



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de almacenamiento en el desempeño laboral de los
colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ordaya Bejar, Rosario del Pilar (orcid.org/0000-0001-6313-9876)

ASESORAS:

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid.org/0000-0003-3516-1982)

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico de todo corazón a mis amados padres Luisa y Néstor, a mis hermanas y sobrinos por su cariño y apoyo incondicional para realizarme profesionalmente, a mi querido hijo Daniel, porque cada sonrisa suya ilumina mis días, mi fuente de inspiración y deseos para continuar cumpliendo mis metas.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, mi padre Celestial, mi guía y fortaleza para seguir adelante, a la maestra Dra. Eliana Soledad Castañeda Núñez por compartir sus conocimientos y guiarme en el desarrollo de mi tesis, a mis compañeros del postgrado porque formamos un buen equipo, por su amistad y solidaridad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Variable gestión de almacenamiento y sus dimensiones	21
Tabla 2	Variable desempeño laboral y sus dimensiones.	22
Tabla 3	Determinación del ajuste de datos para el modelo si la gestión de almacenamiento influye en el desempeño laboral	23
Tabla 4	Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal.	24
Tabla 5	Pseudo R ² de la hipótesis general.	25
Tabla 6	Pseudo R ² de la dimensión Gestión de recepción de materiales y la variable Desempeño laboral.	26
Tabla 7	Pseudo R ² de la dimensión procesos operativos del almacén y la variable Desempeño laboral.	27
Tabla 8	Pseudo R ² de la dimensión gestión y custodia de inventarios y la variable Desempeño laboral.	28
Tabla 9	Pseudo R ² de la dimensión gestión de distribución de materiales y la variable Desempeño laboral.	29
Tabla 10	Pseudo R ² de la dimensión gestión de información y la variable Desempeño laboral.	30

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de almacenamiento sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023, en la que se observó atrasos en los procesos internos, incumplimiento de los objetivos trazados e incertidumbre ante el cumplimiento de las exigencias de sus operaciones. Fue realizada como una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y de nivel explicativa para lo cual fueron aplicados dos cuestionarios a una muestra de 40 colaboradores. En los resultados, se obtuvo que existe influencia significativa y positiva de la gestión de almacenamiento sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en un 68% ($\text{sig}=0,00$; $r^2=0,675$), existiendo dependencia entre ambas variables, es decir, la gestión de almacenamiento y sus dimensiones (recepción de materiales, procesos operativos del almacén, gestión y custodia de inventarios, distribución y gestión de información) sobre el desempeño de los colaboradores. Se concluyó que la gestión de almacenamiento interviene de forma significativa y positiva sobre el desempeño de los colaboradores en la entidad objeto de estudio, por lo que, al aplicar mejoras en los procesos y actividades diseñadas para la gestión de almacenamiento, se obtendrá un impacto positivo sobre el desempeño de sus colaboradores.

Palabras clave: gestión de almacenamiento, desempeño laboral, sector público.

ABSTRACT

The research aimed to determine the influence of storage management on the work performance of warehouse employees in a public entity, Lima-2023, in which delays were observed in internal processes, non-compliance with the objectives set and uncertainty regarding compliance with the demands of its operations. It was carried out as quantitative research, of non-experimental design and explanatory level for which two questionnaires were applied to a sample of 40 collaborators. In the results, it was obtained that there is a significant and positive influence of storage management on the work performance of warehouse employees in 68% (sig=0.00; r2=0.675), with dependence between both variables, that is, storage management and its dimensions (receipt of materials, warehouse operational processes, inventory management and custody, distribution and management of information) on the performance of employees. It was concluded that storage management intervenes significantly and positively on the performance of employees in the entity under study, so that, by applying improvements in processes and activities designed for storage management, a positive impact on the performance of its employees will be obtained.

Keywords: storage management, job performance, public sector.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, existe un interés creciente en cómo la gestión de almacenamiento afecta la mejora del desempeño laboral en las entidades públicas a raíz del empleo de actividades relacionadas con la gestión de almacenes (Agyabeng et al., 2020), tales como: innovación, la integración de tecnología en la gestión de procesos, la previsión de nuevas tendencias en reducción de costos de inventario y capacidad de respuesta. En este sentido, Felicio et al. (2021) investigaron el problema que enfrenta el área logística en organizaciones del sector público en Brasil, las cuales tienen la responsabilidad de cumplir con sus objetivos, mientras tienen que lidiar con un entorno dinámico y turbulento, además de restricciones presupuestarias; por ello, la presión por innovar y mejorar el desempeño laboral ha llevado a estas organizaciones a buscar métodos y herramientas de gestión más efectivas. En su estudio, los resultados evidenciaron que la introducción de un sistema de control de gestión tuvo un impacto positivo en los desempeños de los empleados.

De igual manera, Sabuhari et al. (2020) diagnosticaron un problema en los procesos logísticos en una entidad logística en Indonesia, en cual se observaba incumplimiento de los tiempos de entrega, poca motivación del personal, ausencia de un programa de formación de competencias y bajo nivel de adaptación a la cultura de la organización. El estudio halló que la flexibilidad en la gestión humana, las habilidades de los colaboradores y la satisfacción laboral afectaron positivamente el desempeño de los empleados.

Al respecto, Baruffaldi et al. (2019) y Utami et al. (2020) argumentaron que, frente al requerimiento del mejoramiento de las competencias del personal, la innovación y la capacitación son aspectos clave de las políticas de los desempeños laborales para el mejoramiento de la eficiencia de las funciones logísticas que incluyen procesos de almacén, mientras que Zhang et al. (2016) incluyeron factores adicionales como la incorporación de la dirección al proceso y las capacidades organizativas.

