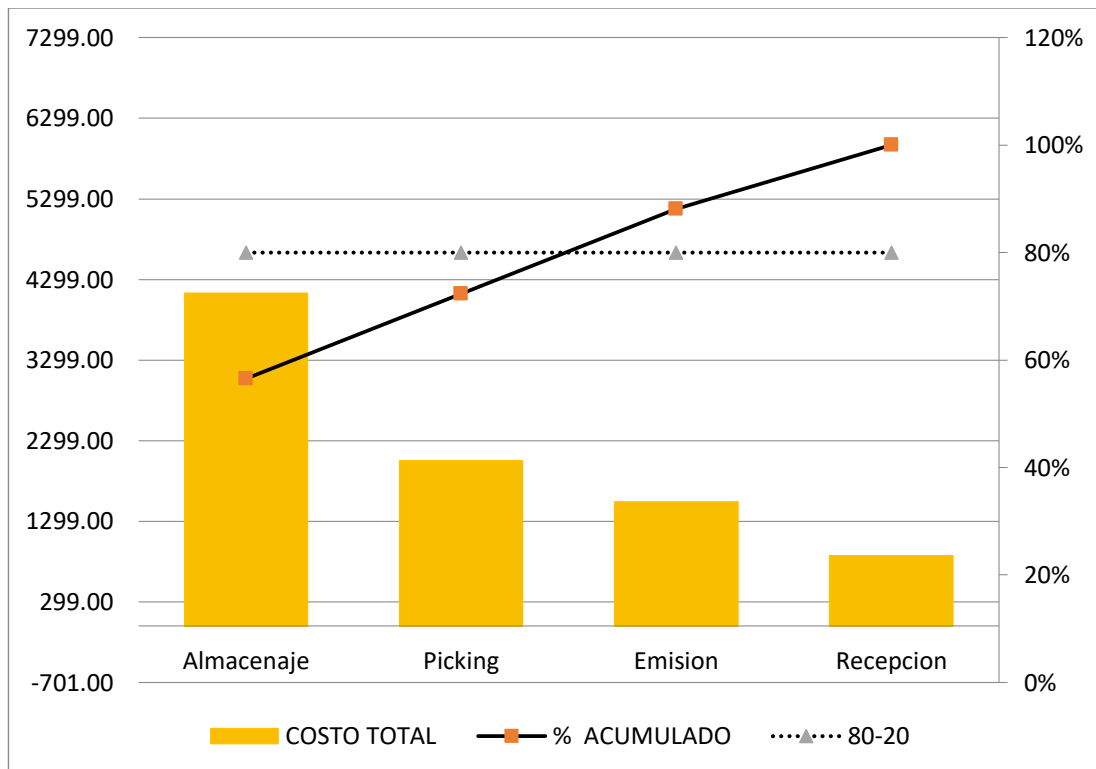
Se aprecia que esta fuera de control el proceso productivo, porque los defectos de producción están fuera de las líneas de control superior e inferior, por medio de esta figura N° 13, se ha podido distinguir que se ha identificado y eliminado, las causas especiales de variación, se mejoró el proceso al disminuir la variación debida a causas normales, constante monitoreo del proceso para afinar, que las mejoras se guarden para detectar otras anomalías.

d. Diagrama de Pareto

Gutiérrez (2014) el diagrama de Pareto en un gráfico de barras, donde el campo de análisis o aplicación, son las variables o datos categóricos, el objetivo principal es ayudar a localizar, los problemas importantes del mismo modo, las causas que lo generan en resumen la idea se centra, en escoger un proyecto que se pueda alcanzar una mejora más grande con el mínimo esfuerzo. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) Alfredo Pareto, economista italiano (1848-1923) vio que en Europa pocas personas concentraban la mayor parte de la riqueza, el 15% de la población gozaba del 85% de la riqueza, mientras que el 85% de la población solo tenía el 15% de la riqueza, por ello es conocido por la frase pocos vitales, muchos triviales. Al aplicar este principio en el control total de la calidad Juran fue quien modifico la frase anterior por minoría vital y mayoría útil, como

los porcentajes han cambiado en el transcurso del tiempo, se considera ahora que el 80% de los resultados los origina el 20% de los elementos. El diagrama de Pareto es una herramienta muy potente ayuda a descubrir, cuál es el defecto que se presenta con mayor intensidad, al que debe tratar de solucionarse primero y de esa forma se están resolviendo el 80% de las fallas. Definir el método que se utilizara para hacer la clasificación por tipo de rechazo, por problema, etc. Definir si la clasificación se realizara con base, en la frecuencia o al costo de la falla. Reunir la información correspondiente. Resumir los datos y disponer las categorías, comenzando en el lado izquierdo con la de mayor ocurrencia, continuando a la derecha con la que sigue según la frecuencia y así de manera sucesiva, hasta la menor ocurrencia. Los citados también ponen énfasis en analizar los problemas y las causas más importantes de las empresas, para sus soluciones y mejoramiento de forma prioritario.

Figura N° 14 Diagrama de Pareto – Costo de servicio

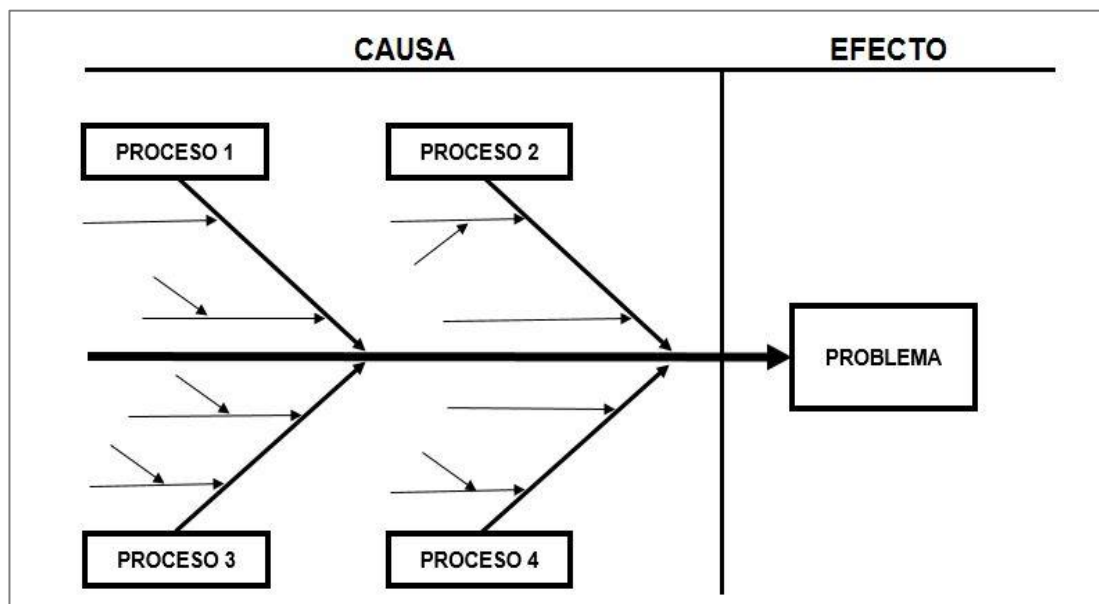


Fuente: Elaboración propia

En la figura N° 14 se aprecia en el diagrama de Pareto que el 75% de los costos lo origina el 25% de los elementos de almacenaje.

- e. Diagrama de causa y efecto. - Gutiérrez (2009) una vez delimitado, identificado, ubicado, definido el problema es cuando se necesita investigar las causas que lo originan, en ese sentido se utiliza el diagrama de causa – efecto o diagrama de Ishikawa, es un método que forma un gráfico el cual representa y se evalúa la relación entre un efecto o problema y sus posibles causas. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es llamado también diagrama de Ishikawa por su autor Kaoru Ishikawa quien respalda, que las características de calidad de un producto o servicio, son el efecto ocasionado por una o varias causas, estas causas pueden ser por parte de los operarios, materiales, insumos, formas de trabajo, el medio ambiente, el tipo de maquinaria empleado en la producción, el nivel de mantenimiento en los equipos, la forma de administración.

Figura N° 15 Diagrama de causa - efecto



Fuente: Elaboración Propia

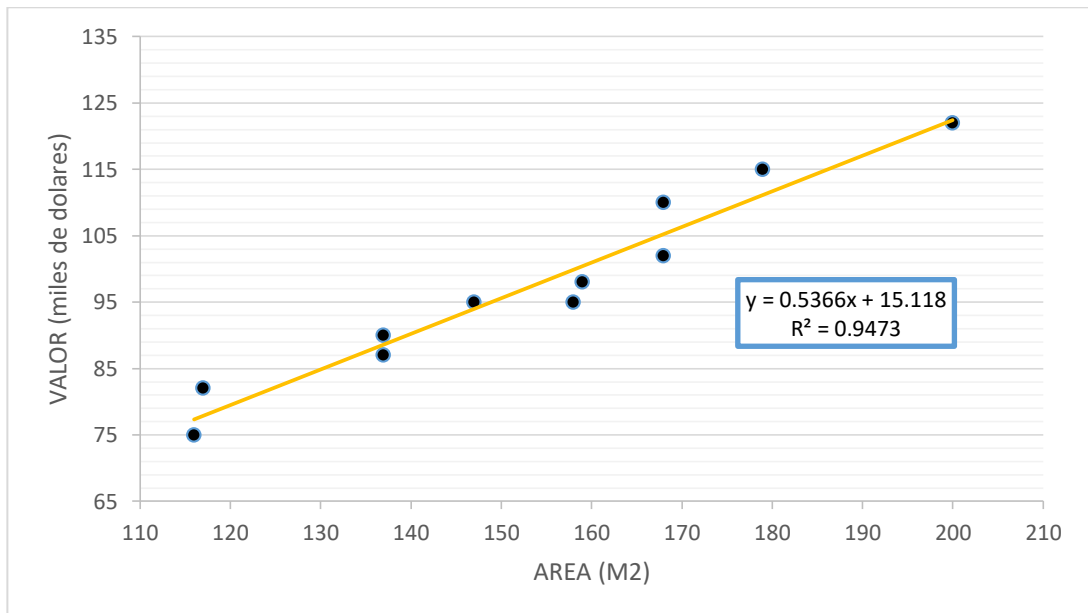
La figura N° 15 muestra las causas de manera ordenada y clasificada, que son el objeto de estudio del efecto emitido en la identificación del problema.

- f. Diagrama de dispersión. - Gutiérrez (2009) para buscar las causas de un problema en un proceso, en ciertas ocasiones es necesario evaluar la relación entre dos variables, si la variable (x) tiene algún efecto en la variable (y), justo el diagrama de dispersión permite graficar el tipo de X-Y de particular utilidad, con



la finalidad de analizar y revisar la relación entre las dos variables numéricas. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) en este diagrama se elabora una figura en la que cada punto representa valores de dos características diferentes y es usado para examinar, cual es la relación que existe entre las características de calidad y las causas que lo generan. En el Diagrama de dispersión se presenta un par de valores que han sido analizados y cada punto señala dos características representadas como X e Y, pudiendo ambos tener una relación lineal o no lineal, se considera que es de correlación positiva, si aumenta y correlación negativa si disminuye.

*Figura N° 16 Relación entre la variable área de las propiedades y la variable valor de las propiedades.*



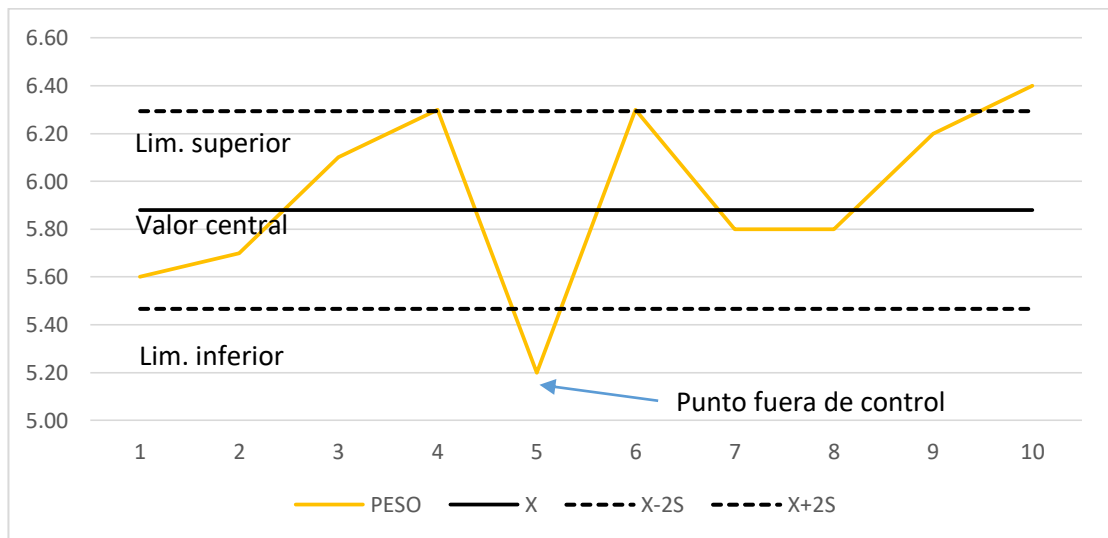
Fuente: Elaboración Propia

En la figura N° 16 se aprecia que tiene una correlación alta positiva, su coeficiente de determinación indica que el 94.73% del aumento de las propiedades, se explica en el tamaño del área de las propiedades, y tiene una relación directa.

g. Graficas de control

Gutiérrez (2014) señala que el mundo se caracteriza por ser muy variable, como también en las empresas, la variación se da en los periodos de tiempo por ejemplo de una semana a otra podría haber variación de ventas, entonces está ahí la importancia determinar ante qué tipo de variación o cambios se tiene que tener una capacidad de respuesta oportuna, antes que las cosas difieran peor, es más también que las decisiones abordadas para solucionar el problema cumplan con lo establecido. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) se usan para conocer los cambios dinámicos en el proceso productivo y compararlos con las especificaciones según los estándares con la finalidad de detectar anomalías, diferencias, errores, fallas.

Figura N° 17 Control de procesos productivo



Fuente: Elaboración propia.

En la figura N° 17 se aprecia que la producción se encuentra fuera de control porque traspasan en las líneas de control establecidas por las especificaciones.

15) Ficha RUC y Datos de la empresa Ransa Comercial S.A.

La empresa Ransa Comercial S.A. con RUC 20100039207, es una empresa que pertenece al grupo Romero que se fundó el año 1939, la actividad principal es brindar servicio de logística, siendo una de las empresa más importante de este ramo en Perú ostentando el certificado ISO 9002 de la Organización Internacional para la estandarización siguiendo el modelo de asegurar la Calidad de Producción, Instalación y Servicio, las sucursales que cuenta la empresas están en las ciudades

como Paita, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Callao, Pisco e Ilo y Pucallpa, brindando servicios con alto valor a empresas nacionales e internacionales, como Almacenaje, Distribución, Agenciamiento de aduanas, Sistemas de información, Gestión comercial, y seguimiento de Compras internacionales, Gestión de fletes, Carga Internacional. Así mismo es parte de la cadena de suministros de las empresas y busca otorgar un servicio integral que permita a sus clientes reducir costos mediante asesoría logística constante en el ramo de Consumo Masivo, Minería y energía, Gas y petróleo, Industria, Logística refrigerada. Ficha RUC se encuentra en el anexo N° 7, los datos de la empresa en el anexo N° 8 y el organigrama en el anexo N° 9.

16) Marco teórico de para la elaboración de resultados. - Se trabajó con metodología de Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado; Baptista Lucio; de la sexta edición. Donde se detalla en la sección Metodología los procedimientos de la Operacionalización de la variable.

17) Definición de modelo para trabajar el estudio y aplicación en el modelo de elaboración de resultados.

Al revisar los modelos de estudio los investigadores, consideran para la presente investigación, tomar el modelo de las dimensiones que es otorgada por Herrera, Martínez & Villalobos (2010), en el estudio de análisis, en el sentido que es más amplio su alcance, con el rubro de la empresa RANSA – MOCHE 2017, que se realizara el estudio, porque está orientado al sector servicios y también aborda al modelo de Biasca (2006). Es así como teniendo el control de las dimensiones descritas anteriormente, en la tabla N° 3 de Herrera, Martínez & Villalobos (2010) se pueden diagnosticar y evaluar los problemas, con respecto al desempeño de productividad, con un diagnóstico oportuno e integral, se pueden diseñar soluciones para mejorar la productividad de la empresa.

### **c. Hipótesis.**

Existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

Para la presente investigación, los autores utilizaron el modelo de Herrera, Martínez y Villalobos (2010), como estructura de las dimensiones de la variable productividad, se aplicó este modelo a la metodología de procedimientos de medición del autor Hernández, Fernández, Baptista (2014), para la encuesta se trabajó con la escala de Likert, para el resumen de los resultados de las dimensiones se procesó con el software SPSS teniendo como técnica para definir los porcentajes el modelo Baremos.

### 1.1 Operacionalización de variables

x:productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Productividad	Herrera, Martínez & Villalobos (2010) Los efectos positivos de la productividad se pueden ponderar por medio de 05 variables básicas eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad, calidad, así mismo cada una de estas variables requiere del diseño y definición de sus indicadores que permitirán cuantificarlas que podrá ser aplicado a cualquier empresa sin importar su tamaño.	Puntuaciones obtenidas a través de la Escala de Likert, la cual permite medir las actitudes y predisposiciones de forma individual de cada encuestado. La puntuación de cada parámetro que se analiza se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas de cada ítem. Los ítems reflejan actitudes positivas o negativas en relación a un estímulo o referente. Cada ítem tiene la siguiente estructura: ( ) Totalmente de acuerdo, ( ) De acuerdo, ( ) Indiferente, ( ) En desacuerdo y ( ) Totalmente en desacuerdo.	Eficiencia	Consumo de materiales / Costos de realización del servicio
			Eficacia	Satisfacción del cliente / despachos a tiempo
			Productividad Estrecha	Pedidos atendidos / horas trabajadas
			Efectividad	Competitividad / Cumplimiento de metas
			Calidad	Calidad del servicio / Cumplimiento de entregas

## 1.2 Diseño de investigación

La investigación se ha realizado es de forma No experimental porque su diseño se realizó con la finalidad de que no haya tenido manipulación deliberada de las variables, también ha observado los fenómenos y ahí es donde radica su base fundamental, de cómo se han comportado en el contexto natural para tratar de lograr el propósito del análisis posteriormente. Tiene su base en conceptos, variables, hechos, forma que se suscitaron o se formularon sin intervención directa del investigador. También se denomina investigación ex post facto que significa hechos y variables que ya ocurrieron, al observar variables y relaciones entre estas en su contexto. En esta forma de investigar no hay condiciones ni estímulos a los que se expongan los sujetos de análisis. Los sujetos se estudian en su ambiente y dependiendo en que se va a enfocar la investigación, los diferentes tipos de diseños que el investigador se puede basar.

El tipo de investigación que se aplicó a este estudio se denomina Descriptivo, su función es recolectar datos sobre cada uno de las categorías, conceptos, variables, contextos y reportan los datos que obtienen.

Diseño para este estudio se denomina Transversal, porque es donde la investigación se focaliza en analizar cuál es el nivel de una o más variables en un momento dado o también cual es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo, se usa este diseño para recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir también y analizar la influencia e interrelación en un momento dado.

Descriptivo M : O

M: Muestra

O: Observación de la variable productividad.

## 1.3 Unidad de estudio

Individuo en almacén de Consumo masivo y Retail. El individuo es participe de las operaciones que se realizan en los almacenes según su función específica asignada, y es miembro de la empresa, en el plano laboral con un puesto de indeterminado.

## 1.4 Población

La cantidad total de personas que se ha tenido en cuenta en el estudio es de 30 colaboradores de almacenes de RANSA – MOCHE 2017.

## 1.5 Muestra (muestreo o selección)

30 personas de muestra.

## 1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Encuesta.

El instrumento que se va a utilizar es el cuestionario, que es un procedimiento que se utiliza en las investigaciones descriptivas donde el investigador recopila información a través de una encuesta, previamente diseñado, el cuestionario cuenta con 30 preguntas valoradas en la escala de Likert que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, las respuestas están valoradas del 1 al 5 respectivamente, para la recolección de la información se consideró 6 preguntas para cada dimensión, para Eficiencia (preguntas del 1 al 6); para Eficacia (preguntas del 7 al 12); para Productividad Estrecha (preguntas del 13 al 18); para Efectividad (preguntas del 19 al 24); para Calidad (preguntas del 25 al 30); Hernández, Fernández y Baptista (2014) para el análisis de los resultados globales, se ha considerado agrupar los niveles de la escala de Likert en tres niveles, quedando de la siguiente manera; bajo, medio y alto, esto se realizó con el único motivo de resumir y tener un panorama más claro, de las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017, Según los puntajes obtenidos en la tabla de cálculo Baremos para el nivel bajo se ha considerado los puntajes obtenidos entre mayor e igual a seis hasta menor e igual a catorce; para el nivel medio se ha considerado los puntajes obtenidos entre mayor e igual a quince hasta menor e igual a veintidós; para el nivel alto se ha considerado los puntajes obtenidos entre mayor e igual a veintitrés hasta menor e igual a treinta, donde el nivel bajo nos da como referencia que la empresa, no cuenta con el personal, infraestructura, maquinaria y tecnología para desarrollar e implementar un plan de optimización, en nivel medio, nos da referencia que el personal no cuenta con la capacitación para el uso de las herramientas que proporciona la empresa para hacer mejoras en su trabajo y optimizar los servicios y el nivel alto nos da de referencia que el la empresa cuenta con personal capacitado y usa las herramientas que le brinda la empresa para realizar un buen trabajo dando soluciones a los problemas que se presenten con innovación en la optimización de sus procesos, el instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue validado por el Magister Aliaga Polo Juan Manuel por Mg.Tresierra Ayala Luis Guido por Dr. Carlos Pastor Casas y el Dr. Mendiburu Rojas Augusto F. fueron los que dieron su aprobación dejando constancia con su firma en el formato de matriz para evaluación de expertos. ANEXO 02 – ANEXO 03. Una vez validada el instrumento para la recolección de información del nivel de productividad de la empresa Ransa – Moche 2017, se procedió a realizar la encuesta piloto en un área que no se había considerado para efectos del estudio, tomando como muestra a 15 colaboradores, la encuesta piloto se tomó después de la charla de seguridad de 5 minutos que le exponen a los trabajadores todos los días antes de ingresar a realizar sus actividades.

### **1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

El resultado de la prueba piloto fue entregado al Dr. Augusto F. Mendiburu Rojas, Licenciado en estadística COESPE 0459, para evaluar la confiabilidad del instrumento con el programa SPSS, en su informe valida que el instrumento presenta confiabilidad interna altamente significativa con un Alfa de Cronbach de 0.894, ANEXO 01. Hernández, Fernández y Baptista (2014) el alfa de Cronbach es un coeficiente que estima la confiabilidad del instrumento utilizado, su aplicación es simple ya que no requiere dividir en dos partes los ítems del instrumento, los programas estadísticos como el SPSS y Minitab por mencionar algunos determinan el coeficiente y solo debemos de interpretarlo; este resultado nos permitió continuar con la investigación del nivel de la productividad de la empresa Ransa – Moche, teniendo la seguridad que el cuestionario nos brindara unos resultados altamente confiables.

Sustentación de porcentajes. – Para determinar la medición de los porcentajes que se asignen al estudio de la agrupación de las dimensiones, se aplicara Baremos, donde los porcentajes a precisar son los siguientes.

### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 06 ítems distribuidos en puntaje y niveles para la dimensión **eficiencia**.

N° ítems	06
<b>Escala Valorativa</b>	Totalmente Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
<b>Máximo puntaje (5 Alternativas * 6 ítems)</b>	$5 * 6 = 30$
<b>Mínimo Puntaje (1 Alternativa * 6 ítems)</b>	$1 * 6 = 6$
<b>Rango</b>	Máximo – Mínimo $30 - 6 = 24$
<b>Amplitud (Rango/#niveles o cortes)</b>	Rango entre número de niveles= $24/3 = 8$ se redondea a 8

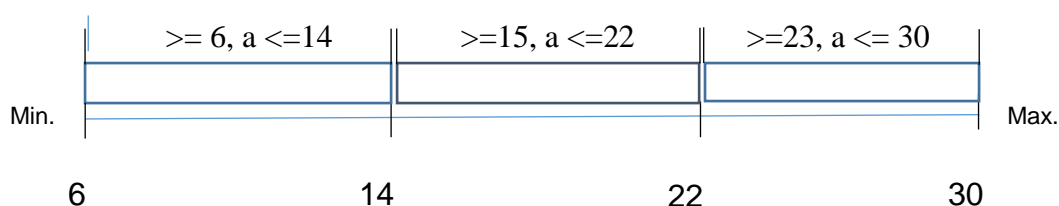


Tabla N° 8 Según Baremos dimensión 01 **Eficiencia**.

Puntaje	Niveles	Descripción
6 - 14	Bajo	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa – Moche 2017 señalan que están bajos en eficiencia.
15 - 22	Medio	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están medios en eficiencia.
23 - 30	Alto	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están altos en eficiencia.



### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 06 ítems distribuidos en puntaje y niveles para la dimensión **eficacia**.

N° ítems	06
<b>Escala Valorativa</b>	Totalmente Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
<b>Máximo puntaje (5 Alternativas * 6 ítems)</b>	$5 * 6 = 30$
<b>Mínimo Puntaje (1 Alternativa * 6 ítems)</b>	$1 * 6 = 06$
<b>Rango</b>	Máximo – Mínimo $30 - 06 = 24$
<b>Amplitud (Rango/#niveles o cortes)</b>	Rango entre número de niveles= $24/3 = 8$ se redondea a 8

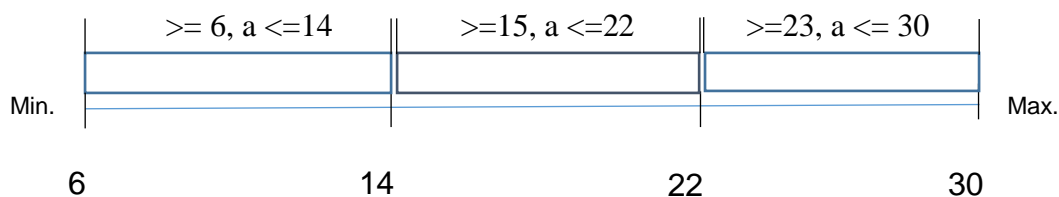


Tabla N° 9 Según Baremos dimensión 02 **Eficacia**.

Puntaje	Niveles	Descripción
6 - 14	Bajo	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa – Moche 2017 señalan que están bajos en eficacia.
15 - 22	Medio	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están medios en eficacia.
23 - 30	Alto	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están altos en eficacia.

### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 06 ítems distribuidos en puntaje y niveles para la dimensión **productividad estrecha**.

N° ítems	06
<b>Escala Valorativa</b>	Totalmente Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
<b>Máximo puntaje (5 Alternativas * 6 ítems)</b>	$5 * 6 = 30$
<b>Mínimo Puntaje (1 Alternativa * 6 ítems)</b>	$1 * 6 = 06$
<b>Rango</b>	Máximo – Mínimo $30 - 06 = 24$
<b>Amplitud (Rango/#niveles o cortes)</b>	Rango entre número de niveles= $24/3 = 8$ se redondea a 8

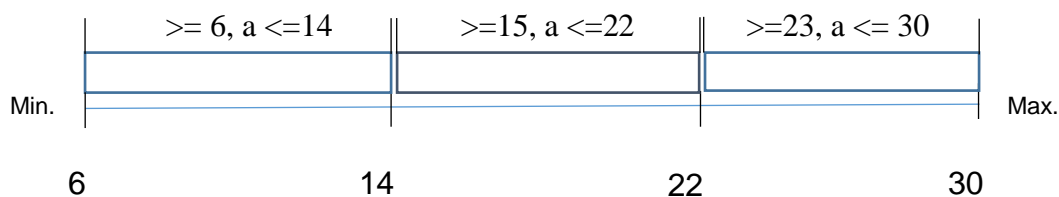


Tabla N° 10 Según Baremos dimensión 03 **Productividad Estrecha**.

