

# **ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS**

## **“GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DEL PROYECTO ESPECIAL TACNA, 2018”**

DE LA BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

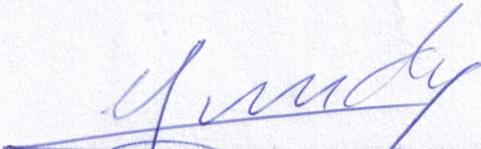
**TICONA CANLLA, Evony Cecilia Fresia**

Siendo las 19:00 horas del treinta de setiembre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 1102-2018-UPT-FACEM/D, de fecha 23.10.2018:

- Presidente : Dr. ELMER MARCIAL LIMACHE SANDOVAL
- Secretario : Dr. LUIS CELERINO CATAORA LIRA
- Vocal : MBA. RUBÉN JAIME HUANCAPAZA CORA

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

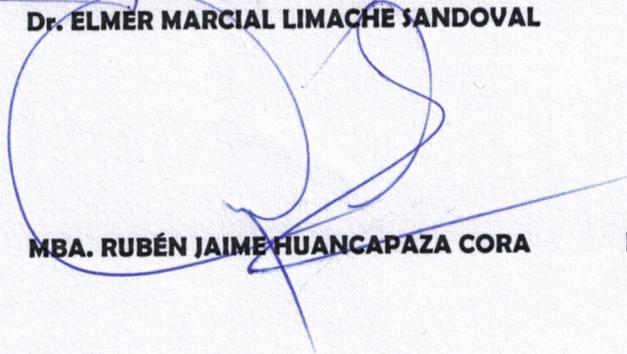
Siendo las 19:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----



**Dr. ELMER MARCIAL LIMACHE SANDOVAL**



**Dr. LUIS CELERINO CATAORA LIRA**



**MBA. RUBÉN JAIME HUANCAPAZA CORA**



**Bach. EVONY CECILIA F. TICONA CANLLA**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA  
ORGANIZACIONAL DEL PROYECTO ESPECIAL TACNA,  
2018**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Br. EVONY CECILIA FRESIA TICONA CANLLA**

**ASESOR:**

**Mag. MELINA ZEGARRA AQUINO**

**Para optar el título de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA-PERU**

**2019**

## **Dedicatoria**

La presente Tesis, se la dedico primeramente a Dios, ya que gracias a la fe que le tengo, he podido encaminar mi rumbo hacia una nueva etapa de mi vida profesional satisfactoriamente. Y mi familia, por estar presente en cada etapa de mi vida apoyándome periodo tras periodo a pesar de las circunstancias hasta que pueda cumplir las metas trazadas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios que todo lo puede, por siempre iluminar mi camino y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante a pesar de las adversidades que uno siempre se encuentra en el recorrido de su camino.

A los docentes de la Universidad Privada de Tacna, que me aportaron sus conocimientos, habilidades y destrezas para culminar con el presente estudio.

Además, a la institución correspondiente, por otorgarme flexibilidad en las gestiones para poder culminar y presentar la Tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen.....	xv
Abstract .....	xvi
Introducción .....	18
Capítulo I.....	19
Planteamiento del problema.....	19
1.1 Descripción del problema.....	19
1.2 Formulación del problema.....	22
1.2.1 Problema principal .....	22
1.2.2 Problemas secundarios .....	22
1.3 Justificación de la investigación.....	23
1.4 Objetivos .....	24
1.4.1 Objetivo General .....	24
1.4.2 Objetivos específicos .....	25
Capítulo II .....	26
Marco teórico .....	26

2.1	Antecedentes .....	26
2.1.1	Antecedentes internacionales .....	26
2.1.2	Antecedentes nacionales .....	29
2.1.3	Antecedentes locales .....	31
2.2	Bases teóricas científicas .....	32
2.2.1	Logística .....	32
2.2.2	Gestión logística .....	34
2.2.3	Administración de recursos humanos .....	41
2.2.4	Eficacia organizacional .....	43
2.3	Definición de conceptos básicos .....	48
Capítulo III .....		50
Metodología .....		50
3.1	Hipótesis .....	50
3.1.1	Hipótesis general .....	50
3.1.2	Hipótesis específicas .....	50
3.2	Variables e indicadores .....	50
3.2.1	Identificación de las variables .....	50
3.2.2	Operacionalización de las variables .....	51
3.2.3	Escala de Valoración .....	52
3.3	Tipo de investigación .....	53

3.4	Diseño de la investigación.....	53
3.5	Nivel de investigación .....	53
3.6	Población y muestra .....	54
3.6.1	Población.....	54
3.6.2	Muestra.....	55
3.7	Técnica e instrumento .....	55
3.7.1	Técnica .....	55
3.7.2	Instrumento .....	55
3.8	Procesamiento y análisis de datos .....	57
	Capítulo IV.....	59
	Resultados .....	59
4.1	Confiabilidad de instrumentos.....	59
4.1.1	Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach.....	59
4.1.2	Relación variable, dimensiones e ítems .....	61
4.1.3	Escala de valoración de las variables .....	62
4.2	Tratamiento estadístico.....	63
4.2.1	Resultados de la variable independiente: Gestión logística.....	63
4.2.2	Resultados de la variable dependiente: Eficacia organizacional.....	87
4.3	Verificación de hipótesis .....	120
4.3.1	Verificación de hipótesis específicas .....	120

4.3.2 Verificación de hipótesis general .....	127
Conclusiones .....	129
Sugerencias .....	131
Referencias bibliográficas .....	132
Apéndices .....	136

## Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	51
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	51
Tabla 3 Escala de valoración para la variable independiente y dependiente .....	52
Tabla 4. Población laboral del Proyecto Especial Tacna .....	54
Tabla 5 Relación entre dimensión, indicadores e ítems de la variable independiente .....	56
Tabla 6 Relación entre dimensión, indicadores e ítems de la variable dependiente .....	57
Tabla 7 Escala de confiabilidad de Alpha de Crombach .....	59
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad del instrumento 1.....	60
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad del instrumento 2.....	60
Tabla 10 Relación de variables, dimensiones, indicadores e ítems .....	61
Tabla 11 Aprovisionamiento.....	63
Tabla 12 Almacenaje.....	64
Tabla 13 Transporte .....	65
Tabla 14 Distribución.....	66
Tabla 15 Gestión Logística .....	67
Tabla 16 Se recurre a la búsqueda on-line utilizando los buscadores de internet para encontrar a los proveedores existentes .....	69

Tabla 17 Se recurre a la búsqueda off-line a través de lugares físicos como ferias, exposiciones, campañas, etc.; para ubicar a proveedores .....	70
Tabla 18 Se realiza una evaluación de sus necesidades para seleccionar a los proveedores que más se ajusten. ....	71
Tabla 19 Se realiza un listado de proveedores analizando sus ofertas para seleccionar a los proveedores de mayor conveniencia.....	72
Tabla 20 Se realiza una evaluación a los proveedores mediante criterios de selección (tiempo, calidad, localización, etc.) para escoger a aquellos de mayor beneficio.....	73
Tabla 21 Se procesan todos los requerimientos de materiales de cada área de la entidad en orden de prioridad.....	74
Tabla 22 Se consideran criterios de cantidad, calidad y precio adecuado para la obtención de los materiales. ....	75
Tabla 23 Se realiza la recepción, conservación y protección de todos los materiales que ingresan para el requerimiento de cada área de la entidad.....	76
Tabla 24 Se realiza la manipulación y expedición de los materiales existentes en el almacén para el requerimiento eficiente de las áreas respectivamente.....	77
Tabla 25 El área de logística realiza actividades que vela por mantener activos los materiales para el aprovisionamiento a cada área de la entidad.....	79
Tabla 26 Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera el precio. ....	80
Tabla 27 Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera la variabilidad del tiempo. ....	81

Tabla 28 Para seleccionar una modalidad de transporte se considera en qué estado son entregados los materiales solicitados.....	82
Tabla 29 Se realiza la distribución de materiales requeridos por cada área de la organización en lugares apropiados. ....	83
Tabla 30 Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en el tiempo adecuado.....	84
Tabla 31 Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en óptimas condiciones.....	85
Tabla 32 Producción .....	87
Tabla 33 Eficiencia .....	88
Tabla 34 Satisfacción .....	89
Tabla 35 Adaptabilidad.....	90
Tabla 36 Desarrollo.....	91
Tabla 37 Supervivencia.....	92
Tabla 38 Eficacia organizacional .....	93
Tabla 39 Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna .....	95
Tabla 40 La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.....	96
Tabla 41 La entidad cuenta con medios de control de riesgos en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.....	97
Tabla 42 Se siente augusto con la contribución que proporciona para el cumplimiento de las funciones que brinda la entidad donde labora. ....	98

Tabla 43 La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda. ....	99
Tabla 44 El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la materia prima disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda. ....	100
Tabla 45 El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda. ....	101
Tabla 46 Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia. ....	102
Tabla 47 Considera que se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo en el Proyecto Especial Tacna. ....	103
Tabla 48 Afirma que la organización satisface la demanda poblacional a través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo. ....	104
Tabla 49 Considera que los proveedores del PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos. ....	105
Tabla 50 Considera que los prestadores de servicios que contrata el PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos. ....	106

Tabla 51 La organización tiene la capacidad de responder ante los cambios internos y externos que pueden influir en el cumplimiento de los servicios que brinda.....	107
Tabla 52 La organización tiene la capacidad de responder a tiempo ante los problemas que pueden surgir en los indicadores de producción.....	108
Tabla 53 La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la eficiencia de sus funciones. ....	109
Tabla 54 La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la satisfacción de la demanda poblacional.....	110
Tabla 55 El Proyecto Especial Tacna invierte en ella misma para incrementar su desarrollo y su capacidad de realización.....	111
Tabla 56 La entidad ejecuta programas de capacitación y de desarrollo personal a los colaboradores para el cumplimiento de sus lineamientos estratégicos como las metas, objetivos y misión.....	112
Tabla 57 La institución donde laboro invierte en la obtención de mejores materiales a fin de brindar mejores servicios de mayor calidad. ....	113
Tabla 58 La institución donde laboro invierte en mejoras de infraestructura a fin de brindar mejores servicios. ....	114
Tabla 59 Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad realiza con eficiencia la producción a través de sus servicios como los proyectos planificados.....	115

Tabla 60 Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad satisface eficientemente la demanda poblacional.....	116
Tabla 61 Considera que el Proyecto Especial Tacna tiene la capacidad de adaptarse al cambio. ....	118
Tabla 62 Considera que el Proyecto Especial Tacna invierte en el desarrollo organizacional. ....	119
Tabla 63 Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 1 .....	120
Tabla 64 Coeficientes: hipótesis específica 1 .....	121
Tabla 65 Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 2 .....	122
Tabla 66 Coeficientes: hipótesis específica 2 .....	122
Tabla 67 Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 3 .....	123
Tabla 68 Coeficientes: hipótesis específica 3 .....	124
Tabla 69 Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 4 .....	125
Tabla 70 Coeficientes: hipótesis específica 4 .....	126
Tabla 71 Modelo de regresión lineal: hipótesis general.....	127
Tabla 72 Coeficientes: hipótesis general.....	127

### Lista de Figuras

Figura 1. Diferencias entre eficiencia y eficacia. ....	43
Figura 2. Indicadores de eficacia organizacional. ....	44
Figura 3. Esquema del diseño explicativo causal. ....	53

## Resumen

La tesis presente, *Gestión logística y su influencia en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018*, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna.

Tiene por objetivo principal determinar la influencia que tiene la gestión logística en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

Donde la metodología utilizada es de tipo básica, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel explicativo causal; donde se aplicaron los cuestionarios como instrumentos a los colaboradores del PET para la recolección de los datos, siendo la muestra un total de 45.

Por lo que, se pudo determinar que, existe influencia significativa de la gestión logística en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, donde es justificado en el cálculo del valor-p siendo 0.000 el cual es menor que 0.05, tomando la decisión de dar aprobada la hipótesis alterna y negar la hipótesis nula.

De esta manera, se afirma que la gestión logística que se lleva a cabo en el PET, es una de las variables que tiende a condicionar en la eficacia organizacional de esta organización, dado que la generación óptima del aprovisionamiento de materiales para la producción, el almacenaje, el transporte y la distribución, se obtendrán los mejores resultados a través del cumplimiento de las funciones de la entidad.

Palabra clave: Gestión logística, eficacia organizacional, transporte, distribución, aprovisionamiento y almacenaje.

### **Abstract**

The present thesis, Logistic Management and its influence on the organizational efficacy of the Tacna Special Project, 2018, to opt for the professional title of Commercial Engineer at the Private University of Tacna.

Its main objective is to determine the influence that logistics management has on the organizational efficacy of the Tacna Special Project, 2018.

The methodology used is of a basic type, of a non-experimental design of a transversal cut and of a causal explanatory level; where the questionnaires were applied as instruments to the collaborators of the PET for the data collection, being the sample a total of 45.

So that was determined that there is significant influence of logistics management on the organizational effectiveness of the Tacna Special Project, where it is justified in calculating the p-value, being 0.000 which is less than 0.05,

taking the decision to approve the hypothesis alternates and deny the null hypothesis. This way, it is affirmed that the logistic management carried out in the PET, is one of the variables that tends to condition in the organizational efficacy of this organization, given that the optimal generation of the supply of materials for production, the storage, transportation and distribution, the best results will be obtained through compliance with the functions of the entity.

Keyword: Logistic management, organizational efficacy, transportation, distribution, provisioning and storage.

## Introducción

La tesis presente que tiene por título *Gestión logística y su influencia en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018*, se encuentra desarrollada en cuatro capítulos para un mejor entendimiento.

En primera parte, el Capítulo I contiene el Planteamiento del Problema, en donde se desarrolla la descripción del problema haciendo mención de datos internacionales como nacionales y locales; además de la formulación del problema; general como específicos; la justificación de la investigación; y los objetivos.

Seguidamente el Capítulo II, Marco Teórico, en el cual se mencionan los antecedentes internacionales, nacionales y locales; las bases teóricas para las variables y su descomposición como también, la definición de los conceptos básicos para un mejor entendimiento del estudio.

Además, el Marco Metodológico que pertenece al Capítulo III, especificando las hipótesis; la operacionalización de variables; el tipo, diseño y nivel de investigación; población y muestra, las técnicas e instrumentos correspondientes; y la descripción del procesamiento-análisis de datos recolectados.

En el Capítulo IV que contiene la confiabilidad de los instrumentos aplicando el coeficiente de Alfa de Cronbach; el tratamiento estadístico,

analizando e interpretando los resultados; y la verificación de las hipótesis planteadas anteriormente en el estudio.