A nivel nacional, las instituciones públicas manifiestan limitaciones en cuanto a la formulación de políticas de desempeño de sus trabajadores en el campo de la logística o almacenamiento; Torres (2020) explicó que cuando en las instituciones públicas no se diseñan los procesos adecuados, se limita la capacidad de sus

trabajadores de alcanzar los niveles de desempeño esperados, lo que afecta las actividades de almacenamiento, los requerimientos y el manejo de los proveedores; en este sentido halló relación entre las actividades de recepción, distribución y trámite de documentos con las variables del desempeño laboral, mientras que (López, 2022) diagnosticó problemas relacionados con el incumplimiento de los estándares de los procesos logísticos, fallas en el proceso de suministros, y baja capacidad de gestión que afectaba los desempeños de los empleados; explicó en sus resultados que existe estrecha relación entre los diseños apropiados de los procesos de gestión logística para alcanzar la eficiencia y desempeño laboral del personal, lo que tiene impacto favorable en el logro de los objetivos.

A nivel local, se ha diagnosticado la situación actual de la Unidad Ejecutora objeto del estudio observando que no se cumple a cabalidad con los procedimientos establecidos en las normativa “Directivas para la gestión de los almacenamientos y las distribuciones de bienes muebles” (2021) y el Decreto Legislativo N° 1439 “Sistema Nacional de Abastecimiento” (2018) no se ha desarrollado un plan de capacitación y actualización al personal en gestión de almacenamiento, no se ha aprovechado al máximo los recursos del sistema de información ni se han aplicado criterios para agilizar los procesos de organización y localización de materiales, también denominados bienes muebles (MEF, 2021), que trae como consecuencia atrasos en los procesos internos, incumplimiento de los objetivos del área e incertidumbre ante el cumplimiento de las exigencias de sus operaciones.

De igual manera no se han actualizado las estrategias para reforzar los conocimientos competencias y conocimientos de los colaboradores de la logística de almacenamiento, lo que afecta su desempeño; no se han integrado los procesos de acuerdo con las necesidades de información y la incorporación de tecnología, lo que también produce retrasos en la facultad de respuestas de la empresa Además, existe el interés en la organización por disminuir en forma continua los niveles de bienes muebles almacenados, optimizando la capacidad de almacenamiento de la entidad, que permita una rotación adecuada de los materiales, disminuyendo considerablemente la posibilidad de roturas de inventario y asegurar la entrega de materiales en perfectas condiciones.

El problema general del estudio fue: ¿De qué manera la gestión de almacenamiento influye sobre el desempeño laboral de los colaboradores del

almacén en una entidad pública, Lima-2023?, por lo que se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera (a) la gestión de recepción de materiales (b) los procesos operativos del almacén (c) la gestión y custodia de inventarios (d) la gestión de distribución de materiales y (e) la gestión de información influye sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023?

El estudio se justificó desde la perspectiva teórica ya que se propuso la evaluación de dos variables claves para el éxito de la entidad objeto de estudio, como lo son el desempeño laboral y la gestión de almacenamiento; para de esta forma proponer acciones de mejora que contribuyan a incrementar la eficiencia; se justificó además metodológicamente ya que se propone una investigación de tipo causal explicativa que permita la validación de hipótesis a partir de la estructuración del componente teórico que sustente las propuestas de la investigadora. El estudio se considera importante desde la perspectiva práctica ya que le ofrecerá a la entidad pública información relevante que pueda ser útil para analizar el desempeño laboral y la toma de decisiones a partir del adecuado manejo de su gestión de almacenamiento.

El objetivo general fue: determinar la influencia de la gestión de almacenamiento sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023, y los objetivos específicos fueron: determinar la influencia de (a) la recepción de materiales (b) los procesos operativos del almacén (c) la gestión y custodia de inventarios (d) la gestión de distribución de materiales y (e) la gestión de información sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023.

Seguidamente la hipótesis general fue: existe influencia positiva y significativa de la gestión de almacenamiento sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023, por lo que las hipótesis específicas fueron: (a) existe influencia positiva y significativa de (a) la gestión de recepción de materiales (b) los procesos operativos del almacén (c) la gestión y custodia de inventarios (d) la gestión de distribución de materiales y (e) la gestión de información sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se hace referencia a Kellermayr et al. (2023) quienes elaboraron un estudio que tuvo como objetivo evaluar las aplicaciones y percepciones de los sistemas de gestión para los desempeños de las fuerzas laborales en las operaciones de almacenes. El estudio planteado tuvo las características de un enfoque cuantitativo, descriptivo y causal explicativa, para lo cual se diseñó una encuesta aplicada a una muestra de diez expertos en gestión logística en empresas en Alemania. Los resultados del estudio mostraron que los requisitos clave para una gestión de almacenamiento que promueva un buen desempeño del personal incluyen la descripción de los perfiles de calificación, los desempeños individuales de los trabajadores, las particularidades de pronósticos, las herramientas de simulación y optimización para encontrar las mejores soluciones posibles con la fuerza laboral dada, la planificación automatizada, así como la reducción y el manejo de cuellos de botella. Los autores concluyeron que, debido a la dinámica volátil del mercado y las demandas inciertas de los clientes, la necesidad de prácticas de almacenamiento flexibles y adaptables es especialmente urgente en la búsqueda del desempeño organizacional.

Goomas (2022) elaboró un estudio con la finalidad de examinar el uso de un sistema de gestión de almacenes (GA) dirigido por voz para aumentar el desempeño de los colaboradores en un entorno industrial. Fue realizado bajo un nivel causal explicativo y el enfoque cuantitativo. En sus resultados, el autor halló que la aplicación de recursos tecnológicos mejoró la productividad y el desempeño personal de modo que cada selector de pedidos ahora manejaba el rendimiento de sus unidades por hora después de cada asignación de pedido de tienda completada. El autor concluyó que, una vez implementado el indicador de productividad de rendimiento personal recientemente desarrollado, el desempeño del colaborador aumentó para igualar y superar los estándares laborales establecidos para tres zonas de almacén.

Mahroof et al. (2022) elaboraron una investigación para proponer un modelo sostenible para la gestión logística de almacenamiento en empresas del Reino Unido. El estudio tuvo las características de un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. En sus hallazgos identificaron cuatro factores críticos principales de éxito que sustentaron las prácticas de gestión de almacenamiento: (a) la

continuidad de las operaciones, (b) la reducción de desperdicios, (c) el enfoque de medición del desempeño y (d) el aprendizaje organizacional, que utilizó la ayuda de las tecnologías digitales para mejorar. Los autores concluyeron que la gestión eficiente de las operaciones de almacenamiento es importante para garantizar la disponibilidad de los artículos para la recolección y disminuir los costos operativos debido a la reposición, que pueden ser particularmente más altos en almacenes con artículos de rápido movimiento.