Puntaje	Niveles	Descripción
6 - 14	Bajo	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa – Moche 2017 señalan que están bajos en productividad estrecha.
15 - 22	Medio	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están medios en productividad estrecha.
23 - 30	Alto	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están altos en productividad estrecha.

### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 06 ítems distribuidos en puntaje y niveles para la dimensión **efectividad**.

N° ítems	06
<b>Escala Valorativa</b>	Totalmente Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
<b>Máximo puntaje (5 Alternativas * 6 ítems)</b>	$5 * 6 = 30$
<b>Mínimo Puntaje (1 Alternativa * 6 ítems)</b>	$1 * 6 = 06$
<b>Rango</b>	Máximo – Mínimo $30 - 06 = 24$
<b>Amplitud (Rango/#niveles o cortes)</b>	Rango entre número de niveles= $24/3 = 8$ se redondea a 8

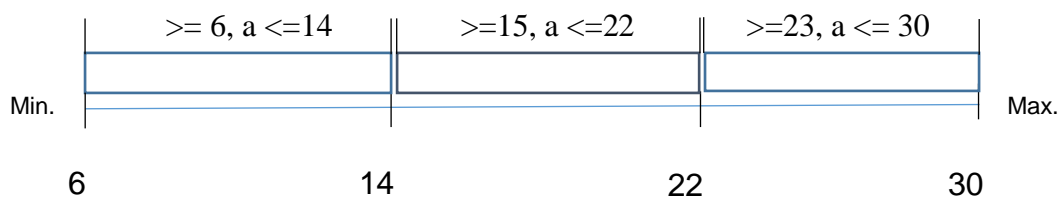


Tabla N° 11 Según Baremos, dimensión 04 **Efectividad**.

Puntaje	Niveles	Descripción
6 - 14	Bajo	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa – Moche 2017 señalan que están bajos en efectividad.
15 - 22	Medio	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están medios en efectividad.
23 - 30	Alto	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están altos en efectividad.

### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 06 ítems distribuidos en puntaje y niveles para la dimensión **calidad**.

N° ítems	06
<b>Escala Valorativa</b>	Totalmente Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
<b>Máximo puntaje (5 Alternativas * 6 ítems)</b>	$5 * 6 = 30$
<b>Mínimo Puntaje (1 Alternativa * 6 ítems)</b>	$1 * 6 = 06$
<b>Rango</b>	Máximo – Mínimo $30 - 06 = 24$
<b>Amplitud (Rango/#niveles o cortes)</b>	Rango entre número de niveles= $24/3 = 8$ se redondea a 8

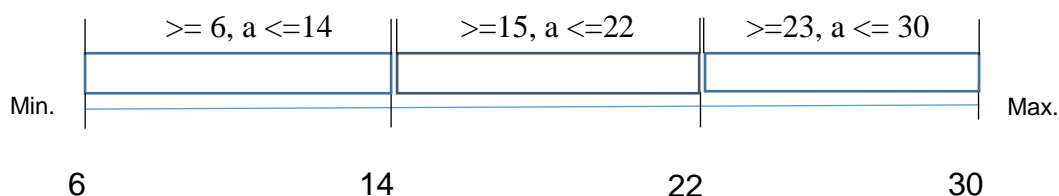


Tabla N° 12 Según Baremos dimensión 05 **Calidad**.

Puntaje	Niveles	Descripción
6 - 14	Bajo	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa – Moche 2017 señalan que están bajos en calidad.
15 - 22	Medio	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están medios en calidad.
23 - 30	Alto	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están altos en calidad.

### Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 30 ítems distribuidos en puntaje y niveles para la dimensión **Productividad**.

N° ítems	30
<b>Escala Valorativa</b>	Totalmente Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
<b>Máximo puntaje (5Alternativas * 30Ítems)</b>	$5 * 30 = 150$
<b>Mínimo Puntaje (1Alternativa * 30Ítems)</b>	$1 * 30 = 30$
<b>Rango</b>	Máximo – Mínimo $150 - 30 = 120$
<b>Amplitud (Rango/#niveles o cortes)</b>	Rango entre número de niveles= $120/3 = 40$ e redondea a 40.

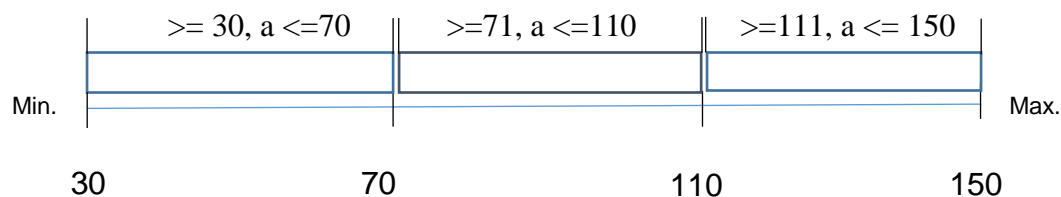


Tabla N° 13 Según Baremos la variable **Productividad**.

Puntaje	Niveles	Descripción
30 - 70	Bajo	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa – Moche 2017 señalan que están bajos en productividad.
71 - 110	Medio	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están medios en productividad.
111 - 150	Alto	Los encuestados del almacén de consumo masivo retail de la empresa Ransa - Moche 2017 señalan que están altos en productividad.

## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de la presente investigación, se traslada la información obtenida mediante los cuestionarios al programa SPSS para realizar el proceso de análisis e interpretación, también se realizaron gráficos para una mejor comprensión de los resultados.

Los resultados obtenidos se encuentran insertados en orden, partiendo de la grupo dimensión eficiencia con seis tablas y seis figuras, con su resumen de la dimensión al final de grupo; seguidos por grupo dimensión eficacia con seis tablas y seis figuras, con su resumen de la dimensión al final del grupo; luego grupo dimensión productividad estrecha con seis tablas y seis figuras, con su resumen de la dimensión al final del grupo; consiguientemente grupo dimensión efectividad con seis tablas y seis figuras, con su resumen de la dimensión al final de grupo y se concluye con el grupo dimensión calidad, con sus seis tablas y seis figuras con su resumen de la dimensión al final de grupo, para obtener al final de todos los resultados de los grupos el nivel de la productividad de la empresa Ransa – Moche 2017.

### 4.1. Grupo dimensión eficiencia

Tabla N° 14 ¿Estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	8	26,7	26,7	30,0
	Indiferente	1	3,3	3,3	33,3
	De acuerdo	13	43,3	43,3	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 14 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 8 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 26,7 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra indiferente lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 13 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 43,3 por ciento de la población; 7

colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 23,3 por ciento de la población.

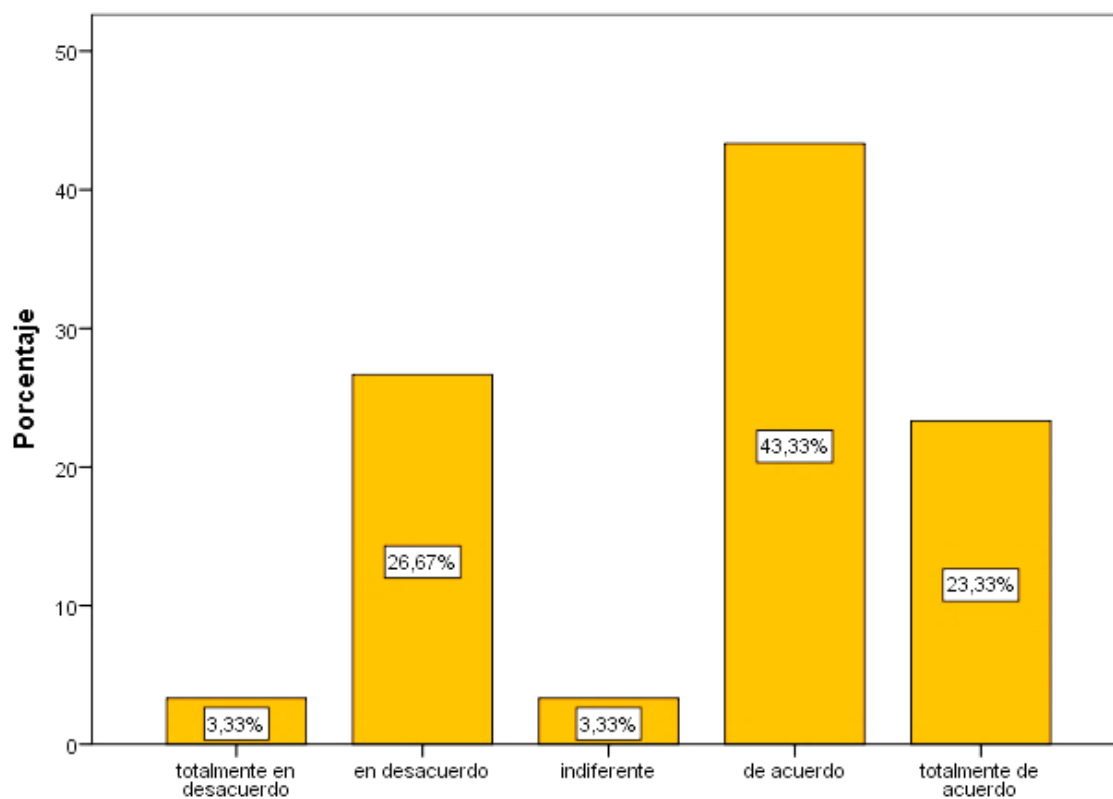


Figura N° 18 ¿Estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén?

Fuente: Tabla N° 14

Tabla N° 15 ¿Estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	Indiferente	2	6,7	6,7	20,0
	De acuerdo	18	60,0	60,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 15 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 2 colaborador se muestra indiferente lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 18 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 60,0 por ciento de la población; 6 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 20,0 por ciento de la población.



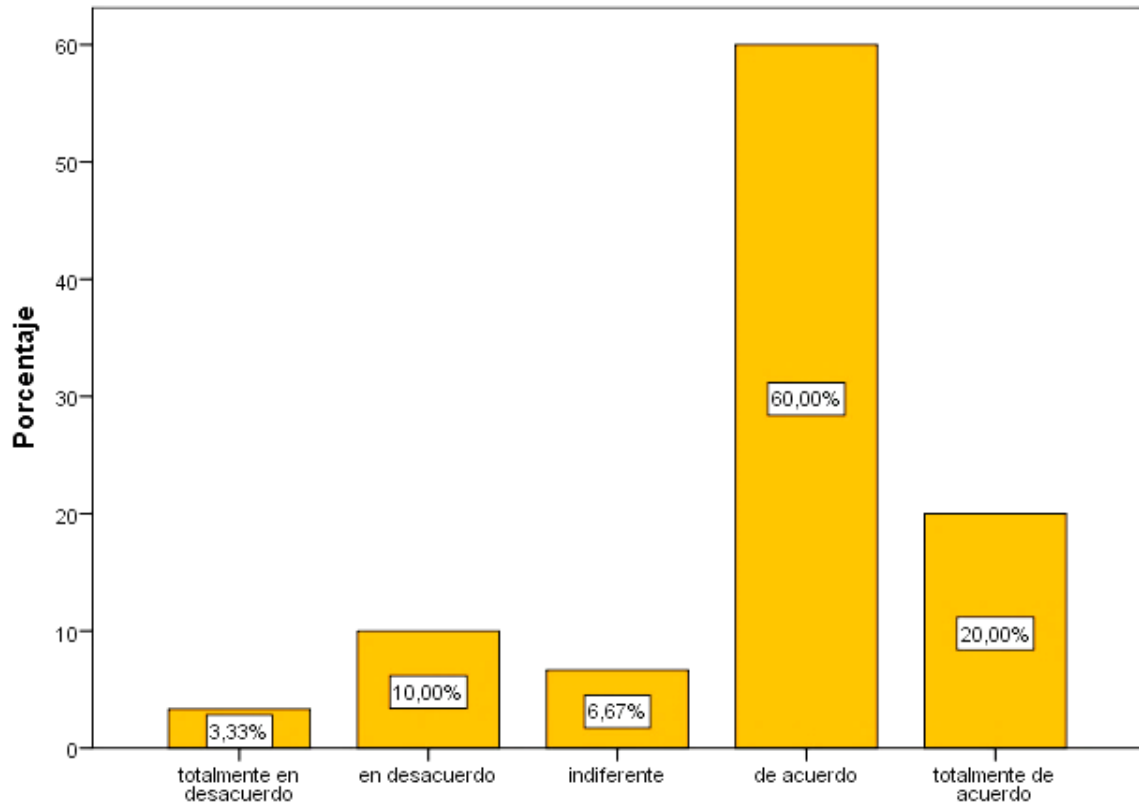


Figura N° 19 ¿Estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa?

Fuente: Tabla N° 15

Tabla N° 16 ¿La empresa cuenta con personal especializado con capacidad de respuesta para solucionar problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	19	63,3	63,3	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 16 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿La empresa cuenta con personal especializado con capacidad de respuesta para solucionar problemas?, en la que 2 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 19 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 63,3 por ciento de la población; 9 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 30,0 por ciento de la población.

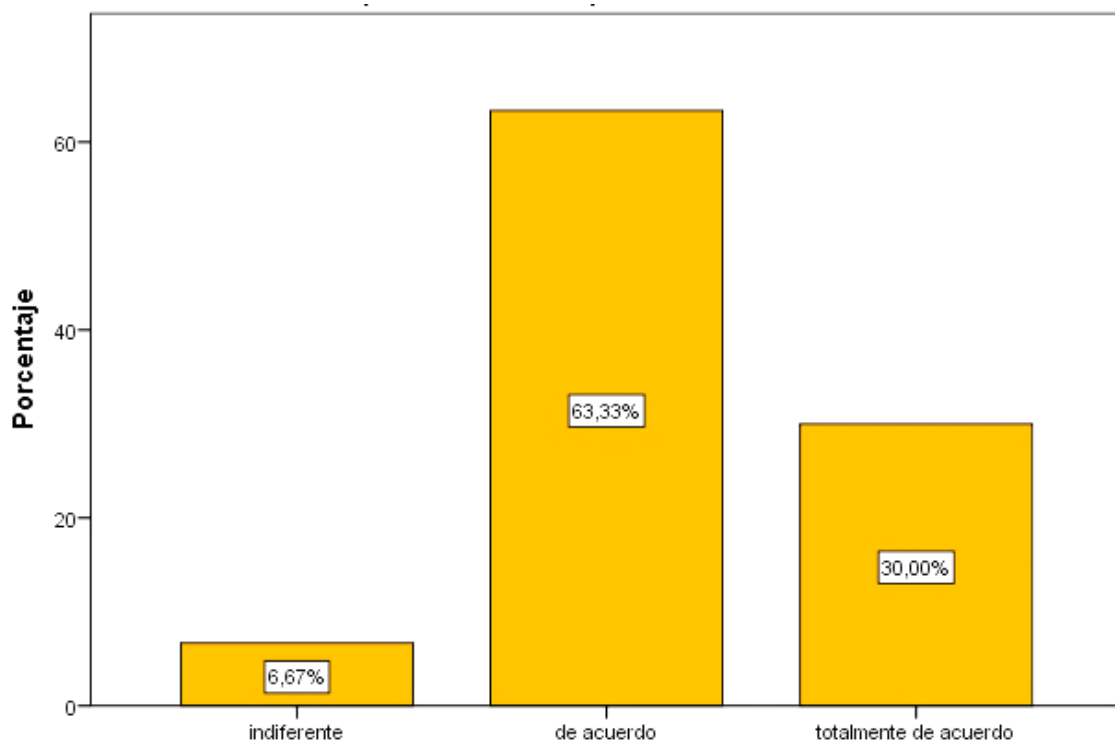


Figura N° 20 ¿La empresa cuenta con personal especializado con capacidad de respuesta para solucionar problemas?

Fuente: Tabla N° 16

Tabla N° 17 ¿Los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	9	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	18	60,0	60,0	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 17 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores?, en la que 9 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 30,0 por ciento de la población; 18 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 60,0 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 10,0 por ciento de la población.

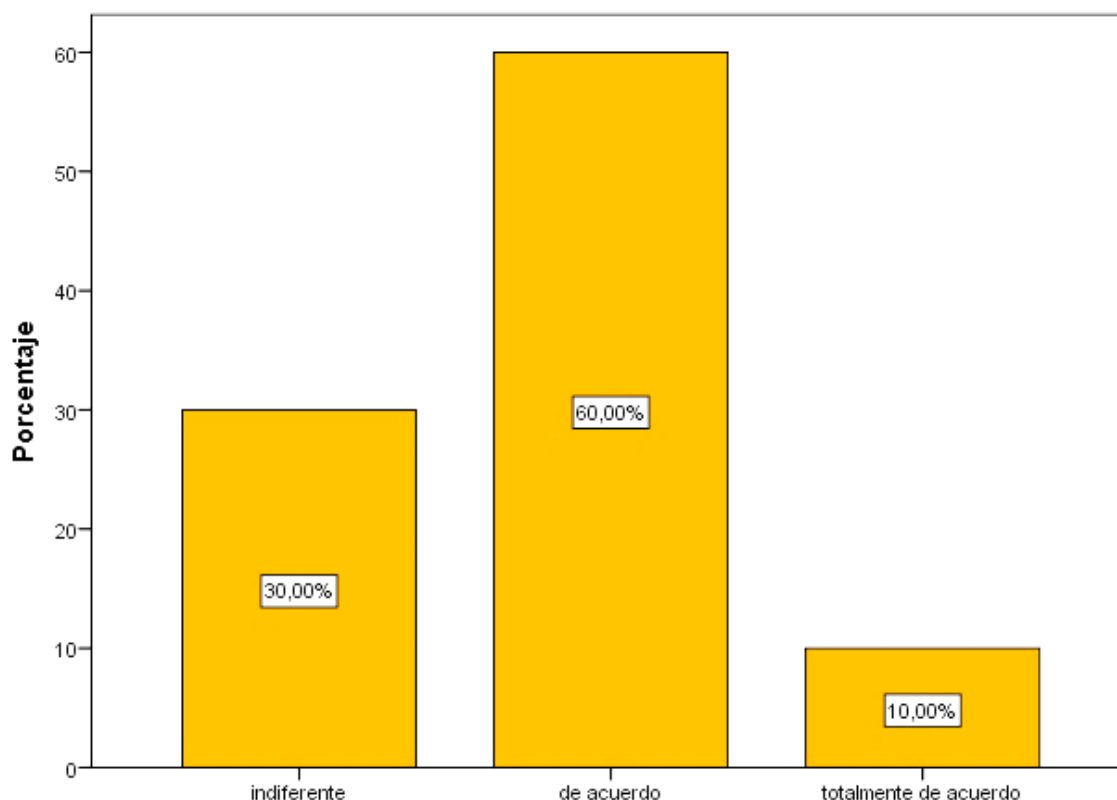


Figura N° 21 ¿Los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores?

Fuente: Tabla N° 17

Tabla N° 18 ¿Los materiales son utilizados de forma óptima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	De acuerdo	15	50,0	50,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N°5

En la tabla N° 18 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Los materiales son utilizados de forma óptima?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 15 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 50,0 por ciento de la población; 9 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 30,0 por ciento de la población.

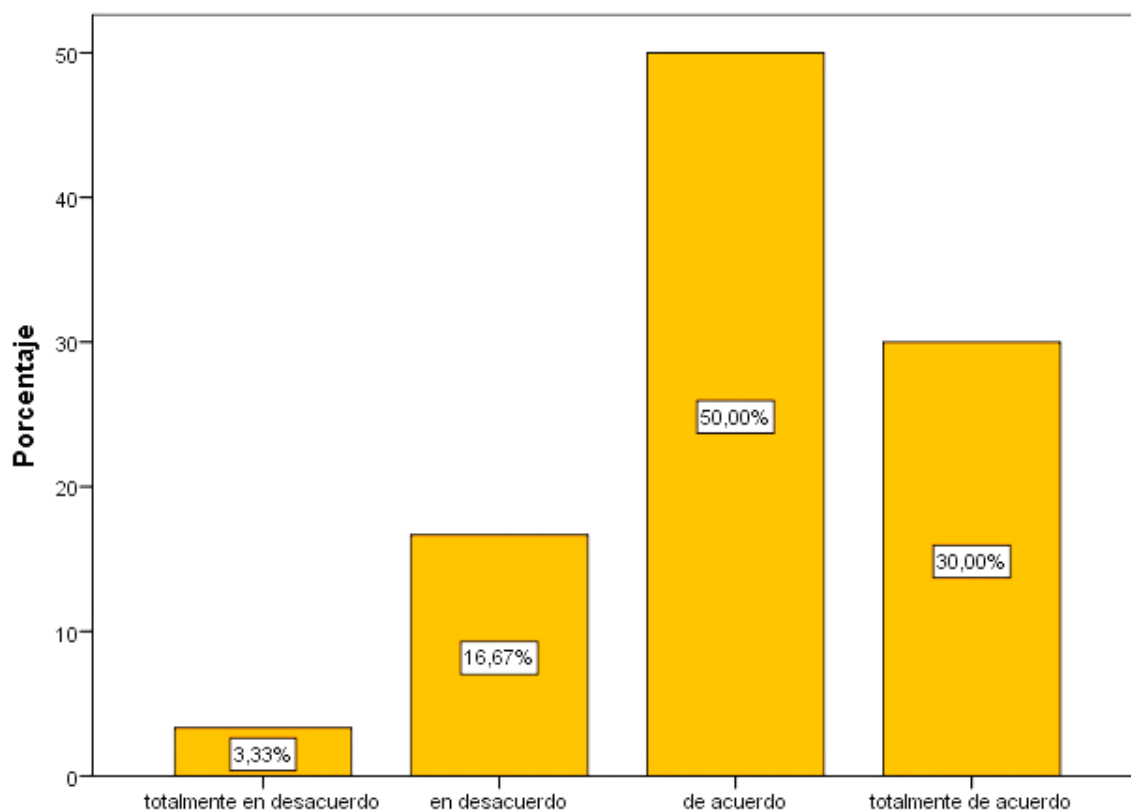


Figura N° 22 ¿Los materiales son utilizados de forma óptima?

Fuente: Tabla N° 18

Tabla N° 19 ¿Se utilizan los equipos de una manera responsable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N°5

En la tabla N° 19 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Se utilizan los equipos de una manera responsable?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestra indiferente lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 16 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 53,3 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 33,3 por ciento de la población.

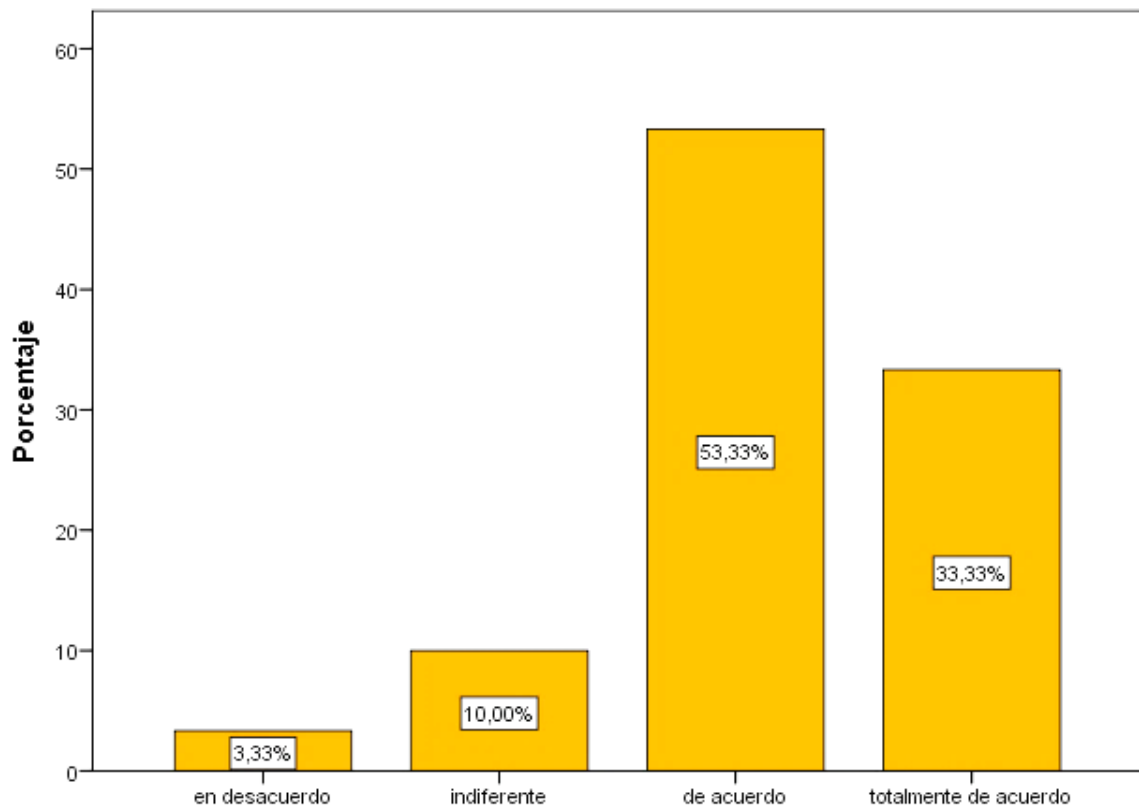


Figura N° 23 ¿Se utilizan los equipos de una manera responsable?

Fuente: Tabla N° 19

Resumen de la dimensión eficiencia de la variable productividad considerado en el presente estudio.

Tabla N° 20 Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	36,7	36,7	36,7
	Alto	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 20 se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados referente a la dimensión eficiencia en la que 11 colaboradores se muestran en nivel medio lo que representa al 36,7 por ciento de la población; 19 colaboradores se muestran en nivel alto lo que representa el 63,3 por ciento de la población.

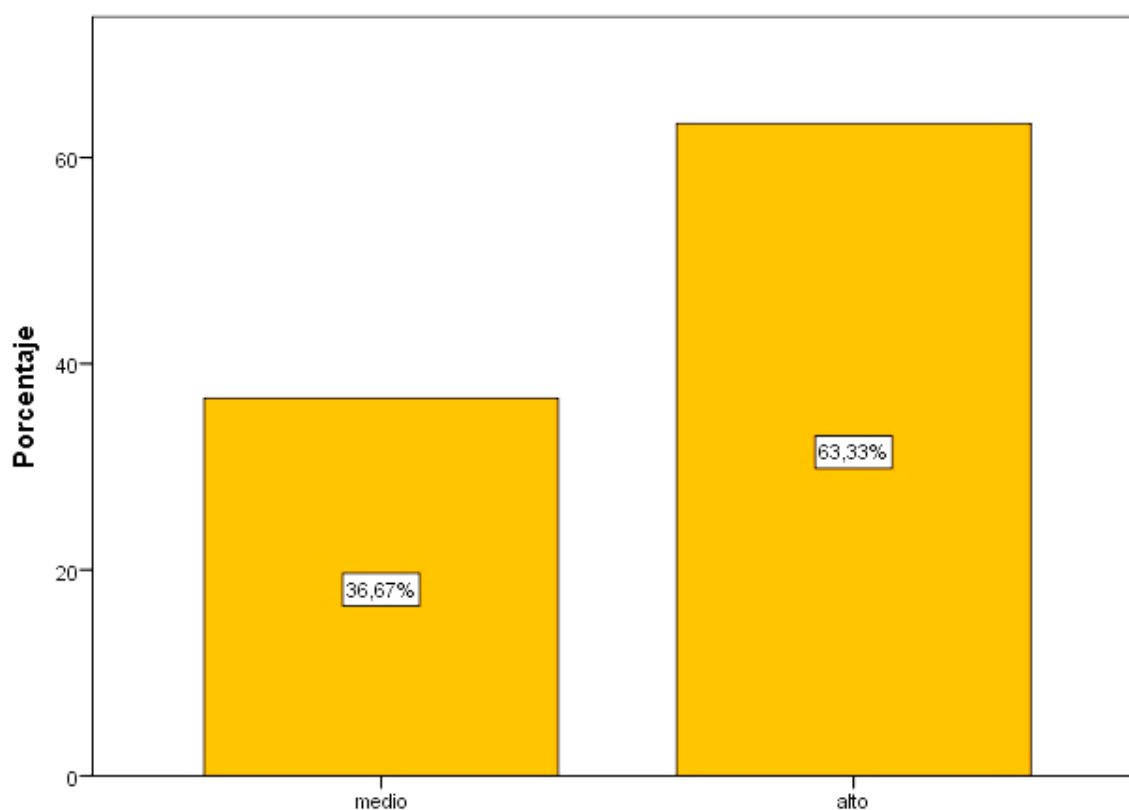


Figura N° 24 Eficiencia

Fuente: Tabla N° 20



#### 4.2. Grupo dimensión eficacia

Tabla N° 21 ¿El cliente está conforme con la atención que se le brinda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Indiferente	9	30,0	30,0	50,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 21 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿El cliente está conforme con la atención que se le brinda?, en la que 6 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa 20,0 por ciento de la población; 9 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 30,0 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 33,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 16,7 por ciento de la población.