Y por último, las conclusiones, sugerencias y apéndices respectivamente.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1 Descripción del problema**

Actualmente, vivimos en un mundo globalizado e interconectado donde todas las organizaciones tanto pequeñas, medianas y grandes, como las de todos los sectores económicos, deben tener la capacidad y eficacia necesaria para adaptarse a los cambios, ya que el precio a pagar por carecer de esta habilidad, es muy fuerte, tanto que puede llevar a la desaparición; siendo así que, uno de los puntos importantes para cualquier empresa, es la logística, dado la necesidad de mejorar la administración del proceso en que un bien o servicio llegue eficientemente al acreedor. Precisamente este punto resulta incisivo en la eficacia que demuestran las organizaciones respecto al cumplimiento de sus objetivos.

La meta en la administración logística es ser eficaz y lograr un costo eficaz en todo el sistema, minimizando los costos del sistema compuestos por costos de transporte, de distribución y de inventarios; así, el énfasis no se encuentra en la simple disminución de costos sino en un enfoque del sistema de gestión de la logística, Ballesteros & Ballesteros (2008).

Y es que, la logística ayuda que la organización se vaya adaptando a los cambios del mercado, para que las organizaciones puedan seguir existiendo y de esa manera seguir brindando sus servicios a sus consumidores, mejorando su calidad.

Desde el año 2007 el Banco Mundial (organización multinacional especializada en finanzas y asistencia) realiza un análisis donde mide el rendimiento a lo largo de la cadena logística de suministro dentro de un país que engloba en el Índice de Desempeño Logístico. Este índice se enfoca en evaluar aspectos de aduanas, infraestructura, envíos internacionales, competencia de servicios logísticos, seguimiento y rastreo y puntualidad. De esta manera, en el informe de 2018 a nivel mundial, la puntuación más alta del Índice de Desempeño Logístico (LPI) fue obtenida por Alemania, por tercer año consecutivo, con una puntuación de 4.20/5 fundamentalmente porque el 94% de los embarques que se importan en ese país cumplen con las normas de calidad de los operadores internacionales de logística. Para América Latina el desempeño logístico en 2018 ha sido menor al de años anteriores donde a nivel regional, el país con mejor desempeño logístico es Chile ocupando la posición 34 a nivel mundial, ya que esta puntuación se

vio evidenciada fundamentalmente por el incremento en los indicadores Infraestructura (15.8%) y Competencia de Servicios Logísticos (5.1%). Perú ocupó la posición número 83 en el mundo con una puntuación de 2.69/5, (Banco Mundial, 2016).

Y es que, la importancia del problema logístico en Perú es clara y admitida ampliamente tanto dentro del Gobierno como en el sector privado, puesto que, costos e ineficiencias logísticas se han convertido en obstáculos muy importantes para mejorar la competitividad de Perú, donde el panorama no sólo se refleja en la capital del país, sino en un buen porcentaje de empresas de todo tipo en cada ciudad de cada provincia del Perú.

Siendo así que, el motivo de la investigación es analizar la gestión logística de una de las entidades públicas más importantes de la ciudad de Tacna, refiriéndose así, al Proyecto Especial Tacna, el cual es especializada en la ejecución de proyectos hidráulicos para el aprovechamiento del recurso agua para fines múltiples en la Región Tacna con criterio de sustentabilidad ambiental; donde, es claro y preciso que la situación de la potabilidad de agua en el sur del país, es inestable, para lo cual, cada factor que influya en la calidad de servicio que brinda el P.E.T., es relevante.

Sin embargo, de acuerdo al informe de la Unidad de Abastecimientos y Servicios Generales, menciona las recomendaciones y su estado de implementación a fecha del 30 de junio 2015, en el cual estipula que, en las instituciones públicas de la región Tacna existen cada vez más

deficiencias en la gestión logística, resaltando el plan anual de contrataciones, el expediente de contratación, el registro nacional de proveedores y los mecanismos de contratación, (P.E.T., 2015)

De esta manera, toda esta problemática lleva a que la investigación se enfoca en cómo influye la gestión logística (causa) en la eficacia organizacional (consecuencia) del Proyecto Especial Tacna, considerando que estas variables son de mucha importancia para cualquier entidad pública o privada de cualquier economía.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es la influencia de la gestión logística en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- A.** ¿Cuál es la influencia del aprovisionamiento en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?
- B.** ¿Cuál es la influencia del almacenaje en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?
- C.** ¿Cuál es la influencia del transporte en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?

**D.** ¿Cuál es la influencia de la distribución en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?

### **1.3 Justificación de la investigación**

El estudio se realiza debido a la carencia gestión de los procesos que conllevan a la logística en las entidades de nuestro país, siendo el Proyecto Especial Tacna, uno de los organismos relevantes en la ciudad de Tacna, donde se ha encontrado con un panorama inadecuado en cuanto a su eficacia.

Así mismo, contribuye como sustento para que tanto la gerencia como el área de logística de la entidad considere los estudios realizados y tome medidas en lo que respecta a la mejora de la logística para la entidad, y por ende, el servicio para su cliente final son los pobladores de la región de Tacna.

#### **A. Relevancia económica**

Optimización de los recursos materiales que se requieren para la generación de los servicios que brinda el PET, lo cual permitirá disminuir los costes, donde la diferencia servirá para mejoras del servicio.

#### **B. Relevancia social**

Relevancia social, ya que el Proyecto Especial Tacna deberá tomar en consideración los resultados de la presente investigación, pues se realiza en forma científica en beneficio de la institución y sociedad tacneña.

### **C. Implicancias prácticas**

El PET funciona alrededor de 34 años para la región de Tacna, con el objetivo de satisfacer la demanda actual y futura de agua para el sector urbano, rural, agrario, industrial y comercial, por lo que la investigación contribuirá en la toma de medidas acerca de la eficacia organizacional.

### **D. Valor teórico**

Desde el punto de vista teórico, la investigación permitirá conocer cómo va el avance de mejoramiento de los procedimientos logísticos en las instituciones públicas como es el caso del PET, generando además, un nuevo marco de referencia respecto a las disciplinas de estudio.

### **E. Utilidad metodológica**

Justificación metodológica, debido a que el estudio relaciona la gestión logística y eficacia organizacional, empleando el método científico, donde requiere de una técnica válida e instrumento para comprobar las hipótesis formuladas, apoyado de medios de análisis de base de datos, SPSS V. 22.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la gestión logística en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- A.** Determinar la influencia del aprovisionamiento en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- B.** Determinar la influencia del almacenaje en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- C.** Determinar la influencia del transporte en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- D.** Determinar la influencia de la distribución en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

En primera parte, se presenta un artículo perteneciente a la red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (REDALYC):

- El artículo escrito por Novoa & Sepúlveda (2009) se titula: *Mejoramiento de la gestión logística de las empresas: diagnóstico y recomendaciones*, de la Revista Universidad EAFIT, Colombia; donde el objetivo general es conocer si existe el desarrollo de las principales actividades logísticas de las empresas afiliadas a Acoplásticos, que es la Asociación Colombiana de Industrias

Plásticas.

El tipo de metodología es aplicada, aplicando una encuesta de 30 preguntas a una muestra de 114 afiliados; además, para las tareas de tabulación de las encuestas se utilizaron herramientas y software como bases de datos, el programa SPSS.

Este estudio llega a la conclusión en que, surge la necesidad de una eficiente gestión de las actividades logísticas para aumentar la competitividad de las entidades, ya que no existe una cadena de suministro integrada con proveedores, distribuidores y clientes.

Además, a través de la biblioteca electrónica SCIELO, que contiene publicaciones de revistas científicas, se adjunta lo siguiente:

- Los autores Lopes & Gómez (2013) del artículo titulado: *Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas*, de la Revista Ingeniería Industrial, el cual es un Órgano Científico de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de La Habana, su objetivo es conocer el comportamiento de la gestión de inventarios para una mayor efectividad en las empresas.

La metodología es básica, donde se analizaron artículos de bases de datos referenciadas y reportes oficiales publicados en sitios web de entidades reguladoras en Cuba e internacionalmente.

De esta manera se concluye que, la gestión de los inventarios

debe tener en cuenta los aspectos organizacionales y los actores que la afectan, no se debe concentrar en el aspecto matemático solamente, por lo que es necesario desarrollar herramientas que permitan evaluar, comparando con referenciales a través de auditorías logísticas, la gestión de inventarios de una manera integral.

- El estudio de Rodríguez (2007), titulado: *Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones, un estudio empírico en instituciones públicas*; de la revista Interciencia de la ciudad de Caracas, tiene por objetivo estudiar la relación entre la gestión del conocimiento, el diseño e implementación de la estrategia, y la eficacia.

La metodología es básica, donde se trabajó con una muestra de 56 directivos superiores e intermedios de instituciones públicas del norte de Chile, donde se aplicó un cuestionario que establece ítems medibles que permiten contrastar la pertinencia de las hipótesis planteadas.

Llegando a la conclusión en que, la gestión del conocimiento tiene un impacto sobre los procesos o elecciones estratégicas de las instituciones públicas analizadas; por lo tanto, es posible sostener una relación entre gestión del conocimiento, estrategia y eficacia organizacional.

### 2.1.2 Antecedentes nacionales

- Urday & Pamela (2017), presenta la tesis titulada: *La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*, para optar el Título Profesional de Licenciado en International Business en la Universidad San Ignacio de Loyola.

El objetivo general es, determinar la influencia de la gestión logística en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra.

De esta manera, la metodología es de carácter cuantitativo y cualitativo; de diseño no experimental; siendo la población 198 empresas distribuidoras de materiales de construcción, considerando el tamaño de la muestra de 15 pymes; la técnica es la encuesta y su instrumento el cuestionario, aplicando preguntas que miden actitudes del individuo hacia un determinado hecho, presentando en escala de Likert; siendo así, los datos serán procesados y analizado mediante el Software Estadístico SPSS en su Versión 22.

Los tesisistas concluyen que, la hipótesis general planteada fue validada y afirmada de tal manera que, la gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra,

2016.

- Florentino (2017), presenta la tesis titulada: *La influencia de la toma de decisiones en la eficacia organizacional de Confort Avícola S.A.C. Los Olivos, año 2017*, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo. El objetivo general es determinar la influencia de la toma de decisiones en la eficacia organizacional de Confort Avícola S.A.C. Los Olivos, años 2017.

Con respecto a la metodología, la investigación es aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y, el nivel de estudio es explicativo causal; siendo la población 40 colaboradores de la empresa avícola de los Olivos los cuales son tomados en su totalidad para el tamaño de la muestra. Además, la técnica que se emplea en la investigación es la encuesta utilizando como instrumento, el cuestionario, conformado por 20 preguntas cerradas. Para analizar la investigación, los datos y el procesamiento de la información obtenida, se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial a través del Software Estadístico SPSS v.22.

Se concluye que, dado el objetivo principal que es determinar la influencia de la Toma de Decisiones y Eficacia Organizacional de Confort Avícola S.A.C. Los Olivos, año 2017, ha sido logrado ya que con los resultados que se han obtenido, se logra demostrar a través del R de Pearson que existe influencia entre las variables,

corroborando también la hipótesis general en donde la significancia encontrada resulto ser menor que la significancia de la investigación.

### 2.1.3 Antecedentes locales

Por último, se vincula los siguientes proyectos de investigación realizados por tesistas de la ciudad de Tacna:

- Vasquez (2017) presenta la tesis titulada: *Implementación de recomendaciones provenientes de la auditoría de cumplimiento al área de abastecimiento y su influencia en la gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2015*, para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

El objetivo general es determinar de qué manera la implementación de recomendaciones provenientes de la auditoría de cumplimiento influye en la gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2015.

En cuanto a la metodología, la investigación es aplicada, de diseño no experimental, transaccional y descriptivo, siendo la población y la muestra de la misma cantidad constituida por un total de 30 colaboradores. La técnica es la encuesta y su instrumento, el cuestionario donde se utilizó las técnicas y medidas de la estadística descriptiva en las que se emplearon tablas de frecuencia absoluta y relativa, para presentar los datos procesados. Además, se utilizó la estadística inferencial, la prueba estadística paramétrica Pearson.

Concluye su estudio en que, la implementación de recomendaciones provenientes de la auditoría de cumplimiento al área de abastecimiento influye significativamente en la gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2015; para lo cual la entidad no cumplió a cabalidad con la implementación de recomendaciones para la mejora de la gestión, para el inicio de acciones administrativas y acciones legales correspondientes.

## **2.2 Bases teóricas científicas**

A continuación, se establecen las bases teóricas para cada variable, dimensión e indicador, en las que exista relación alguna entre los autores que se hagan mención.

### **2.2.1 Logística**

Mora (2007) menciona que:

La logística es un mecanismo de planificación en la obtención y suministro de los equipos y materiales que se necesiten para el cumplimiento de la misión de la empresa, donde actualmente, se convierte en una ventaja competitiva para las empresas ya que optimiza los niveles de inventario, optimiza la red de distribución y las entregas completas en el tiempo preestablecido.

Como podemos observar la logística son procesos de coordinación para almacenar, transportar, distribuir y manejar inventarios, para que la empresa tenga un mejor uso de sus recursos.

Los autores Chopra & Meindl (2000) del Consejo de Logística mencionan que: “la logística determina la cadena de suministro que aborda la planificación, implementación y control del almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de final, para satisfacer las expectativas del cliente”.

Como bien se menciona, la logística es el proceso donde pasa una materia prima desde que aún no está transformada hasta que se convierte en el producto final para llegar a manos del cliente; para ello, la gestión logística se encarga de la administración de todo ese viaje donde va interviniendo en cada parte del proceso para que las actividades correspondientes se realicen de la mejor manera posible y al menor coste. No obstante, la logística no solo es el traslado y almacenamiento de bienes físicos, sino actividades que están vinculadas con los procesos administrativos y productivos de las organizaciones.

#### **2.2.1.1 La función de la logística**

Mora (2007) menciona que:

La base de toda logística es incrementar las ventajas competitivas a través de la captación y retención de clientes, obteniendo así, el incremento de los beneficios económicos que se han obtenido en la producción y comercialización de los bienes y/o servicios.

Así mismo, la función logística consiste en optimizar los tiempos y costos, creando un producto que llegue a tiempo y de manera correcta,

siendo satisfactoria para los consumidores y logrando que el costo de una ganancia a la organización y sea accesible al cliente.

La función logística sistematiza las actividades primarias como el aprovisionamiento, almacenaje, transporte y distribución, y el funcionamiento adecuado de ellos para conseguir optimizar los costos, tiempos y el valor integral de la empresa, otros objetivos relevantes son:

- Reducción de costos y tiempos de espera, cerciorando así, que el menor costo operativo se vuelva un factor clave de éxito.
- Elaborar el suministro adecuado para la producción de bienes y/o servicios y para el alcance de estos al cliente final.
- Establecer a la gestión logística como una ventaja competitiva que posee la empresa ante sus competidores.