Nisawati y Chandra (2022) se realizó un estudio en la India para analizar los efectos de la motivación laboral y el estilo de liderazgo sobre el desempeño laboral (DL). Fue un estudio cuantitativo, causal explicativa con una muestra censal de 45 empleados de una empresa de tecnología, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios para medir las variables. Los resultados muestran una influencia de la motivación laboral y de liderazgo sobre el DL. Los autores concluyeron que hay un efecto significativo de la motivación sobre los rendimientos de los trabajadores, las finalidades de la empresa y viceversa, por lo que, si no se realiza una adecuada estrategia de motivación laboral, los empleados no trabajarán realmente con base en los estándares de desempeño propuestos.

Ramírez y Nazar (2021) desarrolló un estudio que clarificó el impacto de las particularidades del diseño desde un enfoque motivacional en el DL en empresas chilenas. La metodología fue de nivel causal explicativa, tipo cuantitativa en la cual se empleó un cuestionario a una muestra de 197 individuos para evaluar las percepciones respecto a los diseños de los trabajos y los desempeños individuales. Los resultados mostraron que los criterios de desempeño influyen de manera significativa sobre las dimensiones de desempeños contextuales, adaptativos y proactivos. Los autores concluyeron que la autonomía del trabajador cumple un efecto positivo mayor sobre el desempeño, con que se demuestra su capacidad predictiva sobre los desempeños laborales.

Zhang et al. (2019) elaboró una investigación para evaluar la influencia de la innovación gerencial y tecnológica de los procesos logísticos sobre el desempeño laboral, como factor mediador de la sostenibilidad. Fue realizada como un estudio explicativo, de nivel causal explicativo y de enfoque cuantitativo, para lo cual se elaboró un cuestionario aplicado a 304 directores ejecutivos y altos directivos de Pakistán. Los resultados muestran que las innovaciones gerenciales y tecnológicas

tienen una contribución significativa y positiva para la sostenibilidad y el desempeño laboral. La sostenibilidad media parcialmente la vinculación entre la innovación gerencial y los desempeños laborales y media parcialmente la vinculación entre la innovación tecnológica y los desempeños laborales. Los autores concluyen que, en un entorno altamente competitivo, la innovación gerencial y la innovación tecnológica deben recibir la debida atención para aumentar la sostenibilidad y sobrevivir a largo plazo.

A nivel nacional, López (2022) desarrolló un estudio destinado a esclarecer la relación entre la gestión logística y los desempeños laborales en las instituciones públicas a nivel municipal. En una muestra de 40 individuos se utilizó un enfoque cuantitativo con niveles de correlación y diseño no experimental. Los hallazgos del estudio detectaron relación significativa entre los procesos diseñados para la logística y las variables productividad del trabajo, calidad de vida y trabajo en equipo. La autora concluye que la calidad de vida en el trabajo es una consideración esencial para el desarrollo general de la fuerza laboral y un factor fundamental en los procedimientos mediante los cuales los gerentes de logística planifican acciones y logran resultados beneficiosos para la organización. Para ejecutarlos, debe concentrarse en ejecutar sus servicios de la mejor manera posible sin sentirse presionado.

Bejarano & Quispe (2021) se realizó un estudio para definir la vinculación entre la gestión logística y el desempeño de las empresas logísticas antes y después de la pandemia del COVID 19. La metodología reúne todas las características del método cuantitativo no experimental y transversal, para lo cual se elaboró una encuesta muestral a 32 operadores logísticos. Se mostró la relación entre la gestión logística y el desempeño del operador logístico. Los autores concluyen que existe una relación significativa entre la gestión logística postpandemia y el desempeño, y que los operadores logísticos se vieron en la necesidad de desarrollar medidas para enfrentar los problemas presentados en relación con la bioseguridad, el cumplimiento de los tiempos de entrega, la falta de capacitación y la escasez de recursos humanos.

Pastor y Rengifo (2021) elaboraron un estudio cuyo objetivo principal incluye una evaluación de la vinculación entre la administración estatal y las actividades de la organización en las unidades de evaluación y control ambiental. Fue realizada

como una investigación aplicada, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, para lo cual se realizó un cuestionario empleado a una muestra de 232 colaboradores. En el análisis descriptivo, se obtuvo un 54.7% de evaluación positiva alta en el desempeño de la administración pública; mientras que el 51.3% de los consultados percibió un nivel medio en los desempeños organizacionales. Además, se evidenció una vinculación entre las administraciones públicas y los desempeños organizacionales ($\rho=.402$, $p=>0.05$), al igual que se encontró relaciones en cada una de las dimensiones del desempeño. Los autores concluyeron demostrando el vínculo entre la gestión de iniciativa pública y el desempeño.

Torres (2020) desarrolló un estudio cuyo propósito fue establecer la vinculación entre los procesos de la coordinación logística y los desempeños de los trabajadores en una empresa pública. El enfoque utilizado fue cuantitativo de nivel explicativo no experimental, con la aplicación de un cuestionario a una muestra de 50 personas. En sus resultados, se halló influencias entre el proceso logístico y los desempeños laborales, por lo que la autora concluyó que el desempeño en el lugar de trabajo se complementa con un procedimiento de evaluación que incluye: (a) las mediciones del desempeño en función de las competencias individuales y su contribución; (b) las eficacias de los procesos de reclutamiento y selecciones de personales en una entidad pública y (c) garantizar que la entidad cuente con personal calificado para el desempeño de las funciones.

Vera (2020) desarrolló una investigación cuyo propósito fue proponer un modelo de gestión logística para incrementar las habilidades y los desempeños de los trabajadores en un centro educativo del sector público. El estudio fue de tipo aplicado, de nivel explicativo y de enfoque cuantitativo. Los resultados del estudio brindaron diversos elementos e indicadores que mejoran la información recopilada en el proceso de diagnóstico y ayudan a proponer un modelo de gestión basado en actividades, políticas claras y estrategias, como el trabajo de campo, la reducción de trámites y el aumento de la productividad para los grupos de interés, para mostrar mejoras luego de la implementación en áreas como la calidad de servicio al cliente, el nivel de respuesta de los trabajadores y la calidad de servicio. La autora concluye que existe una correlación directa entre el empleo de mejoras en los procesos logísticos y los desempeños de los trabajadores del centro educativo.