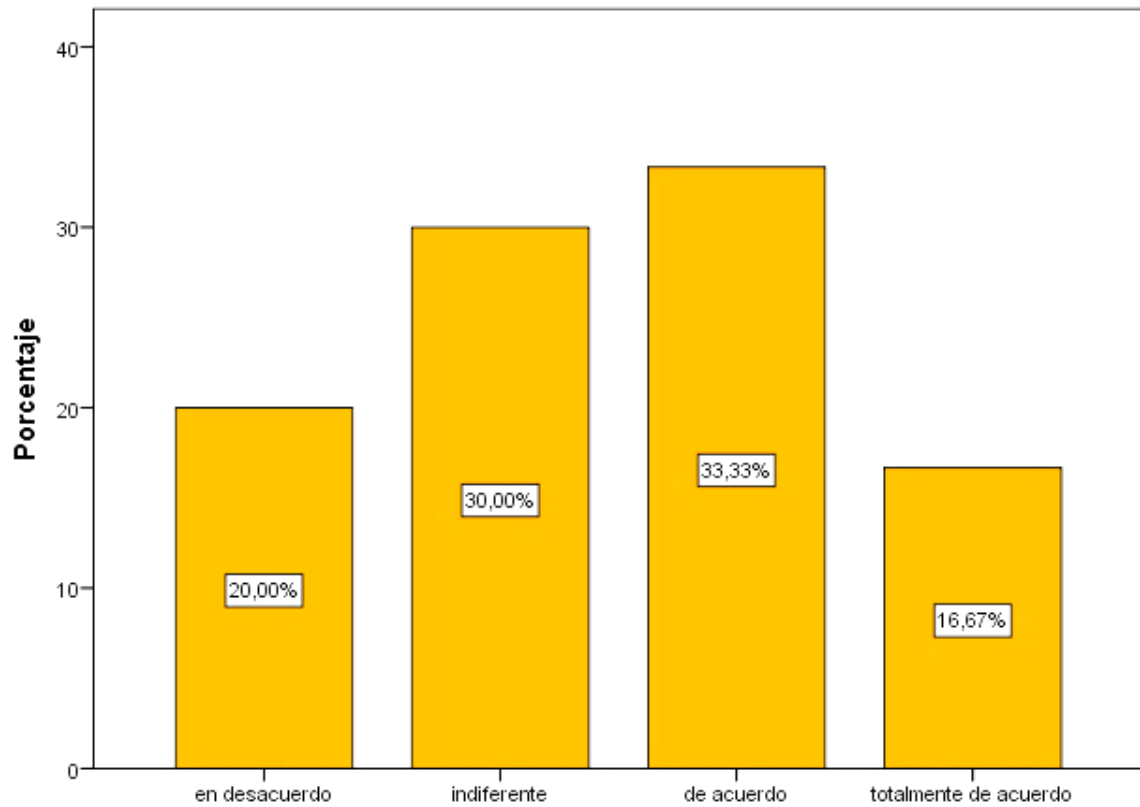


Figura N° 25 ¿El cliente está conforme con la atención que se le brinda?

Fuente: Tabla N° 21

Tabla N° 22 ¿El cliente se identifica con la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	13	43,3	43,3	53,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	70,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 22 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿El cliente se identifica con la empresa?, en la que 3 colaboradores se muestran totalmente en desacuerdo lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 13 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 43,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 8 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 26,7 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

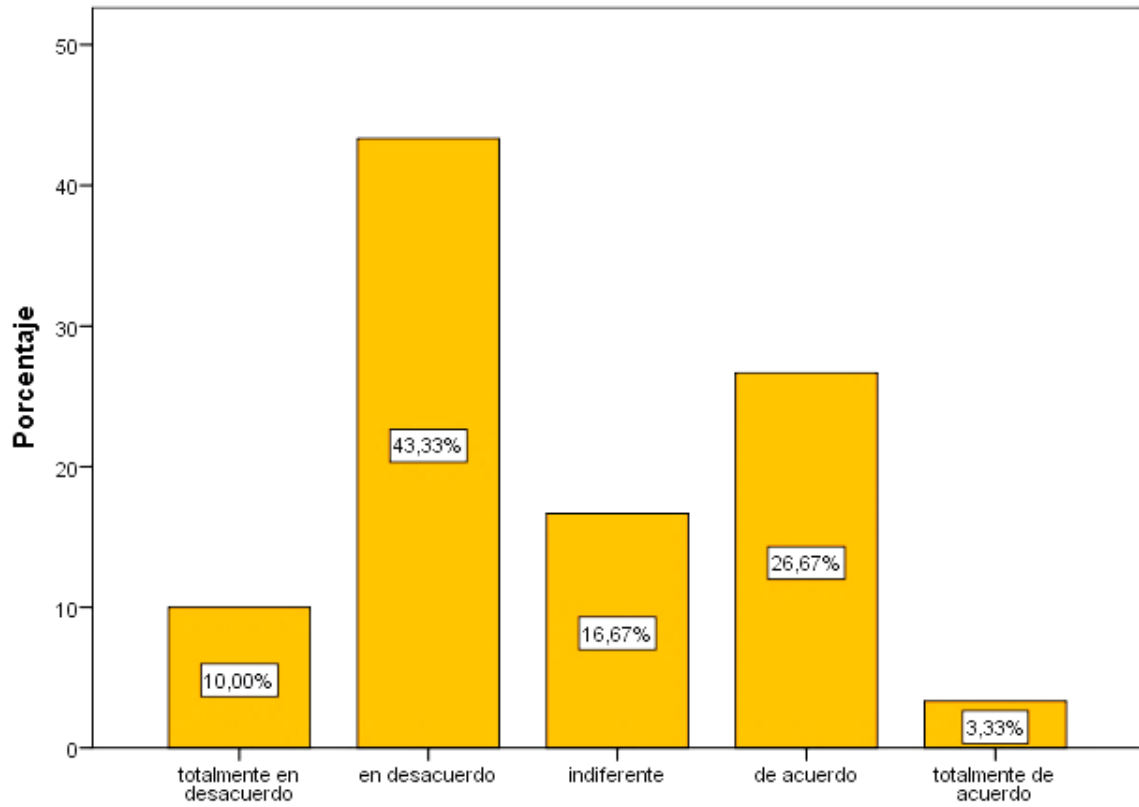


Figura N° 26 ¿El cliente se identifica con la empresa?

Fuente: Tabla N° 22

Tabla N° 23 ¿Existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	56,7
	Indiferente	6	20,0	20,0	76,7
	De acuerdo	6	20,0	20,0	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 23 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería?, en la que 2 colaboradores se muestran totalmente en desacuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 15 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 50,0 por ciento de la población; 6 colaboradores se muestra indiferentes lo que representa el 20,0 por ciento de la población; 6 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 20,0 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

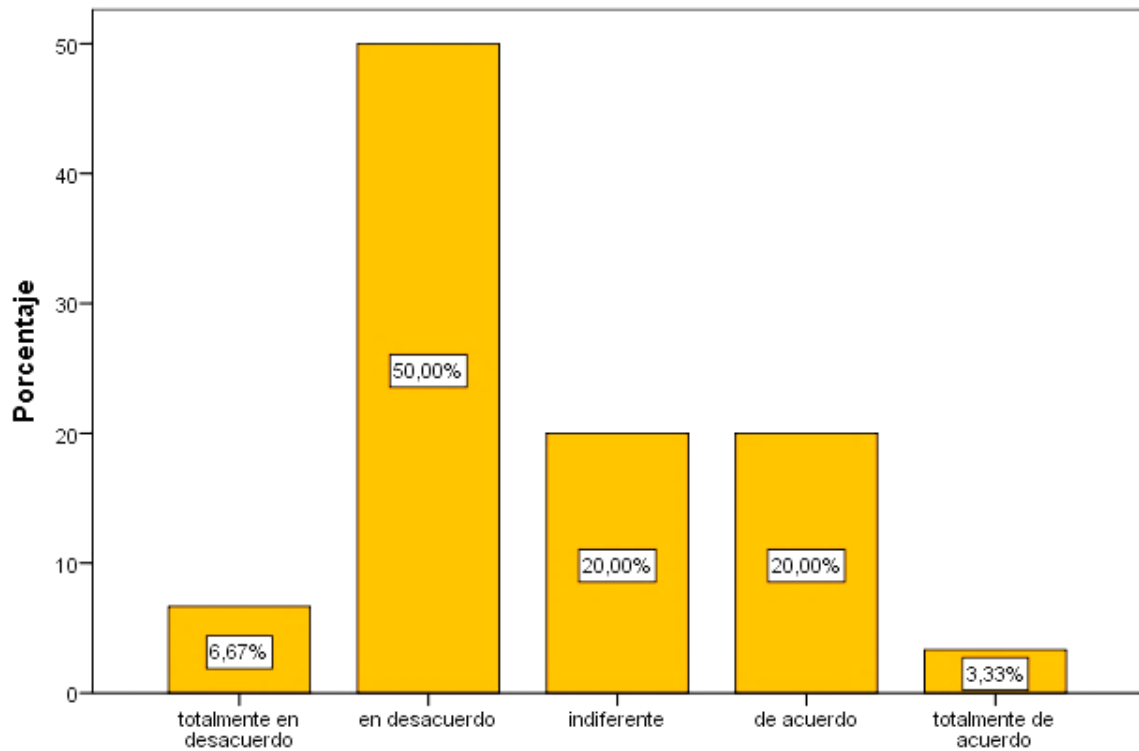


Figura N° 27 ¿Existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería?

Fuente: Tabla N° 23

Tabla N° 24 ¿Los pedidos son entregados a los clientes oportunamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	11	36,7	36,7	43,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	60,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 24 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Los pedidos son entregados a los clientes oportunamente?, en la que 2 colaboradores se muestran totalmente en desacuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 11 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 36,7 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 11 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 36,7 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

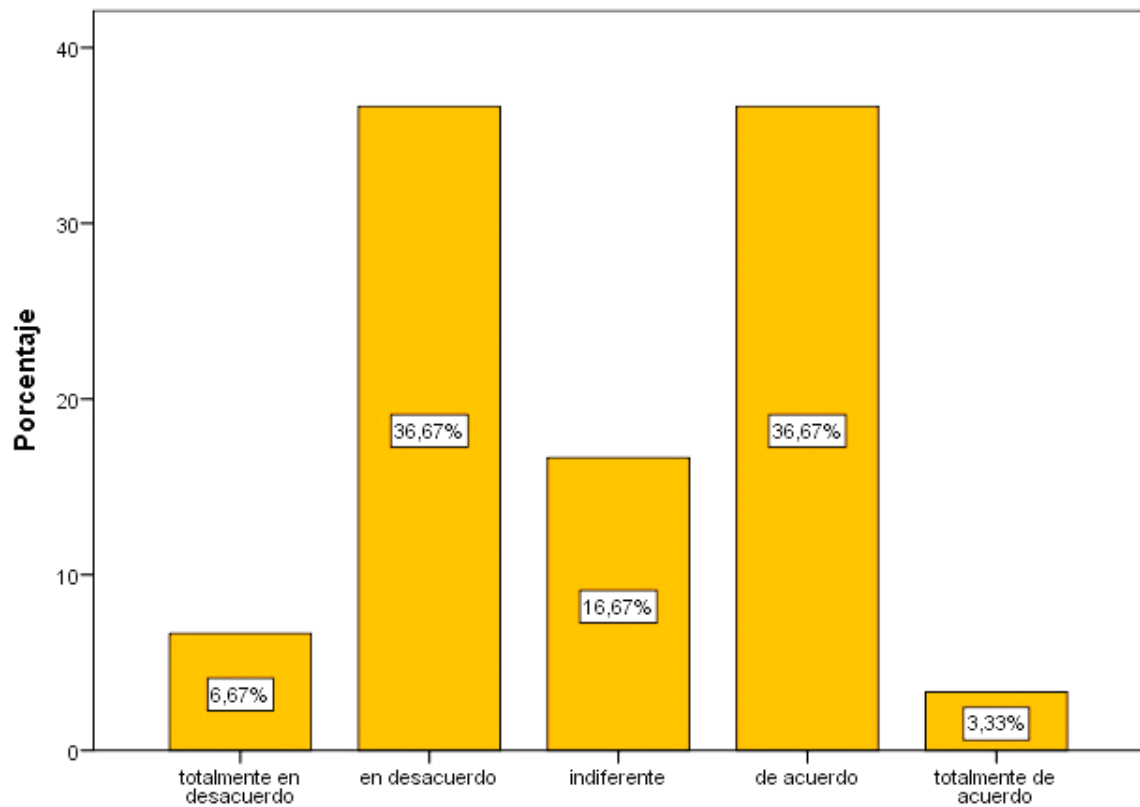


Figura N° 28 ¿Los pedidos son entregados a los clientes oportunamente?

Fuente: Tabla N° 24



Tabla N° 25 ¿Se definen indicadores para evaluar la eficacia de los despachos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	13	43,3	43,3	50,0
	Indiferente	4	13,3	13,3	63,3
	De acuerdo	10	33,3	33,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 25 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Se definen indicadores para evaluar la eficacia de los despachos?, en la que 2 colaboradores se muestran totalmente en desacuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 13 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 43,3 por ciento de la población; 4 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 13,3 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 33,3 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

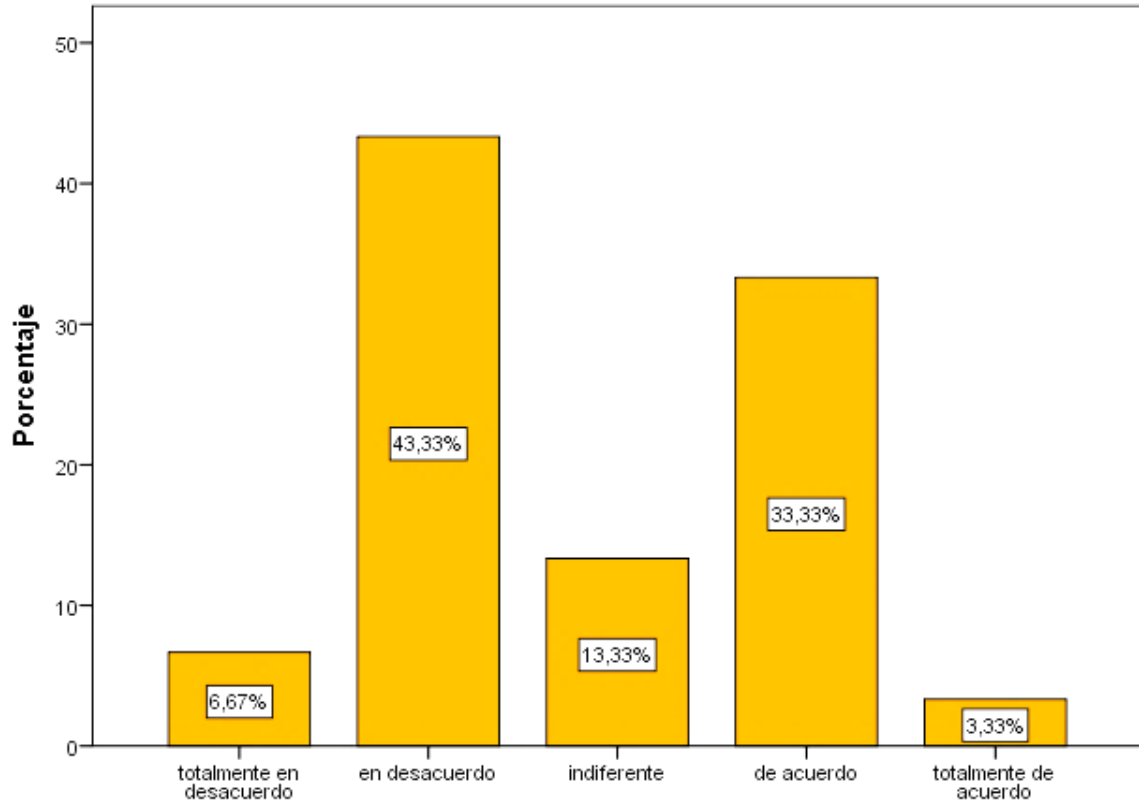


Figura N° 29 ¿Se definen indicadores para evaluar la eficacia de los despachos?

Fuente: Tabla N° 25

Tabla N° 26 ¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
Indiferente	2	6,7	6,7	26,7
De acuerdo	13	43,3	43,3	70,0
Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 26 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 2 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 13 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 43,3 por ciento de la población; 9 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 30,0 por ciento de la población.

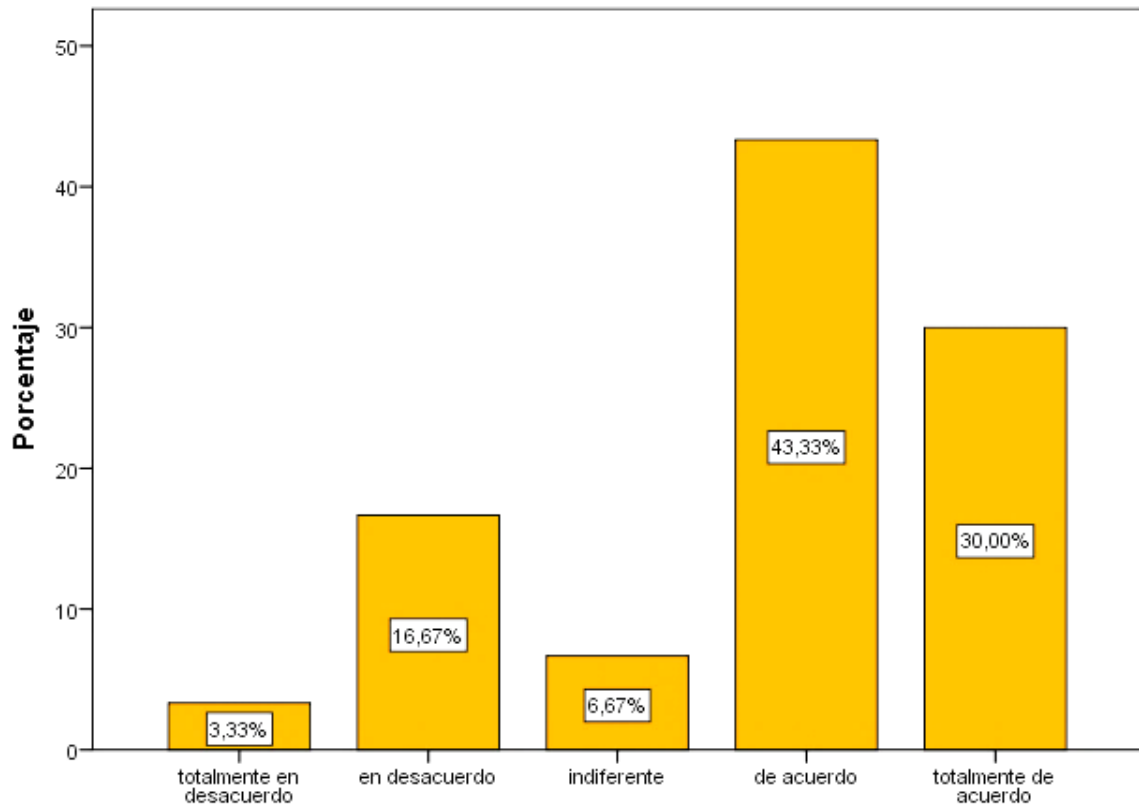


Figura N° 30 ¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?

Fuente: Tabla N° 26

Resumen de la dimensión eficacia de la variable productividad considerado en el presente estudio.

Tabla N° 27 Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Medio	26	86,7	86,7	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 27 se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados referente a la dimensión eficacia en la que 1 colaborador se muestra en nivel bajo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 26 colaboradores se muestran en nivel medio lo que representa el 86,7 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestran en nivel alto lo que representa el 10,0 por ciento de la población.

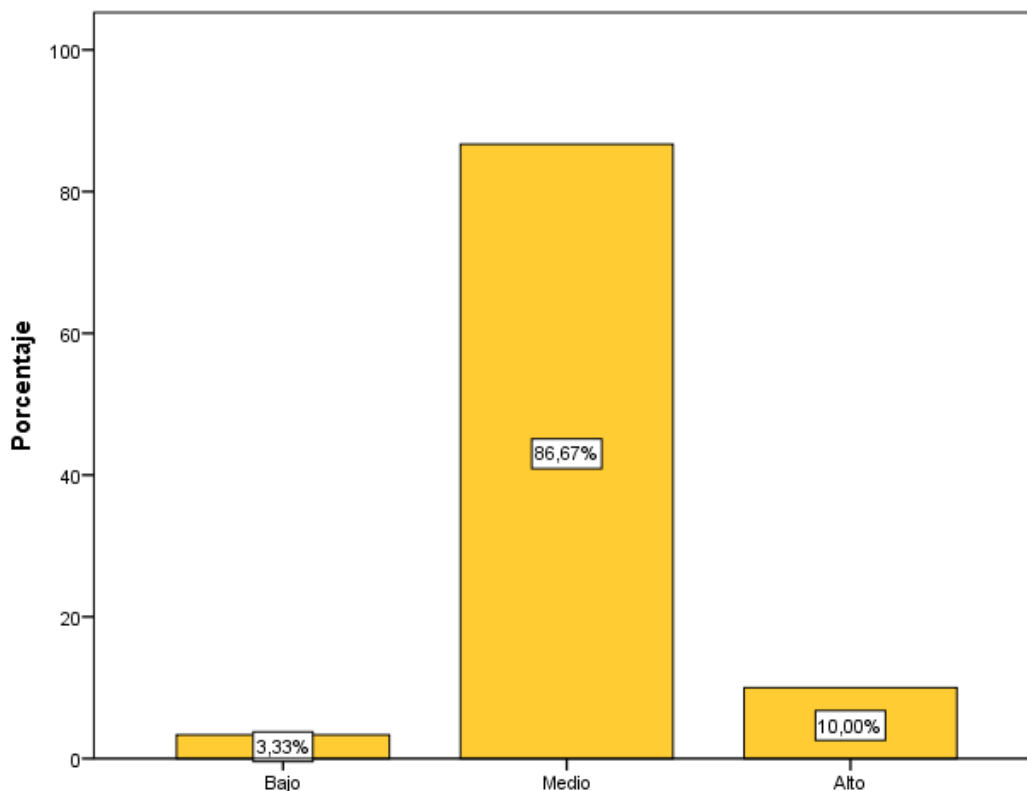


Figura N° 31 Eficacia

Fuente: Tabla N° 27

#### 4.3. Grupo dimensión productividad estrecha

Tabla N° 28 ¿Existe tiempos muertos en su centro de labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	4	13,3	13,3	16,7
	De acuerdo	18	60,0	60,0	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 28 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Existe tiempos muertos en su centro de labores?, en la que 1 colaborador se muestra en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 4 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 13,3 por ciento de la población; 18 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 60,0 por ciento de la población; 7 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 23,3 por ciento de la población.

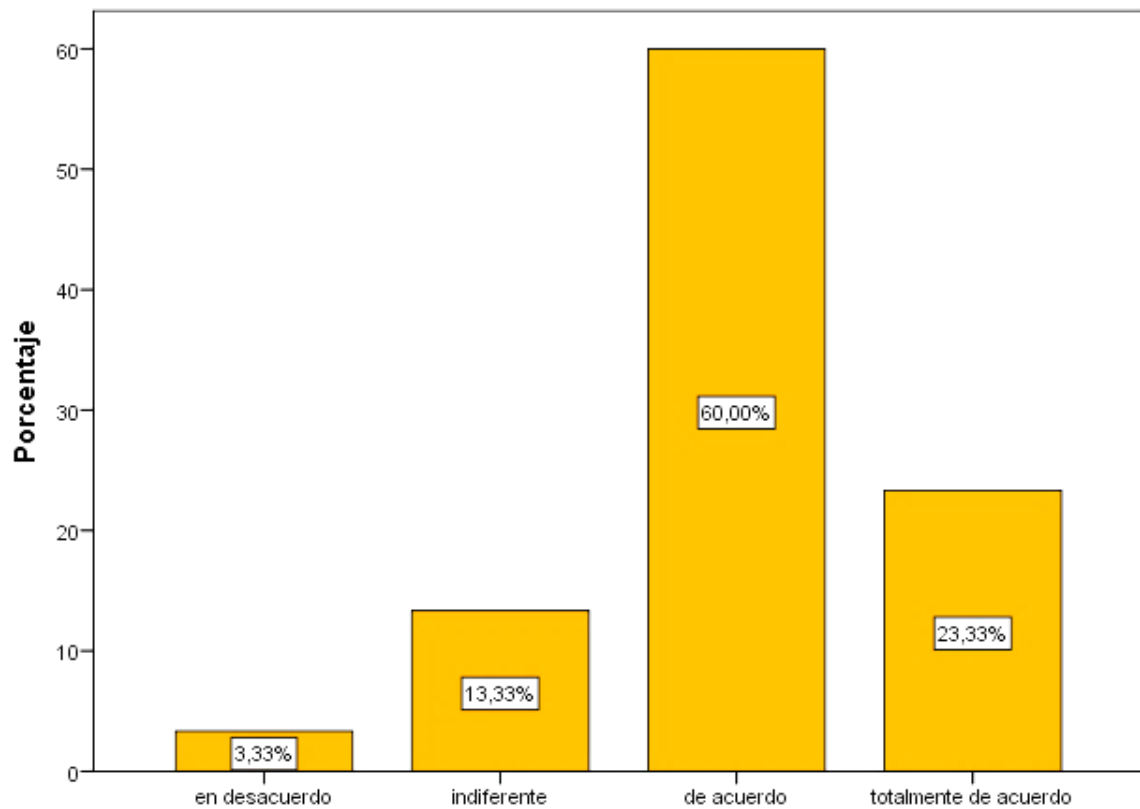


Figura N° 32 ¿Existe tiempos muertos en su centro de labores?

Fuente: Tabla N° 28

Tabla N° 29 ¿Existen despachos duplicados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	60,0
	Indiferente	10	33,3	33,3	93,3
	De acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 29 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Existen despachos duplicados?, en la que 14 colaboradores se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 46,7 por ciento de la población; 4 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 13,3 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 33,3 por ciento de la población; 2 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población.