### **2.2.2 Gestión logística**

Gómez (2013) menciona que: “desde el panorama empresarial, la gestión logística viene a ser la manera de organización de las entidades, con respecto al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén, y distribución de productos”. Observamos que, la gestión logística es un conjunto de acciones estratégicas, diseñadas para mejorar el desempeño de la empresa, en transporte, almacén, distribución y aprovisionamiento de materiales necesarios para la producción.

Seguidamente, Pau i Cos & Navascués y Gasca (2001) indican que: “la gestión logística engloba las actividades que organizan los flujos de

materiales, sistematizando recursos y demanda para obtener la seguridad de un nivel determinado de servicio al menor coste viable”.

En este punto, se puede establecer que la gestión logística es un conjunto de procesos para facilitar el movimiento de productos y servicios desde la producción hasta el consumidor, el cual requerirá de distintos costes, la disponibilidad inmediata y la calidad del servicio brindado.

Además, Gómez (2013) hace mención sobre el siguiente enfoque:

El enfoque de la logística como integración de las actividades internas y externas del flujo de materiales en la cadena de suministros donde se encuentra establecida la entidad, es decir, la visión integral de las actividades tradicionales de aprovisionamiento, almacenaje, transporte y distribución, situándolo como el modelo base de la gestión logística, con el fin de obtener una ventaja en la producción al disminuir los costes, y al disminuir los precios.

Cabe mencionar que, se necesita de una información clara y precisa, buenos procesos de transporte, adecuado proceso de almacenamiento y una excelente calidad en la distribución; considerando además, los nuevos conceptos del mercado acerca de la logística; por ello, se considera el enfoque de Gómez ya que se adecua más al propósito del presente estudio.

### 2.2.2.1 Dimensiones de la gestión logística

#### a) Aprovechamiento

Gómez (2013) afirma que:

El aprovisionamiento viene a ser la función que abarca las operaciones que la organización pone a su disposición, todos los materiales y productos externos que son necesarios para el correcto funcionamiento de la misma organización como de su almacenamiento, en las mejores condiciones posibles de cantidad, calidad, precio y tiempo.

El aprovisionamiento es un punto importante de este proceso, ya que se encarga de poner todos los materiales a disposición en la cantidad y en el tiempo adecuado para poder realizar un bien o hacer un servicio, para dar al consumidor un producto de calidad. Como podemos observar el aprovisionamiento se encarga de que el flujo de suministrar a la organización se ha de manera apropiada.

Así también Mora (2007) afirma que: “es la función de la empresa que se compone por las actividades que se llevan a cabo con el propósito de seleccionar, adquirir y almacenar las materias primas que se necesitan en el proceso productivo”.

Por lo tanto, una gestión de aprovisionamiento impacta directamente en los costes de producción, contribuyendo además en la calidad tanto del producto como del servicio que se le brinda al consumidor, beneficiando así, la logística en la organización.

- **Búsqueda, selección y evaluación de proveedores**

El autor Mora (2007) menciona que: “para aumentar la capacidad de crear riqueza en la empresa, surge la necesidad de establecer como una herramienta, la gestión que abarca el conocimiento y coordinación de los proveedores”.

Gómez (2013) afirma que:

Prevalece la multicanalidad, por ello, se debe recurrir a la búsqueda on-line y off-line, ya que ambos métodos se complementan; mientras que, para la selección y evaluación de proveedores, el proceso comienza con la evaluación de las necesidades, realizar una lista de proveedores, analizar las ofertas de estos, establecer criterios de selección y finalizar con la certificación de los proveedores.

Tener un buen proveedor, que nos de calidad, precio y comunicación para poder hacer las coordinaciones necesarias, es de gran importancia, ya que depende de ese proveedor que se seleccione la calidad de nuestro producto, por eso se debe realizar una evaluación detallada de las necesidades, para pasar a la búsqueda y selección adecuada de proveedores.

- **Gestión de compras**

El autor Mora (2007) menciona que: “la gestión de compras es la dirección adecuada encargada de procesar las solicitudes de

los materiales que necesita la empresa, para proceder a la búsqueda de proveedores y operar para que estos lleguen al momento en que la empresa lo requiera”.

Gómez (2013) afirma que: “es la función encargada del proceso de obtención de los insumos y materiales, con respecto a la cantidad, calidad y el precio adecuado, para el requerimiento de la organización.

La gestión de compras se encargara de ver todo los insumos que necesita la empresa para la producción del bien o servicio, y de esa manera poder gestionar las coordinaciones en la búsqueda del proveedor más óptimo para la adquisición de los insumos, teniendo en cuenta la calidad, el costo y la cantidad.

#### **b) Almacenaje**

Gómez (2013) afirma que: “es la función de realizar las operaciones y actividades que son básicas para suministrar los materiales y productos terminados en las mejores condiciones y en el momento que se necesite”.

Mora (2007) menciona que: “es el recinto en el cual se realiza la recepción, manipulación, conservación, protección y expedición de los productos”.

En efecto, todas las organizaciones requieren de un mecanismo de almacenamiento que facilite las actividades

correspondientes a la producción y servicio al cliente; conjuntamente con los inventarios, cumplen la función de ordenamiento y disposición inmediata de todas las materias primas y productos terminados, para así, optimizar el tiempo de demora y la calidad en el servicio al cliente.

- **Gestión del almacenaje**

Gómez (2013) afirma que: “la gestión del almacenaje es el proceso que abarca las actividades que velan por mantener activos los materiales y productos”.

Por lo tanto, las actividades básicas en la gestión de almacenaje, viene a ser el almacenamiento e inventarios respectivamente; donde el inventario consiste en el conteo de las existencias, es decir, registrar la información acerca de las cantidades, estado y otras especificaciones de los materiales, con el objetivo de que se facilite la ubicación y preparación de salida previa orden dada por los encargados, mientras que, el almacenamiento vela por la distribución de los espacios que tiene el almacén, para lo cual es más provechoso el tener un plano establecido donde se refleja la organización de los

productos en las estanterías con las medidas correspondiente de cada espacio.

### c) **Transporte**

Gómez (2013): “es la función de movimiento físico de los materiales, operaciones de carga, descarga, tiempos de espera, etcétera; donde representa de uno a dos tercios del coste total en la logística”.

Mora (2007) menciona también que. “es el intermediario logístico en el cual, la empresa realiza el traslado de los bienes y/o servicios en la función a la actividad de la organización”.

- **Gestión de transporte**

Gómez (2013) afirma que: “la gestión del transporte viene a ser el proceso que abarca las actividades con respecto al envío de los materiales a la organización por parte de los proveedores, así como también, los productos acabados desde la empresa hacia los clientes en óptimas condiciones.

La gestión de transporte se va encargar de unir a la organización con sus proveedores y con los clientes, por lo tanto, el traslado del material necesario para la elaboración del producto y el producto finalizado deben ser movilizados con el cuidado y rapidez necesaria, para acortar tiempos y costos.

### d) **Distribución**

Gómez (2013) afirma que: “es la función que da paso a la repartición de productos y servicios culminados, una vez que el proceso de transporte realice el movimiento físico”.

Mora (2007): “la distribución en las empresas da paso a que el producto se halle en el lugar y en el momento apropiado para ser recibido por el cliente”. El objetivo de la distribución es que el producto final llegue al lugar y en el tiempo conveniente, realizando un estudio de mercado para poder saber con exactitud cuáles serían los puntos más óptimos y obtener el número de puntos de ventas mayores posible para llegar a todos su posibles consumidores.

- **Gestión de las existencias**

Mora (2007): “es el proceso que abarca las actividades destinadas al traslado de los materiales y productos acabados desde su etapa final de producción hacia los comensales”.

Gómez (2013): “conjunto de actividades que distribuyen de los materiales a la organización y de los productos acabados a los clientes durante la ejecución de la actividad empresarial”.

### **2.2.3 Administración de recursos humanos**

Según Chiavenato (2007): “la administración de recursos humanos tiene como base fundamental a las organizaciones y a las personas, donde se planea, organiza, desarrolla, coordina y controla las prácticas que

promuevan el desempeño eficaz del personal con los recursos en la organización”.

### **2.2.3.1 Organización**

Chiavenato (2007) menciona que: “debido a las limitaciones individualmente del ser humano, se direccionan a interactuar y cooperar los unos con los otros, formando así, las organizaciones para poder alcanzar los objetivos que individualmente no se puede lograr”.

Se refiere a todo lo que abarca empresas industriales, bancos y financieras, escuelas y universidades, tiendas y comercios, iglesias, hospitales y laboratorios, radio y televisión, empresas periodísticas, empresas de consultoría, empresas de auditoría, cine y teatro, empresas de publicidad, clínicas, restaurantes, centros comerciales, etc.

Barnard (1971) alude que:

Una organización viene a ser un sistema de funciones coordinadas de un grupo de personas, donde solo puede dar existencia a una organización cuando haya personas que sean aptas para la comunicación, tienen disposición en contribuir en una acción contigua y tengan el propósito del alcance de un objetivo en común.

Y es que, muy a parte de los objetivos de las organizaciones que se buscan obtener con la contribución del desempeño laboral de las

personas, a su vez, éstas pueden satisfacer sus distintos tipos de necesidades a través del trabajo colectivo en las empresas, como aspectos emocionales, intelectuales, económicos, entre otras.

#### 2.2.4 Eficacia organizacional

El autor Chiavenato (2007) señala que: “la eficacia organizacional, es la capacidad de alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, del mantenimiento del sistema interno y la adaptación al sistema externo”.

La eficacia, tiene que ver con la consecución de resultados, es decir, cuando se traza una meta y es cumplida; por otra parte, la eficiencia es cuando se puede maximizar los recursos, como el tiempo, materia prima, mano de obra, costos, etc.; lo ideal sería que se opte por un complemento de ambos.

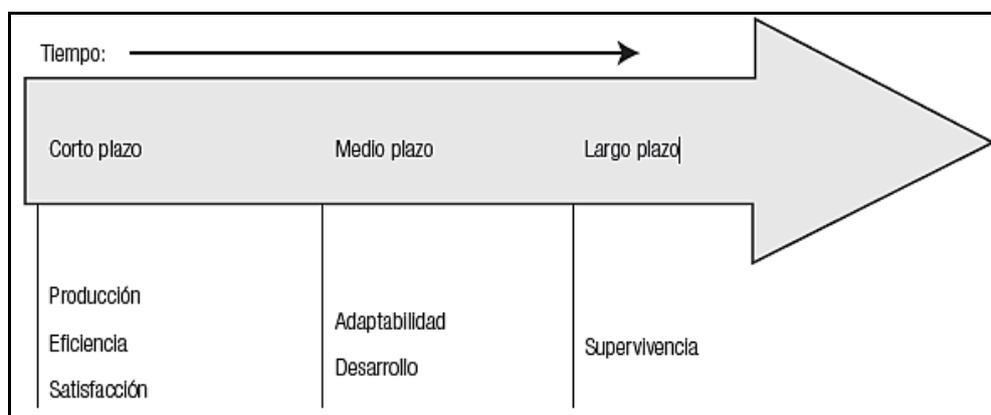
A continuación, según Reddin (1978) para una perspectiva clara se muestran las diferencias entre eficacia y eficiencia:

Eficiencia	Eficacia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia a los medios</li> <li>• Hacer correctamente las cosas</li> <li>• Resolver problemas</li> <li>• Salvaguardar los recursos</li> <li>• Cumplir tareas y obligaciones</li> <li>• Capacitar a los subordinados</li> <li>• Mantener las máquinas</li> <li>• Presencia en los templos</li> <li>• Rezar</li> <li>• Jugar fútbol con técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia a los resultados y fines</li> <li>• Hacer las cosas correctas</li> <li>• Alcanzar objetivos</li> <li>• Optimizar la utilización de los recursos</li> <li>• Obtener resultados y agregar valor</li> <li>• Proporcionar eficacia a los subordinados</li> <li>• Máquinas disponibles</li> <li>• Práctica de los valores religiosos</li> <li>• Ganarse el cielo</li> <li>• Ganar el campeonato</li> </ul>

*Figura 1.* Diferencias entre eficiencia y eficacia.

Se observa que, la eficiencia nos lleva a maximizar todos los recursos de la organización, mientras que la eficacia solo nos lleva a cumplir los objetivos no importando como, mientras se llegue a lo esperado.

Además, Chiavenato (2007) menciona que, las principales dimensiones de la eficacia organizacional son: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad, desarrollo y supervivencia.



*Figura 2.* Dimensiones de eficacia organizacional.

#### **2.2.4.1 Dimensiones de la eficacia organizacional**

La producción, eficiencia y satisfacción, son indicadores de la eficacia organizacional que se ven en el corto plazo, el cual es un periodo no mayor a un año.

##### **a) Producción**

Chiavenato (2007) nos dice que: “la producción es la capacidad producir en cantidad y calidad, las salidas organizacionales”:

Los autores Canteli, Cantero, Miguélez, Muñoz, & Soldani (2005) afirman que: “la producción es el total de las actividades y medios básicos para el desarrollo de las actividades de fabricación.

Se refiere a la capacidad que tiene la organización para poner en marcha las actividades que requieren para dar un producto de calidad, cantidad y tiempo que se requiere en el mercado.

**b) Eficiencia**

Chiavenato (2007) dice que: “la eficiencia es un elemento que indica la relación entre los inputs y los outputs en el corto plazo, donde opta el correcto uso de los recursos disponibles”.

Koontz & Weihrich (2004) indican que “es el alcance de metas establecidas con los recursos de menor cantidad posible”. Que una empresa tenga eficiencia, quiere decir que usa todos sus recursos de manera adecuada, para cumplir sus metas, cuidando cada detalle y maximizando todos los recursos.

**c) Satisfacción**

Chiavenato (2007) dice que: “es el grado de conformidad que se lleva a cabo cuando los colaboradores efectúan gastos y/o inversiones en la organización, debido a que esperan a que la satisfacción de sus necesidades particulares sean mayores a los costos”.

Mientras que, los autores Blum & Naylor (1991) afirman que: “satisfacción organizacional es el resultado de las actitudes que tiene un colaborador respecto a su desempeño en su cargo; factores como la compañía, el supervisor, condiciones laborales, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etcétera; y la vida en general”.

Para las organizaciones, la adaptabilidad y el desarrollo son los indicadores de la eficacia organizacional que se reflejan en el mediano plazo, el cual es el periodo que corresponde entre uno a cinco años.