En cuanto a la teoría que sustenta la gestión de almacenamiento, esta se basa en un conjunto de criterios técnicos que predicen la calidad, eficiencias y eficacias de la realización de las políticas empresariales, lo que está estrechamente relacionado con la teoría organizacional desarrollada por Henri Fayol (Whitford et al., 2020). La teoría organizacional es el estudio social de la estructura y funciones de las organizaciones sociales, incluidas las empresas comerciales y públicas (McKay & Irwin, 2020). De acuerdo con Berber et al. (2020) el modelo teórico organizacional de Fayol incorporó como objeto de estudios aspectos de las empresas como divisiones del trabajo, autoridades y responsabilidades, unidades del mando, unidad de dirección y la subordinación del interés general al interés individual. Se vincula con la variable, en el sentido de que la gestión de almacenamiento es entendida como un grupo de decisiones y procedimientos de planificación y control, está organizada y dirigida por la complejidad de la tarea y la dinámica de sus participantes (Cross, 2019).

Con respecto a la definición de la primera variable, la gestión de almacenamiento es un componente del sistema logístico de una organización cuyo propósito es mejorar, controlar, guardar y registrar el flujo de materiales e información, para reducir las rutinas de trabajo y maximizar el uso de los recursos, tales como los espacios disponibles y el desempeño del personal (Mora, 2020). Dichos objetivos están directamente relacionados con el rendimiento del recurso humano, ya que la adecuada gestión de las actividades de almacén genera cambios en los procedimientos, las responsabilidades y la información generada en el proceso (Ayala et al., 2021).

La gestión de almacenes es un concepto que define las actividades organizadas para caracterizar, optimizar, controlar y documentar el flujo de materiales e información, reducir los trámites diarios y maximizar el uso del espacio disponible y realizar tareas relacionadas con la logística. (Rebelo et al., 2021); También es importante que, a través de estas estrategias, las empresas se esfuercen por reducir los márgenes de error, mejorar la logística de recepción, optimizar las áreas físicas, mejorar el servicio al cliente, aumentar la productividad de los colaboradores, la utilización del equipo y asegurar exactitud del inventario. (Pereira et al., 2019), para equilibrar la eficacia de los participantes en la red de suministro con el logro de las metas empresariales, particularmente en lo

relacionado con la reducción de costos (Karagiannis et al., 2022).

Los procedimientos orientados para la gestión de almacén están hechos para cumplir los requisitos particulares de cada organización, a partir del análisis de las características técnicas y los intereses de los actores participantes, lo que genera diferencia entre cada proceso entre las empresas (Çelik et al., 2022). A pesar de ello, los procesos organizativos presentan similitudes porque forman parte del flujo general en el intercambio de materiales. En vinculación con las dimensiones de la gestión de almacenamiento, Mora (2020) propuso un esquema multidimensional del cual se obtuvieron los indicadores de desempeño del área: (a) recepción de materiales; (b) procesos internos del almacén; (c) gestión y custodia de inventario; (d) gestión de las informaciones y (e) gestión de distribución y entrega de materiales.

En relación con la dimensión recepción de materiales, es esencial en el proceso de almacenamiento, ya que asegura que los productos sean recibidos de manera correcta. Para ello, es necesario que el almacén pueda verificar y confirmar la recepción de los productos correctos, en las cantidades acordadas, dentro del tiempo establecido y en las condiciones adecuadas (Mora, 2020). Este proceso garantiza la integridad de los productos y permite llevar un control preciso de las existencias en el almacén; es fundamental para mantener la eficiencia y calidad en la gestión de almacenamiento de una empresa (Cross, 2020). De lo contrario, todas las acciones posteriores se verán afectadas como consecuencia del incumplimiento. Recibir también significa transferir la responsabilidad de los bienes al almacén (Gyu et al., 2020).

Respecto a la dimensión procesos internos del almacén, es el movimiento de mercancías desde el lugar de recepción hasta el lugar óptimo de almacenamiento (Mora, 2020). El almacenamiento adecuado de mercancías tiene varias ventajas: almacenamiento más rápido y eficiente, transporte reducido, uso optimizado del espacio y provisión de condiciones de almacenamiento óptimas (Ayala et al., 2021).

En lo que concierne a la dimensión gestión y custodia de inventario es el proceso de almacén que controla las cantidades y condiciones de los productos en un almacén para cumplir con los pedidos de las unidades solicitantes (Mora, 2020). La evaluación de estas actividades está orientada a alcanzar mayor precisión, ya que los errores de inventario y las diferencias en los registros de las existencias

tienen impacto sobre los costos operativos y la satisfacción de los usuarios (Hansen et al., 2020). También incluye procesos como la separación de pedidos y el embalaje e identificación de órdenes de entrega.

Por otro lado, la dimensión gestión de la información es el registro y control mediante sistemas operativos electrónicos de las actividades de almacén; es un aspecto clave para lograr las finalidades de planificación y entregas de pedidos de manera eficiente, para controlar los movimientos de productos y materiales dentro del almacén y evaluar los tiempos de ejecución (Mora, 2020). El resultado principal de la gestión de información es la obtención de datos confiables que permitan tomar decisiones acertadas (Schmidt et al., 2019).

Finalmente, la dimensión gestión de distribución y entrega de materiales es el último proceso en el almacén y los puntos de partida del movimiento de la mercancía desde el almacén hasta el cliente o unidad de demanda (Mora, 2020). Un envío solo se considera exitoso si se recogió y cargó el pedido correcto, se envió al cliente indicado, se envió utilizando el método de envío correcto y se entregó de manera segura y a tiempo. Los procesos iniciales, como los pedidos, el almacenamiento, la recolección y el empaque, también son fundamentales para el éxito del envío, ya que afectan en gran medida si los pedidos se cumplen de manera precisa y segura. (Pereira et al., 2019).