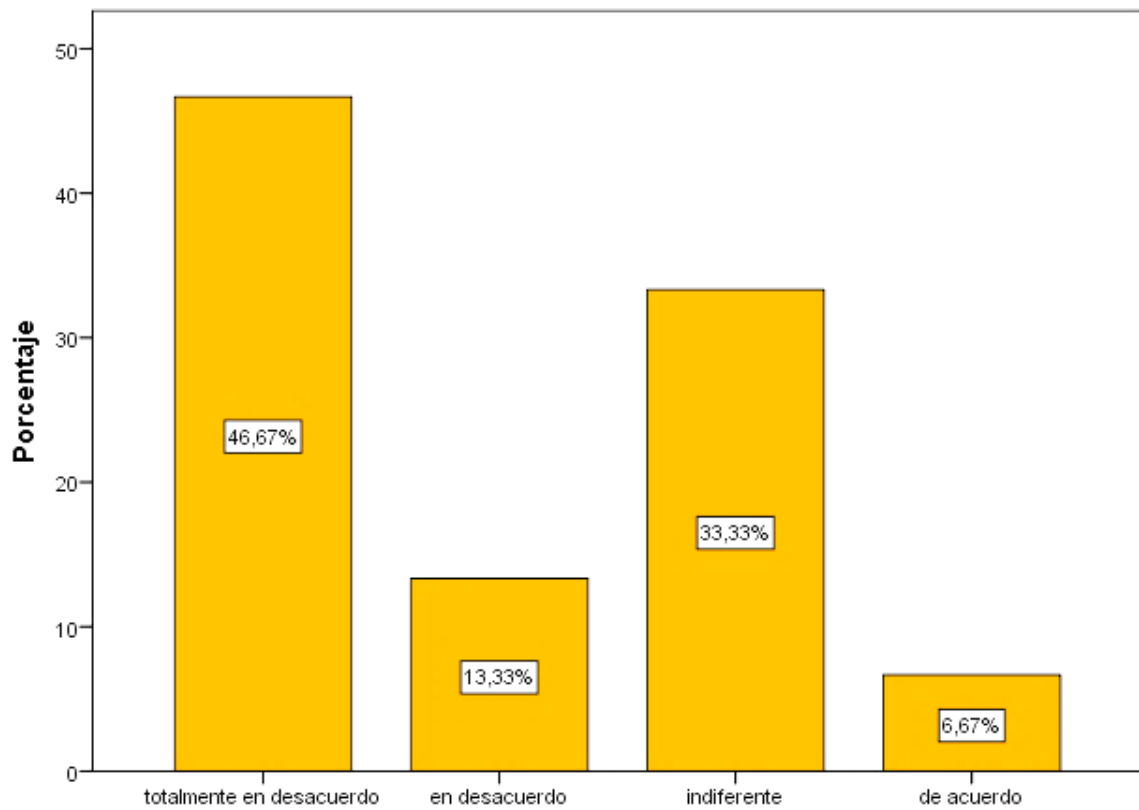


Figura N° 33 ¿Existen despachos duplicados?

Fuente: Tabla N° 29

Tabla N° 30 ¿Los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	Indiferente	2	6,7	6,7	13,3
	De acuerdo	24	80,0	80,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 30 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa?, en la que 2 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 2 colaboradores se muestra indiferentes lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 24 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 80,0 por ciento de la población; 2 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población.

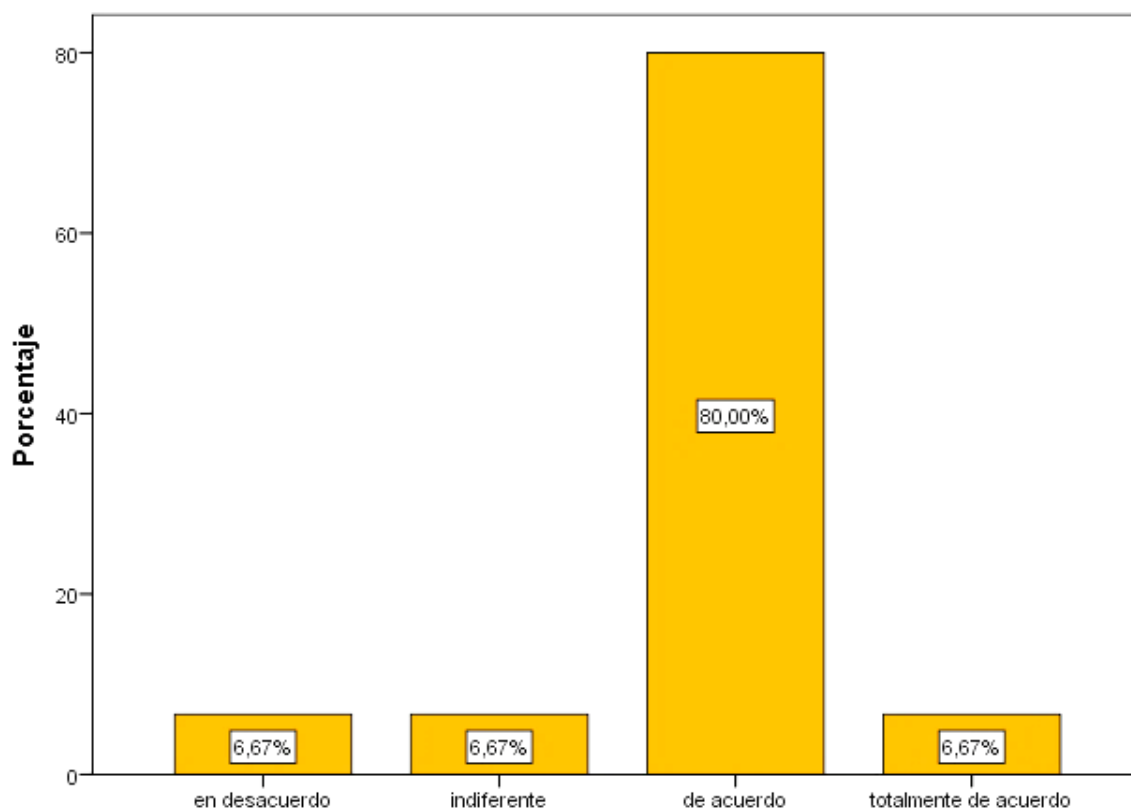


Figura N° 34 ¿Los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa?

Fuente: Tabla N° 30

Tabla N° 31 ¿Los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	11	36,7	36,7	46,7
	Indiferente	6	20,0	20,0	66,7
	De acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 31 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería?, en la que 3 colaboradores se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 11 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 36,7 por ciento de la población; 6 colaboradores se muestra indiferentes lo que representa el 20,0 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 33,3 por ciento de la población.

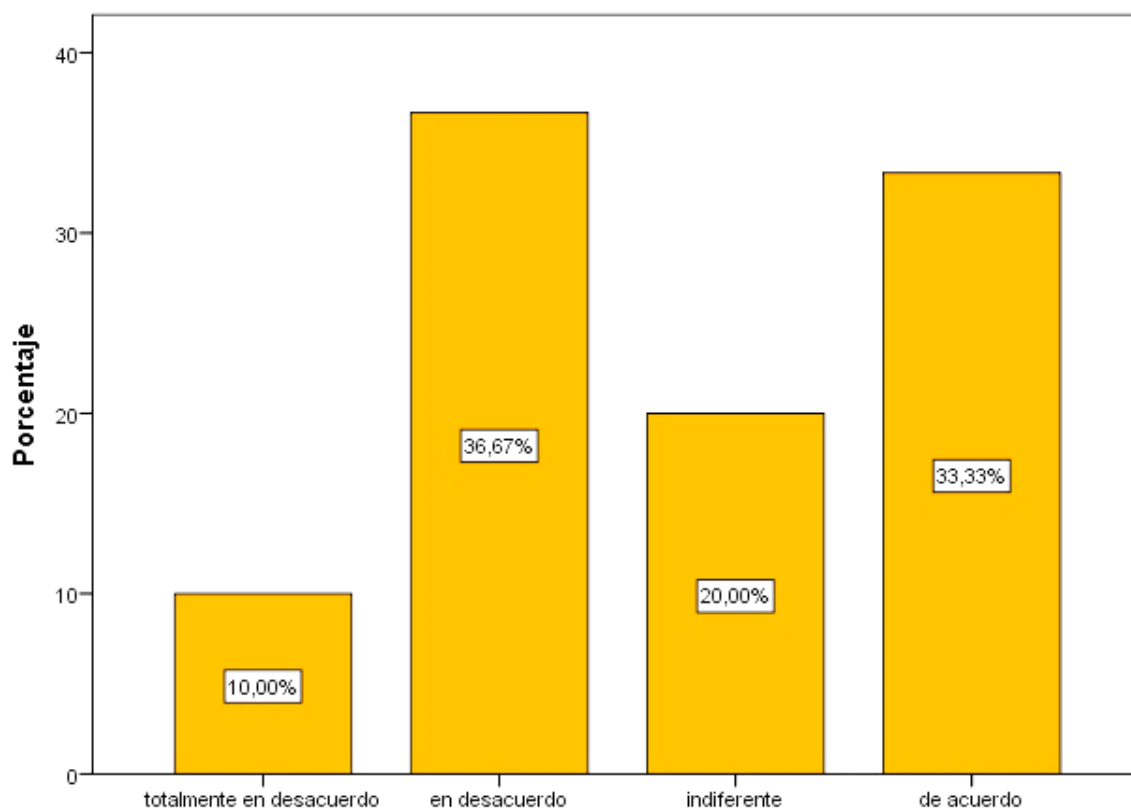


Figura N° 35 ¿Los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería?

Fuente: Tabla N° 31

Tabla N° 32 ¿Reciben con anticipación los pedidos para despacho?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	13	43,3	43,3	46,7
	De acuerdo	15	50,0	50,0	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 32 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Reciben con anticipación los pedidos para despacho?, en la que 1 colaborador se muestra en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 13 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 43,3 por ciento de la población; 15 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 50,0 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

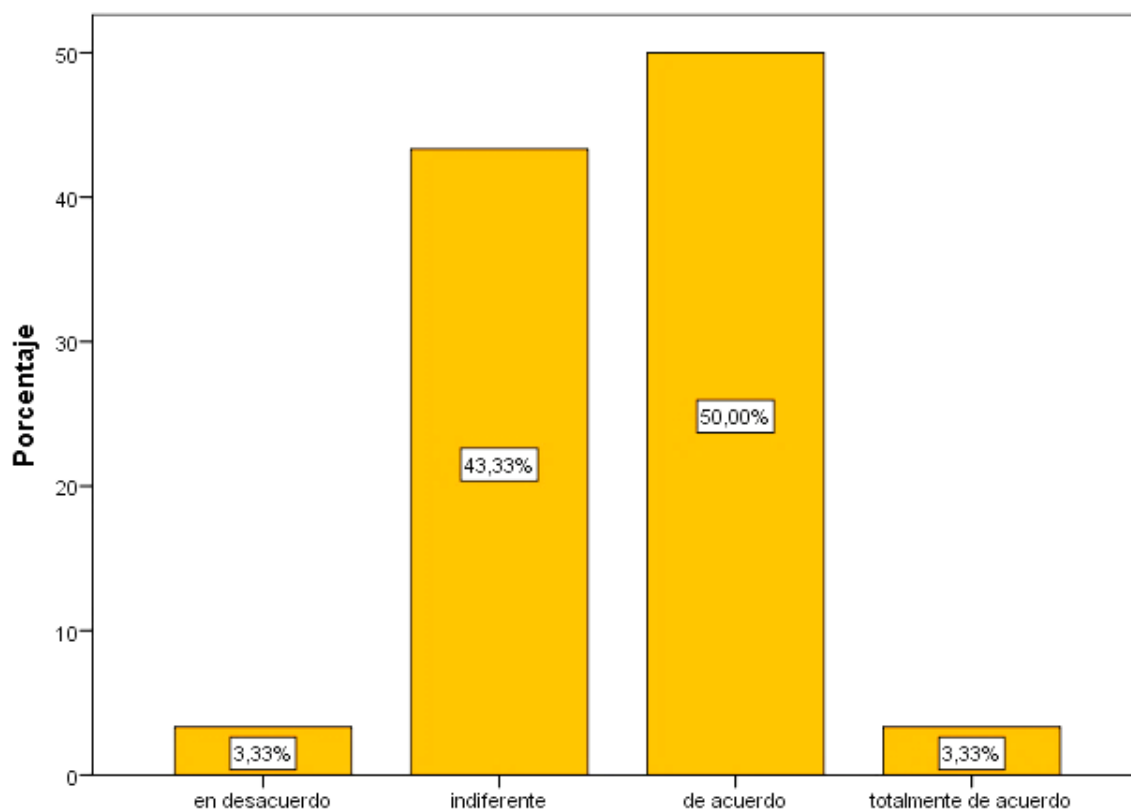


Figura N° 36 ¿Reciben con anticipación los pedidos para despacho?

Fuente: Tabla N° 32

Tabla N° 33 ¿Siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	1	3,3	3,3	16,7
	De acuerdo	21	70,0	70,0	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 33 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos?, en la que 4 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 13,3 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra indiferente lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 21 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 70,0 por ciento de la población; 4 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 13,3 por ciento de la población.



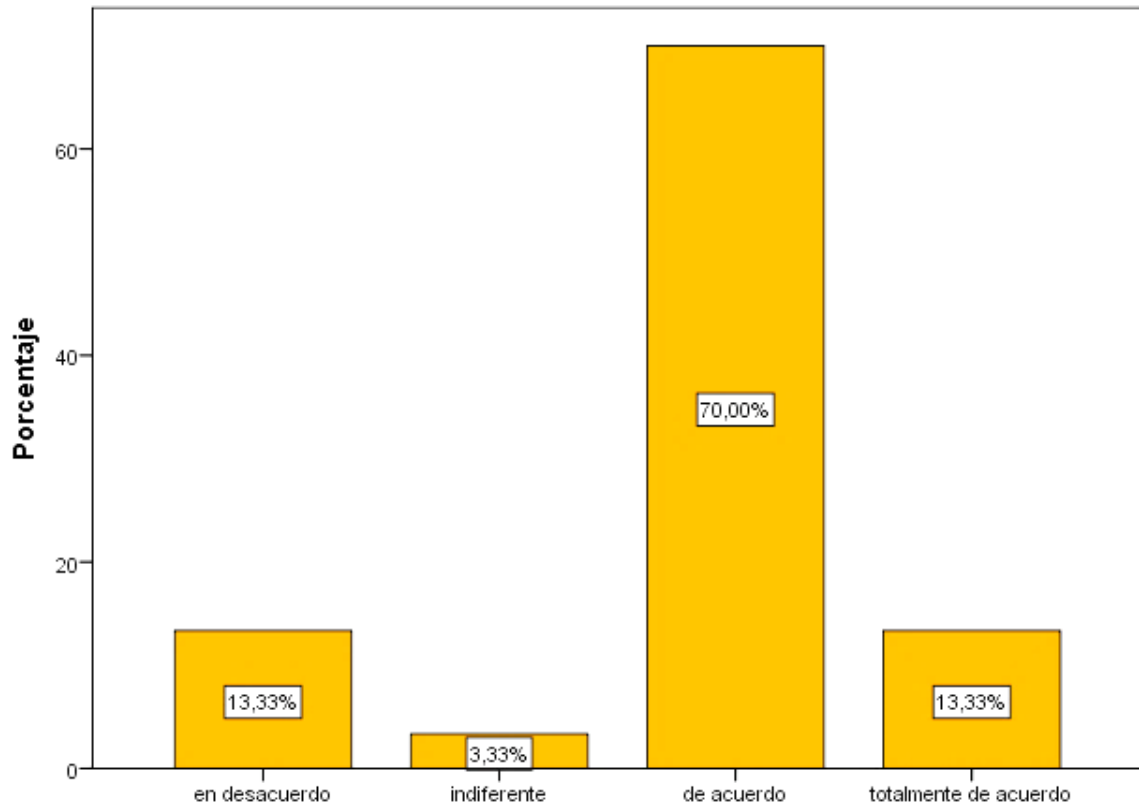


Figura N° 37 ¿Siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos?

Fuente: Tabla N° 33

Resumen de la dimensión productividad estrecha de la variable productividad considerado en el presente estudio.

Tabla N° 34 Productividad Estrecha

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	73,3	73,3	73,3
	Alto	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 34 se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados referente a la dimensión Productividad estrecha en la que 22 colaboradores se muestran en nivel medio lo que representa el 73,3 por ciento de la población; 8 colaboradores se muestran en nivel alto lo que representa el 26,7 por ciento de la población.

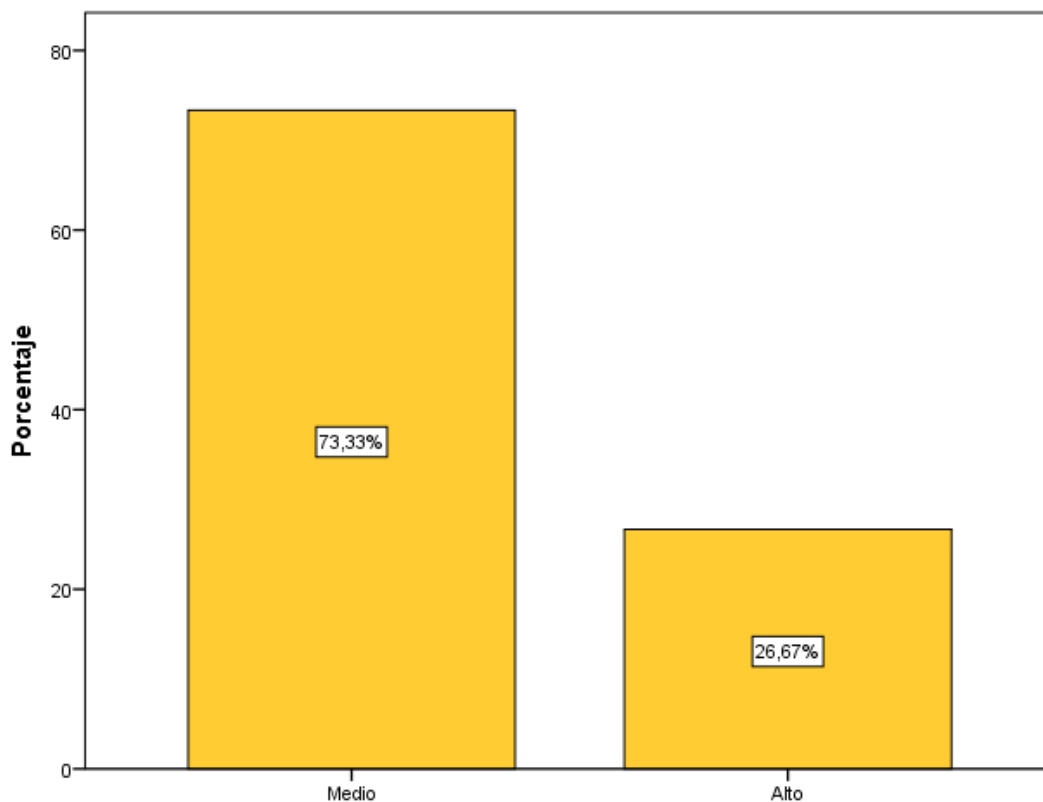


Figura N° 38 Productividad Estrecha

Fuente: Tabla N° 34

#### 4.4. Grupo dimensión efectividad

Tabla N° 35 ¿Existe competencia para el puesto de trabajo asignado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	7	23,3	23,3	33,3
	Indiferente	5	16,7	16,7	50,0
	De acuerdo	14	46,7	46,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 35 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Existe competencia para el puesto de trabajo asignado?, en la que 3 colaboradores se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 7 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa 23,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestra indiferentes lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 14 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 46,7 por ciento de la población; 1 colaborador se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

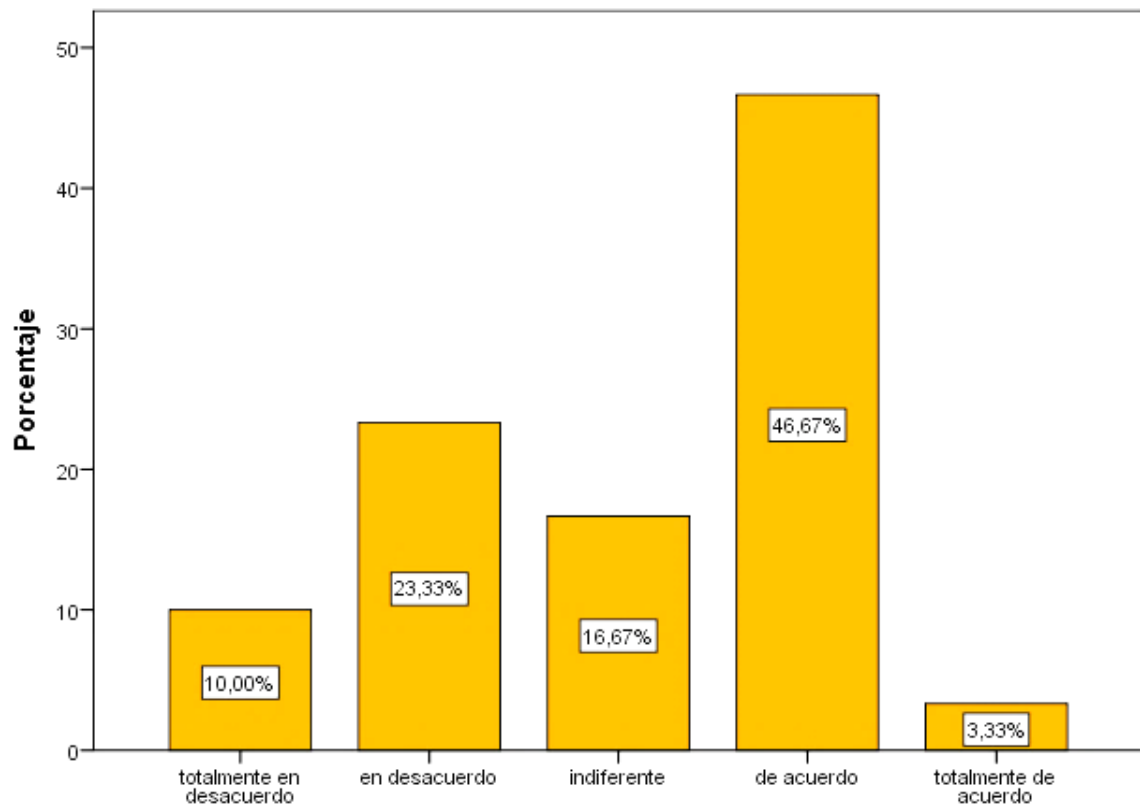


Figura N° 39 ¿Existe competencia para el puesto de trabajo asignado?

Fuente: Tabla N° 35

Tabla N° 36 ¿Hay trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	Indiferente	3	10,0	10,0	13,3
	De acuerdo	19	63,3	63,3	76,7
	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 36 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Hay trabajo en equipo?, en la que 1 colaborador se muestra en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestra indiferentes lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 19 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 63,3 por ciento de la población; 7 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 23,3 por ciento de la población.

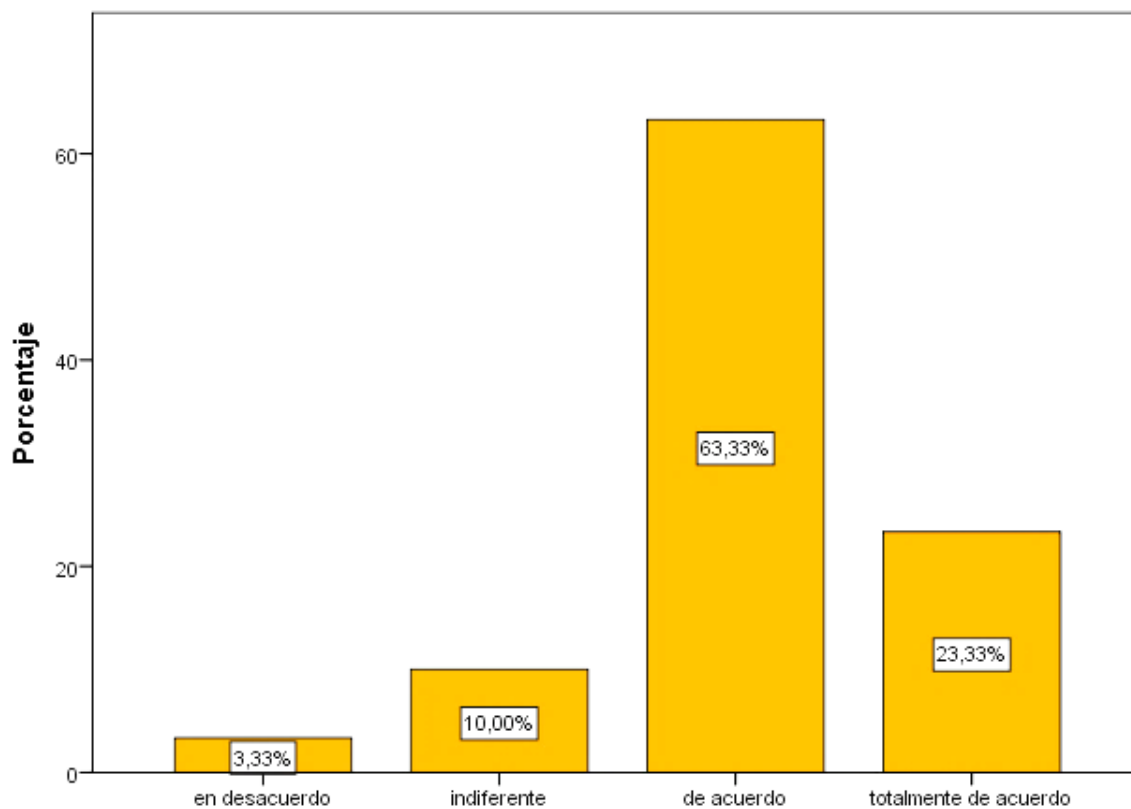


Figura N° 40 ¿Hay trabajo en equipo?

Fuente: Tabla N° 36

Tabla N° 37 ¿La empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	23	76,7	76,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 37 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿La empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados?, en la que 5 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 23 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 76,7 por ciento de la población; 2 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población.

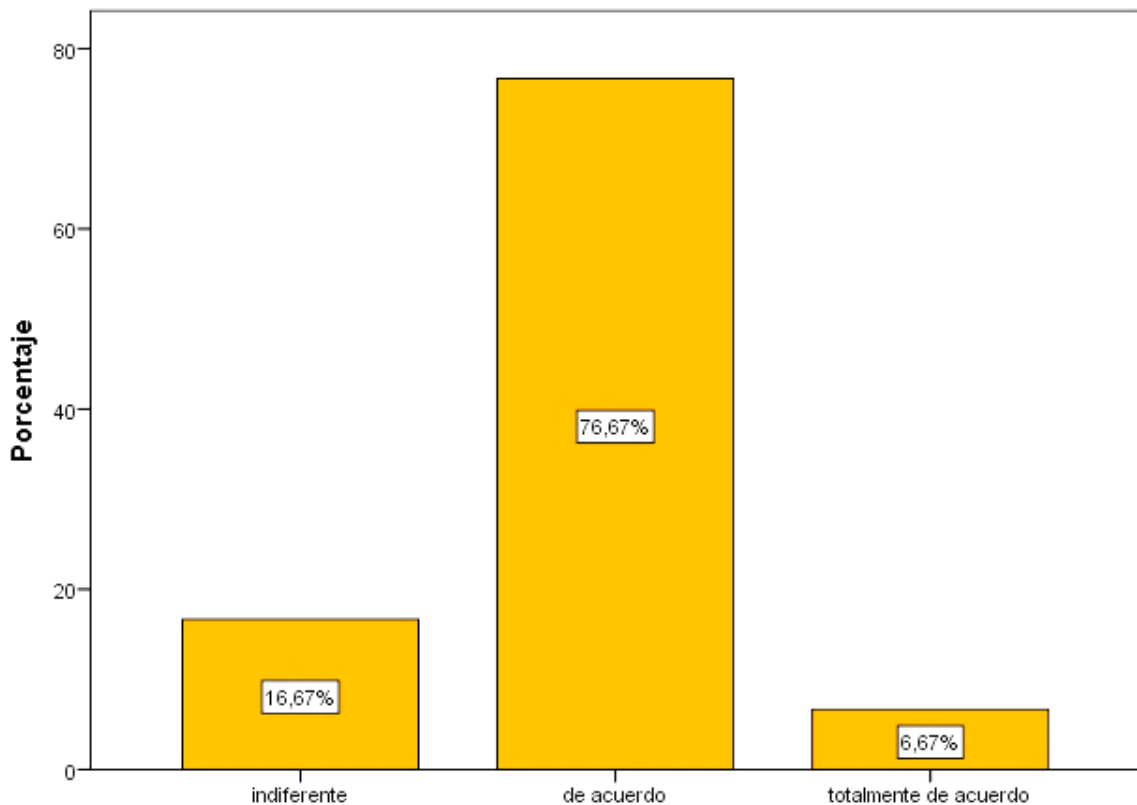


Figura N° 41 ¿La empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados?