#### **d) Adaptabilidad**

Chiavenato (2007) nos dice que: “la adaptabilidad es el sistema en el que la organización da respuesta a los cambios inducidos externa e internamente”.

Los autores Koontz & Weihrich (2004) acerca de la adaptabilidad afirman que: “representa la capacidad de la administración en plasmar los cambios internos y externos de la organización”.

Todas las organizaciones deberían estar siempre al tanto de los cambios que se produzcan en el mercado, y poder adaptarse, ya que si no tiene la capacidad de adaptación la organización va a desaparecer, hay que tomar en cuenta que todo cambio debe ser para

bien, para que la organización mejore y tenga resultados que lo lleven a seguir vigentes en el mercado.

Además, Robbins & Coulter (2005) señalan que: “la adaptabilidad viene a ser el periodo de tiempo de reacción y respuesta de la organización a los cambios del entorno general”.

#### **e) Desarrollo**

Chiavenato (2007) acerca del desarrollo organizacional nos dice que: “es la capacidad que optan las empresas en adaptarse al cambio, el cual es un proceso en que la organización invierte en sí misma para aumentar la riqueza organizacional, abarcando activos tangibles e intangibles”.

Para Lawrence & Lorsch (1972): “es el progreso de mejora continua de las organizaciones dentro de un entorno globalizado, competitivo y cambiante”. Con los años las empresas van tomando conocimiento de cómo va avanzado el mercado, y como los consumidores hacen elección de sus productos, es por esto que la empresa va desarrollando mejoras, tanto en los recursos humanos como en la tecnología para la elaboración de sus productos.

En el largo plazo, el indicador es la supervivencia, donde corresponde en un plazo mayor a cinco años:

#### **f) Supervivencia**

Chiavenato (2007) acerca de la supervivencia nos dice que: “es la capacidad de una organización en mantenerse en el mercado competitivo, por lo cual se debe invertir en la misma organización para poder subsistir”.

Los autores Porto & Gardey (2014) señalan que: “la supervivencia, es la capacidad de una organización que logra mantenerse en el mercado, a pesar de las circunstancias extremas”. Para que una empresa llegue a subsistir en el tiempo necesita estar acorde al mercado, para eso tiene que tener la capacidad de adaptarse a los cambios y que esta adaptación, ayude a un mejor desarrollo tanto en el recurso humano, como en el de llegar al consumidor de manera adecuada.

## **2.3 Definición de conceptos básicos**

### **A. Gestión logística**

Es el proceso que planifica y ejecuta las actividades requeridas como el aprovisionamiento de materiales, producción, almacenaje, transporte y distribución de los productos; para poder llevar a cabo la misión de la empresa, Gómez (2013).

### **B. Cadena de suministro**

Composición de los procesos de negocio desde el usuario final hasta los proveedores originales, que abastece productos, servicios e información que incrementa valor a los comensales, Cooper & Lambert (1997).

**C. Eficacia**

Es una medida normativa del logro de resultados de la empresa, es decir, la satisfacción de las necesidades de las personas a través de los bienes o servicios que se produce, alcanzando así, los fines que se han establecido en la empresa, Chiavenato (2007).

**D. Eficiencia**

Es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos, es decir, la mejor manera de realizar las actividades con el propósito que los recursos se empleen de la manera más racional posible, logrando así, la optimización de los medios por los cuales se va a llevar a cabo los fines de la empresa, Chiavenato (2007).

**E. Entorno empresarial**

Conjunto de cinco fuerzas competitivas en el exterior de una organización, los cuales tienen influencia sobre ella, Porter (2008).

**F. Multicanalidad**

Es la comunicación de una organización con los comensales por múltiples canales, sin haber interconexión entre unos y otros, Chiavenato (2007).

## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

La gestión logística influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- A.** El aprovisionamiento influye en forma significativa en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- B.** El almacenaje influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- C.** El transporte influye de manera significativa en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- D.** La distribución influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

#### **3.2 Variables e indicadores.**

##### **3.2.1 Identificación de las variables**

- Variable independiente: (X) Gestión logística.

- Variable dependiente: (Y) Eficacia organizacional.

Relación funcional:  $Y = f(X)$ .

### 3.2.2 Operacionalización de las variables

Las siguientes tablas muestran la operacionalización de la variable independiente y la variable dependiente, las cuales vienen a ser la descomposición de ambas:

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Logística	La gestión logística viene a ser la manera de organización de las entidades, con respecto al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén, y distribución de productos	Aprovisionamiento	Búsqueda, selección y evaluación de proveedores	Nivel de medición de intervalo
			Gestión de compras	
		Almacenaje	Gestión del almacenaje	Categorías - 1 = Muy en desacuerdo - 2 = En desacuerdo - 3 = Indiferente - 4 = De acuerdo - 5 = Muy de acuerdo
		Transporte	Gestión de transporte	
	Distribución	Gestión de las existencias		

Nota: la tabla muestra la descomposición de la variable independiente *gestión logística*, en sus dimensiones, indicadores y la escala de medición respectivamente.

Tabla 2  
*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Definición	Dimensiones	Escala de Medición
Eficacia	Es la capacidad de	Producción	Escala ordinal

Organizacional	alcanzar el logro de los objetivos organizacionales, del mantenimiento del sistema interno y la adaptación al sistema externo	Eficiencia Satisfacción Adaptabilidad Desarrollo Supervivencia	Categorías: - 1 = Muy en desacuerdo - 2 = En desacuerdo - 3 = Indiferente - 4 = De acuerdo - 5 = Muy de acuerdo
----------------	---	--	--

Nota: la tabla muestra las dimensiones de la variable dependiente *eficacia organizacional*, además de la escala de medición respectivamente.

### 3.2.3 Escala de Valoración

La escala de medición es ordinal tanto para la variable independiente *gestión logística* como para la variable dependiente *eficacia organizacional*, ya que se establecen cinco categorías jerárquicamente en la cual van en un orden de *muy en desacuerdo* hacia *muy de acuerdo*, considerando de esta manera, la escala planteada según Likert (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Tabla 3  
*Escala de valoración para la variable independiente y dependiente*

Categorías
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

Nota: la tabla anterior, muestra las cinco categorías establecidas por el investigador Likert, que componen el nivel de medición de intervalo el cual será utilizado en los instrumentos tanto para la variable independiente como para la variable dependiente.

### 3.3 Tipo de investigación

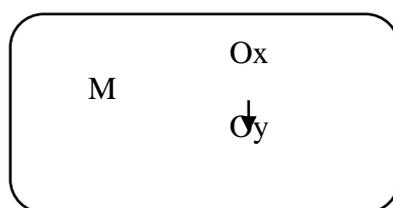
La presente investigación es de tipo básica, ya que el estudio se realizó en función a las teorías que desarrollan la gestión logística y la eficacia organizacional, a fin de medir y estudiar el problema de investigación.

### 3.4 Diseño de la investigación

La investigación se desarrolla en un diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables; y, de corte transversal debido a la recolección de los datos se realizó en un periodo de tiempo y espacio único.

### 3.5 Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo causal, ya que se busca encontrar una de las causas que influyen directamente en la modificación de la variable dependiente y describir cómo se da esa influencia; es decir, se plantea que la gestión logística generará variación en la eficacia organizacional del PET. El esquema es el siguiente:



*Figura 3.* Esquema del diseño explicativo causal.

Donde:

- M = Muestra en la que se realiza el estudio.
- Ox = De la variable que influye
- = Influencia
- Oy = De la variable influida

### 3.6 Población y muestra

#### 3.6.1 Población

De acuerdo con la información que se ha obtenido a través de la Oficina de Control Institucional, el total del personal que labora para el Proyecto Especial Tacna es de 45 miembros, considerando todas las oficinas de asesoría, control, supervisión, planeamiento, administración; las unidades de informática, de contabilidad, de logística, almacén, patrimonio, de recursos humanos, de equipo mecánico; y gerencias de estudios, proyectos y de infraestructura, y servicios por terceros:

Tabla 4.  
*Población laboral del Proyecto Especial Tacna*

<b>Población Laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Oficina de Planeamiento y Gestión Estratégica	4	9%
Oficina de Control Institucional	3	7%
Oficina de Asesoría Jurídica	3	7%
Oficina de Supervisión y Monitoreo	3	7%
Unidad de Informática	1	2%
Oficina de Administración y Finanzas	3	7%
Unidad Logística	3	7%
Almacén	1	2%
Patrimonio	1	2%
Unidad Contabilidad y Finanzas	4	9%
Unidad de Recursos Humanos	2	4%
Unidad de Equipo Mecánico	1	2%
Gerencia de Estudios y Proyectos	2	4%
Gerencia de Infraestructura	2	4%
Servicios por terceros	12	27%
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Nota: la tabla muestra la población laboral total del Proyecto Afianzamiento y Ampliación Recursos Hídricos de Tacna, detallando el número de colaboradores por cada área.

### **3.6.2 Muestra**

Debido a que la población no abarca una cantidad extensa, se tomó en cuenta el total de la población para el caso de la muestra en el presente estudio.

## **3.7 Técnica e instrumento**

Para el presente estudio, la técnica a emplear es la *encuesta* y el instrumento es el *cuestionario* respectivamente, ya que la selección de la técnica y el instrumento dependen en gran medida de los objetivos, las hipótesis y las variables que se escogieron en el proyecto de investigación.

### **3.7.1 Técnica**

En el estudio se obtuvo la información a través de la técnica de la encuesta, el cual es un conjunto de preguntas que se realiza con el propósito de obtener información para detectar la opinión sobre un asunto determinado.

### **3.7.2 Instrumento**

Con respecto al instrumento, consecuentemente se hizo uso del cuestionario que medirá a las variables mediante los ítems planteados en base a los indicadores que establece el modelo presentado en la base teórica. Así también, muestran una serie de preguntas que serán respondidas mediante la escala de Likert para ser cuantificadas más adelante.

Además, ambos instrumentos fueron validados respectivamente:

**A.** La presente encuesta se ejecutó para determinar la influencia de la *gestión logística* en la *eficacia organizacional* del Proyecto Especial Tacna en el año 2018. Donde, el primer cuestionario estuvo basado en el modelo de Gómez (2013), aplicado a los colaboradores sobre la gestión logística en el Proyecto Especial Tacna.

Tabla 5  
*Relación entre dimensión, indicadores e ítems de la variable independiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>
Gestión Logística	Aprovisionamiento	Búsqueda, selección y evaluación de proveedores	P1, P2; P3, P4, P5
		Gestión de compras	P6, P7
	Almacenaje	Gestión del almacenaje	P8, P9, 10
	Transporte	Gestión de transporte	P11, P12, P13
	Distribución	Gestión de las existencias	P14, P15, P16

Nota: se muestra la relación entre la variable independiente, dimensión, indicador e ítem.

**B.** Seguidamente, en cuanto al segundo cuestionario, fue construido en base a las dimensiones que propone Chiavenato (2007), siendo aplicado a los colaboradores del Proyecto Especial Tacna. Con respecto a la *eficacia organizacional*, su estructura se basa en las dimensiones que comprende la variable.

Tabla 6  
*Relación entre dimensión, indicadores e ítems de la variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
Eficacia Organizacional	Producción	P1, P2, P3, P4
	Eficiencia	P5, P6, P7, P8
	Satisfacción	P9, P10, P11, P12
	Adaptabilidad	P13, P14, P15, P16
	Desarrollo	P17, P18, P19, P20
	Supervivencia	P21, P22, P23, P24

Nota: se muestra la relación entre la variable dependiente, dimensión, indicador e ítem.

### 3.8 Procesamiento y análisis de datos

Con el interés de conseguir información con respecto a la gestión logística y la eficacia organizacional en el Proyecto Especial Tacna, se aplicaron las técnicas de la Estadística inferencial para determinar las propiedades o características de la unidad de análisis basándose en la información contenida en una muestra tomada de la población de estudio; donde, los cuestionarios fueron dirigidos a los colaboradores que pertenecen a la entidad, con el propósito de obtener datos, los cuales fueron procesados a través del programa informático estadístico SPSS versión 22.

A través de la estadística descriptiva, se realizaron tablas de frecuencia con los respectivos gráficos para una mejor interpretación de los resultados por parte de cada ítem perteneciente a los instrumentos; dichas tablas y gráficos fueron procesadas en el programa Microsoft Windows

Excel V. 2010. Además, se determinaron la confiabilidad de los instrumentos, utilizando el Alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que mide la fiabilidad de una escala de medida con respecto a los instrumentos utilizados en el presente estudio.

Con respecto a la Estadística Inferencial, la cual comprende para deducir sobre las características de la población establecida basándose en la información obtenida de la muestra que fue tomada de la población de estudio, se utilizó la prueba de estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple estableciendo un nivel de significancia del 95% y un nivel de error del 5%, ya que a través de ello, se obtuvo el valor de significancia *Valor-P* en cada prueba para que de esta manera se pudiera realizar el contraste de las hipótesis planteadas, determinando así, la aproximación de influencia de la variable gestión logística en la variable eficacia organizacional correspondiente al estudio presente.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos es una manera de controlar el error de la medición al calcular el grado de fiabilidad y validez de los cuestionarios que se han aplicado para medir a las variables del presente estudio, donde se ha utilizado para ello, el coeficiente de Alpha de Crombach:

Tabla 7  
*Escala de confiabilidad de Alpha de Crombach*

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: La tabla muestra la escala de confiabilidad, Alpha de Cronbach.

De acuerdo a la escala de Alpha de Cronbach los valores que se aproximan a 1 quieren decir que el instrumento es de alta confiabilidad mientras que, los valores que se aproximan a 0 quieren decir que es de baja confiabilidad.

##### 4.1.1 Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach

Una vez aplicado la herramienta estadística correspondiente al Alpha de Crombach se ha obtenido el siguiente resultado:

Tabla 8  
*Estadísticas de fiabilidad del instrumento 1*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.92	16

Nota: coeficiente de Alpha de Crombach obtenido paraa la medición del instrumento de la variable independiente por medio del programa estadístico SPSS Statistics V. 22.

Se ha obtenido como resultado un total de 0.92, por lo que se puede afirmar que se da aprobada la fiabilidad del instrumento que mide a la variable independiente.

Tabla 9  
*Estadísticas de fiabilidad del instrumento 2*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.93	24

Nota: coeficiente de Alpha de Crombach obtenido paraa la medición del instrumento de la variable dependiente por medio del programa estadístico SPSS Statistics V. 22.

Se ha obtenido como resultado un total de 0.93, por lo que se puede afirmar que se da aprobada la fiabilidad del instrumento que mide a la variable dependiente.