En cuanto al desempeño laboral, se basa en la teoría de la autoeficacia planteado por Bandura en 1977, que estudió la importancia del sujeto y la percepción del individuo sobre sus facultades como los principales determinantes de los resultados exitosos (Bui, 2023); una creencia en la capacidad de un individuo para realizar las acciones necesarias para producir un desempeño particular. De manera similar, la teoría de la autoeficacia se enfoca explícitamente en cómo los individuos y las comunidades pueden empoderarse con un sentido de autodeterminación que facilita el logro de metas (Ferreira et al., 2023).

Conceptualmente, la variable desempeño laboral es un conjunto de comportamientos individuales dirigidos al logro de los objetivos de la organización, formando así el valor esperado de la efectividad de la organización en el logro de las metas, proporcionando y desarrollando productos y servicios de ventaja competitiva sostenible (Ramírez y Nazar, 2021). De manera similar, es una evaluación de qué tan bien un empleado realiza los deberes de su rol, realiza las

tareas requeridas y la manera cómo se comporta en el lugar de trabajo. Sus indicadores incluyen calidad, cantidad y eficiencia del trabajo.

De igual manera, con esta variable se miden la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la organización y cómo influyen en la mejora de la calidad, la toma de decisiones y el desarrollo general de la unidad organizacional (George et al., 2019). Es relevante, porque proporciona información clave respecto al funcionamiento de la organización como sistema conformado por personas y determina metas futuras (Dubbelt et al., 2019), implica la necesidad de establecer métodos de control y seguimiento para alcanzar estos objetivos y las formas en que los directivos pueden contribuir a su consecución más eficaz (Bashar et al., 2021).

Asimismo, los desempeños laborales son un comportamiento real que todos muestran como el rendimiento producido por los empleados de acuerdo con su rol en la organización. Según Nisawati y Chandra (2022), el desempeño es el resultado del trabajo que puede realizar una persona o un grupo dentro de una organización de acuerdo con sus asignaciones y responsabilidades para lograr los objetivos organizacionales; no violar la ley, seguir las reglas y la ética en asuntos legales.

El rendimiento es un factor clave para que una compañía pueda lograr sus finalidades. El rendimiento de los empleados es uno de los componentes más dominantes en el mejoramiento de los desempeños generales de la organización. Según Diamantidis y Chatzoglou (2019) hay tres factores principales que influyen en el rendimiento: (a) habilidades, que incluyen talentos, intereses, factores de personalidad; (b) esfuerzos dedicados, incluyendo motivación, ética laboral, asistencia, diseño de tareas; y (c) apoyo organizacional, incluyendo capacitación y desarrollo, equipo y tecnología, estándares de desempeño y administración y compañeros de trabajo. Para la operacionalización de esta variable, Ramírez y Nazar (2021) propusieron las siguientes dimensiones:

Desempeño individual es la evaluación de las acciones y comportamientos individuales de los empleados en relación con sus funciones laborales (Ramírez y Nazar, 2021). Esto resalta la importancia de considerar los aspectos conductuales y subjetivos de la calidad de vida laboral, así como su influencia en la motivación personal de los empleados para contribuir con el incremento de la productividad (Leitao et al., 2019).

Desempeño contextual es la evaluación para medir de qué manera el

ambiente organizacional, social y psicológico influye en el alcance de las finalidades (Ramírez y Nazar, 2021). Los desempeños contextuales consisten en condiciones de desempeño psicológico como voluntariedad, actividades opcionales, asistencia y motivación (Leitao et al., 2019); Meyers et al. (2020) definen los elementos del desempeño contextual como la ejecución de un esfuerzo adicional, desafiar su propia definición oficial de trabajo y haciendo un gran esfuerzo en nombre de la compañía, coordinación voluntaria con otros empleados, ayudarlos, obedecer las reglas de la organización, aceptación y compromiso, ser paralelo a los propósitos organizacionales y apoyar al equipo.

Desempeño de tarea es la evaluación de los resultados del trabajo desempeñado por los colaboradores en términos de calidad y cantidad; así como los conocimientos de las tareas y la amplitud de responsabilidades que son capaces de desarrollar (Ramírez y Nazar, 2021). El desempeño de la tarea es la responsabilidad del trabajo que pone en práctica las actividades que contribuyen a la base técnica de la organización, mediante la aplicación directa de procesos técnicos (Dubbelt et al., 2019). Para los desempeños de las tareas, rasgos como la competencia profesional, el entorno de trabajo adecuado, la definición clara de la tarea y las condiciones organizativas convenientes son cruciales (Aguiar et al., 2021). De esta manera, el desempeño de la tarea consiste en los comportamientos de rol del empleado definidos para alcanzar las finalidades de la compañía.

Desempeño adaptativo mide el nivel que el colaborador cuenta para enfrentar, dar respuesta o brindar apoyo a los cambios que surgen en la organización que podrían afectar su desempeño individual (Ramírez y Nazar, 2021). Las habilidades adaptativas incluyen las resoluciones creativas de problemas, los manejos de las incertidumbres, los aprendizajes de nuevas tareas, la demostración de adaptabilidad entre las personas y la gestión de crisis (Park y Park, 2019). El desempeño adaptativo de los empleados también puede conducir a resultados organizacionales como la gestión del cambio, el aprendizaje organizacional y el seguimiento de la expectativa cambiante del cliente y usuario (Marques & Vargas, 2019).

Desempeño proactivo mide la capacidad que el colaborador manifiesta de manera auto dirigida, de desarrollar comportamientos con la intención mejorar su desempeño, el cumplimiento en sus funciones o sus características individuales

hacia el futuro (Ramírez y Nazar, 2021). La actitud proactiva se define como una tendencia disposicional estable, con la que los empleados toman iniciativas consistentemente que los empleados proactivos demostrarán un mayor desempeño laboral (Zhang et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

El enfoque utilizado para el estudio correspondió con una investigación cuantitativa, que es una perspectiva de estudio que pretende generar conocimiento a través de la aplicación de análisis de datos numéricos métodos estadísticos (Bloomfield & Fisher, 2019). De esta manera, mediante un enfoque cuantitativo se obtuvieron instrumentos de recolección de información que validaron las hipótesis.