Fuente: Tabla N° 37

Tabla N° 38 ¿Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	13	43,3	43,3	46,7
	Indiferente	4	13,3	13,3	60,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	86,7
	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 38 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 13 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 43,3 por ciento de la población; 4 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 13,3 por ciento de la población; 8 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 26,7 por ciento de la población; 4 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 13,3 por ciento de la población.



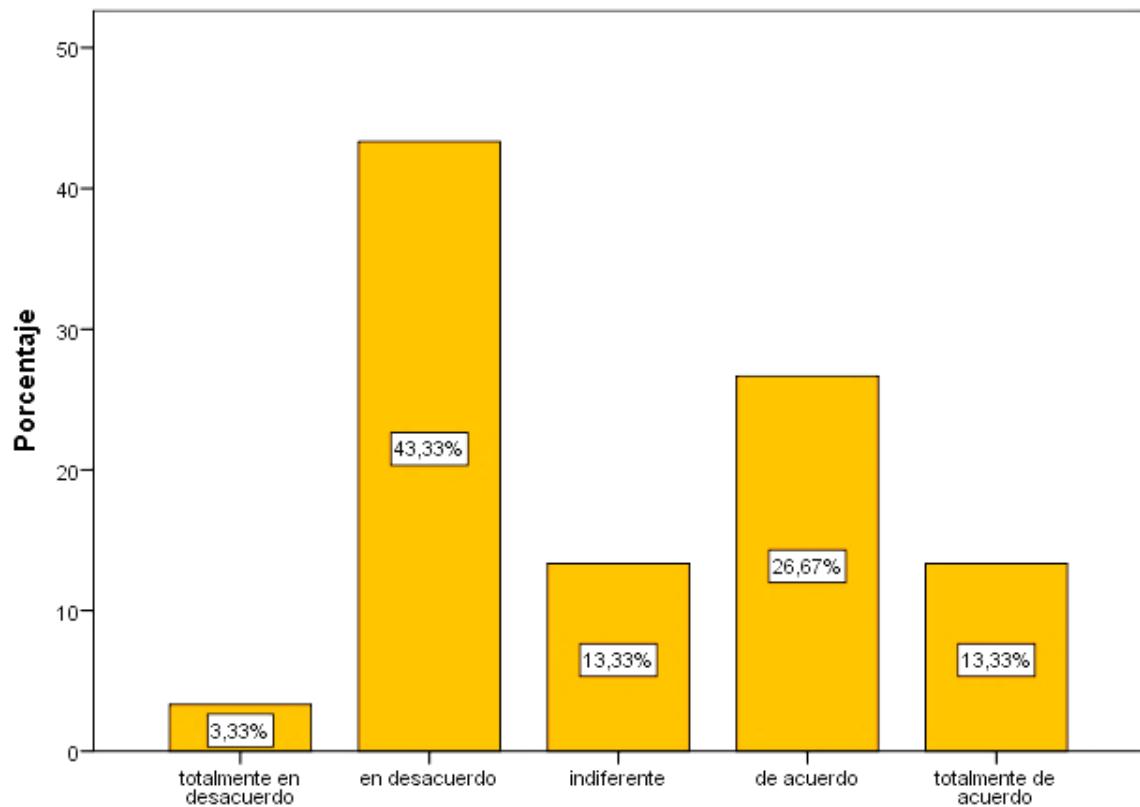


Figura N° 42 ¿Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva?

Fuente: Tabla N° 38

Tabla N° 39 ¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	10	33,3	33,3	36,7
	Indiferente	5	16,7	16,7	53,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	90,0
	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 39 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa 33,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 11 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 36,7 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 10,0 por ciento de la población.

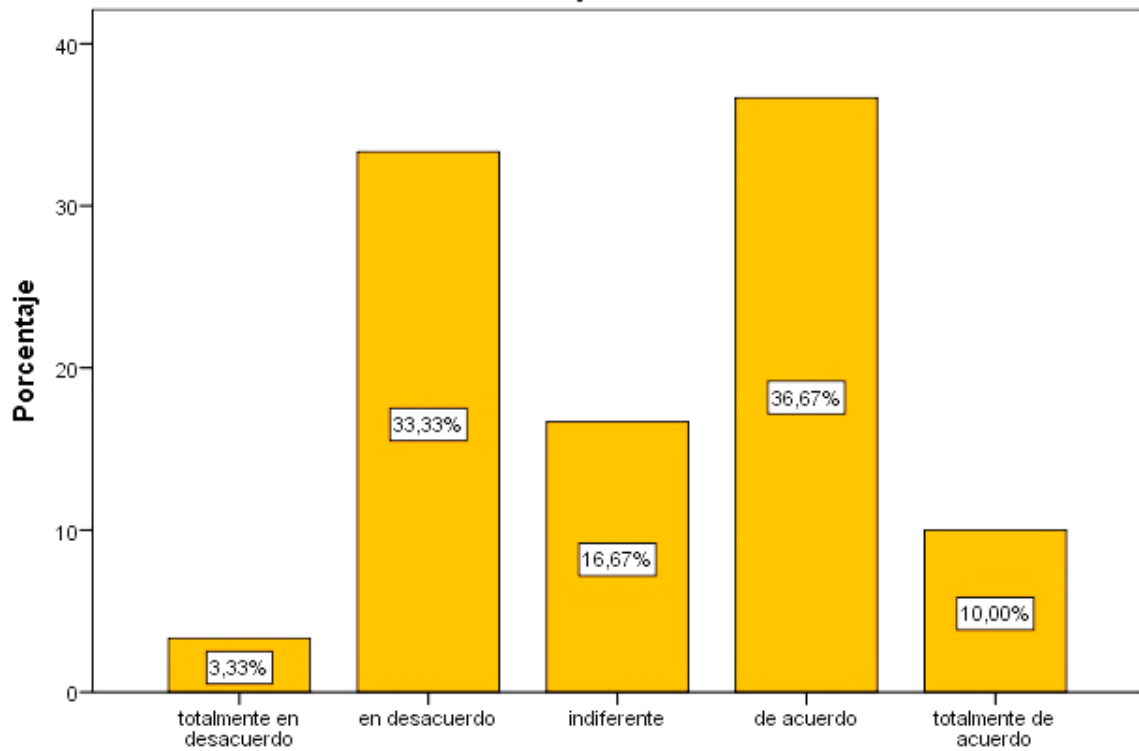


Figura N° 43 ¿Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?

Fuente: Tabla N° 39

Tabla N° 40 ¿Se sienten comprometidos con las operaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Indiferente	6	20,0	20,0	43,3
	De acuerdo	16	53,3	53,3	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 40 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Se sienten comprometidos con las operaciones?, en la que 7 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 23,3 por ciento de la población; 6 colaborador se muestran indiferentes lo que representa el 20,0 por ciento de la población; 16 colaboradores se muestra de acuerdo lo que representa el 53,3 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

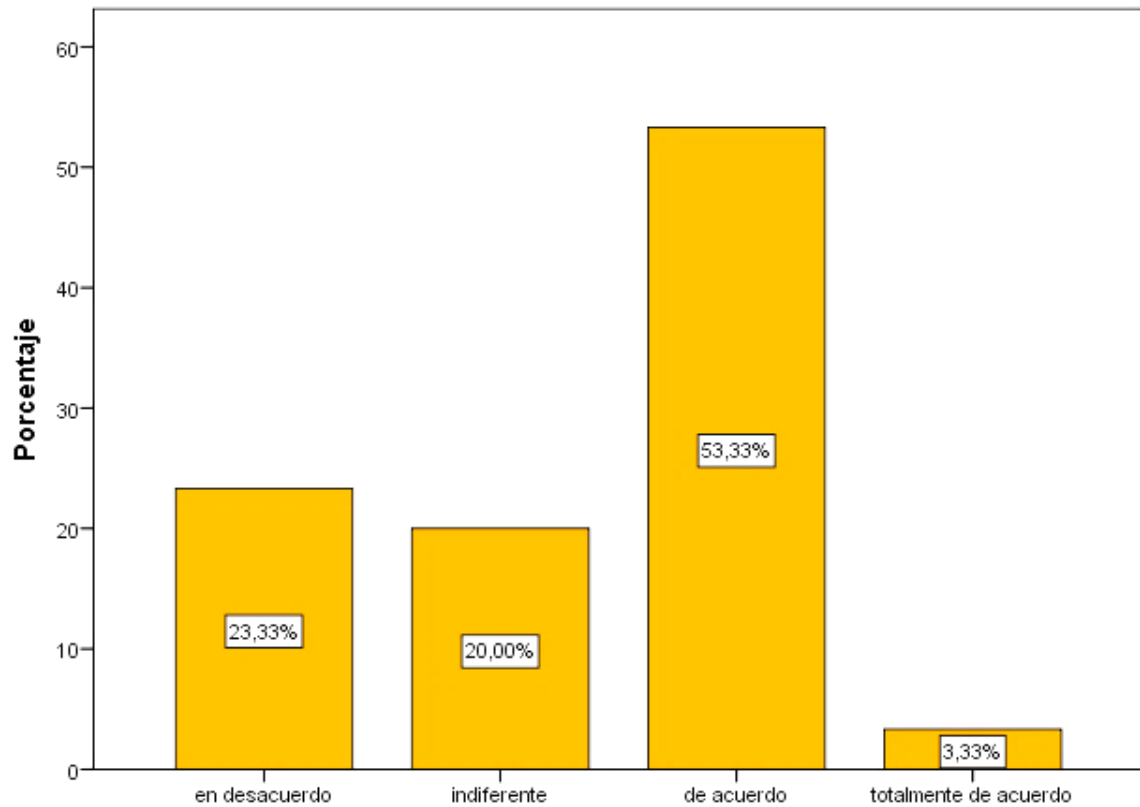


Figura N° 44 ¿Se sienten comprometidos con las operaciones?

Fuente: Tabla N° 40

Resumen de la dimensión efectividad de la variable productividad considerado en el presente estudio.

Tabla N° 41 Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3	3,3
	Medio	19	63,3	63,3	66,7
	Alto	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 41 se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados referente a la dimensión efectividad en la que 1 colaborador se muestra en nivel bajo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 19 colaboradores se muestran en nivel medio lo que representa el 63,3 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran en nivel alto lo que representa el 33,3 por ciento de la población.

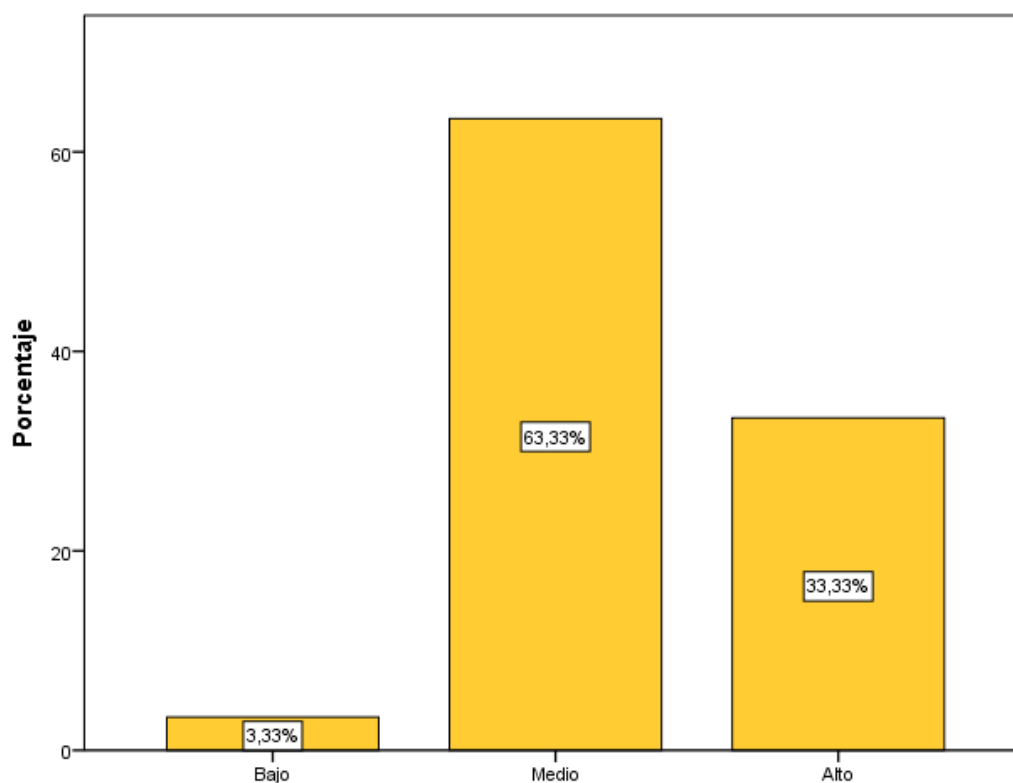


Figura N° 45 Efectividad

Fuente: Tabla N° 41

#### 4.5. Grupo dimensión calidad

Tabla N° 42 ¿Cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	5	16,7	16,7	20,0
	Indiferente	13	43,3	43,3	63,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 42 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 16,7 por ciento de la población; 13 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 43,3 por ciento de la población; 9 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 30,0 por ciento de la población; 2 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población.

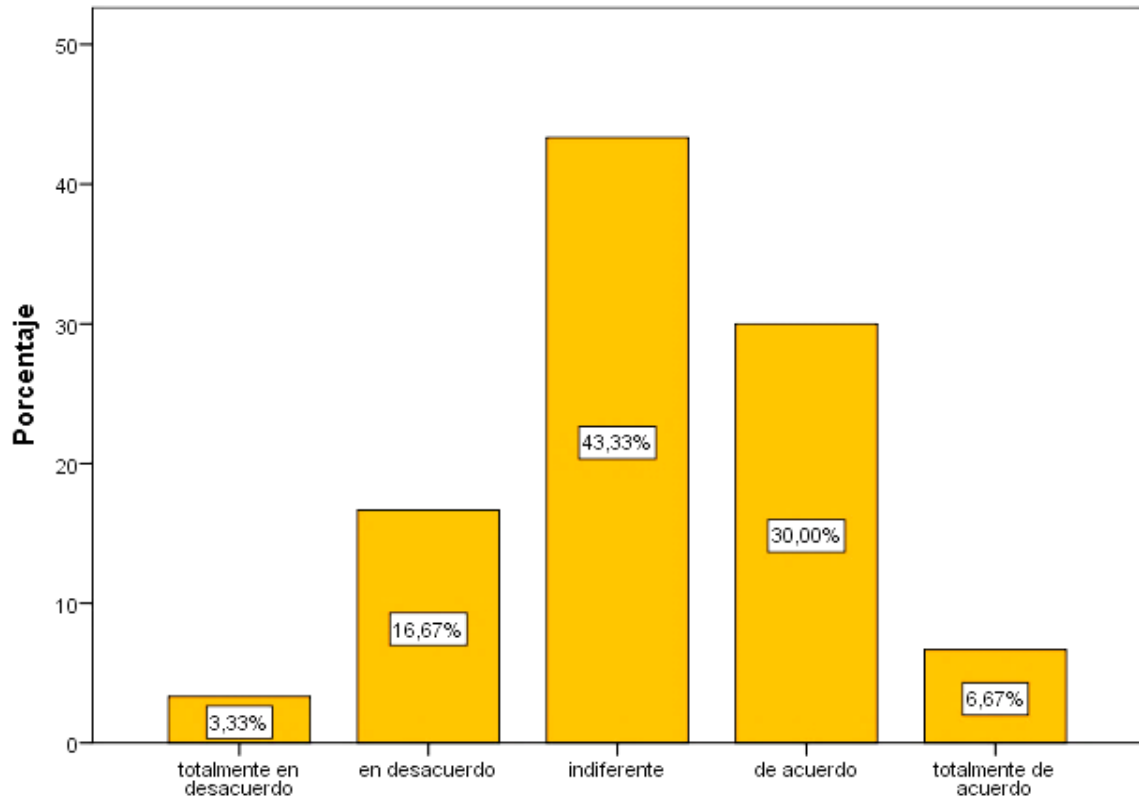


Figura N° 46 ¿Cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo?

Fuente: Tabla N° 42



Tabla N° 43 ¿Cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	22	73,3	73,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 43 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades?, en la que 3 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 22 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 73,3 por ciento de la población; 5 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 16,7 por ciento de la población.

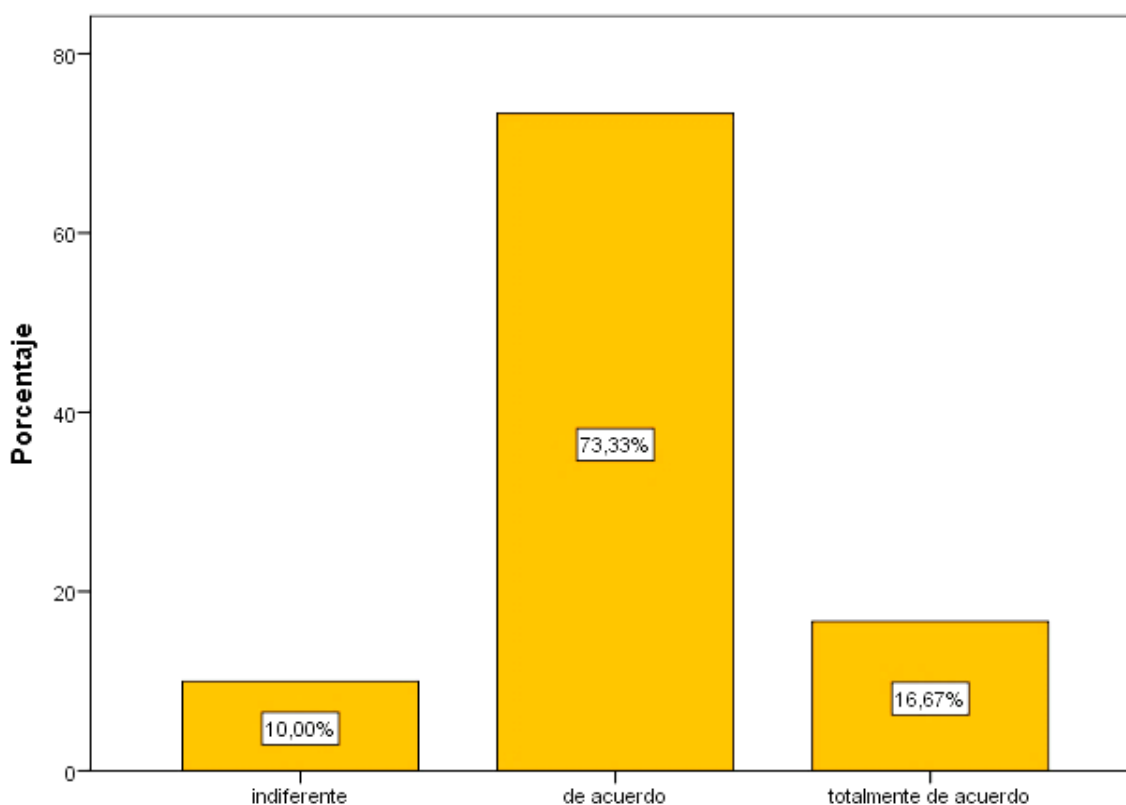


Figura N° 47 ¿Cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades?

Fuente: Tabla N° 43

Tabla N° 44 ¿Existen productos mermados después de un despacho?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	13,3
	Indiferente	17	56,7	56,7	70,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	96,7
	Totalmente de acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 44 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Existen productos mermados después de un despacho?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 17 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 56,7 por ciento de la población; 8 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 26,7 por ciento de la población; 1 colaborador se muestra totalmente de acuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población.

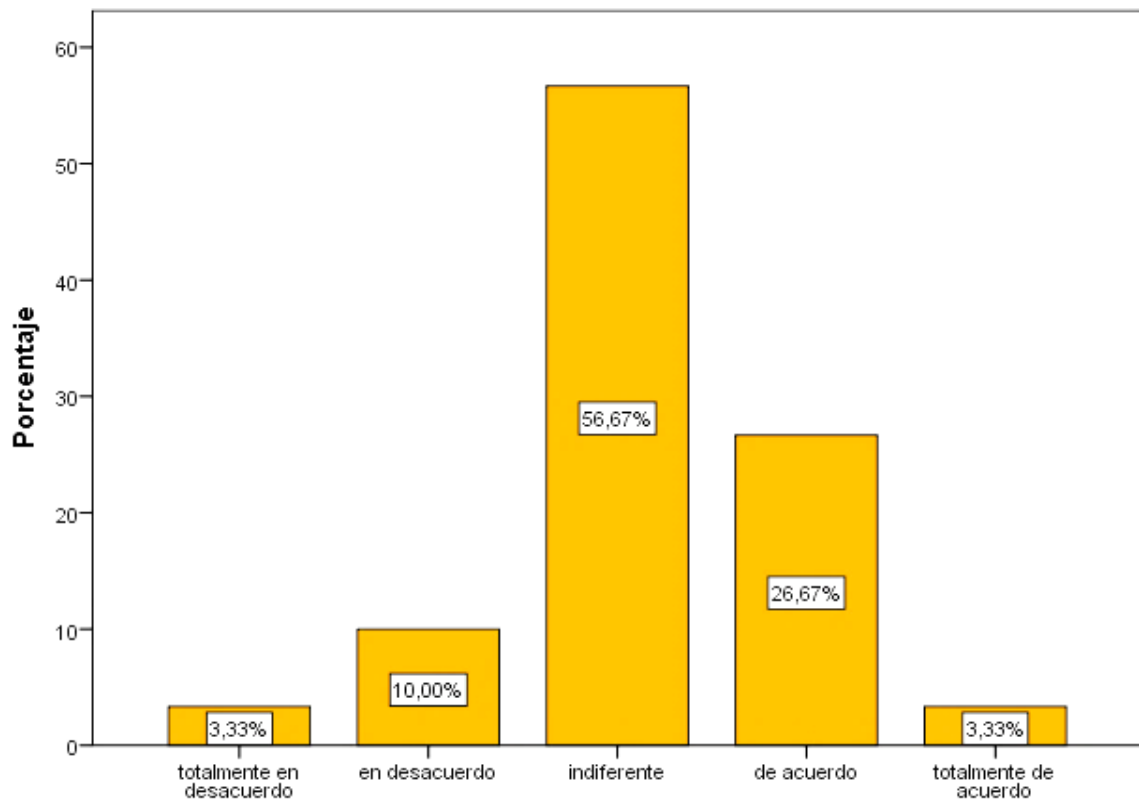


Figura N° 48 ¿Existen productos mermados después de un despacho?

Fuente: Tabla N° 44

Tabla N° 45 ¿Las entregas en el punto final del cliente llegan conforme?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	16	53,3	53,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 45 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Las entregas en el punto final del cliente llegan conforme?, en la que 2 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 16 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 53,3 por ciento de la población; 12 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 40,0 por ciento de la población.

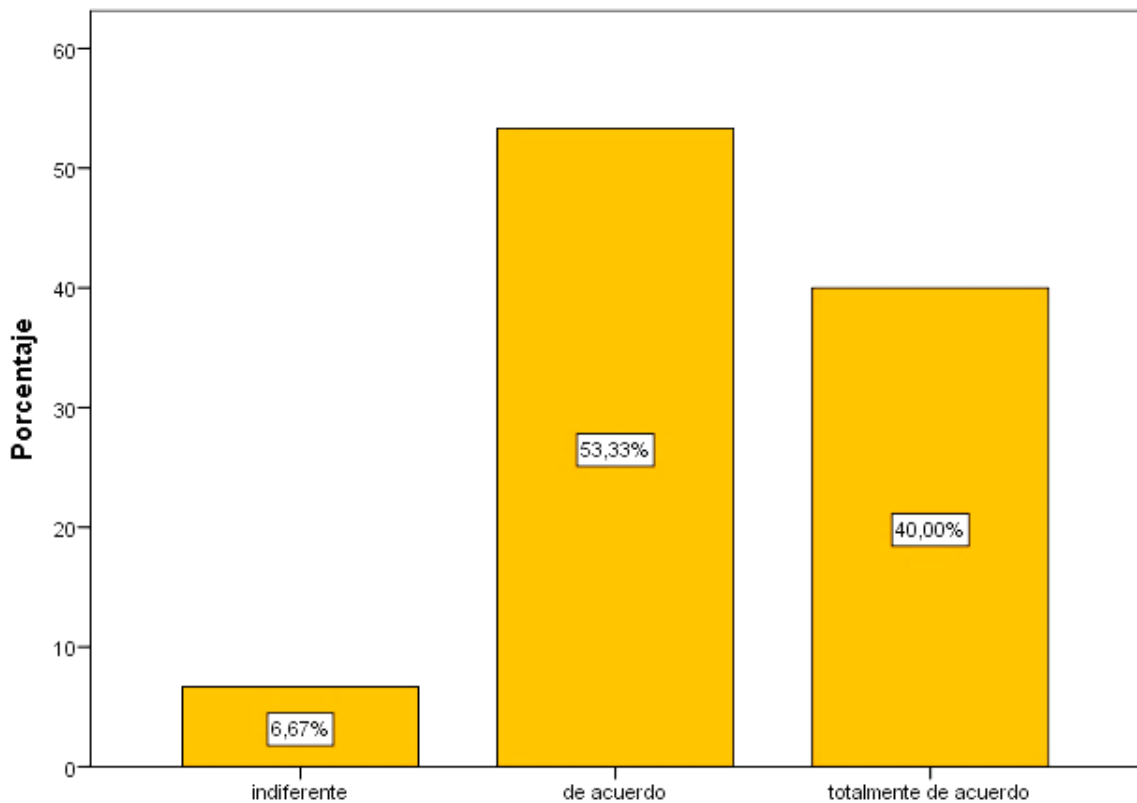


Figura N° 49 ¿Las entregas en el punto final del cliente llegan conforme?

Fuente: Tabla N° 45

Tabla N° 46 ¿Los clientes están conformes con los horarios de entrega?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	6,7	6,7	6,7
	De acuerdo	16	53,3	53,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 46 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Los clientes están conformes con los horarios de entrega?, en la que 2 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 16 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 53,3 por ciento de la población; 12 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 40,0 por ciento de la población.