#### 4.1.2 Relación variable, dimensiones e ítems

Tabla 10

*Relación de variables, dimensiones, indicadores e ítems*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Gestión Logística	Aprovisionamiento	Búsqueda, selección y evaluación de proveedores	P1, P2; P3, P4, P5
		Gestión de compras	P6, P7
	Almacenaje	Gestión del almacenaje	P8, P9, 10
	Transporte	Gestión de transporte	P11, P12, P13
	Distribución	Gestión de las existencias	P14, P15, P16
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	
Eficacia Organizacional		Producción	P1, P2, P3, P4
		Eficiencia	P5, P6, P7, P8
		Satisfacción	P9, P10, P11, P12
		Adaptabilidad	P13, P14, P15, P16
		Desarrollo	P17, P18, P19, P20
	Supervivencia	P21, P22, P23, P24	

Nota: La tabla muestra la relación de las variables con las dimensiones, indicadores e ítems respectivamente.

### 4.1.3 Escala de valoración de las variables

La escala de valoración para la variable independiente *gestión logística* es la escala ordinal, Hernández, Fernández, & Baptista (2014), de esta manera se puede apreciar las cinco categorías:

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

La escala de valoración para la variable dependiente *compromiso organizacional* es la escala ordinal, Hernández, Fernández, & Baptista (2014), de igual manera se puede apreciar las cinco categorías a continuación:

- Muy mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy buena

## 4.2 Tratamiento estadístico

### 4.2.1 Resultados de la variable independiente: Gestión logística

La variable independiente que se planteó en el presente estudio, es la *gestión logística*, la cual ha sido medida a través de las cuatro dimensiones respectivamente: aprovisionamiento, almacenaje, transporte y distribución; de esta manera los resultados se muestran a continuación:

#### 4.2.1.1 Análisis por dimensión

##### A. Dimensión 1: Aprovisionamiento

Tabla 11  
*Aprovisionamiento*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Aprovisionamiento	Muy mala	1	2%
	Mala	10	21%
	Regular	13	28%
	Buena	16	35%
	Muy buena	6	13%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 1 del instrumento para la medición de la variable independiente.

##### **Interpretación:**

La Tabla 27 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión 1 *Aprovisionamiento*; correspondiente para la medición de la variable independiente *Gestión logística*, donde:

- El 13% de los encuestados califican al *Aprovisionamiento* de la entidad como *Muy Buena*, y el 35% califican como *Buena*.
- Seguidamente el 28% corresponde a la marcación *Regular*.
- E 21% de los encuestados califican al *Aprovisionamiento* de la entidad como *Mala*, y el 2% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 1 *Aprovisionamiento a través de* la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

## B. Dimensión 2: Almacenaje

Tabla 12  
*Almacenaje*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Almacenaje	Muy mala	0	0%
	Mala	3	7%
	Regular	9	20%
	Buena	29	64%
	Muy buena	4	8%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 2 del instrumento para la medición de la variable independiente.

### Interpretación:

La Tabla 28 muestra los resultados para la evaluación de la dimensión 2 *Almacenaje*; que corresponde al instrumento que se ha aplicado para la variable independiente *Gestión logística, donde:*

- El 8% de los encuestados califican al *Almacenaje* de la entidad como *Muy Buena*, y el 64% lo califican como *Buena*.
- Seguidamente el 20% corresponde a la marcación *Regular*.
- Y el 7% de los encuestados califican al *Almacenaje* de la entidad como *Mala*, y el 0% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 2 *Almacenaje a través de* la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

### C. Dimensión 3: Transporte

Tabla 13  
*Transporte*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Transporte	Muy mala	1	3%
	Mala	8	18%
	Regular	18	40%
	Buena	14	31%
	Muy buena	4	8%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 3 del instrumento para la medición de la variable independiente.

#### **Interpretación:**

La Tabla 29 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión 3 *Transporte*; que corresponde al instrumento que se

ha aplicado para la variable independiente *Gestión logística*,  
donde:

- El 8% de los encuestados califican al *Transporte* de la entidad como *Muy Buena*, y el 31% como *Buena*.
- Seguidamente el 40% corresponde a la marcación *Regular*.
- Y el 18% de los encuestados califican al *transporte* de la entidad como *Mala*, y el 3% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia indiferente con respecto a la dimensión 3 *Transporte a través de la* respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

#### D. Dimensión 4: Distribución

Tabla 14  
*Distribución*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Distribución	Muy mala	1	2%
	Mala	6	13%
	Regular	8	19%
	Buena	25	55%
	Muy buena	5	12%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 4 del instrumento para la medición de la variable independiente.

#### **Interpretación:**

La Tabla 30 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la dimensión 4 *Distribución* ; que corresponde al

instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable independiente *Gestión logística*, donde:

- El 12% de los encuestados califican la *Distribución* de la entidad como *Muy Buena*, y el 55% lo califican como *Buena*.
- Seguidamente el 19% corresponde a la marcación *Regular*.
- Y el 13% de los encuestados califican a la *Distribución* de la entidad como *Mala*, y el 2% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 4 *Distribución a través de* la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

#### 4.2.1.2 Análisis general

##### Variable independiente: Gestión logística

Tabla 15  
*Gestión Logística*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Gestión Logística	Muy mala	1	2%
	Mala	7	16%
	Regular	12	27%
	Buena	20	44%
	Muy buena	5	11%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la variable independiente del instrumento para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 31 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la variable independiente *Gestión Logística*; donde:

- El 11% de los encuestados califican a la *gestión logística* de la entidad como *Muy Buena*, además el 44% lo califican como *Buena* respectivamente.
- Seguidamente el 27% corresponde a la marcación *Regular*.
- Por otra parte el 16 % de los encuestados califican a la *gestión logística* de la entidad como *Mala*, y el 2% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la variable independiente *gestión logística* a través de la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna, lo que quiere decir que la *gestión logística* que se está llevando a cabo en el PET es adecuada, pero aún se deben encontrar ineficiencias debido a la cantidad de personas que indicaron lo contrario.

#### **4.2.1.3 Análisis por ítems**

##### **A. Aprovisionamiento**

El *aprovisionamiento* fue medido por los indicadores *búsqueda*, *selección y evaluación de proveedores*; y *gestión de compras*.

Tabla 16

*Se recurre a la búsqueda on-line utilizando los buscadores de internet para encontrar a los proveedores existentes*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Se recurre a la búsqueda on-line utilizando los buscadores de internet para encontrar a los proveedores existentes.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	9	20%
	Indiferente	14	31%
	De acuerdo	17	38%
	Muy de acuerdo	4	9%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 01 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 11 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 01 formulado: *se recurre a la búsqueda on-line utilizando los buscadores de internet para encontrar a los proveedores existentes*; señalando que:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo* con respecto al ítem formulado.
- Seguidamente se registró un 38% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 31% de los encuestados corresponde a la marcación *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 20% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en*

*desacuerdo* con respecto al ítem formulado.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 17

*Se recurre a la búsqueda off-line a través de lugares físicos como ferias, exposiciones, campañas, etc.; para ubicar a proveedores*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. Se recurre a la búsqueda off-line a través de lugares físicos como ferias, exposiciones, campañas, etc.; para ubicar a proveedores.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	15	33%
	Indiferente	16	36%
	De acuerdo	12	27%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 02 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 12 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 02 formulado: *Se recurre a la búsqueda off-line a través de lugares físicos como ferias, exposiciones, campañas, etc.; para ubicar a proveedores*; señalando que:

- El 2% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente, 27% con respecto estar *De acuerdo*
- El 36% corresponde a la marcación *Indiferente*.
- Un 33% con respecto a la marcación de *En desacuerdo*

- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia indiferente con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 18

*Se realiza una evaluación de sus necesidades para seleccionar a los proveedores que más se ajusten.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. Se realiza una evaluación de sus necesidades para seleccionar a los proveedores que más se ajusten.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	12	27%
	Indiferente	9	20%
	De acuerdo	17	38%
	Muy de acuerdo	5	11%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 03 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 13 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 03 formulado: *Se realiza una evaluación de sus necesidades para seleccionar a los proveedores que más se ajusten*; señalando que:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 38% respecto a *De acuerdo*.
- El 20% corresponde a la marcación *Indiferente*.

- Por otra parte se registró un 27% respecto a *En desacuerdo*.
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 19

*Se realiza un listado de proveedores analizando sus ofertas para seleccionar a los proveedores de mayor conveniencia.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. Se realiza un listado de proveedores analizando sus ofertas para seleccionar a los proveedores de mayor conveniencia.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	20%
	Indiferente	13	29%
	De acuerdo	16	36%
	Muy de acuerdo	7	16%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 04 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 14 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 04 formulado; señalando que:

- El 16% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 36% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 29% de los encuestados corresponde a la marcación

*Indiferente.*

- Por otra parte se registró un 20% con estar *En desacuerdo.*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo.*

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 20

*Se realiza una evaluación a los proveedores mediante criterios de selección (tiempo, calidad, localización, etc.) para escoger a aquellos de mayor beneficio.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. Se realiza una evaluación a los proveedores mediante criterios de selección (tiempo, calidad, localización, etc.) para escoger a aquellos de mayor beneficio.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	11	24%
	De acuerdo	16	36%
	Muy de acuerdo	9	20%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 05 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 15 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 05 formulado; señalando que:

- El 20% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo.*
- Seguidamente se registró un 36 % con respecto a la

marcación que indica estar *De acuerdo*

- El 24% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 18% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 21

*Se procesan todos los requerimientos de materiales de cada área de la entidad en orden de prioridad.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. Se procesan todos los requerimientos de materiales de cada área de la entidad en orden de prioridad.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	13	29%
	De acuerdo	17	38%
	Muy de acuerdo	6	13%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 06 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 16 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 06 formulado: *Se procesan todos los*

*requerimientos de materiales de cada área de la entidad en orden de prioridad; señalando que:*

- El 13% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 38% con respecto a la marcación *De acuerdo*
- El 29% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 18% de estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 22  
*Se consideran criterios de cantidad, calidad y precio adecuado para la obtención de los materiales.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. Se consideran criterios de cantidad, calidad y precio adecuado para la obtención de los materiales.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	6	13%
	Indiferente	13	29%
	De acuerdo	16	36%
	Muy de acuerdo	9	20%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 07 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 17 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 07 formulado: *Se consideran criterios de cantidad, calidad y precio adecuado para la obtención de los materiales*; señalando que:

- El 20% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 36% con respecto a la marcación *De acuerdo*
- El 29% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Un 13% con respecto a la marcación de estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

## B. Almacenaje

El *almacenaje* fue planteado como la segunda dimensión, el cual fue medido por el indicador de *gestión de almacenaje*.

Tabla 23

*Se realiza la recepción, conservación y protección de todos los materiales que ingresan para el requerimiento de cada área de la entidad.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. Se realiza la recepción, conservación y	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	1	2%
	Indiferente	6	13%

protección de todos los materiales que ingresan para el requerimiento de cada área de la entidad.	De acuerdo	34	76%
	Muy de acuerdo	4	0
	Total	45	91%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 08 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 18 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 08 formulado: *Se realiza la recepción, conservación y protección de todos los materiales que ingresan para el requerimiento de cada área de la entidad*; señalando que:

- El 0% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 76% con respecto a la marcación *De acuerdo*.
- El 13% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 2% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 24

*Se realiza la manipulación y expedición de los materiales existentes en el almacén para el requerimiento eficiente de las áreas respectivamente.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. Se realiza la manipulación y expedición de los materiales existentes en el almacén para el requerimiento eficiente de las áreas respectivamente.	Muy en desacuerdo	0	0
	En desacuerdo	2	4%
	Indiferente	8	18%
	De acuerdo	29	64%
	Muy de acuerdo	6	13%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 09 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 19 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 09 formulado: *Se realiza la manipulación y expedición de los materiales existentes en el almacén para el requerimiento eficiente de las áreas respectivamente; donde:*

- El 13% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 64% indican estar *De acuerdo*
- El 18% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 4% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 25

*El área de logística realiza actividades que vela por mantener activos los materiales para el aprovisionamiento a cada área de la entidad.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. El área de logística realiza actividades que vela por mantener activos los materiales para el aprovisionamiento a cada área de la entidad.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	7	16%
	Indiferente	13	29%
	De acuerdo	24	53%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 10 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 20 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 10 formulado: *El área de logística realiza actividades que vela por mantener activos los materiales para el aprovisionamiento a cada área de la entidad*; señalando que:

- El 2% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 53% con respecto a la marcación de estar *De acuerdo*
- El 29% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Un 16% con respecto a la marcación de *En desacuerdo*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la

respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

### C. Transporte

El *transporte* fue planteado como la tercera dimensión, el cual fue medido por el indicador de *gestión de transporte*.

Tabla 26  
*Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera el precio.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera el precio.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	7	16%
	Indiferente	24	53%
	De acuerdo	10	22%
	Muy de acuerdo	4	9%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 11 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

#### **Interpretación:**

La Tabla 21 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 11 formulado: *Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera el precio*; señalando que:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 22% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 53% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 16% con respecto a estar *En desacuerdo*

- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia indiferente con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

Tabla 27

*Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera la variabilidad del tiempo.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera la variabilidad del tiempo.	Muy en desacuerdo	2	0%
	En desacuerdo	9	20%
	Indiferente	16	36%
	De acuerdo	16	36%
	Muy de acuerdo	2	4%
	Total	45	96%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 12 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 21 muestra los resultados siguientes:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 22% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 53% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 16% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

Tabla 28

*Para seleccionar una modalidad de transporte se considera en qué estado son entregados los materiales solicitados.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. Para seleccionar una modalidad de transporte se considera en qué estado son entregados los materiales solicitados.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	14	31%
	De acuerdo	16	36%
	Muy de acuerdo	5	11%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 13 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 23 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 13 formulado: *Para seleccionar una modalidad de transporte se considera en qué estado son entregados los materiales solicitados*; señalando que:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 36% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 31% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 18% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en*

*desacuerdo.*

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

#### **D. Distribución**

La *distribución* fue medida por el indicador de *gestión de existencias*.

Tabla 29

*Se realiza la distribución de materiales requeridos por cada área de la organización en lugares apropiados.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. Se realiza la distribución de materiales requeridos por cada área de la organización en lugares apropiados.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	3	7%
	Indiferente	10	22%
	De acuerdo	26	58%
	Muy de acuerdo	5	11%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 14 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

#### **Interpretación:**

La Tabla 24 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 14 formulado: *Se realiza la distribución de materiales requeridos por cada área de la organización en lugares apropiados*; señalando que:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*

con respecto al ítem formulado.