Por otra parte, el objeto del estudio estuvo enfocado a la adquisición del conocimiento, basado en un estudio de tipo básico. Se consideró así, para determinar la influencia de la gestión de almacenamiento sobre los desempeños laborales, orientado a la obtención de evidencia científica y no en la aplicación del conocimiento (Sheu & Chang, 2022)

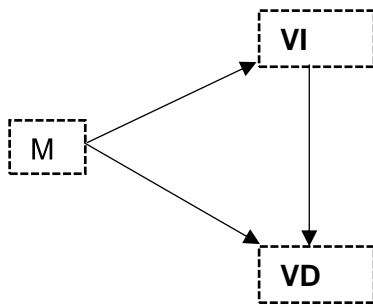
Diseño de Investigación

Es una investigación no experimental, estudio que no puede ser modificado por el investigador ni intervenir o manipular la variable independiente, al basarse en el análisis de la conducta de las variables estudiadas, tal como estas ocurren (Hernández et al., 2018).

El estudio fue de nivel explicativo, porque busca encontrar relaciones de causa y efecto, expresadas de forma estadística entre una variable independiente y una variable dependiente (Sheard, 2018); en este caso, la gestión de almacenamiento y el desempeño laboral. El corte de la investigación fue de tipo transversal, en vista de que la medición se realizó en un único tiempo (Taguchi, 2018); además fue un tipo observacional por que examina información de variables recolectadas en un tiempo determinado en una muestra de población o un subgrupo señalado (Amaro et al., 2019).

El método de aplicación fue hipotético deductivo. Conforme con Siponen y Klaavuniemi (2020), es un método cíclico de análisis y observación que se emplea para generar y demostrar explicaciones propuestas de problemas presentados en relación con un fenómeno de estudio o un grupo social. El objetivo del método es obtener conocimiento útil, en el sentido de que las causas se determinen de tal manera que se puedan hacer predicciones confiables sobre eventos futuros (Boeren, 2018).

Representación del diseño de investigación.



Nota: a partir de información de Hernández et al. (2018).

Donde

M = 40 colaboradores del almacén de una entidad pública, Lima-2023

VI = Gestión de almacenamiento

VD = Desempeño laboral

➔ = Gestión de almacenamiento y su influencia en el desempeño laboral

3.2 Variables y operacionalización

Variable gestión de almacenamiento

Definición conceptual. Componente del sistema logístico de una organización cuyo propósito es mejorar, controlar, guardar y registrar el flujo de materiales e información, para reducir las rutinas de trabajo y maximizar el uso de los recursos, tales como los espacios disponibles y el desempeño del personal (Mora, 2020).

Definición operacional. Se realizó mediante un cuestionario a los colaboradores del almacén en una entidad pública que tiene aspectos relacionados a las dimensiones siguientes: recepción de materiales, procesos internos del almacén, gestión de inventario, gestión de la información y gestión de distribución y entrega de materiales, que hace un total de 27 preguntas.

Indicadores. En recepción de materiales se tiene: (a) procedimiento, (b) calidad del proveedor, (c) tiempo de recepción, (d) entregas perfectas, (e) zona de recepción; procesos internos de almacén: (a) cumplimiento de entregas, (b) verificación, (c) ubicación de materiales, (d) entregas a tiempo, (e) capacitación, (f) recursos materiales; gestión y custodia de inventario: (a) inventarios parciales (b)

ajustes de inventario, (c) análisis de diferencias, (d) métodos de control, (e) condiciones de seguridad; gestión de la información (a) agilización de procesos, (b) registros, (c) confiabilidad de la información, (d) facilidad de uso, (e) soporte técnico; gestión de distribución y entrega de materiales: (a) planificación de los procesos, (b) identificación de las órdenes, (c) formatos de control, (d) zona de despacho y (e) separación de funciones.

Escala de Medición. Escala ordinal – Likert que es Nunca, Casi nunca, Algunas Veces, Casi siempre y siempre. El nivel será: alto 95-130 medio 59-94 y bajo 26-58. La escala utilizada en la recolección de información fue de tipo categórica, que es una escala que, mediante la creación de categorías o criterios de evaluación, clasifica y ordena datos, sin alterar el grado de variación entre ellos (Sheard, 2018).

Variable de Desempeño laboral

Definición conceptual. Es el conjunto de conductas individuales orientadas a cumplir metas y logros como consecuencia conforman el valor esperado de la organización para alcanzar la eficiencia de los objetivos, en las entregas del producto y servicio y en el desarrollo de la ventaja competitiva sostenible (Ramírez y Nazar, 2021).

Definición operacional. El cuestionario fue aplicado a los colaboradores del almacén, orientado a las dimensiones siguientes: desempeño individual, desempeño contextual, desempeño de tarea, desempeño adaptativo, desempeño proactivo de los colaboradores en el almacén en una entidad pública, Lima-2023.

Indicadores. desempeño individual: (a) complejidad del puesto (b) procedimientos, (c) soluciones de problemas, (d) variedad de habilidades, (e) especialización, (f) conocimiento, (g) comunicación; desempeño contextual (a) retroalimentación desde el puesto, (b) cumplimiento de responsabilidades, (c) colaboración, (d) trabajo en equipo, (e) identificación con la organización; desempeño de tarea: (a) autonomía de planificación de trabajo, (b) autonomía en la toma de decisiones, (c) autonomía en los métodos de trabajo, (d) variedad de las tareas, (e) significación de tareas; desempeño adaptativo: (a) manejo de la tensión en el trabajo, (b) esfuerzo en capacitación, (c) adaptabilidad interpersonal, (d)

reacción en situaciones de emergencia, (e) creatividad; desempeño proactivo: (a) trabajo voluntario, (b) entusiasmo, (c) participación en el cambio, (d) desarrollo profesional, (e) esfuerzo.