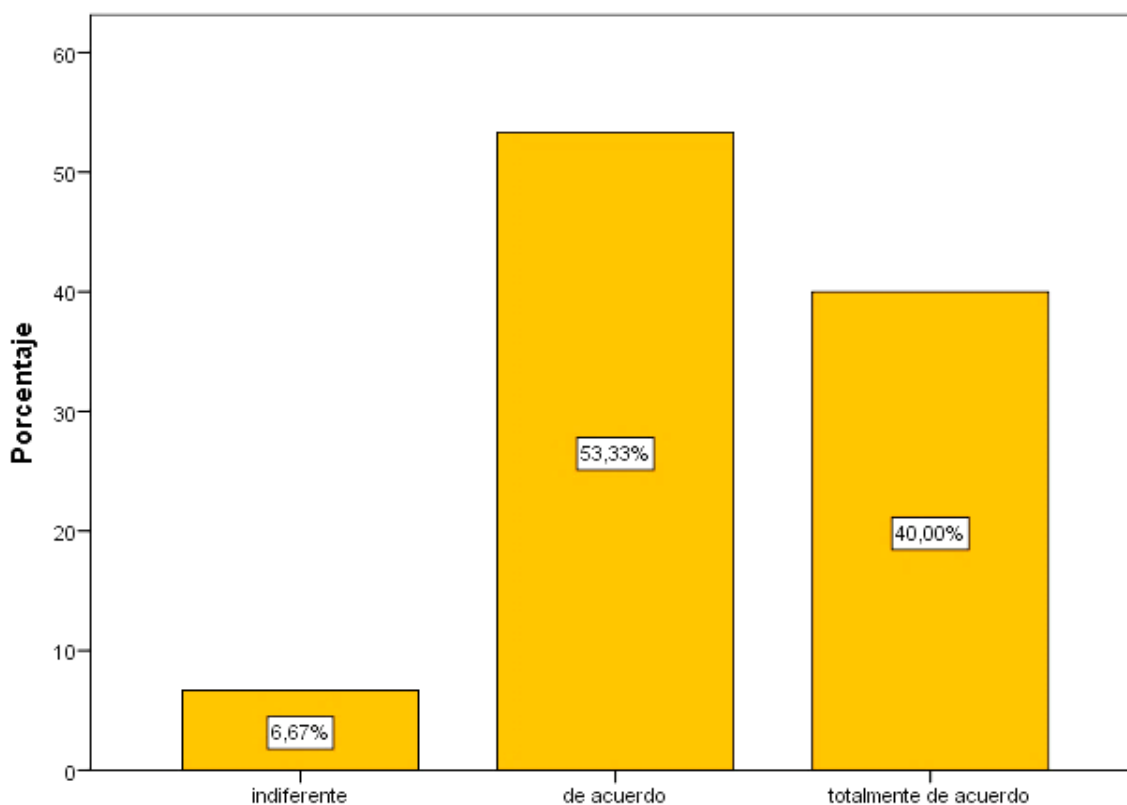


Figura N° 50 ¿Los clientes están conformes con los horarios de entrega?

Fuente: Tabla N° 46

Tabla N° 47 ¿Se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	10,0
	Indiferente	3	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	14	46,7	46,7	66,7
	Totalmente de acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 47 se puede observar las respuestas de los 30 colaboradores encuestados referente a la pregunta ¿Se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos?, en la que 1 colaborador se muestra totalmente en desacuerdo lo que representa el 3,3 por ciento de la población; 2 colaboradores se muestran en desacuerdo lo que representa el 6,7 por ciento de la población; 3 colaboradores se muestran indiferentes lo que representa el 10,0 por ciento de la población; 14 colaboradores se muestran de acuerdo lo que representa el 46,7 por ciento de la población; 10 colaboradores se muestran totalmente de acuerdo lo que representa el 33,3 por ciento de la población.

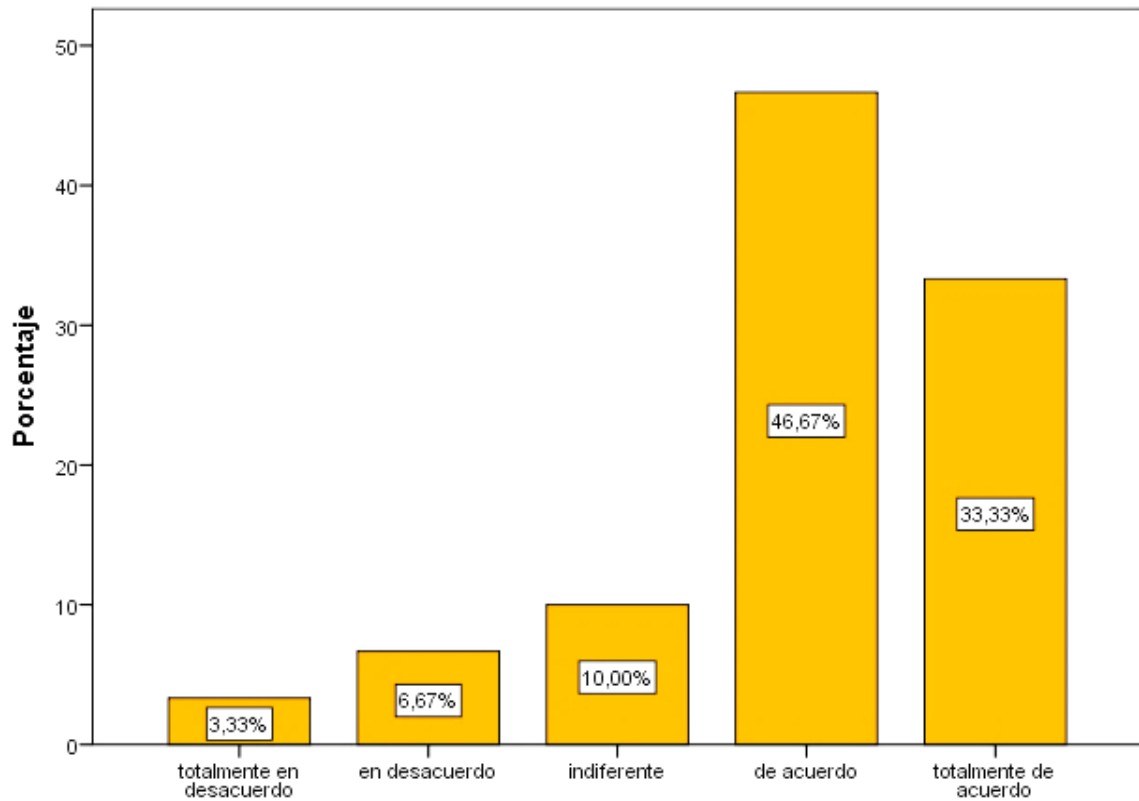


Figura N° 51 ¿Se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos?

Fuente: Tabla N° 47

Resumen de la dimensión calidad de la variable productividad considerado en el presente estudio.

Tabla N° 48 Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	46,7	46,7	46,7
	Alto	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 48 se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados referente a la dimensión calidad en la que 14 colaboradores se muestran en nivel medio lo que representa el 46,7 por ciento de la población; 16 colaboradores se muestran en nivel alto lo que representa el 53,3 por ciento de la población.

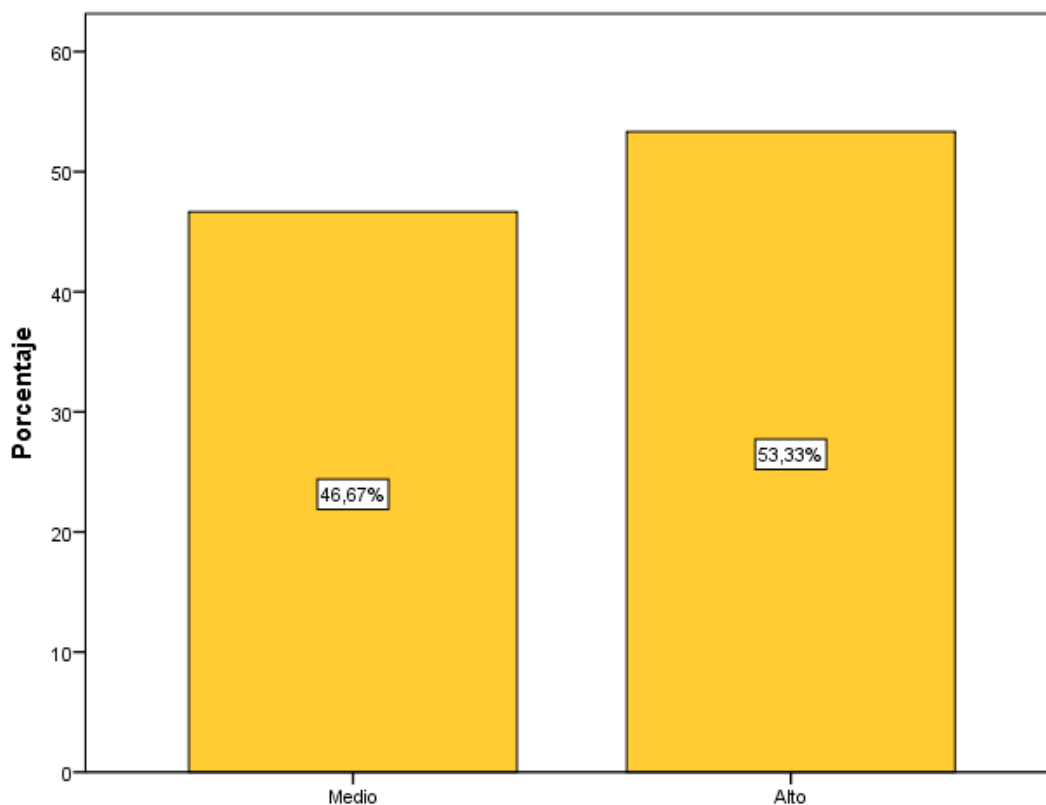


Figura N° 52 Calidad

Fuente: Tabla N° 48



4.6. Resumen de la evaluación de la variable Productividad.

Tabla N° 49 Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	18	60,0	60,0	60,0
	Alto	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Los autores, base de datos, anexo N° 5

En la tabla N° 49 se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados referente a la variable productividad en la que 18 colaboradores se muestra en nivel medio lo que representa el 60,0 por ciento de la población; 12 colaboradores se muestran en nivel alto lo que representa el 40,0 por ciento de la población.

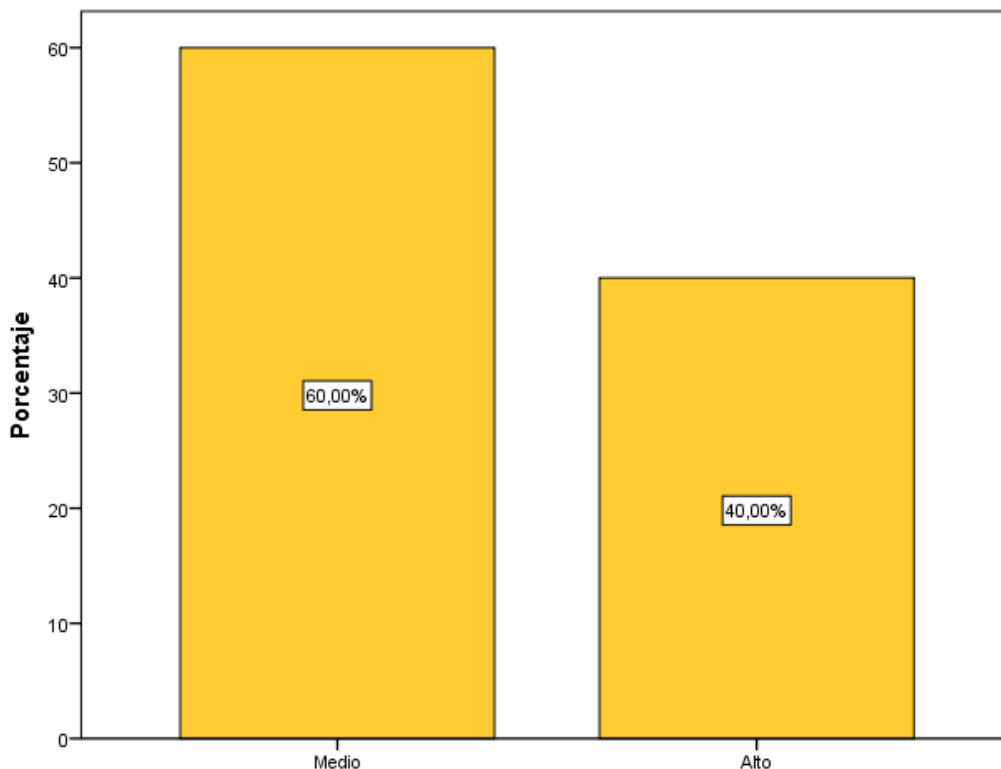


Figura N° 53 Productividad

Fuente: Tabla N° 49

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

En el objetivo específico Identificar el nivel de eficiencia en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017. Según las tesis que se mencionan anteriormente titulada *Factores humanos que influyen en la productividad del área movistar tv técnico en la empresa ATENTO Trujillo 2016*, de Díaz y Reyes (2016), donde los antecedentes nos indican que los factores humanos están ligados a la productividad por medio de la eficiencia, por lo cual es importante evaluar y analizar el comportamiento de los factores y cómo influye en la empresa para sí tomar decisiones que permitan establecer un mejor contacto con los colaboradores; como también en la tesis traducida al español denominada *La productividad – Medición y Mejora*, de Myronenko (2012) donde los antecedentes nos proporcionan, con base los elementos que se tienen que tener en cuenta para tomar una medición de la productividad en la empresa, de forma individual y colectiva, mencionan la eficiencia, teniendo como vinculo la productividad laboral como indicador, para medirlo por medio una buena estructuración del personal, la formación del personal, los cambios en las relaciones de producción y del personal administrativo donde también estamos considerando en la dimensión de estudio, para determinar el comportamiento del nivel de desempeño de la productividad en la empresa Ransa – Moche , ambas están coincidiendo con la dimensión estudiada, así mismo los siguientes autores invocados en la dimensión de estudio, señalan lo siguiente sobre la eficiencia, Herrera, Martínez, & Villalobos (2010) es la capacidad de uno o varios trabajadores para realizar o cumplir las actividades que se le asignan, utilizando el mínimo de los recursos, para calcular la eficiencia podemos dividir las horas hombre programadas para una actividad específica entre las horas hombre realmente utilizadas; por otro lado Alvares (2013) las empresas que logran altos estándares de maximizar sus ingresos, son muy considerados como eficientes por otra parte Biasca (2011) define a la eficiencia como un medio y no como un fin en sí mismo, esto vendría hacer el medio que utilizan las empresas para alcanzar los fines que pretenden lograr, de este logro depende la obtención de un mejor futuro, el aumento de la eficiencia no es suficiente para lograr que una empresa mejore; además Gonzales (2009) la eficiencia es la capacidad para obtener, llegar a un fin, empleando los medios que sean necesarios y sustenta su concepto en esta dimensión, coincidiendo con lo encontrado en la presente investigación, para evaluar la eficiencia como dimensión de la variable productividad; en los resultados obtenidos en la dimensión eficiencia se muestra, en la tabla N° 20 donde se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados, referente a la dimensión eficiencia en la que; 19 colaboradores se muestran en un nivel alto lo que representa el 63,33% de la población, destacándose el nivel alto en esta dimensión, sustentado con las respuestas de los

colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017 que siguen a continuación: ¿estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén? Se muestra que el 43,30% de los colaboradores están de acuerdo; ¿estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa? Se muestra que el 60,00% de los colaboradores están de acuerdo; ¿la empresa cuenta con personal especializado, con capacidad de respuesta para solucionar problemas? Se muestra que el 63,30% de los colaboradores están de acuerdo; ¿los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores? Se muestra que el 60,00% de los colaboradores están de acuerdo; ¿los materiales son utilizados de forma óptima? Se muestra que el 50,00% de los colaboradores están de acuerdo; ¿se utilizan los equipos de una manera responsable? Se muestra que el 53,30% de los colaboradores están de acuerdo; según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) para el análisis de los resultados globales, se ha considerado agrupar los niveles de la escala de Likert en tres niveles, quedando de la siguiente manera; bajo, medio y alto, esto se realizó con el único motivo de resumir y tener un panorama más claro, de las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017, para el nivel alto se ha considerado de acuerdo y totalmente de acuerdo, el nivel alto nos da de referencia que en la empresa cuenta con personal capacitado y usa las herramientas que le brinda la empresa para realizar un buen trabajo con eficiencia, otorgando soluciones a los problemas que se presenten con innovación en la optimización de sus procesos los resultados son obtenidos a través del software SPSS; pudiendo determinarse de forma fehaciente, el nivel de eficiencia en gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa - Moche 2017

En el objetivo específico identificar el nivel de eficacia en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017. Según las tesis que se menciona anteriormente titulada *Impacto de Just in Time en los insumos de calzado, para mejorar la productividad de la cadena distribuidora de las empresas la Nueva Piel SAC y Kevintop SAC de El Porvenir, 2014*, donde los antecedentes muestran que este estudio se relaciona, porque tienen elementos que sustentan la evaluación de la productividad en cuanto a sus variables, en ese sentido esta la eficacia como componente importante de su evaluación, este componente forma parte del estudio de la empresa Ransa – Moche 2017, además es importante evaluar el nivel de desempeño y el uso de materias primas de manera óptima que guarda relación con la eficacia y la eficiencia; como también en la tesis traducida denominada *Ensayos sobre gestión de operaciones: Configuración de los empleados para alcanzar el éxito, de Gibson (2015)* donde los antecedentes de esta tesis está relacionado en parte con nuestro estudio porque toca el tema de eficacia, en base a los resultados de corto, mediano y largo plazo y como mejorarlo, por tanto es importante mencionarlo y tomar idea de cómo

otros países gestionan de forma estratégica sus recursos humanos, los resultados como determinan su productividad a fin de conducir a nuestra realidad el método de análisis de estudio de adaptación, ver que partes convendría, validar, adoptar y determinar en la aplicación de los estudios y el alcance que otorgaría para la observación de fenómenos de la realidad empresarial, ambas están coincidiendo con la dimensión estudiada, así mismo los siguientes autores invocados en la dimensión de estudio, señalan lo siguiente sobre la eficacia, Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es la capacidad de lograr el efecto deseado (aunque no sea el correcto) con respecto a los objetivos planteados por la empresa en un determinado tiempo, para calcular la eficacia dividimos la producción obtenida entre la meta de producción; por otro lado Gonzales (2009) la eficacia es la capacidad para obrar u obtener un resultado determinado, como también Deming (1989) un trabajador no puede lograr la eficacia si no se atreve a preguntar cuál es el objeto del trabajo que realizan y no se atreven a dar sugerencias para simplificar el sistema y sustenta su concepto en esta dimensión, coincidiendo con lo encontrado en la presente investigación, para evaluar la eficacia como dimensión de la variable productividad; los resultados obtenidos en la dimensión eficacia se muestra en la tabla N° 27, donde se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados, referente a la dimensión eficacia en la que; 26 colaboradores se muestra en un nivel medio lo que representa el 86,67% de la población, destacándose el nivel medio en esta dimensión; sustentado con las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017 que siguen a continuación: ¿el cliente está conforme con la atención que se le brinda? Se muestra que el 33,33% de los colaboradores están de acuerdo; ¿el cliente se identifica con la empresa? Se muestra que el 43,33% de los colaboradores están en desacuerdo; ¿existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería? Se muestra que el 50,00% de los colaboradores están en desacuerdo; ¿los pedidos son entregados a los clientes oportunamente? Se muestra que el 36,67% de los colaboradores están de acuerdo; ¿se define indicadores para evaluar la eficacia de los despachos? Se muestra que el 43,33% de los colaboradores están en desacuerdo; ¿se generan alternativas de solución ante los problemas? Se muestra que el 43,33% de los colaboradores están de acuerdo; según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) para el análisis de los resultados globales, se ha considerado agrupar los niveles de la escala de Likert en tres niveles, quedando de la siguiente manera; bajo, medio y alto, esto se realizó con el único motivo de resumir y tener un panorama más claro, de las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017, para el nivel medio se ha considerado indiferente en nivel medio, nos da referencia que el personal no cuenta con la capacitación para el uso de las herramientas que proporciona la empresa para hacer mejoras en su trabajo y optimizar los servicios y los resultados son obtenidos a través del software SPSS; pudiendo

determinarse de forma fehaciente, el nivel de eficacia en gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017.

En el objetivo específico identificar el nivel de productividad estrecha en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017. Según las tesis que se mencionan anteriormente titulada *Propuesta de plan de producción en la línea de ranurados para el mejoramiento de la productividad de la empresa Ranor Ind. SRL de la ciudad de Trujillo 2015*, Cruzado y Miranda (2015), donde los antecedentes contribuye a reforzar que es importante tener una evaluación de la productividad, porque se hizo la medición de la capacidad producida de los servicios que brinda la empresa de la empresa, sobre el volumen de inversión en horas de trabajo o la cantidad de colaboradores que participan en la actividad; como también la tesis traducida el cual se denomina *Optimización de la Cadena de Suministro Location – Allocation Redes de Distribución: Un estudio de Caso*, de Helberg (2013) donde los antecedentes aseverados por la tesis, guarda relación con el estudio, en el sentido que se busca determinar el nivel de productividad, en la gestión de almacenes de la empresa Ransa – Moche 2017 porque es una empresa de servicios, en una óptima distribución de los productos sobre la cantidad de horas necesarias utilizadas en esta actividad, lo cual permitirá en este cálculo tomar otras alternativas de diseño de ubicación de los productos y mejorar el tiempo usado en el trabajo, ambas están coincidiendo con la dimensión estudiada, así mismo los siguientes autores invocados en la dimensión de estudio, señalan lo siguiente sobre la Productividad estrecha, Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es la relación volumétrica entre los resultados y los insumos utilizados, es una variable compuesta que involucra la Eficiencia y la Eficacia; para explicar el concepto por ejemplo se relaciona con la cantidad de piezas fabricadas o el número de operaciones generadas sobre el volumen de horas hombre invertidas o la cantidad de colaboradores involucrados y sustenta su concepto en esta dimensión, coincidiendo con lo encontrado en la presente investigación, para evaluar la productividad estrecha, como dimensión de la variable productividad; los resultados obtenidos en la dimensión productividad estrecha se muestran en la tabla N° 34; donde se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados, referente a la dimensión productividad estrecha en la que 22 colaboradores se muestran en un nivel medio, lo que representa el 73,30% de la población, destacándose el nivel medio en esta dimensión, sustentado con las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017 que siguen a continuación: ¿Existe tiempos muertos en su centro de labores? Se muestra que el 60,00% de los colaboradores están de acuerdo; ¿existen despachos duplicados? Se muestra que el 46,67% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo; ¿los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa? Se muestra que el 80,00% de los

colaboradores están de acuerdo; ¿los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería? Se muestra que el 36,67% de los colaboradores están en desacuerdo; ¿reciben con anticipación los pedidos para despacho? Se muestra que el 50,00% de los colaboradores están de acuerdo; ¿siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos? Se muestra que el 70,00% de los colaboradores están de acuerdo; según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) para el análisis de los resultados globales, se ha considerado agrupar los niveles de la escala de Likert en tres niveles, quedando de la siguiente manera; bajo, medio y alto, esto se realizó con el único motivo de resumir y tener un panorama más claro, de las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017, para el nivel medio se ha considerado indiferente en nivel medio, nos da referencia que el personal no cuenta con la capacitación para el uso de las herramientas que proporciona la empresa para hacer mejoras en su trabajo y optimizar los servicios y los resultados son obtenidos a través del software SPSS; pudiendo determinarse de forma fehaciente, el nivel de eficacia en gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017.

En el objetivo específico identificar el nivel de efectividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA - MOCHE 2017. Según las tesis que se menciona anteriormente titulada *Propuesta de plan de producción en la línea de ranurados para el mejoramiento de la productividad de la empresa Ranor Ind. SRL de la ciudad de Trujillo 2015*, Cruzado y Miranda (2015), donde los antecedentes contribuyen a reforzar que es importante tener una evaluación de la productividad de las empresas, el trabajo que se desarrollara, involucra evaluar el nivel de desempeño de la mano de obra y se relaciona con el estudio, en la determinación del comportamiento de la eficiencia y la eficacia, la forma adecuada de la utilización de los recursos y materias primas, también se relaciona en el estudio con la efectividad, así mismo la capacidad de la producción de los servicios que brinda la empresa Ranor, también se relaciona con las dimensiones que se estará esbozando en el estudio a la empresa Ransa – Moche 2017 permitiendo determinar, cuál es el nivel de productividad de la empresa en relación a los servicios que presta; como también se denomina en la tesis *Optimización de la Cadena de Suministro Location – Allocation Redes de Distribución: Un estudio de Caso*, de Helberg (2013) donde los antecedentes antes aseverados por la tesis, guarda relación con el estudio, en el sentido que se busca determinar el nivel de productividad, en almacenes de la empresa Ransa – Moche 2017, que es una empresa de servicios, el estudio que se realiza también está enfocado en el manejo de la distribución de los productos que se ofrece a los clientes, el método para determinar la mejora en el rendimiento de la productividad, está involucrado en el diseño de ubicación de los

distribuidores y como mejorar la efectividad en su servicio, esta dimensión que menciona la tesis, guarda relación con la dimensión que se está proponiendo para evaluar el nivel de productividad, la gestión de almacenes de la empresa Ransa – Moche 2017, ambas están coincidiendo con la dimensión estudiada, así mismo los siguientes autores invocados en la dimensión de estudio, señalan lo siguiente sobre la efectividad, Herrera, Martínez & Villalobos (2010) corresponde al equilibrio que existe entre la eficacia y la eficiencia, se es efectivo si se es eficaz y eficiente; por otro lado Gonzales (2009) la efectividad es la capacidad de lograr el efecto deseado; cincuenta por ciento de efectividad; esto tendrá efectividad a partir de la fecha indicada y sustenta su concepto en esta dimensión, coincidiendo con lo encontrado en la presente investigación, para evaluar la efectividad como dimensión de la variable productividad; los resultados obtenidos en la dimensión efectividad se muestran en la tabla N° 41; donde se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados, referente a la dimensión efectividad en la que 19 colaboradores se muestra en un nivel medio, lo que representa el 63,30% de la población, destacándose el nivel medio en esta dimensión, sustentado con las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa que siguen a continuación: ¿existe competencia para el puesto de trabajo asignado? Se muestra que el 46,67% de los colaboradores están de acuerdo; ¿hay trabajo en equipo? Se muestra que el 63,33% de los colaboradores están de acuerdo; ¿la empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados? Se muestra que el 76,67% de los colaboradores están de acuerdo; ¿las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva? Se muestra que el 43,33% de los colaboradores están en desacuerdo; ¿se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos? Se muestra que el 36,67% de los colaboradores están de acuerdo; ¿se sienten comprometidos con las operaciones? Se muestra que el 53,30% de los colaboradores están de acuerdo; según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) para el análisis de los resultados globales, se ha considerado agrupar los niveles de la escala de Likert en tres niveles, quedando de la siguiente manera; bajo, medio y alto, esto se realizó con el único motivo de resumir y tener un panorama más claro, de las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017, para el nivel medio se ha considerado indiferente en nivel medio, nos da referencia que el personal no cuenta con la capacitación para el uso de las herramientas que proporciona la empresa para hacer mejoras en su trabajo y optimizar los servicios y los resultados son obtenidos a través del software SPSS; pudiendo determinarse de forma fehaciente, el nivel de eficacia en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017.