- Seguidamente se registró un 58% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 22% de los encuestados corresponde a la marcación *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 7% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo* con respecto al ítem formulado.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

Tabla 30

*Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en el tiempo adecuado.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
15. Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en el tiempo adecuado.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	13	29%
	Indiferente	9	20%
	De acuerdo	16	36%
	Muy de acuerdo	5	11%
	Total		45

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 15 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 25 muestra los resultados siguientes:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo* con respecto al ítem formulado.
- Seguidamente se registró un 36% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 29% de los encuestados corresponde a la marcación *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 7% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia indiferente con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

Tabla 31

*Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en óptimas condiciones.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
16. Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en óptimas condiciones.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	1	2%
	Indiferente	6	13%
	De acuerdo	32	71%
	Muy de acuerdo	6	13%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 16 del instrumento aplicado para la medición de la variable independiente.

**Interpretación:**

La Tabla 26 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 16 formulado: *Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en óptimas condiciones*; señalando que:

- El 13% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo* con respecto al ítem formulado.
- Seguidamente se registró un 71% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 13% de los encuestados corresponde a la marcación *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 2% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo* con respecto al ítem formulado.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

#### 4.2.2 Resultados de la variable dependiente: Eficacia organizacional

La variable dependiente establecida en el presente estudio, es la *eficacia organizacional*, la cual ha sido medida a través de las seis dimensiones respectivamente: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad, desarrollo y supervivencia; de esta manera los resultados se muestran a continuación:

##### 4.2.2.1 Análisis por dimensión

###### A. Producción

Tabla 32  
*Producción*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Producción	Muy mala	2	3%
	Mala	7	16%
	Regular	14	30%
	Buena	20	45%
	Muy buena	3	6%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 1 del instrumento para la medición de la variable dependiente.

###### Interpretación:

La Tabla 56 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la dimensión 1 Producción; que corresponde al instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable dependiente *eficacia organizacional*, donde:

- El 6% de los encuestados califican a la *Producción* de la entidad como *Muy Buena*, y el 45% como *Buena*.

- Seguidamente el 30% corresponde a la marcación *Regular*.
- Y el 16% de los encuestados califican a la *Producción* de la entidad como *Mala*, y el 3% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 1 *Producción a través de la* respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

## B. Eficiencia

Tabla 33  
*Eficiencia*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Eficiencia	Muy mala	1	2%
	Mala	8	17%
	Regular	10	22%
	Buena	23	52%
	Muy buena	4	8%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 2 del instrumento para la medición de la variable dependiente.

### Interpretación:

La Tabla 57 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la dimensión 2 *Eficacia*; que corresponde al instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable dependiente *eficacia organizacional*, donde:

- El 8% de los encuestados califican a la *Producción* de la entidad *Muy Buena*, además el 52% lo califican como *Buena*.

- Seguidamente el 22% corresponde a la marcación *Regular*.
- Por otra parte el 17% de los encuestados califican a la *Eficacia* de la entidad como *Mala*, y el 3% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 2 *Eficacia* a través de la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

### C. Satisfacción

Tabla 34  
*Satisfacción*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Satisfacción	Muy mala	1	1%
	Mala	4	8%
	Regular	10	22%
	Buena	28	62%
	Muy buena	3	7%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 3 del instrumento para la medición de la variable dependiente.

#### **Interpretación:**

La Tabla 58 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la dimensión 3 *Satisfacción*; que corresponde al instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable dependiente *eficacia organizacional*, donde:

- El 7% de los encuestados califican a la *satisfacción* de la

entidad *Muy Buena*, además el 62% lo califican como *Buena*.

- Seguidamente el 22% corresponde a la marcación *Regular*.
- Y el 8 % de los encuestados califican a la satisfacción de la entidad como *Mala*, y el 1% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 3 *Satisfacción a través de la* respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

#### D. Adaptabilidad

Tabla 35  
*Adaptabilidad*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Adaptabilidad	Muy mala	1	2%
	Mala	7	14%
	Regular	9	20%
	Buena	26	58%
	Muy buena	3	6%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 4 del instrumento para la medición de la variable dependiente.

#### Interpretación:

La Tabla 59 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la dimensión 4 *Adaptabilidad*; que corresponde al instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable dependiente *eficacia organizacional*, donde:

- El 6% de los encuestados califican a la *adaptabilidad* de la

entidad *Muy Buena*, además el 58% lo califican como *Buena*.

- Seguidamente el 20% corresponde a la marcación *Regular*.
- Por otra parte el 14 % de los encuestados califican a la adaptabilidad de la entidad como *Mala*, y el 2% *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 4 *Adaptabilidad a través de la* respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

## E. Desarrollo

Tabla 36  
*Desarrollo*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Desarrollo	Muy mala	2	5%
	Mala	12	27%
	Regular	14	30%
	Buena	15	33%
	Muy buena	2	5%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 5 del instrumento para la medición de la variable dependiente.

### Interpretación:

La Tabla 60 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la dimensión 5 *Desarrollo*; que corresponde al instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable dependiente *eficacia organizacional*, donde:

- El 5 % de los encuestados califican al *desarrollo* de la entidad *Muy Buena*, además el 33% lo califican como *Buena*.
- Seguidamente el 30% corresponde a la marcación *Regular*.
- Por otra parte el 27 % de los encuestados califican al desarrollo de la entidad como *Mala*, y el 5% *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 5 *Desarrollo a través de* la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

## F. Supervivencia

Tabla 37  
*Supervivencia*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Supervivencia	Muy mala	2	4%
	Mala	5	12%
	Regular	12	26%
	Buena	24	53%
	Muy buena	2	4%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión 6 del instrumento para la medición de la variable dependiente.

### Interpretación:

La Tabla 61 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la dimensión 6 supervivencia; que corresponde al

instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable dependiente *eficacia organizacional*, donde:

- El 4 % de los encuestados califican a la supervivencia de la entidad *Muy Buena*, además el 53% lo califican como *Buena*.
- Seguidamente el 26% corresponde a la marcación *Regular*.
- Por otra parte el 12 % de los encuestados califican a la supervivencia de la entidad como *Mala*, y el 4% *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la dimensión 5 *Supervivencia a través de la* respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

#### 4.2.2.2 Análisis general

##### Variable dependiente: Eficacia organizacional

Tabla 38  
*Eficacia organizacional*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Eficacia organizacional	Muy mala	1	3%
	Mala	7	16%
	Regular	11	25%
	Buena	23	50%
	Muy buena	3	6%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la variable independiente del instrumento para la medición de la variable independiente.

**Interpretación:**

La Tabla 62 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación de la variable dependiente *eficacia organizacional*; que corresponde al instrumento que se ha aplicado para la medición de la variable dependiente *eficacia organizacional*, donde:

- El 6% de los encuestados califican a la *eficacia organizacional* de la entidad *Muy Buena*, el 50% *Buena*.
- Seguidamente el 25% corresponde a la marcación *Regular*.
- Por otra parte el 16 % como *Mala*, y el 3% como *Muy mala*.

Entonces, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la variable dependiente *eficacia organizacional* a través de la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna. Lo que quiere decir que la eficacia organizacional del PET se encuentra regular debido a que así lo indicaron poco más de la mitad de los colaboradores que han sido encuestados, por lo que aún se tiene aspectos que deben ser evaluados para obtener una mejoría.

**4.2.2.3 Análisis por ítem****A. Producción**

Tabla 39

*Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	9	20%
	De acuerdo	24	53%
	Muy de acuerdo	3	7%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 01 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 32 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 1 formulado: *Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna*; señalando que:

- El 7 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 53% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 20% de los encuestados corresponde a estar *Indiferente*.
- Se registró un 18% con respecto a estar *En desacuerdo*
- El 2 % de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 40

*La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	17	38%
	De acuerdo	17	38%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 02 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 33 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 2 formulado: *La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna*; señalando que:

- El 2 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 38% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 38% de los encuestados corresponde a estar *Indiferente*.
- Se registró un 18% con respecto a estar *En desacuerdo*
- El 4 % de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 41

*La entidad cuenta con medios de control de riesgos en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. La entidad cuenta con medios de control de riesgos en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	19	42%
	De acuerdo	15	33%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 03 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 34 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 03 formulado del segundo instrumento, donde:

- El 2 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 33% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 42% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 18% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- El 4 % de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia indiferente con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 42

*Se siente augusto con la contribución que proporciona para el cumplimiento de las funciones que brinda la entidad donde labora.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. Se siente augusto con la contribución que proporciona para el cumplimiento de las funciones que brinda la entidad donde labora.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	5	11%
	Indiferente	9	20%
	De acuerdo	25	56%
	Muy de acuerdo	5	11%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 04 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 35 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 4 formulado: *Se siente augusto con la contribución que proporciona para el cumplimiento de las funciones que brinda la entidad donde labora*; señalando que:

- El 11 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 56% con respecto a la marcación *De acuerdo*
- El 20% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 11% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la

respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

## B. Eficiencia

Tabla 43

*La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la calidad de los servicios que brinda.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	10	22%
	Indiferente	12	27%
	De acuerdo	22	49%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 05 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 36 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 5 del segundo instrumento señalando que:

- El 0 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 49% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 27% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 22% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede

afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 44

*El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la materia prima disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la materia prima disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	7	16%
	Indiferente	12	27%
	De acuerdo	22	49%
	Muy de acuerdo	2	4%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 06 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 37 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 6 formulado: *El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la materia prima disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda;* señalando que:

- El 4 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 49% con respecto a la marcación de *De acuerdo*
- El 27% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 16% con respecto a *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en*

*desacuerdo.*

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 45

*El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	12	27%
	Indiferente	11	24%
	De acuerdo	21	47%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 07 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 38 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 7 del segundo instrumento, señalando que:

- El 2% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 47% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 24% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 27% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en*

*desacuerdo.*

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 46

*Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	2	4%
	Indiferente	4	9%
	De acuerdo	28	62%
	Muy de acuerdo	11	24%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 08 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 39 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 8 del segundo instrumento señalando que:

- El 24% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 62% con respecto a la categoría *De acuerdo*
- El 9% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 4% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*

- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

### C. Satisfacción

Tabla 47

*Considera que se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo en el Proyecto Especial Tacna.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. Considera que se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo en el Proyecto Especial Tacna.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	4	9%
	Indiferente	4	9%
	De acuerdo	35	78%
	Muy de acuerdo	2	4%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 09 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

#### **Interpretación:**

La Tabla 40 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 9 del segundo instrumento señalando que:

- El 4% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 78% con respecto a la marcación *De acuerdo*
- El 9% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Un 9% a la marcación que indica estar *En desacuerdo*

- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 48

*Afirma que la organización satisface la demanda poblacional a través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. Afirma que la organización satisface la demanda poblacional a través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	4	9%
	Indiferente	5	11%
	De acuerdo	33	73%
	Muy de acuerdo	3	7%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 10 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 41 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 10 del segundo instrumento señalando que:

- El 7% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 73% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*

- El 11% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 9% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 0% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna

Tabla 49

*Considera que los proveedores del PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Considera que los proveedores del PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	4	9%
	Indiferente	16	36%
	De acuerdo	20	44%
	Muy de acuerdo	4	9%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 11 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 42 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 11 del segundo instrumento señalando que:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 44% con respecto a la

marcación que indica estar *De acuerdo*

- El 36% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 9% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 50

*Considera que los prestadores de servicios que contrata el PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. Considera que los prestadores de servicios que contrata el PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	3	7%
	Indiferente	14	31%
	De acuerdo	23	51%
	Muy de acuerdo	4	9%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 12 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 43 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 12 del segundo instrumento señalando que:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.

- Se registró un 51% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 31% de los encuestados corresponde *Indiferente*.
- Se registró un 7% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

#### D. Adaptabilidad

Tabla 51

*La organización tiene la capacidad de responder ante los cambios internos y externos que pueden influir en el cumplimiento de los servicios que brinda.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. La organización tiene la capacidad de responder ante los cambios internos y externos que pueden influir en el cumplimiento de los servicios que brinda.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	6	13%
	Indiferente	8	18%
	De acuerdo	29	64%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 13 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

#### Interpretación:

La Tabla 44 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 13 del segundo instrumento señalando que:

- El 2% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 64% con respecto a la marcación *De acuerdo*.
- El 18% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte un 13% con respecto a *En desacuerdo*.
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 52

*La organización tiene la capacidad de responder a tiempo ante los problemas que pueden surgir en los indicadores de producción.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. La organización tiene la capacidad de responder a tiempo ante los problemas que pueden surgir en los indicadores de producción.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	7	16%
	Indiferente	10	22%
	De acuerdo	23	51%
	Muy de acuerdo	4	9%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 14 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 45 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 14 formulado: *La organización tiene la capacidad de responder a tiempo ante los problemas que pueden surgir en los indicadores de producción*; señalando que:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 51% indica estar *De acuerdo*
- El 22% de los encuestados corresponde *Indiferente*.
- Se registró un 16% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 53

*La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la eficiencia de sus funciones.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
15. La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la eficiencia de sus funciones.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	8	18%
	De acuerdo	24	53%
	Muy de acuerdo	4	9%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 15 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

**Interpretación:**

La Tabla 46 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 15 del segundo instrumento señalando que:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 53% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 18% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 18% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 54

*La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la satisfacción de la demanda poblacional.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
16. La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la satisfacción de la demanda poblacional.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	5	11%
	Indiferente	10	22%
	De acuerdo	28	62%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 16 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### Interpretación:

La Tabla 47 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 16 del segundo instrumento señalando que:

- El 2% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 62% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 22% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 11% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

### E. Desarrollo

Tabla 55

*El Proyecto Especial Tacna invierte en ella misma para incrementar su desarrollo y su capacidad de realización.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
17. El Proyecto Especial Tacna invierte en ella misma para incrementar su desarrollo y su capacidad de realización.	Muy en desacuerdo	3	7%
	En desacuerdo	8	18%
	Indiferente	14	31%
	De acuerdo	18	40%
	Muy de acuerdo	2	4%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 17 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 48 muestra los resultados del ítem 17 del segundo instrumento: *El Proyecto Especial Tacna invierte en ella misma para incrementar su desarrollo y su capacidad de realización:*

- El 4% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 40% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 31% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Un 18% con respecto a estar *En desacuerdo*.
- Y el 7% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 56

*La entidad ejecuta programas de capacitación y de desarrollo personal a los colaboradores para el cumplimiento de sus lineamientos estratégicos como las metas, objetivos y misión.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
18. La entidad ejecuta programas de capacitación y de desarrollo personal a los colaboradores para el cumplimiento	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	13	29%
	Indiferente	8	18%
	De acuerdo	18	40%

de sus lineamientos estratégicos como las metas, objetivos y misión.	Muy de acuerdo	4	9%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 18 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