Escala de Medición. Escala ordinal – Likert que es Nunca, Casi nunca, Algunas Veces, Casi siempre y siempre. El nivel será alto 99-135 medio 64-98 bajo 27-63. El Anexo 1 muestra la matriz de operacionalización para ambas variables

3.3 Población, muestra y muestreo

De la población, se investiga a un grupo completo para obtener conclusiones respecto a un fenómeno específico, que tiene características en común por lo que pueden ofrecer información relevante para la investigación (Hernández et al., 2018). De esta manera, la población o unidad de investigación del presente estudio estuvo desarrollada por los colaboradores del almacén en una entidad pública, localizada en el distrito de Rímac, Lima Metropolitana, en un total de 40 personas, por lo que se considera una población censal, por lo que la unidad de análisis comprende a la totalidad de la población; es decir, la muestra final estuvo definida por 40 participantes.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Los datos para la obtención de los resultados se obtuvieron a través de la técnica de encuesta, que se obtiene a través de preguntas cerradas (Sheard, 2018). Esta técnica es una modalidad autogestionada ya que los datos incluidos en los formularios de recolección de información pueden ser llenados de manera autónoma por el colaborador.

Instrumentos

De esta manera, se eligió como instrumento un cuestionario, que consistió en un catálogo de interrogantes para recolectar datos específicos de un gran número de personas (Taguchi, 2018). De este modo, permitió recabar información para validar las hipótesis planteadas.

En el cuestionario A, para evaluar la gestión de almacenamiento en una entidad pública, cuyo nivel de cumplimiento estuvo elaborado en cinco (05) dimensiones como la recepción de materiales, procesos internos del almacén,

gestión y custodia de inventario, gestión de la información, así como la distribución y entrega de materiales, que consta de 26 preguntas suministrado a los colaboradores del almacén de una entidad pública, que fue desarrollado en un tiempo aproximado de 15 minutos.

En el cuestionario B, *evaluación del desempeño laboral del colaborador del almacén en una entidad pública* que midió el cumplimiento en base a cinco (05) dimensiones como son las buenas prácticas orientadas al desempeño individual, contextual, de tareas, adaptativo y proactivo de las actividades del colaborador del almacén en una entidad pública, que consta de 27 preguntas, fue desarrollado en un tiempo de 15 minutos. (Ver Instrumentos de recolección de información en Anexo 2)

Ambos cuestionarios, fueron entregados a los colaboradores del almacén, primero el de gestión de almacenamiento luego el de desempeño laboral, solicitándoles que su respuesta sea lo más honesto posible, que de tener alguna consulta no duden en realizarla, durante el proceso no hubo contratiempos.

Validez. Es la recopilación y análisis de datos, cuya precisión es medible por un instrumento (Hernández et al., 2018). Se realizó la validez mediante juicios de tres expertos integrado por una maestra en gestión pública, un temático y una metodóloga, que evaluaron los instrumentos de acuerdo con la construcción de las variables, dimensiones e ítems, en alineación con los objetivos del estudio, dictaminando que el uso de los instrumentos es aplicable. (ver validez del experto en Anexo 4),

Confiabilidad. La confiabilidad es la verificación de que, si logra la misma respuesta usando el mismo instrumento, es confiable. Del instrumento se obtienen resultados estables y consistentes es de lo que se trata la confiabilidad del estudio (Hernández et al., 2018). Por lo tanto, se aplicó la prueba piloto a una muestra seleccionada de diez (10) colaboradores del almacén de una entidad, por medio de los cuestionarios procesados usando el coeficiente de fiabilidad en el programa estadístico SPSSv.26, obteniendo los índices de confiabilidad, tal como se muestra en los Anexos 5 y 6.

El cuestionario para medir la variable independiente manifestó un valor de 0.823 en el Alfa de Cronbach, con lo que demuestra la confiabilidad del instrumento (Ver detalles en Anexo 7) y el Alfa de Cronbach para definir la confiabilidad del

instrumento de la variable dependiente manifestó un valor de 0.927, lo que se demuestra la confiabilidad del instrumento (Ver detalles en Anexo 8).

3.5 Procedimientos

Para el estudio se procedió de la forma siguiente: se redactaron y validaron los instrumentos; se hizo entrega de los protocolos de validación a expertos para su evaluación conforme a la matriz de consistencia y de operacionalización. Seguidamente se hizo entrega del consentimiento informado a los colaboradores de la unidad de estudio (Ver Anexo 3). Finalmente, se hizo entrega del cuestionario A y al término se le entregó el cuestionario B, informándoles que es importante la honestidad y sinceridad en sus respuestas. Finalmente, el investigador verificó los instrumentos a fin de evitar inconsistencias en el llenado, necesarios para ser procesados estadísticamente. Para el desarrollo del trabajo de campo la entidad autorizó la aplicación de los instrumentos, pero solicitó mantener en reserva su identificación legal. La recolección de información se realizó el día 29 de mayo de 2023.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para esta fase se empleó el estadígrafo SPSS, versión 26, mediante el cual se elaboraron tablas de frecuencias estadísticas, las cuales fueron analizadas e interpretadas (Ver Anexo 9). Concluida la etapa de los cuestionarios, se hizo uso de la base de datos para aplicación de la prueba de normalidad, los criterios de ajuste de modelo, modelo de regresión ordinal con índices de Pearson y desviación, e índices de bondad de ajuste y pruebas de influencia de Nagelkerke.

3.7 Aspectos éticos

Durante el desarrollo del estudio se tuvo en cuenta los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y equidad. Respecto a la beneficencia, se cumplió con el objetivo de la investigación, para que los resultados del estudio sean empleados como una herramienta para analizar y mejorar la institución pública. El principio de no maleficencia, se obtuvo el apoyo informativo y se mantuvo la confidencialidad de los participantes a través de los consentimientos informados. Sobre el principio de autonomía, se mantuvo la garantía del derecho del participante para participar o no de la investigación cuando lo desee, en la fase

de aplicación de los instrumentos. Asimismo, el principio de la equidad fue aplicado a los participantes en iguales condiciones, independientemente de su nivel en la entidad u otras prácticas discriminatorias la fase de aplicación de los instrumentos.

III. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivos

Variable Gestión de Almacenamiento

En la Tabla 1 se aprecia que el resultado relacionado con esta variable, de acuerdo con las percepciones de los encuestados, el 20% están en el nivel alto, 63% en el nivel medio y 17% en el nivel bajo, lo que indica que la gestión de almacenamiento no ha alcanzado altos niveles de cumplimiento en la entidad.