En el objetivo específico identificar el nivel de calidad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017. Según las tesis que se mencionan

anteriormente denominadas: *Optimización de los procesos en el área de mantenimiento para mejorar la productividad de una planta productora de cemento portland*, de Montoya (2015), donde los antecedentes de este estudio nos permiten proponer, que también en la evaluación se podría tomar en cuenta una verificación de las limitantes, definición de actividades para optimizar el proceso mejorando la calidad y asociarlos a nuestro tema de estudio, en el rango de las preguntas que tenemos que realizar, para poder hacer una evaluación sobre lo que adolece o afecta a la empresa siendo más objetivos; como también en la tesis denominada *En la Propuesta de optimización de recursos involucrados en el mantenimiento de equipos para mejorar la productividad de la operación Ferreyros – Las Bambas*, de Villanueva (2016) donde los antecedentes antes mostrados, nos previene que debemos de tener cuidado en el momento de la evaluación, esos puntos importantes en el área de la gestión de procesos, donde vamos a evaluar, determinar cómo se encuentra desempeñando la productividad en la empresa evaluada, relacionándolo con la mejora de la calidad, ambas están coincidiendo con la dimensión estudiada, así mismo los siguientes autores invocados en la dimensión de estudio, señalan lo siguiente sobre la Calidad. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) es el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos técnicos de los clientes, esto debe de tener una función directa con la satisfacción del consumidor; por otro lado Deming (1989) La calidad es la satisfacción del operario al estar orgulloso de su trabajo que realiza, si la calidad mejora, se transfieren las horas hombre y máquina mal gastados a la elaboración de producto bueno y así brindar un mejor servicio, estos resultados generan una reacción en cadena y sustenta su concepto en esta dimensión, coincidiendo con lo encontrado en la presente investigación, para evaluar la calidad como dimensión de la variable productividad; los resultados obtenidos en la dimensión calidad se muestran en la tabla N° 48; donde se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados, referente a la dimensión calidad, en la que 16 colaboradores se muestra en nivel alto, lo que representa el 53,30% de la población, destacándose el nivel alto en esta dimensión, sustentado con las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017 que siguen a continuación: ¿cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo? Se muestra que el 43,33% de los colaboradores están de acuerdo; ¿cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades? Se muestra que el 73,33% de los colaboradores están de acuerdo; ¿existen productos mermados después de un despacho? Se muestra que el 56,67% de los colaboradores son indiferentes; ¿las entregas en el punto final del cliente llegan conforme? Se muestra que el 53,33% de los colaboradores están de acuerdo; ¿los clientes están conformes con los horarios de entrega? Se muestra que el 53,33% de los colaboradores están de acuerdo; ¿se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos? Se muestra que el 46,67% de los colaboradores están de acuerdo; según los autores Hernández, Fernández



y Baptista (2014) para el análisis de los resultados globales, se ha considerado agrupar los niveles de la escala de Likert en tres niveles, quedando de la siguiente manera; bajo, medio y alto, esto se realizó con el único motivo de resumir y tener un panorama más claro, de las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa – Moche 2017, para el nivel alto se ha considerado de acuerdo y totalmente de acuerdo, el nivel alto nos da de referencia que el la empresa cuenta con personal capacitado y usa las herramientas que le brinda la empresa para realizar un buen trabajo dando soluciones a los problemas que se presenten con innovación en la optimización de sus procesos. Los resultados son obtenidos a través del software SPSS; pudiendo determinarse de forma fehaciente, el nivel de calidad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017.

En el objetivo general identificar el nivel de productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017. Según la tesis titulada que se menciona anteriormente *Factores humanos que influyen en la productividad del área movistar tv técnica en la empresa ATENTO Trujillo 2016*, de Díaz y Reyes (2016), donde los antecedentes nos indica que los factores humanos están ligados a la productividad, por lo cual es importante evaluar y analizar el comportamiento; como también la tesis traducida al español denominada *La productividad – Medición y Mejora*, de Myronenko (2012) donde los antecedentes nos proporciona con base los elementos que se tienen que tener en cuenta para tomar una medición de la productividad en la empresa; como también la tesis denominado *Impacto de Just in Time en los insumos de calzado, para mejorar la productividad de la cadena distribuidora de las empresas la Nueva Piel SAC y Kevintop SAC de El Porvenir, 2014*, donde los antecedentes muestran que este estudio se relaciona, porque tiene elementos que sustentan la evaluación de la productividad en cuanto a sus variables; como también la tesis traducida denominada *Ensayos sobre gestión de operaciones: Configuración de los empleados para alcanzar el éxito*, de Gibson (2015) donde los antecedentes en base a los resultados de la productividad de corto, mediano y largo plazo, en relación a lo planificado, y como mejorarlo, por tanto es importante mencionarlo, tomar idea de cómo otros países gestionan de forma estratégica sus recursos humanos, y los resultados como determinan su productividad, a fin de conducir a nuestra realidad el método de análisis de estudio de adaptación, ver que partes convendría, validar, adoptar, y determinar en la aplicación de los estudios y el alcance que otorgaría para la observación de fenómenos de la realidad empresarial contrastándolo con sus objetivos y metas; como también en la tesis titulada *Propuesta de plan de producción en la línea de ranurados para el mejoramiento de la productividad de la empresa Ranor Ind. SRL de la ciudad de Trujillo 2015*, Cruzado y Miranda (2015) donde los antecedentes contribuyen a reforzar porque que es importante tener una

evaluación de la productividad en la empresa, el trabajo que se desarrollara, involucra evaluar el nivel de desempeño de la mano de obra y se relaciona con el estudio, en la determinación del comportamiento de la eficiencia y la eficacia, la forma adecuada de la utilización de los recursos y materias primas también se relaciona en el estudio con la efectividad, así mismo la capacidad de la producción de los servicios que brinda empresa Ranor, también se relaciona con las dimensiones que se estará esbozando en el estudio a la empresa Ransa – Moche 2017. permitiendo determinar cuál es el nivel de productividad de la empresa en relación a los servicios que presta; como también la tesis traducida el cual se denomina *Optimización de la Cadena de Suministro Location – Allocation Redes de Distribución: Un estudio de Caso*, de Helberg (2013) donde los antecedentes antes aseverados por la tesis, guarda relación con el estudio, en el sentido que se busca determinar el nivel de productividad, en almacenes de la empresa Ransa - Moche 2017 porque es una empresa de servicios, el estudio que se realiza también está enfocado en el manejo de la distribución de los productos que se ofrece a los clientes, el método para determinar la mejora en el rendimiento de la productividad, está involucrado en el diseño de ubicación de los distribuidores y como mejorar la efectividad en su servicio, esta dimensión que menciona la tesis, guarda relación con la dimensión que se está proponiendo para evaluar el nivel de productividad, la gestión de almacenes de la empresa Ransa - Moche 2017 está determinada por la eficiencia ; como también la tesis denominada: *Optimización de los procesos en el área de mantenimiento para mejorar la productividad de una planta productora de cemento portland*, de Montoya (2015) donde los antecedentes de este estudio nos permiten proponer, que también en la evaluación se podría tomar en cuenta una verificación de las limitantes, definición de actividades para optimizar el proceso, mejorando la calidad y asociarlos a nuestro tema de estudio, en el rango de las preguntas que tenemos que realizar, para poder hacer una evaluación sobre lo que adolece o afecta a la empresa siendo más objetivos; como también en la tesis denominada *La propuesta de optimización de recursos involucrados en el mantenimiento de equipos para mejorar la productividad de la operación Ferreyros – Las Bambas*, de Villanueva (2016) donde los antecedentes antes mostrados, nos permite tener cuidado en el momento de la evaluación, esos puntos importantes en el área de la gestión de procesos, donde vamos a evaluar, determinar cómo se encuentra desempeñando la productividad en la empresa evaluada, relacionándolo con la mejora de la calidad, todas las tesis nombradas están coincidiendo con la dimensión estudiada, así mismo los siguientes autores invocados en la dimensión de estudio, señalan lo siguiente sobre la productividad. Herrera, Martínez & Villalobos (2010) los efectos positivos de la productividad se pueden ponderar por medio de 05 variables básicas eficiencia, eficacia, productividad estrecha, efectividad, calidad, así mismo cada una de estas variables requiere del diseño y definición de sus indicadores que

permitirán cuantificarlas que podrá ser aplicado a cualquier empresa sin importar su tamaño; por otro lado según Gutiérrez (2014) productividad se relaciona con los resultados que se obtiene en un proceso, por cuanto incrementar la productividad es lograr mejores resultados empleando de forma óptima los recursos empleados para producirlos, en resumen viene a ser la división de los resultados obtenidos entre los recursos empleados. Jiménez & Castro (2009) la productividad sirve para inspeccionar y analizar la capacidad del rendimiento de los talleres, así como las máquinas, además los equipos de trabajo y los empleados, en un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. López (2012). La productividad es la rapidez con la que se realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo. Galindo & Ríos (2015) la productividad es una medida de que tan eficientemente utilizamos en nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mayor valor económico con menor trabajo o menor capital; sustenta su concepto en esta variable, coincidiendo con lo encontrado en la presente investigación, para evaluar la variable productividad; los resultados obtenidos en la variable productividad se muestran en la tabla N° 49 donde se puede observar las respuestas de 30 colaboradores encuestados referente a la variable productividad donde se percibe que 18 colaboradores se muestra en un nivel medio lo que representa el 60,00% de la población. según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) para el análisis de los resultados globales, se ha considerado agrupar los niveles de la escala de Likert en tres niveles, quedando de la siguiente manera; bajo, medio y alto, esto se realizó con el único motivo de resumir y tener un panorama más claro, de las respuestas de los colaboradores de la empresa Ransa, para el nivel medio se ha considerado indiferente en nivel medio, nos da referencia que el personal no cuenta con la capacitación para el uso de las herramientas que proporciona la empresa para hacer mejoras en su trabajo y optimizar los servicios y los resultados son obtenidos a través del software SPSS; pudiendo determinarse de forma fehaciente, el nivel de productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017.

## CONCLUSIONES

Se concluyó que al evaluar el nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017, el 60% de los 30 colaboradores encuestados perciben un nivel medio de productividad, lo que no lleva a aceptar la hipótesis de los investigadores en la que existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017

Se concluyó que al Identificar el nivel de eficiencia en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017, el 63,30% de los 30 colaboradores encuestados perciben un alto nivel de eficiencia, esto se sustenta en las respuestas de los colaboradores, que están de acuerdo con las distribución de los productos en el almacén, así mismo están de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa, también se muestran de acuerdo que la empresa cuenta con personal especializado para solucionar los problemas, por consiguiente están de acuerdo que los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores, por otro lado están de acuerdo que los materiales son utilizados de forma óptima y además están de acuerdo que los equipos se usan de manera responsable.

Se concluyó que al revisar el nivel de eficacia en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017, el 86,67% de los 30 colaboradores encuestados perciben un medio nivel de eficacia, esto se sustenta con las respuestas de los colaboradores, donde perciben que el cliente está conforme con la atención que se le brinda, también expresan su desacuerdo que existan rechazos de mercadería de parte del cliente en las entregas y por otro lado se muestran de acuerdo que se generan alternativas de solución ante los problemas.

Se concluyó que al examinar el nivel de productividad estrecha en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017, el 73,30% de los 30 colaboradores encuestados perciben un medio nivel de productividad estrecha, esto se sustenta con las respuestas de los colaboradores, donde perciben y están de acuerdo que existen tiempos muertos en su centro de labores, así mismo muestran su total desacuerdo que existan despachos duplicados, también muestran su acuerdo con el cumplimiento de los horarios establecidos por la empresa, muestran su acuerdo que los pedidos son entregados a tiempo para su preparación y también están de acuerdo que la empresa es exigente para lograr sus objetivos.

Se concluyó que al ubicar el nivel de efectividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017, el 63,30% de los 30 colaboradores encuestados

perciben un medio nivel de efectividad, esto se sustenta con las respuestas de los colaboradores, que están de acuerdo que existe competencia para el puesto asignado, también están de acuerdo que hay trabajo en equipo, además, están de acuerdo que la empresa otorga incentivos por el logro de los objetivos, además están de acuerdo que existe indicadores para medir los objetivos y así mismo se sienten comprometidos con las operaciones.

Se concluyó que al señalar el nivel de calidad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017, el 53.33% de los 30 colaboradores encuestados perciben un alto nivel de calidad, esto se sustenta con las respuestas de los colaboradores, aseveran que están de acuerdo con el lugar asignado para sus labores, además están de acuerdo que las entregas en el punto final llegan conforme, también están de acuerdo que los clientes están conforme con los horarios de entrega y están de acuerdo que se cumple con los horarios establecidos para despacho.

## RECOMENDACIONES

Recomendaciones a la empresa RANSA - MOCHE

1.- Mejora en el proceso de inducción, para personal nuevo.

Objetivo General

Mejora de las habilidades blandas y operativas en el proceso de inducción.

Fecha programa: / / Fecha ejecución: / / Nro. Participantes: \_\_\_\_\_

Curso	Objetivo	Meta	Cronograma	Recursos	Costo	Indicador	Responsable
Inducción integral para el personal contratado	Ampliar el nivel de conocimiento de la empresa y del personal del área contratado para incrementar la productividad.  Fomentar el conocimiento en la identificación de los indicadores que facilitan información relacionado al cumplimiento de los objetivos.	02 Talleres de inducción integral, para personal contratado,	Día 1 Información de la empresa, filosofía, misión, valores, cultura  Capacitación de seguridad, reglamento interno de trabajo, charlas de las Buenas prácticas de almacenamiento.  Día 2 Mostrando las actividades del almacén, que estarán a cargo del colaborador contratado. Mostrar los objetivos de la empresa Integración a los grupos de trabajo.	Manuales corporativos. Sala de reunión. Folders Lapiceros Proyector.	Manuales son 3 Rit, Bpa. Seguridad, Código de Ética 10 c/u * 4 = S/.40.00 cada colaborador. Lapiceros S/.2.00 c/u	Nro. De personal capacitado por inducción para personal contratado	Gestor de Recursos humanos. Supervisor de operaciones (almacenes). Supervisor de seguridad.

Según anexo para realizar una evaluación objetiva al personal se propone la siguiente evaluación de inducción en anexo N° 10

para el personal nuevo enfocado en equipos, conocimiento de tareas, plan de capacitación especializada para optimizar el desempeño de los colaboradores para aumentar en un 80 % cada uno las dimensiones.

2.- Se recomienda a la empresa RANSA - MOCHE, implementar programa de capacitación, para el presente caso será un piloto para el año 2018, el cual puede ser mejorado o ampliado para otros periodos, el cual está orientado hacia la mejora de la productividad de la empresa, para lo cual se plantea seguir el modelo de la presente matriz como recomendación, donde se establece los factores importantes que inciden en la productividad empresarial, como se presenta a continuación.

Objetivo general:

Incrementar el nivel de conocimiento de la empresa, del personal contratado del área de almacén.

Fecha programa: / / Fecha ejecución: / / Nro. Participantes: \_\_\_\_\_

Curso	Objetivo específico	Meta	Cronograma	Recursos	Costo	Indicador /unidad de medida	Responsable
Compromiso del trabajador de la organización y su impacto la mejora de la productividad de la empresa.	Brindar información de los objetivos de la empresa.  Actualizar y ampliar los conocimientos en áreas especializadas.  Proveer conocimiento y desarrollo de habilidades para el buen desempeño de puestos específicos.  Incrementar el conocimiento en la identificación, señalamiento, de los indicadores que se relacionan con el logro de los objetivos.	Capacitar al 100% del personal operativo y supervisión, de las áreas que componen el almacén de consumo masivo y retail de la empresa Ransa	Día 1: Conferencia, cultura organizacional.  Día 2: Conferencia, planeamiento estratégico.  Día 3: Curso, administración y organización.  Día 4: Taller, relaciones humanas.  Día 5: Curso, gestión del cambio.	Folder Plumones de colores Lapiceros Refrigerios Certificados Separatas anilladas	Folder: S/. 15.00 Plumones de colores: S/. 67.50 Lapiceros con logo: S/. 100.00 Refrigerios : S/. 1250 Certificados: S/. 150.00 Separatas anilladas: S/. 800.00	Personal capacitado del área de almacén	Personal de la empresa que conozca todas las operaciones y personal de recursos humanos para realizar los talleres.

Según anexo para realizar una evaluación objetiva al personal se propone la siguiente evaluación de la capacitación en anexo N° 11

3.- Hacer el seguimiento de resultados de Productividad, cuadro de rendimiento, formular indicadores cualitativo y cuantitativo

Se propone a continuación, el siguiente cuadro comparativo trimestral del avance de la productividad.

Al respecto se considera como valores de entrada, para medir el impacto los valores obtenidos de la data según la evaluación efectuada en la operacionalización de la variable. Capitulo Resultados.

**Cuadro de seguimiento de la productividad del almacén de consumo masivo y retail**

Item	Dimensiones		Entrada	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4To Trimestre	Retroalimentación trimestral.
1	Eficiencia	Alto	63,3%					
		Medio	36,7%					
		Bajo	0.00%					
2	Eficacia	Alto	10,0%					
		Medio	86,7%					
		Bajo	3,33%					
3	Productividad estrecha	Alto	26,7%					
		Medio	73,3%					
		Bajo	0,0%					
4	Efectividad	Alto	33,3%					
		Medio	63,3%					
		Bajo	3.3%					
5	Calidad	Alto	53,3%					
		Medio	46,7%					
		Bajo	0,0%					
6	Productividad	Alto	40,0%					
		Medio	60,0%					
		Bajo	0,0%					

4.- Se recomienda la empresa implementar el formato de control de entregas de pedidos, por lo que permitirá conocer y hacer seguimiento sobre el comportamiento de los flujos en los pedidos de la empresa el formato se encuentra en el anexo Nro. 12.



## REFERENCIAS

- Agüero, Barriento, & Delgado (2009). Dirección y control. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes.  
Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Alvarez, A (2013). La medición de la eficiencia y la productividad. (2013). Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Bain, D. (1985). Productividad: la solución a los problemas de la empresa. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Biasca, R. E. (2006). Productividad: un enfoque integral del tema. Buenos Aires, AR: Ediciones Macchi. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Biasca, R. E. (2011). Eficiencia empresarial. Tomo I. Buenos Aires, ARGENTINA: Universidad de Belgrano. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Bogado, D. S. L. H. (2010). La investigación científica y la innovación tecnológica en la educación superior para el desarrollo sostenible. En: Memorias Universidad 2008. La Habana, CU: Editorial Universitaria. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Cegarra, S. J. (2012). La tecnología. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Cuatrecasas, A. L. (2012). Los servicios: gestión de los procesos de servicios. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Etimología de productividad  
Vía: [http://www.mastiposde.com/definicion\\_de\\_productividad.html](http://www.mastiposde.com/definicion_de_productividad.html)
- F., M. (2009). La Mejora continua, una necesidad de estos tiempos. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

- Gan, F., & Triginé, J. (2012). Motivación. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Galindo & Ríos (2015) [http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508\\_mexicoproductivity.pdf](http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf)
- Garay y Faundes (2013) Recursos naturales: competencia, cooperación y conflicto en Sudamérica. Santiago de Chile, CL: RIL editores. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Gasalla, D. J. M. (2015). La dirección de personas. Barcelona, ESPAÑA: Editorial UOC. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Gestión, (2017) <http://gestion.pe/empresas/ransa-apuntamos-seguir-consolidandonos-provincias-2181070>
- Gil, S. T. D. L. C. (2010). Diseño de un modelo de gestión de la capacitación por competencias laborales, como herramienta para mejorar la productividad. La Habana, CU: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- González-Viñas, W., & Mancini, H. L. (2003). Ciencia de los materiales. España: Editorial Ariel. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- González, M. J. C. (2009). La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Gutiérrez (2009) Calidad total y productividad Biblioteca UPN El Molino Cod. 658.562 – 2010
- Gutiérrez (2014) Calidad y productividad. Biblioteca UPN El Molino Cod. 658.562 – 2014
- Hernández, Fernández y Baptista (2014) México, Metodología de la investigación, Impreso por Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.
- Herrera, R. A., Martínez, L. N. R., & Villalobos, O. G. (2010). Medición de la productividad en México: aspectos metodológicos. México, D.F., MX: Instituto Politécnico Nacional. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Historia de la productividad.

<http://www.monografias.com/trabajos58/productividad/productividad.shtml#ixzz4flZtpjoB>

<http://www.conocimientosweb.net/portal/article3190.html>

Jiménez, J., & Castro, A. (2009). Productividad. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Joseph Prokopenko (1989) La Gestión de la Productividad.

<http://www.nicolassuarez.es/2010/08/20/caso-automatizacion-de-tareas-mediante-implementation-de-erp/> puesto en factores de tecnología

La medición de la eficiencia y la productividad. (2013). Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Lefcovich, M. L. (2009). Gestión total de la productividad. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Litré (1883) <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/7268/Capitulo1.pdf>

López (2013) la productividad, editorial Palibrio 1663 Liberty drive Suite 200 Bloomington, IN 47403, pág. 21  
<https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWwLQ7QUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Martínez, P. D., & Milla, G. A. (2012). Análisis del entorno. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Marañón, F., Jiménez, A., & Marcos, S. (2012). La gestión de las personas en los servicios no financieros. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Organización de la producción y dirección de operaciones: sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva. (2012). Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Platas, G. J. A., & Platas, G. J. A. (2014). Planeación, diseño y layout de instalaciones: un enfoque por competencias. Distrito Federal, MÉXICO: Grupo Editorial Patria. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Sena (2003) La medición de la productividad

UNIDEG (2014) Ciclo de la productividad <http://www.conocimientosweb.net/portal/article3190.html>

Valotto, P. G. (2011). Las transformaciones en la consideración del sector servicios: del Siglo XVIII hasta la actualidad. Madrid, ES: D - Universidad de Alcalá. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

## ANEXOS

ANEXO N° 1. Prueba de confiabilidad estadística.

### ANEXO N° 01

Título de la investigación: "EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017."
Línea de investigación: Productividad
Apellidos y nombres del experto: Dr. Augusto F. Mendiburu Rojas
El instrumento de medición pertenece a la variable: Nivel de la Productividad

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de **Spearman - Brown**. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada a 30 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir EL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Coefficiente de dos mitades de Guttman = 0,868, y que al aplicar la:

Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0,878

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,894

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

  
Augusto F. Mendiburu Rojas  
C. en Estadística  
COESPE 0459

Reporte de salida.

Tabla N° 01

ESTADÍSTICO DE CONSISTENCIA INTERNA DEL CUESTIONARIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,894	30

Fuente: Ordenador, SPSS 22

En la Tabla N° 01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para Colaboradores de los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa Ransa – Moche 2017, de 0,894, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N° 02

ESTADÍSTICOS DE CONSISTENCIA INTERNA DEL CUESTIONARIO SI SE SUPRIME UN ÍTEM.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	100,2000	149,743	,818	,882
ITEM2	100,2000	156,171	,727	,885
ITEM3	99,8667	164,552	,463	,891
ITEM4	100,2667	166,210	,393	,892
ITEM5	100,2000	148,600	,765	,883
ITEM6	99,9333	163,781	,555	,890
ITEM7	100,7333	154,781	,568	,888
ITEM8	101,5333	170,981	,011	,902
ITEM9	101,3333	180,952	-,355	,907
ITEM10	100,8000	178,314	-,264	,905
ITEM11	101,0000	178,571	-,250	,907
ITEM12	100,5333	143,981	,822	,881
ITEM13	100,0000	158,571	,823	,886
ITEM14	101,9333	163,067	,350	,893
ITEM15	100,3333	171,381	,025	,898
ITEM16	101,7333	166,210	,245	,895

  
Augusto F. Mendiburu Rojas  
Lic. en Estadística  
COESPE 0459

ITEM17	100,6667	164,524	,484	,891
ITEM18	100,1333	167,695	,345	,893
ITEM19	100,8000	154,457	,630	,887
ITEM20	99,8000	158,171	,708	,886
ITEM21	100,0667	166,352	,509	,891
ITEM22	101,1333	152,981	,704	,885
ITEM23	101,0667	155,781	,610	,887
ITEM24	100,6667	152,238	,805	,883
ITEM25	100,9333	159,638	,699	,887
ITEM26	99,8667	163,410	,535	,890
ITEM27	101,0000	159,429	,769	,886
ITEM28	99,7333	165,638	,431	,892
ITEM29	99,6667	162,238	,633	,889
ITEM30	99,8667	156,981	,643	,887

Fuente: Ordenador, SPSS 22

En la Tabla N° 02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de **Alfa de Cronbach = 0,894** de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

Tabla N° 03

ESTADÍSTICO DE CONSISTENCIA INTERNA DEL CUESTIONARIO, PRUEBA DE DOS MITADES

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,688
		N de elementos	15 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,899
		N de elementos	15 <sup>b</sup>
		N total de elementos	30
Correlación entre formularios			,783
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,878
	Longitud desigual		,878
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,868

- a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9, ITEM10, ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14, ITEM15.
- b. Los elementos son: ITEM16, ITEM17, ITEM18, ITEM19, ITEM20, ITEM21, ITEM22, ITEM23, ITEM24, ITEM25, ITEM26, ITEM27, ITEM28, ITEM29, ITEM30.

*Augusto C. Mendiburu Rojas*  
Lic. en Estadística  
MESP 0459

En la Tabla N° 03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de la productividad, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,878 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,868 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permite concluir que la encuesta para medir el NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

  
Augusto F. Mendiburu Rojas  
Lic. en Estadística  
COESPE 0459





**COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ**  
CREADO POR LEY N° 29093 - DEL 28.09.2007  
**CONSEJO REGIONAL LA LIBERTAD**

**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y HABILITACIÓN**

N° 197 / 2017 - CRL

LA DECANA DEL CONSEJO REGIONAL LA LIBERTAD DEL  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

**HACE CONSTAR**

QUE EL LICENCIADO EN ESTADÍSTICA:

**AUGUSTO FRANKILN MENDIBURU ROJAS**

CON FECHA DE COLEGIACIÓN:

28-04-2012

ESTÁ INSCRITO EN EL COLEGIO DE  
ESTADÍSTICOS DEL PERÚ, CON EL NÚMERO

459

DE CONFORMIDAD CON LA LEY N° 29093, DE CREACIÓN DEL  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ Y SU ESTATUTO, SE  
ENCUENTRA HABILITADO Y EN CONSECUENCIA ESTÁ AUTORIZADO  
PARA EJERCER LA PROFESIÓN DE LICENCIADO EN ESTADÍSTICA.

LA SIGUIENTE CONSTANCIA TIENE VIGENCIA HASTA		
31	MARZO	2018
Día	MES	AÑO

Trujillo, 15 de Marzo del 2017



*Dra. Laura Rivera León*  
Dra. Laura Rivera León  
DECANA  
COESPE 57

ANEXO N° 2 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA  
Proyecto de Investigación Descriptivo

Título: EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE  
CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es el nivel de evaluación de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar el nivel de la productividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.</p> <p>Objetivos Especificos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de eficiencia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Revisar el nivel de eficacia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Examinar el nivel de productividad estrecha en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Ubicar el nivel de efectividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Señalar el nivel de calidad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> </ul>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA - MOCHE 2017</p>	<p>Variable 1</p> <p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Productividad estrecha.</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<p>Población</p> <p>Colaboradores de la empresa RANSA</p> <p>Muestra: 35 colaboradores de almacén de la empresa RANSA (consumo masivo 11, fríos 10, claro 16)</p>	<p>Método Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación : Descriptivo</p> <p>Diseño: M:O M = Muestra O=Observación</p>	<p>Indicadores encuestas</p>	<p>Estadística Descriptiva "Tablas y figuras"</p>



Carlos Pastor

MATRIZ DE CONSISTENCIA  
Proyecto de Investigación Descriptivo

Título: EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE  
CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es el nivel de evaluación de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar el nivel de la productividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de eficiencia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Revisar el nivel de eficacia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Examinar el nivel de productividad estrecha en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Ubicar el nivel de efectividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Señalar el nivel de calidad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> </ul>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA - MOCHE 2017</p>	<p>Variable 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Productividad estrecha.</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<p>Población</p> <p>Colaboradores de la empresa RANSA</p> <p>Muestra: 35 colaboradores de almacén de la empresa RANSA (consumo masivo 11, fríos 10, claro 16)</p>	<p>Método Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación : Descriptivo</p> <p>Diseño: M:O M = Muestra</p> <p>O=Observación</p>	<p>Indicadores encuestas</p>	<p>Estadística Descriptiva "Tablas y figuras"</p>



Augusto F. Mendiburu Rojas  
Lic. en Estadística  
COESPE 0459

MATRIZ DE CONSISTENCIA  
Proyecto de Investigación Descriptivo

Título: EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE  
CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es el nivel de evaluación de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar el nivel de la productividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.</p> <p>Objetivos Especificos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de eficiencia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Revisar el nivel de eficacia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Examinar el nivel de productividad estrecha en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Ubicar el nivel de efectividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Señalar el nivel de calidad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> </ul>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA - MOCHE 2017</p>	<p>Variable 1</p> <p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Productividad estrecha.</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<p>Población</p> <p>Colaboradores de la empresa RANSA</p> <p>Muestra: 35 colaboradores de almacén de la empresa RANSA (consumo masivo 11, fríos 10, claro 16)</p>	<p>Método Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación : Descriptivo</p> <p>Diseño: M:O M = Muestra O=Observación</p>	<p>Indicadores encuestas</p>	<p>Estadística Descriptiva "Tablas y figuras"</p>



Mg. JUAN MANUEL ALIAGA POLO

MATRIZ DE CONSISTENCIA  
Proyecto de Investigación Descriptivo

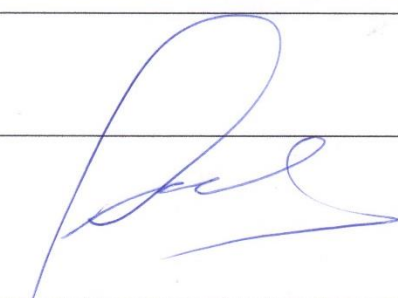
Título: EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE  
CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es el nivel de evaluación de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar el nivel de la productividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA – MOCHE 2017.</p> <p>Objetivos Especificos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de eficiencia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Revisar el nivel de eficacia en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Examinar el nivel de productividad estrecha en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Ubicar el nivel de efectividad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> <li>• Señalar el nivel de calidad en los almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA.</li> </ul>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe un alto nivel de la productividad en la gestión de almacenes de consumo masivo y retail de la empresa RANSA - MOCHE 2017</p>	<p>Variable 1</p> <p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Productividad estrecha.</li> <li>• Efectividad</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<p>Población</p> <p>Colaboradores de la empresa RANSA</p> <p>Muestra: 35 colaboradores de almacén de la empresa RANSA (consumo masivo 11, fríos 10, claro 16)</p>	<p>Método Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación : Descriptivo</p> <p>Diseño: M:O M = Muestra O=Observación</p>	<p>Indicadores encuestas</p>	<p>Estadística Descriptiva "Tablas y figuras"</p>



Hc. Guido Brizuela Ayala.