**Interpretación:**

La Tabla 49 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 18 del segundo instrumento señalando que:

- El 9% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 40% con respecto a estar *De acuerdo*
- El 18% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 29% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 57

*La institución donde laboro invierte en la obtención de mejores materiales a fin de brindar mejores servicios de mayor calidad.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
19. La institución donde laboro invierte en la obtención de mejores materiales a fin de brindar mejores servicios de mayor calidad.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	13	29%
	Indiferente	16	36%
	De acuerdo	13	29%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 19 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 50 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 19 del segundo instrumento señalando que:

- El 2% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 29% con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 36% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 29% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia indiferente con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 58

*La institución donde laboro invierte en mejoras de infraestructura a fin de brindar mejores servicios.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
------	-------------	----------	------------------

20. La institución donde laboro invierte en mejoras de infraestructura a fin de brindar mejores servicios.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	15	33%
	Indiferente	16	36%
	De acuerdo	10	22%
	Muy de acuerdo	2	4%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 20 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 51 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 20 del segundo instrumento señalando que:

- El 4 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 22 % con respecto a estar *De acuerdo*
- El 36% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 33% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia indiferente con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

## **F. Supervivencia**

Tabla 59

*Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad realiza con eficiencia la producción a través de sus servicios como los proyectos planificados.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
21. Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad realiza con eficiencia la producción a través de sus servicios como los proyectos planificados.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	4	9%
	Indiferente	16	36%
	De acuerdo	22	49%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 21 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

**Interpretación:**

La Tabla 52 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 21 del segundo instrumento señalando que:

- El 2 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Un 49 % con respecto a la marcación de estar *De acuerdo*
- El 36% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 9% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 60

*Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad satisface eficientemente la demanda poblacional.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
------	-------------	----------	------------------

22. Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad satisface eficientemente la demanda poblacional.	Muy en desacuerdo	1	2%
	En desacuerdo	6	13%
	Indiferente	10	22%
	De acuerdo	27	60%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 22 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 53 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 22 del segundo instrumento señalando que:

- El 2 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 60 % con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 22% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 13% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 2% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 61  
*Considera que el Proyecto Especial Tacna tiene la capacidad de adaptarse al cambio.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
23. Considera que el Proyecto Especial Tacna tiene la capacidad de adaptarse al cambio.	Muy en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	1	2%
	Indiferente	7	16%
	De acuerdo	30	67%
	Muy de acuerdo	5	11%
	Total		45

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 23 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 54 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 23 del segundo instrumento señalando que:

- El 11 % de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Seguidamente se registró un 67 % con respecto a la marcación que indica estar *De acuerdo*
- El 16% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Por otra parte se registró un 4% con respecto a la marcación que indica estar *En desacuerdo*
- Y el 4% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la

respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

Tabla 62

*Considera que el Proyecto Especial Tacna invierte en el desarrollo organizacional.*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
24. Considera que el Proyecto Especial Tacna invierte en el desarrollo organizacional.	Muy en desacuerdo	3	7%
	En desacuerdo	10	22%
	Indiferente	14	31%
	De acuerdo	17	38%
	Muy de acuerdo	1	2%
	Total	45	100%

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos con respecto al ítem 24 del instrumento aplicado para la medición de la variable dependiente.

### **Interpretación:**

La Tabla 55 muestra los resultados obtenidos con respecto a la evaluación del ítem 24 del segundo instrumento señalando que:

- El 2% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*.
- Se registró un 38 % con respecto a estar *De acuerdo*
- El 31% de los encuestados corresponde a *Indiferente*.
- Se registró un 22% con respecto a estar *En desacuerdo*
- Y el 7% de los encuestados indican estar *Muy en desacuerdo*.

Entonces, a través de los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una tendencia positiva con respecto a la respuesta de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna.

### 4.3 Verificación de hipótesis

#### 4.3.1 Verificación de hipótesis específicas

##### 4.3.1.1 Verificación de primera hipótesis específica

Para la verificación de hipótesis, se presenta en primera parte el planteamiento de la hipótesis específica 1:

- H0: El aprovisionamiento no influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- H1: El aprovisionamiento influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

Entonces, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 63  
*Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,352 <sup>a</sup>	.124	.104	12.552

Nota: a. Predictores: (Constante), Dimensión 1, resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

En primera parte, se muestra el resumen del modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 12.4% de los resultados en la variable Y *eficacia organizacional*, son explicados por la

dimensión 1 *aprovisionamiento* que pertenece a la variable X *gestión logística*.

Tabla 64  
Coeficientes: hipótesis específica 1

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	64.137	7.369		8.704	.000
1					
Dimensión 1	.748	.303	.352	2.466	.018

Nota: La tabla 64 de coeficientes muestra los resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

En segunda parte, para el contraste de la primera hipótesis específica planteada en el presente estudio, se refleja la tabla de coeficientes no estandarizados y los coeficientes estandarizados, donde además se observa que el valor-P es 0.018 siendo menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión 1 *aprovisionamiento* en la variable dependiente *eficacia organizacional* con un nivel de confianza del 95%. Dado esto podemos deducir que, la hipótesis alterna que se ha planteado es aprobada y la hipótesis nula es rechazada.

#### 4.3.1.2 Verificación de segunda hipótesis específica

Se presenta el planteamiento de la hipótesis específica 2:

- H0: El almacenaje no influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- H1: El almacenaje influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

Entonces, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 65  
*Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 2*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,476 <sup>a</sup>	.227	.209	11.792

Nota: a. Predictores: (Constante), Dimensión 2, resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

Así también, la tabla anterior presenta el resumen del modelo de regresión lineal correspondiente a la segunda hipótesis específica, donde podemos identificar el R cuadrado que es 0.227, el cual explica que un 22.7% de los resultados en la variable Y *eficacia organizacional*, son explicados por la dimensión 2 *almacenaje* que pertenece a la variable X *gestión logística*.

Tabla 66  
*Coefficientes: hipótesis específica 2*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	36.829	12.761		2.886	.006

---

Dimensión 2	4.007	1.128	.476	3.551	.001
-------------	-------	-------	------	-------	------

---

Nota: La tabla 66 de coeficientes muestra los resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

Así también, en segunda parte se refleja la tabla de coeficientes no estandarizados y los coeficientes estandarizados, donde además se observa que el valor-P es 0.001 siendo menor que 0.05, entonces se puede afirmar que existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión 2 *almacenaje* en la variable dependiente *eficacia organizacional* con un nivel de confianza del 95%. Dado esto podemos deducir que, la hipótesis alterna que se ha planteado es aprobada y la hipótesis nula es rechazada.

#### 4.3.1.3 Verificación de tercera hipótesis específica

Seguidamente, se presenta el planteamiento de la hipótesis específica 3:

- El transporte no influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- H1: El transporte influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

Entonces, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 67  
*Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,807 <sup>a</sup>	.651	.643	7.922

Nota: a. Predictores: (Constante), Dimensión 3, resultados obtenidos del programa SPSS V. 22.

En primera parte, se muestra el resumen del modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 65.1% de los resultados en la variable Y *eficacia organizacional*, son explicados por la dimensión 3 *transporte* que pertenece a la variable X *gestión logística*.

Tabla 68  
Coeficientes: hipótesis específica 3

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	39.719	4.835		8.215	.000
1					
Dimensión 3	4.324	.483	.807	8.956	.000

Nota: La tabla de coeficientes muestra los resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

En segunda parte se refleja la tabla de coeficientes, donde además se observa que el valor-P es 0.000 siendo menor que 0.05, afirmando que existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión 3 *transporte* en la variable dependiente *eficacia organizacional* con un nivel de confianza del 95%. Dado esto podemos deducir que, la hipótesis alterna que se ha planteado es aprobada y la hipótesis nula es rechazada.

#### 4.3.1.4 Verificación de cuarta hipótesis específica

Para la verificación de hipótesis, se presenta el planteamiento de la hipótesis específica 4:

- H0: La distribución no influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- H1: La distribución influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

Entonces, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 69  
*Modelo de regresión lineal: hipótesis específica 4*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,684 <sup>a</sup>	.468	.456	9.779

Nota: a. Predictores: (Constante), Dimensión 4, resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

De igual manera, se muestra en primera parte el resumen del modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 46.8% de los resultados en la variable Y *eficacia organizacional*, son explicados por la dimensión 4 *distribución* que pertenece a la variable X *gestión logística*.

Tabla 70  
Coeficientes: hipótesis específica 4

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	34.847	7.754		4.494	.000
1					
Dimensión 4	4.321	.702	.684	6.154	.000

Nota: La tabla de coeficientes muestra los resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

De igual manera, se muestra la tabla de coeficientes no estandarizados y coeficientes estandarizados, donde además se observa que el valor-P es 0.000 siendo menor que 0.05, afirmando que existe una influencia estadísticamente significativa de la dimensión 4 *distribución* en la variable dependiente *eficacia organizacional* con un nivel de confianza del 95%. Dado esto podemos deducir que, la hipótesis alterna que se ha planteado es aprobada y la hipótesis nula es rechazada.

### 4.3.2 Verificación de hipótesis general

Para la verificación de hipótesis, se tiene el planteamiento de la hipótesis general:

- H0: La gestión logística no influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.
- H1: La gestión logística influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.

Entonces, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 71  
*Modelo de regresión lineal: hipótesis general*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,633 <sup>a</sup>	0.401	0.387	10.377

Nota: a. Predictores: (Constante), Variable independiente, resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

Por último, la tabla del resumen del Modelo de Regresión Lineal Simple con respecto a la hipótesis general, se identifica el R cuadrado, lo cual explica que un 40.1% de los resultados en la variable Y *eficacia organizacional*, son explicados por la variable independiente *gestión logística*.

Tabla 72  
*Coefficientes: hipótesis general*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	35.634	8.722		4.085	0.000
1					
Variable independiente	0.834	0.155	0.633	5.368	0.000

Nota: La tabla de coeficientes muestra los resultados obtenidos del programa SPSS Statistics V. 22.

De igual manera, por último se muestra la tabla de coeficientes no estandarizados y coeficientes estandarizados con respecto a la hipótesis general planteada en el presente estudio, donde además se observa que el valor-P es 0.000 siendo menor que 0.05, afirmando que existe una influencia estadísticamente significativa de la variable independiente *gestión logística* en la variable dependiente *eficacia organizacional* con un nivel de confianza del 95%. Dado esto podemos deducir que, la hipótesis alterna que se ha planteado es aprobada y la hipótesis nula es rechazada.

## Conclusiones

1. El estudio ha permitido determinar que existe una influencia significativa de la *Gestión logística* en la *Eficacia organizacional* del Proyecto Especial Tacna, el resultado del *Valor-p* que es 0.000 menor a 0.05, justifica la aprobación de la hipótesis alterna. Siendo así, se determina que la *Gestión logística* tiende a condicionar en la *Eficacia organizacional* de la entidad.
2. Se ha alcanzado determinar que la función del *Aprovisionamiento* tiene influencia en la *Eficacia organizacional* del Proyecto Especial Tacna, sustentado en el resultado del *Valor-p* de 0.018, menor a 0.05, justificando así la aprobación de la hipótesis alterna, lo cual permite precisar que tanto la *Búsqueda, selección y evaluación de proveedores* como la *Gestión de compras* son funciones que tienen influencia en el nivel de *Eficacia organizacional*.
3. La prueba estadística permitió determinar que la función del *Almacenaje* tiene influencia en la *Eficacia organizacional* del Proyecto Especial Tacna, basado en el resultado del *Valor-p* de 0.001 menor a 0.05, justificando así la aprobación de la hipótesis alterna y negando la hipótesis nula, permitiendo afirmar que la *Gestión de almacenaje* es una función que tiene influencia en

el nivel de *Eficacia organizacional*.

4. Se ha alcanzado determinar que la función del *Transporte tiene influencia* en la *Eficacia organizacional* del Proyecto Especial Tacna, basado en el resultado del *Valor-p* de 0.000 menor a 0.05, justificando así la aprobación de la hipótesis alterna. Lo cual permite precisar que la Gestión de transporte es una función que tiene influencia en el nivel de *Eficacia organizacional*.
5. La prueba estadística permitió determinar que la función de la *Distribución tiene influencia* en la *Eficacia organizacional* del Proyecto Especial Tacna, obteniendo como resultado el *Valor-p* de 0.000, justificando de esta manera la aprobación de la hipótesis alterna y negando la hipótesis nula, permitiendo afirmar que la *Gestión de las existencias* es una función que tiene influencia en el nivel de *Eficacia organizacional*.
6. A través del análisis y la evaluación de los resultados obtenidos por medio de los colaboradores del Proyecto Especial Tacna se determinó que, el *aprovisionamiento* que es la primera dimensión que corresponde a la variable independiente, es la que más efecto tiene sobre la variable *gestión logística* con un 23% de tendencia negativa en total, lo que conlleva a repercutir negativamente en la *eficacia organizacional*.

7. Se concluye que el transporte que es la tercera dimensión que corresponde a la variable independiente *gestión logística*, es el factor más relevante para la variable dependiente *eficacia organizacional* explicado por el resultado del R cuadrado de 65.1%.

### **Sugerencias**

1. Se sugiere que la Unidad de Recursos Humanos de la entidad ejecute un plan de mejora para el factor humano a través de capacitaciones periódicas haciendo hincapié a los colaboradores del área de logística para el mejoramiento de su productividad, competitividad y desempeño laboral.
2. Se sugiere que la Unidad Logística incluya en sus registros de agenda a todos los proveedores que cuente la empresa y los proveedores disponibles en el mercado para realizar una evaluación con criterios en relación al servicio, como la calidad, el tiempo, los costes, el riesgo de pérdidas, etc., para que de esta manera se cuente con los proveedores más eficientes del mercado.
3. Se sugiere que los colaboradores que pertenecen al Almacén del Proyecto Especial Tacna realice una retroalimentación de las necesidades y del desarrollo de las funciones del almacenaje para que de esta manera se pueda inventariar los estados actuales de los materiales evitando su deterioro y pérdidas ya que así se mejoraría las condiciones en las que se

encuentran los espacios y los materiales que se usan para la ejecuciones de los servicios de la entidad.

4. Se sugiere que el colaborador dirigente de la Unidad Logística encargado de asegurar la integridad de las cargas durante el traslado de los requerimientos de las áreas del Proyecto Especial Tacna, supervise que las funciones de sus equipo de trabajo se estén realizando de acuerdo a los estándares de calidad y prevención de riesgos considerando de ante mano la comunicación con los proveedores, una planeación de ruta, mantenimiento de las unidades, el control de información confidencial, tecnología para la solución de problemas durante el transporte, seguridad, entre otros, evitando así el surgimiento de inconvenientes en el proceso.
5. Se sugiere que la Unidad Logística lleve a cabo los encargos en el tiempo establecido y se promueva la comunicación y participación de los involucrados, ya que de esta manera se estaría contribuyendo al mejoramiento de la Eficacia Organizacional del Proyecto Especial Tacna.

### **Referencias bibliográficas**

- Ballesteros, D., & Ballesteros, P. (01 de 03 de 2008). *Importancia de la Administración Logística*. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia: Scientia et Technica Año XIV.
- Banco Mundial. (26 de 03 de 2016). *Índice de Desempeño Logístico*.
- Barnard, C. (1971). *Las funciones del ejecutivo*. Sao Paulo: Atlas.
- Blum, M., & Naylor, J. (1991). *Psicología Industrial*. México D.F.: Trillas.
- Canteli, J., Cantero, J., Miguélez, M., Muñoz, A., & Soldani, X. (2005). *Conceptos generales de los sistemas de producción y fabricación*. Universidad Carlos III de Madrid, Madrid.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2000). *Gestión de la cadena de suministro: estrategia, planificación y operación*. New Jersey: Pearson.
- Cooper, M., & Lambert, D. &. (1997). *Gestión de la cadena de suministro: más que un nuevo nombre para la logística*. Estado de Ohio: International Journal of Logistics Management.
- Florentino, S. (2017). *La Influencia de la Toma de Decisiones en la Eficacia Organizacional de Confort Avícola S.A.C. Los Olivos, año 2017*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración Una Perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamericana.
- Lawrence, P., & Lorsch, J. (1972). *El desarrollo de organizaciones: diagnóstico y acción*. Sao Paulo: Edgard Blucher.
- Lopes, I., & Gómez, M. (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas. *Revista Ingeniería Industrial, Órgano Científico de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de La Habana*.
- Mora, L. (2007). *Indicadores de la Gestión Logística*. Bogotá: ECOE.
- Novoa, F., & Sepúlveda, P. (2009). Mejoramiento de la gestión logística de las empresas: diagnóstico y recomendaciones. *Revista Universidad Eafit*.
- P.E.T., O. d. (30 de 06 de 2015). *Proyecto Especial Tacna*. Recuperado el 18 de 05 de 2018, de <http://www.pet.gob.pe/media/Transp/2015-180-formato-para-la-publicacion-de-recomendaciones-y-estado-de-su-implementacion-201-4cd722f6bd.pdf>
- Pau i Cos, J., & Navascués y Gasca, R. (2001). *Manual de Logística Integral*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Porter, M. (2008). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia*. Harvard Business School, Boston.

Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/>

Reddin, W. (1978). *Administración por objetivos*. Sao Paulo: Atlas.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.

Rodriguez, E. (2007). Gestión del conocimiento y eficacia de las organizaciones: un estudio empírico en instituciones públicas. *Revista Interciencia*.

Urday, C., & Pamela, C. (2017). *La Gestión Logística y su influencia en la Competitividad en las PYMES del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Vasquez, W. (2017). *Implementación de recomendaciones provenientes de la auditoría de cumplimiento al área de abastecimiento y su influencia en la gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2015*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Tacna.

## Apéndices

### Apéndice A

#### Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	Gestión Logística	Aprovisionamiento	Búsqueda, selección y evaluación de proveedores	
¿Cuál es la influencia de la gestión logística en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?	Determinar la influencia de la gestión logística en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.	H0: La gestión logística no influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018. H1: La gestión logística influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.			Gestión de compras	
					Almacenaje	Gestión del almacenaje
					Transporte	Gestión de transporte
					Distribución	Gestión de las existencias
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la influencia del aprovisionamiento en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?</li> <li>- ¿Cuál es la influencia del almacenaje en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?</li> <li>- ¿Cuál es la influencia del transporte en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?</li> <li>- ¿Cuál es la influencia de la distribución en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la influencia del aprovisionamiento en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> <li>- Determinar la influencia del almacenaje en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> <li>- Determinar la influencia del transporte en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> <li>- Determinar la influencia de la distribución en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El aprovisionamiento influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> <li>- El almacenaje influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> <li>- El transporte influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> <li>- La distribución influye en la eficacia organizacional del Proyecto Especial Tacna, 2018.</li> </ul>	Eficacia Organizacional	Producción		
				Eficiencia		
				Satisfacción		
				Adaptabilidad		
				Desarrollo		
				Supervivencia		

	Tacna, 2018.		
--	--------------	--	--

<b>Tipo de Investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>Estadísticos</b>
<p><b>a) Tipo de investigación:</b> Investigación Básica.</p> <p><b>b) Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo causal.</p>	<p><b>a) La población de estudio:</b> El total del personal que labora en el PET, los cuales son 45 miembros.</p> <p><b>b) Muestra</b> Toda la población.</p>	<p><b>a) Las técnicas a utilizar es la siguiente:</b> La encuesta.</p> <p><b>b) Instrumento a utilizar es la siguiente:</b> El Cuestionario.</p>	<p><b>Estadística descriptiva</b> Se realizará tablas de frecuencia y gráficos respectivos para una mayor interpretación de los resultados de cada ítem de los cuestionarios empleados.</p> <p><b>Estadística inferencial</b> Mediante el programa estadístico SPSS Statistics V. 22 se utilizarán herramientas estadísticas para determinar la influencia de la variable independiente en la variable dependiente respectivamente. Además de analizar la confiabilidad de los instrumentos.</p>

## Apéndice B

### Instrumento: variable independiente



### CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN EL PROYECTO ESPECIAL TACNA



**Nombre del encuestador:** Evony Ticona Canlla  
**Lugar donde se realiza la encuesta:** Proyecto Especial Tacna  
**Ciudad:** Tacna  
**Número de cuestionario:** \_\_\_\_.

**Fecha:** \_\_\_\_ de enero de 2019

#### Estimados colaboradores del Proyecto Especial Tacna:

El presente cuestionario tiene el propósito de determinar su percepción con respecto a la gestión logística que se da en el Proyecto Especial Tacna, el cual es de carácter anónimo, por lo cual, lo invitamos a contestar con sinceridad, ya que la información sólo se utilizará para fines académicos. Se le invita a marcar con una "X" sobre la respuesta que se adecue mejor a su apreciación personal.

Nº	ITEM	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
<b>Aprovisionamiento</b>						
1	Se recurre a la búsqueda on-line utilizando los buscadores de internet para encontrar a los proveedores existentes.					
2	Se recurre a la búsqueda off-line a través de lugares físicos como ferias, exposiciones, campañas, etc.; para ubicar a proveedores.					
3	Se realiza una evaluación de sus necesidades para seleccionar a los proveedores que más se ajusten.					
4	Se realiza un listado de proveedores analizando sus ofertas para seleccionar a los proveedores de mayor conveniencia.					
5	Se realiza una evaluación a los proveedores mediante criterios de selección (tiempo, calidad, localización, etc.) para escoger a aquellos de mayor					

	beneficio.					
6	Se procesan todos los requerimientos de materiales de cada área de la entidad en orden de prioridad.					
7	Se consideran criterios de cantidad, calidad y precio adecuado para la obtención de los materiales.					
<b>Almacenaje</b>						
8	Se realiza la recepción, conservación y protección de todos los materiales que ingresan para el requerimiento de cada área de la entidad.					
9	Se realiza la manipulación y expedición de los materiales existentes en el almacén para el requerimiento eficiente de las áreas respectivamente.					
10	El área de logística realiza actividades que vela por mantener activos los materiales para el aprovisionamiento a cada área de la entidad.					
<b>Transporte</b>						
11	Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera el precio.					
12	Para seleccionar una modalidad de transporte de los materiales requeridos, se considera la variabilidad del tiempo.					
13	Para seleccionar una modalidad de transporte se considera en qué estado son entregados los materiales solicitados.					
<b>Distribución</b>						
14	Se realiza la distribución de materiales requeridos por cada área de la organización en lugares apropiados.					
15	Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en el tiempo adecuado.					
16	Los materiales solicitados por las áreas de la organización son entregados en óptimas condiciones.					

¡Gracias!

## Apéndice C

### Instrumento: variable dependiente



#### ESTACIONARIO: EVALUACIÓN DE LA EFICACIA ORGANIZACIONAL EN EL PROYECTO ESPECIAL TACNA



**Nombre del encuestador:** Evony Ticona Canlla

**Lugar donde se realiza la encuesta:** Proyecto Especial Tacna

**Ciudad:** Tacna

2019

**Fecha:** \_\_\_\_ de enero de

**Número de cuestionario:** \_\_\_\_.

#### Estimados colaboradores del Proyecto Especial Tacna:

El presente cuestionario tiene el propósito de determinar su percepción con respecto a la eficacia organizacional que tiene el Proyecto Especial Tacna, el cual es de carácter anónimo, por lo cual, lo invitamos a contestar con sinceridad, ya que la información sólo se utilizará para fines académicos. Se le invita a marcar con una "X" sobre la respuesta que se adecue mejor a su apreciación personal.

N°	ITEM	1 - Muy en desacuerdo	2 - En desacuerdo	3 Indiferente	4 - De acuerdo	5 - Muy de acuerdo
<b>Producción</b>						
1	Se realiza un planeamiento de las actividades de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.					
2	La entidad cuenta con medios de control de calidad en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.					
3	La entidad cuenta con medios de control de riesgos en los procesos de producción de los servicios que brinda el Proyecto Especial Tacna.					
4	Se siente augusto con la contribución que proporciona para el cumplimiento de las funciones que brinda la entidad donde labora.					
<b>Eficiencia</b>						
5	La entidad logra alcanzar los objetivos con el mínimo uso del recurso del tiempo sin sacrificar la					

	calidad de los servicios que brinda.					
6	El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la materia prima disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda.					
7	El PET logra alcanzar los objetivos garantizando la mano de obra disponible al mínimo costo sin afectar la calidad de los servicios que se brinda.					
8	Considerando que la eficacia es el logro de las metas y la eficiencia es la maximización de los recursos, afirma que es ideal que se opte como complemento la eficiencia de la eficacia.					
<b>Satisfacción</b>						
9	Considera que se encuentra en un alto grado de conformidad con respecto a las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo en el Proyecto Especial Tacna.					
10	Afirma que la organización satisface la demanda poblacional a través de la responsabilidad social, ética y voluntarismo.					
11	Considera que los proveedores del PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos.					
12	Considera que los prestadores de servicios que contrata el PET se encuentran satisfechos con los beneficios que reciben en los acuerdos establecidos.					
<b>Adaptabilidad</b>						
13	La organización tiene la capacidad de responder ante los cambios internos y externos que pueden influir en el cumplimiento de los servicios que brinda.					
14	La organización tiene la capacidad de responder a tiempo ante los problemas que pueden surgir en los indicadores de producción.					
15	La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la eficiencia de sus funciones.					
16	La entidad es capaz de reaccionar y dar respuesta ante los cambios internos y externos que pueden influir en la satisfacción de la demanda poblacional.					
<b>Desarrollo</b>						

17	El Proyecto Especial Tacna invierte en ella misma para incrementar su desarrollo y su capacidad de realización.					
18	La entidad ejecuta programas de capacitación y de desarrollo personal a los colaboradores para el cumplimiento de sus lineamientos estratégicos como las metas, objetivos y misión.					
19	La institución donde laboro invierte en la obtención de mejores materiales a fin de brindar mejores servicios de mayor calidad.					
20	La institución donde laboro invierte en mejoras de infraestructura a fin de brindar mejores servicios.					
<b>Supervivencia</b>						
21	Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad realiza con eficiencia la producción a través de sus servicios como los proyectos planificados.					
22	Para garantizar la supervivencia de la organización, considera que la entidad satisface eficientemente la demanda poblacional.					
23	Considera que el Proyecto Especial Tacna tiene la capacidad de adaptarse al cambio.					
24	Considera que el Proyecto Especial Tacna invierte en el desarrollo organizacional.					

¡Gracias!

## **Apéndice D**

### **Validación de Instrumentos**

Tacna,

Señor(a)

..... WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI .....

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el Título Profesional de INGENIERIA COMERCIAL....., de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable GESTIÓN LOGÍSTICA Y EFICACIA ORGANIZACIONAL....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

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

Atentamente,

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI  
 1.2. Grado Académico: MAGISTER  
 1.3. Profesión: LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESA  
 1.4. Institución donde labora: UPT - PACEM  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 ... Evaluación de la gestión logística en el Proyecto Especial Tacna  
 ... Evaluación de la eficacia organizacional en el Proyecto Especial Tacna.  
 1.7. Autor del instrumento: Evony Cecilia Fresia Ticona Canlla  
 1.8. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						27

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 27
- 3.2. Opinión: FAVORABLE ✓ DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 15-03-19

\_\_\_\_\_  
Firma

Tacna,

Señor(a)

.....FRANZEL REJAS GIGLIO.....

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el Título Profesional de INGENIERIA COMERCIAL....., de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable GESTION LOGISTICA Y EFICACIA ORGANIZACIONAL....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

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

Atentamente,

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): FILANILAN REJAS GUELIO  
 1.2. Grado Académico: MAESTRÍA  
 1.3. Profesión: Lic. ADMINISTRACION EMPRESAS  
 1.4. Institución donde labora: U.P.T. - FULM  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE  
 1.6. Denominación del Instrumento: Evaluación de la gestión logística en el Proyecto especial Tacna  
Evaluación de la Eficacia organizacional en el Proyecto especial Tacna  
 1.7. Autor del instrumento: Evony Cecilia Frezza Ticona Canlla  
 1.8. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						24

III. RESULTADOS DE LA VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

Tacna, 15-03-19



Firma

Tacna,

Señor(a)

.....  
MARIZOL ARÁMBULO AYALA

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el Título Profesional de INGENIERIA COMERCIAL..... de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable GESTIÓN LOGÍSTICA Y EFICACIA ORGANIZACIONAL....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

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

Atentamente,

---

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Arámbulo Ayala Manizol Candelaria  
 1.2. Grado Académico: Doctor en Administración  
 1.3. Profesión: Ing. Industrial  
 1.4. Institución donde labora: U.P.T.  
 1.5. Cargo que desempeña: Director de Escuela  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Evaluación de la Gestión logística en el proyecto Especial Taena  
Evaluación de la Eficacia organizacional en el Proyecto especial Taena  
 1.7. Autor del instrumento: Evany Cecilia Fresia Ticona Canlla  
 1.8. Carrera Profesional: Ingeniería Comercial

### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					27	

III. RESULTADOS DE LA VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 20 de marzo de 2019



\_\_\_\_\_  
Firma