ANEXO N° 3 Matriz para la evaluación de expertos.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: "EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017."				
Linea de investigación: Productividad y Calidad Organizacional				
Apellidos y nombres del experto: <b>CARLOS PASTOR CASAS</b>				
El instrumento de medición pertenece a la variable: Productividad				
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
Firma del experto:				

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017."

**Línea de investigación:** Productividad y Calidad Organizacional

**Apellidos y nombres del experto:** ALIAGA POLO JUAN MANUEL.


**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Productividad

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



JUAN MANUEL ALIAGA POLO.  
D.N.I. 18832789.

**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017."

**Línea de investigación:** Productividad y Calidad Organizacional

**Apellidos y nombres del experto:** TRESIERRA AYALA LUIS GOIDO

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Productividad

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**





**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "EVALUACION DEL NIVEL DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA GESTION DE ALMACENES DE CONSUMO MASIVO Y RETAIL DE LA EMPRESA RANSA – MOCHE 2017."

**Línea de investigación:** Productividad y Calidad Organizacional

**Apellidos y nombres del experto:** DR. AUGUSTO F. MENDIBURU ROJAS

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Productividad

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del experto:**



Augusto F. Mendiburu Rojas  
Lic. en Estadística  
COESPE 0459

**ANEXO N° 3 Operacionalización de la variable.**

La Productividad de Herrera R.A., Martínez L.N.R. y Villalobos O.G.:

Estos autores indican que la medición de la productividad resulta ser un problema técnico de la ingeniería industrial, la finalidad de la productividad vendría a ser el aumento de la riqueza de una empresa o un individuo. El aumento de la producción no equivale a aumentar la productividad si se va aumentando los recursos proporcionalmente, la productividad se debe de enfocar como un proceso de gestión no como un programa.

DIMENSIONES		INDICADORES	ESCALA DE LIKERT				
Eficiencia	Consumo de materiales / Costos de realización del servicio		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Es la capacidad de uno o varios trabajadores para realizar o cumplir las actividades que se le asignan, utilizando el mínimo de los recursos.	M	¿Estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén?	-				+
	B	¿Estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa?	-				+
	M	¿La empresa cuenta con personal especializado con capacidad de respuesta para solucionar problemas?	-				+
	B	¿Los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores?	-				+
	B	¿Los materiales son utilizados de forma óptima?	-				+
	M	¿Se utilizan los equipos de un manera responsable?	-				+
Eficacia	Satisfacción del cliente / despachos a tiempo		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Es la capacidad de lograr el efecto deseado (aunque no sea el correcto) con respecto a los objetivos planteados por la empresa en un determinado tiempo.	S	¿El cliente está conforme con la atención que se le brinda?	-				+
	S	¿El cliente se identifica con la empresa?	-				+
	S	¿Existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería?	-				+
	D	¿Los pedidos son entregados a los clientes oportunamente?	-				+
	D	¿Se definen indicadores para evaluar la eficacia de los despachos?	-				+
	D	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?	-				+

<b>Productividad Estrecha</b>	<b>Pedidos atendidos / horas trabajadas</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Es la relación volumétrica entre los resultados y los insumos utilizados, es una variable compuesta que involucra la Eficiencia y la Eficacia.	H	¿Existe tiempos muertos en su centro de labores?	-				+
	P	¿Existen despachos duplicados?	-				+
	H	¿Los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa?	-				+
	P	¿Los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería?	-				+
	P	¿Reciben con anticipación los pedidos para despacho ?	-				+
	H	¿Siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos?	-				+
<b>Efectividad</b>	<b>Competitividad / Cumplimiento de metas</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Corresponde al equilibrio que existe entre la eficacia y la eficiencia	C	¿Existe competencia para el puesto de trabajo asignado?	-				+
	C	¿Hay trabajo en equipo?	-				+
	CM	¿La empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados?	-				+
	C	¿Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva?	-				+
	CM	¿ Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?	-				+
	CM	¿Se sienten comprometidos con las operaciones?	-				+
<b>Calidad</b>	<b>Calidad del servicio / Cumplimiento de entregas</b>		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Corresponde al cumplimiento de las especificaciones y requerimiento técnico de los clientes, la calidad se manifiesta en todo el proceso de almacenaje.	C	¿Cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo?	-				+
	C	¿Cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades?	-				+
	C	¿Existen productos mermados después de un despacho?	-				+
	CE	¿Las entregas en el punto final del cliente llegan conforme?	-				+
	CE	¿Los clientes están conformes con los horarios de entrega?	-				+
	CE	¿Se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos?	-				+

ANEXO N° 4 Encuesta.

**CUESTIONARIO RANSA 2017**

Responda las siguientes preguntas marcando en el recuadro correspondiente, es importante que se cuestione a usted mismo, evalúe su desempeño y la de sus compañeros y proporcione respuestas honestas. Recuerde que este cuestionario es estrictamente confidencial y nadie lo juzgara por la información que contiene, son 30 preguntas valoradas en la escala de Likert que va desde totalmente de acuerdo (5) hasta totalmente en desacuerdo (1).

item	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Estás de acuerdo con la distribución de los productos en almacén?					
2	¿Estás de acuerdo con los inventarios que maneja la empresa?					
3	¿La empresa cuenta con personal especializado con capacidad de respuesta para solucionar problemas?					
4	¿Los insumos llegan a tiempo para desarrollar sus labores?					
5	¿Los materiales son utilizados de forma óptima?					
6	¿Se utilizan los equipos de un manera responsable?					
7	¿El cliente está conforme con la atención que se le brinda?					
8	¿El cliente se identifica con la empresa?					
9	¿Existen rechazos de parte del cliente cuando se realiza la entrega de su mercadería?					
10	¿Los pedidos son entregados a los clientes oportunamente?					
11	¿Se definen indicadores para evaluar la eficacia de los despachos?					
12	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas?					
13	¿Existe tiempos muertos en su centro de labores?					
14	¿Existen despachos duplicados?					
15	¿Los colaboradores cumplen con el horario establecido por la empresa?					
16	¿Los pedidos son enviados con anticipación para preparar la mercadería?					
17	¿Reciben con anticipación los pedidos para despacho ?					
18	¿Siento que la empresa es exigente para lograr sus objetivos?					
19	¿Existe competencia para el puesto de trabajo asignado?					
20	¿Hay trabajo en equipo?					

21	¿La empresa otorga incentivos para lograr los resultados deseados?					
22	¿Las personas del grupo aceptan las críticas de forma positiva?					
23	¿ Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos?					
24	¿Se sienten comprometidos con las operaciones?					
25	¿Cuentas con los equipos necesarios para realizar un buen trabajo?					
26	¿Cuentas con un lugar apropiado para realizar tus actividades?					
27	¿Existen productos mermados después de un despacho?					
28	¿Las entregas en el punto final del cliente llegan conforme?					
29	¿Los clientes están conformes con los horarios de entrega?					
30	¿Se cumple el plan de despacho con los horarios establecidos?					

ANEXO N° 5 Data de la encuesta.

COLABORADORES	EFICIENCIA					
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6
1	2	2	5	4	4	4
2	2	5	4	4	4	4
3	4	1	4	3	4	4
4	4	5	4	5	5	5
5	2	4	4	5	4	5
6	4	4	4	3	4	2
7	4	4	5	4	4	5
8	5	5	5	4	4	4
9	4	4	5	4	5	5
10	2	4	4	4	4	4
11	5	3	5	4	1	5
12	4	4	4	3	4	3
13	1	4	4	4	5	5
14	5	5	4	4	5	5
15	2	4	4	3	2	4
16	4	4	4	4	5	3
17	4	4	4	3	4	4
18	4	4	5	4	4	4
19	3	3	4	3	2	3
20	4	4	4	3	4	4
21	4	4	3	3	4	4
22	5	5	5	4	4	5
23	2	4	3	3	2	4
24	5	4	5	4	5	5
25	2	2	4	4	2	4
26	2	2	4	4	2	4
27	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	5	4
29	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	5	4

	EFICACIA					
COLABORADORES	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12
1	4	4	2	2	2	5
2	4	2	3	5	4	5
3	5	1	4	4	4	4
4	4	2	1	4	4	5
5	3	4	1	1	1	5
6	3	3	2	2	2	3
7	3	2	2	1	3	4
8	4	4	2	2	2	4
9	5	2	2	3	2	4
10	2	2	4	2	4	4
11	3	4	3	3	4	5
12	3	3	4	3	2	4
13	4	3	4	2	1	4
14	4	4	2	4	3	4
15	4	4	3	2	2	2
16	3	2	3	2	2	4
17	4	4	2	4	4	2
18	4	2	2	2	2	4
19	2	3	3	4	3	2
20	2	2	5	4	5	5
21	3	2	2	3	2	4
22	5	5	2	4	4	5
23	2	2	4	4	4	2
24	5	2	2	4	2	5
25	2	1	4	4	4	2
26	2	2	3	4	4	1
27	5	1	2	3	3	5
28	3	3	2	2	2	4
29	4	4	2	2	2	4
30	3	2	2	2	2	3

COLABORADORES	PRODUCTIVIDAD ESTRECHA					
	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18
1	4	1	4	3	4	4
2	4	1	4	3	4	5
3	4	1	4	4	3	3
4	5	2	4	4	4	5
5	5	1	4	4	4	5
6	2	3	4	2	3	2
7	5	3	5	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4
9	5	2	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4
11	4	1	4	4	4	2
12	4	3	4	3	4	5
13	3	1	4	3	5	4
14	4	1	4	2	3	2
15	4	1	4	1	4	4
16	4	3	4	3	4	4
17	4	1	2	2	3	4
18	4	1	4	2	3	4
19	3	3	4	2	3	2
20	4	3	4	2	3	4
21	4	3	4	2	4	4
22	5	3	2	2	3	4
23	3	2	3	2	3	4
24	5	2	4	4	4	4
25	3	1	4	2	3	4
26	4	1	3	2	3	4
27	5	1	4	1	4	4
28	4	3	4	3	4	4
29	4	1	4	1	2	4
30	4	3	5	4	4	4



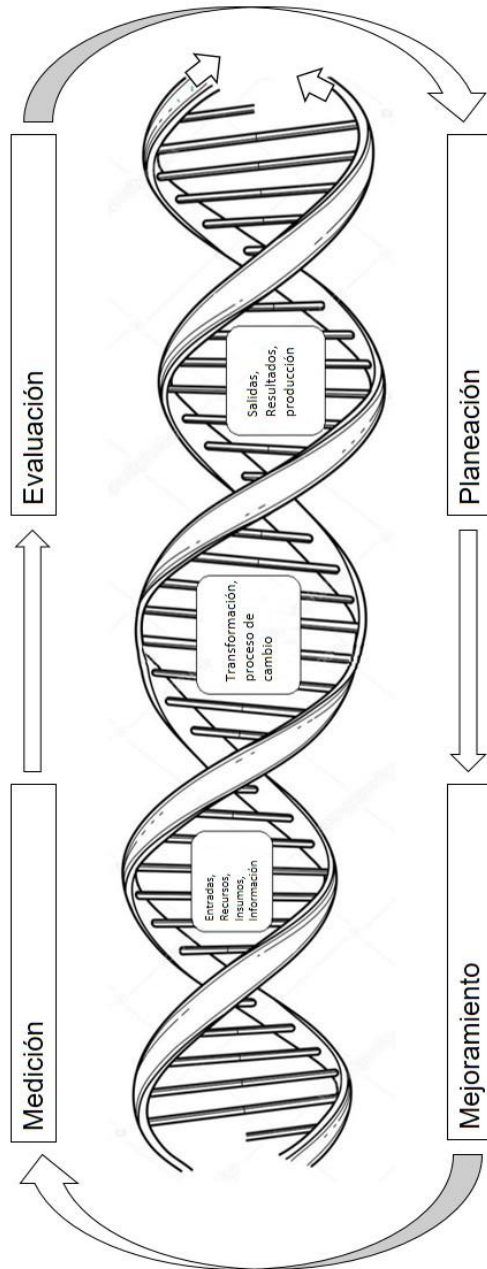
	<b>EFFECTIVIDAD</b>					
<b>COLABORADORES</b>	<b>Item19</b>	<b>Item20</b>	<b>Item21</b>	<b>Item22</b>	<b>Item23</b>	<b>item24</b>
1	1	3	4	1	1	3
2	2	4	3	4	4	4
3	1	4	4	2	4	4
4	4	5	4	5	4	4
5	3	4	4	3	4	4
6	3	4	4	4	3	4
7	4	4	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	2	2	4
10	4	4	4	2	2	4
11	1	3	4	4	4	3
12	3	4	3	2	4	2
13	3	5	5	5	5	4
14	4	4	4	5	5	2
15	4	3	3	2	2	2
16	4	5	4	3	4	4
17	2	4	4	2	2	3
18	2	4	4	2	2	2
19	3	2	3	2	3	2
20	2	4	4	5	5	4
21	4	4	4	3	3	4
22	4	5	4	4	4	5
23	2	4	4	2	2	2
24	4	5	4	2	2	4
25	2	4	3	2	2	3
26	2	4	4	2	2	3
27	5	5	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	2	2	2
30	4	5	5	4	3	4

	CALIDAD					
COLABORADORES	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30
1	3	3	3	4	4	4
2	5	4	3	5	4	4
3	4	4	3	5	4	5
4	3	5	3	5	5	4
5	4	4	4	5	5	4
6	4	4	4	3	3	2
7	5	4	5	4	4	4
8	4	4	4	5	5	4
9	4	4	3	5	5	5
10	2	4	4	4	4	4
11	1	4	1	4	4	5
12	2	4	3	4	4	4
13	3	4	4	5	5	1
14	3	4	3	4	5	5
15	3	4	3	4	4	3
16	3	5	3	4	5	5
17	2	3	2	4	4	3
18	3	4	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3
20	3	4	3	5	5	5
21	4	4	3	3	4	4
22	4	4	4	5	5	5
23	3	4	3	4	4	5
24	4	4	4	5	5	5
25	2	4	2	4	4	2
26	2	4	2	5	5	4
27	4	5	4	5	5	4
28	3	5	3	4	4	4
29	3	4	3	4	4	4
30	3	5	3	4	4	5

Colaboradores	Dimensiones				
	Eficiencia	Eficacia	Prod.Estrecha	Efectividad	Calidad
1	2	2	2	1	2
2	3	3	2	2	3
3	2	2	2	2	3
4	3	2	3	3	3
5	3	2	3	2	3
6	2	2	2	2	2
7	3	2	3	2	3
8	3	2	3	3	3
9	3	2	2	2	3
10	2	2	3	2	2
11	3	2	2	2	2
12	2	2	3	2	2
13	3	2	2	3	2
14	3	2	2	3	3
15	2	2	2	2	2
16	3	2	2	3	3
17	3	2	2	2	2
18	3	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2
20	3	3	2	3	3
21	2	2	2	2	2
22	3	3	2	3	3
23	2	2	2	2	3
24	3	2	3	2	3
25	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2
27	3	2	2	3	3
28	3	2	2	3	3
29	3	2	2	2	2
30	3	1	3	3	3

Colaboradores	Productividad
1	2
2	3
3	2
4	3
5	2
6	2
7	3
8	3
9	3
10	2
11	2
12	2
13	2
14	3
15	2
16	3
17	2
18	2
19	2
20	3
21	2
22	3
23	2
24	3
25	2
26	2
27	3
28	2
29	2
30	3

ANEXO N° 6 Ciclo de la productividad



Fuente: Elaboración del autor

ANEXO N° 7 Ficha Ruc y Datos de la empresa.

2017-5-31

Consulta RUC: versión Imprimible

<b>CONSULTA RUC: 20100039207 - RANSA COMERCIAL S A</b>	
<b>Número de RUC:</b>	20100039207 - RANSA COMERCIAL S A
<b>Tipo Contribuyente:</b>	SOCIEDAD ANONIMA
<b>Nombre Comercial:</b>	RANSA
<b>Fecha de Inscripción:</b>	09/10/1992
<b>Fecha Inicio de Actividades:</b>	06/03/1939
<b>Estado del Contribuyente:</b>	ACTIVO
<b>Condición del Contribuyente:</b>	HABIDO
<b>Dirección del Domicilio Fiscal:</b>	AV. ARGENTINA NRO. 2833 Z.I. INDUSTRIAL PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO - CALLAO
<b>Sistema de Emisión de Comprobante:</b>	MECANIZADO
<b>Actividad de Comercio Exterior:</b>	IMPORTADOR/EXPORTADOR
<b>Sistema de Contabilidad:</b>	COMPUTARIZADO
<b>Actividad(es) Económica(s):</b>	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 63024 - ALMACENAMIENTO Y DEPOSITO Secundaria 2 - 5210 - ALMACENAMIENTO Y DEPÓSITO
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 806 u 816):</b>	FACTURA BOLETA DE VENTA LIQUIDACION DE COMPRA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA
<b>Sistema de Emisión Electrónica:</b>	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 10/09/2014
<b>Afiliado al PLE desde:</b>	30/11/2010
<b>Padrones :</b>	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.181-2002) a partir del 01/02/2003

ANEXO N° 8 Datos de la empresa.

VISION. - “Ser una empresa de clase mundial posicionada entre los primeros operadores, logísticos en Latinoamérica con ventas superiores a los 500 millones en el año 2018”

MISION. - “Mejorar el nivel de la logística en los países en los que trabajamos, ayudando a nuestros clientes a optimizar su cadena de suministros”

**VALORES. -**

**SEGURIDAD:** Es la adopción de medidas protectoras ante diferentes riesgos que pudieran afectar al entorno y a las personas de la organización. En Ransa, lo entendemos como las medidas de seguridad que empleamos en todo momento.

**HONESTIDAD:** Es el sentido de justicia que se tiene con relación a los hechos, a las personas y así mismo. En Ransa, lo entendemos como la expresión de la verdad, la equidad y la objetividad.

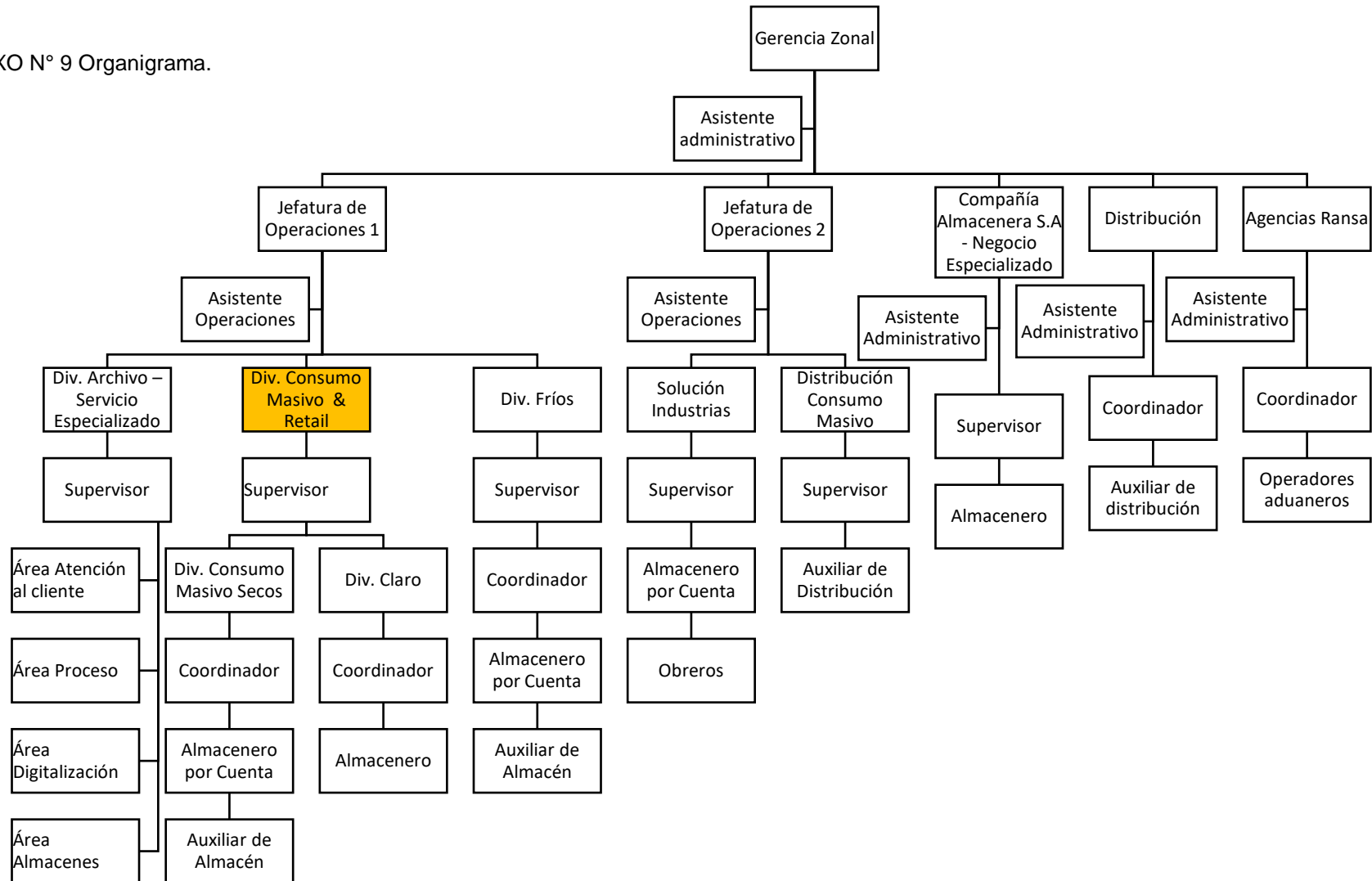
**RESPECTO:** Es la consideración del entorno y de las personas con las que interactuamos, es saber valorar los intereses y necesidades ajenas de las nuestras. En Ransa, lo entendemos como la forma cordial y amable de tratar a las personas, sin importar las jerarquías o su condición.

**COMPROMISO:** Es la voluntad de sentirse parte de la organización, aportando a las metas y creyendo en los valores. En Ransa, lo entendemos como el aporte y contribución al beneficio de la empresa buscando su crecimiento en todo momento.

**EXCELENCIA:** Es el sentido positivo de cambiar y mejorar nuestro entorno logrando encontrar nuevos hábitos que logren el crecimiento de las personas y de la empresa. En Ransa, lo entendemos como la perspectiva de mejora continua aplicada a todo lo que hacemos.

**CAPACIDAD DE APRENDIZAJE:** Es la constancia y sentido de consecución para lograr nuestras metas con esfuerzo y firmeza. En Ransa, lo entendemos como la capacidad de aprender en todo momento y de evolucionar

ANEXO N° 9 Organigrama.





ANEXO N° 10 Formato de Evaluación de la Inducción.

### **EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN**

¿Cuál es la impresión que te ha causado la infraestructura de la empresa?

¿Cómo se llama el gerente y cuál es el nombre de tu jefe inmediato?

¿Cuál es el cargo que se te ha asignado?

¿Cuáles son las obligaciones más importantes de tu cargo?

¿Qué cargos además del tuyo existen en la empresa?

¿Explique brevemente en qué consiste el MOF y el RIT?

¿Por qué son importante los EPP?

¿Cuál es tu horario de trabajo, refrigerio y descanso?

¿Cuántos procesos tiene el área donde desarrollarás su trabajo?

¿A qué proceso perteneces?

¿Cuál es la Misión, Visión de la empresa?

¿Cuáles son los valores organizacionales de la empresa?

¿Cuáles son las normas básicas de Seguridad?

Se te entregó :

Marcar lo que corresponda:

Prenda	SI	NO
Pantalón		
Polo		
Camisa		
Correa		
Zapatos		
Casco		
Lentes		
Guantes		

FECHA	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
RESPONSABLE DE LA INDUCCIÓN			
RESPONSABLE DE LA INDUCCIÓN			
RESPONSABLE DE LA INDUCCIÓN			
PERSONAL INDUCIDO			

NOTA

ANEXO N° 11 Formato de Evaluación de la Capacitación.

**Evaluación de la Capacitación**

Colaborador. \_\_\_\_\_ Fecha. \_\_\_\_\_

Indique tres conceptos más importantes, con las que se queda claro en la capacitación.

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

c. \_\_\_\_\_

Analice en una situación donde pueda aplicar algo de lo que aprendió en la capacitación cuando regrese a su puesto detallar.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

¿En qué sentido lo que aprendió lo ayudara a obtener un mejor desempeño productivamente en esta situación?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Indique en otras dos situaciones donde utilizara las habilidades aprendidas en las primeras dos semanas cuando regrese al puesto:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

¿Cómo se desempeñará mejor en estas situaciones como resultado de su capacitación?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

De lo aprendido en la capacitación, ¿Qué habilidad o conocimiento le será más útil?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Mencione tres maneras en que mejorara su desempeño como resultado de lo aprendido.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

FECHA	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
RESPONSABLE DE LA CAPACITACION			
RESPONSABLE DE LA CAPACITACION			
RESPONSABLE DE LA CAPACITACION			
PERSONAL CAPACITADO			

NOTA



Anexo N° 13 Niveles óptimos de los indicadores de la matriz consistencia.

DIMENSIONES	NIVELES ÓPTIMOS	INDICADORES	RECOMENDACIONES
Eficiencia	Nivel alto con 95,00 %	Consumo de materiales	Reducir consumo de materiales en la preparación de pedidos y despachos.
		Costo de realización del servicio	Reducir la mano de obra utilizando la tecnología.
Eficacia	Nivel alto con 95,00 %	Satisfacción del cliente	Realizar encuestas del servicio brindado al cliente y pedir recomendaciones de mejora
		Despachos a tiempo	Llevar un registro de la llegada en los puntos finales.
Productividad Estrecha	Nivel alto con 95,00 %	Pedidos atendidos	Tener un formato de los pedidos atendidos y registrar el motivo porque no se atendieron.
		Horas trabajadas	Reforzar en las charlas de 5 minutos la planificación de actividades del día.
Efectividad	Nivel alto con 95,00 %	Competitividad	Premiar a los colaboradores que más destaquen en su trabajo.
		Cumplimiento de metas	Informar a los colaboradores de los objetivos de la empresa.
Calidad	Nivel alto con 99,00 %	Calidad del Servicio	Cumplir con los estándares de calidad según el requerimiento de cada cliente.
		Cumplimiento de entregas	Tener formato de entregas para registrar el motivo porque no se cumplió con la entrega.