En relación con las dimensiones de esta variable, los resultados relacionados con la recepción de materiales muestran una aceptación en el nivel alto por parte de los encuestados que se ubica en el 25%, mientras que en el nivel medio se ubica el 55%, a la vez que el 20% ubica sus percepciones en el nivel bajo. Respecto a la dimensión denominada procesos internos de almacén, 20% de los encuestados ubicaron sus respuestas en el nivel de aceptación alto, mientras que 68% la ubicaron en el nivel medio y 12% en el nivel bajo. De manera similar a las anteriores dimensiones, la gestión de custodia de inventario muestra que las percepciones del encuestado se posicionan en el nivel alto en 20%; mientras que en nivel medio se ubica la mayoría de los encuestados, que comprende 63% mientras que 17% ubican sus respuestas en el nivel bajo. Asimismo, respecto a la gestión de información, 43% de las personas encuestadas ubicaron sus respuestas en el nivel alto, el 40% respondió en el nivel medio y 17% se ubicaron en el nivel bajo. Finalmente, la dimensión de la variable gestión de distribución y entrega de materiales, el 65% respondió con un nivel alto, mientras que en el nivel medio se ubicó 12% de las respuestas y en el nivel bajo 23%.

Tabla 1

Variable gestión de almacenamiento y sus dimensiones.

Nivel	Gestión de almacenamiento		Recepción de materiales		Procesos internos del almacén		Gestión de custodia e inventario		Gestión de la información		Gestión de distribución y entrega de materiales	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Alto	8	20%	10	25%	8	20%	8	20%	17	43%	26	65%
Medio	25	63%	22	55%	27	68%	25	63%	16	40%	5	12%
Bajo	7	17%	8	20%	5	12%	7	17%	7	17%	9	23%
Totales	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Variable Desempeño Laboral

Los resultados relacionados con esta variable presentados en la Tabla 2 muestran un nivel de desempeño alto por parte del personal en 73%, mientras que a nivel medio se ubica en 10% y el nivel bajo 17%. De esta manera se puede interpretar que los niveles de desempeño laboral en la organización se encuentran en niveles altos, aunque se aprecian oportunidades de mejora partiendo del resultado alcanzado. En el estudio descriptivo de las dimensiones de esta variable se obtuvo que, en asociación con el desempeño individual, los resultados a partir de las percepciones de las personas encuestadas ubican las respuestas en un nivel alto con 83% y en el nivel bajo con 17%. En cuanto al desempeño contextual de los trabajadores en el almacén de la unidad de investigación 53% de los consultados posicionó sus respuestas en un nivel alto de desempeño mientras que 30% las ubicaron en el nivel medio y 17% en el nivel bajo. En cuanto al desempeño de tarea, el resultado a partir de las percepciones de las personas encuestadas ubica las respuestas en el nivel alto en 70% y en el nivel medio en 30%. En cuanto al desempeño adaptativo de los trabajadores en el almacén de la unidad de investigación 68% de los encuestados ubicaron sus respuestas en un nivel alto de desempeño mientras que 15% las ubicaron en el nivel medio y 17% en el nivel bajo. Finalmente, en el análisis del resultado relacionado con el desempeño proactivo, se consiguió que el 73% de los trabajadores ubican su desempeño en un nivel alto, 10% en el nivel medio y 17% en el nivel bajo.

Tabla 2

Variable desempeño laboral y sus dimensiones

Nivel	Desempeño laboral		Desempeño individual		Desempeño contextual		Desempeño de tarea		Desempeño adaptativo		Desempeño proactivo	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Alto	29	73%	33	83%	21	53%	28	70%	27	68%	29	73%
Medio	4	10%	0	0%	12	30%	12	30%	6	15%	4	10%
Bajo	7	17%	7	17%	7	17%	0	0%	7	17%	7	17%
Totales	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

4.2 Análisis Inferencial

En la Tabla 3 se expone que presenta una asociación entre las variables. De esta manera, se considera 224.969 como valor de Chi cuadrado, con un p valor de 0.000 siendo inferior a 0.05, en consecuencia, se define que la gestión de almacenamiento influye en el desempeño laboral del colaborador del almacén.

Tabla 3

Determinación del ajuste de datos para el modelo si la gestión de almacenamiento influye en el desempeño laboral

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmos de la verosimilitudes -2	Prueba de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	31,035			
Final	28,065	224.969	3	,000

Función de enlace: Logit

Por otra parte, en la Tabla 4 se expone que p valor es 0,000, siendo inferior a 0.05, en consecuencia, se define que la gestión de almacenamiento influye en el desempeño laboral del colaborador del almacén en una entidad pública, Lima-2023.

Tabla 4

Determinación de las variables para el modelo de regresión ordinal

Bondad de ajuste				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Pearson	7,661	8	,000	
Desvianza	10,381	8	,000	

Función de enlace: Logit.

Prueba de hipótesis general

Asimismo, en la Tabla 5 se observa que el índice Nagelkerke presenta un valor de ,583, lo cual indica que el modelo de regresión ordinal es considerable para explicar la hipótesis general. Se concluye que existe una significativa dependencia del 58.3% entre la variable gestión de almacenamiento y la variable desempeño laboral del personal del almacén, lo que confirma la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

Tabla 5

Pseudo R² de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,675
Nagelkerke	,583
McFadden	,633

Función de enlace: Logit.

Prueba de la hipótesis específica 1

En la Tabla 6 se indica que el índice Nagelkerke presenta un valor de ,646, lo cual indica que el modelo de regresión ordinal es considerable para explicar la influencia que valida la hipótesis. Este valor sugiere que la Gestión de recepción de materiales influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública en Lima-2023, con una influencia del 64.6%.

Tabla 6

Pseudo R² de la dimensión Gestión de recepción de materiales y la variable Desempeño laboral.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,542
Nagelkerke	,646
McFadden	,318

Función de enlace: Logit.

Prueba de la hipótesis específica 2

En la Tabla 7, se observa que el índice Nagelkerke tiene un valor de ,546, lo cual indica que el modelo de regresión ordinal es considerable para explicar la influencia planteada en esta hipótesis. Este valor sugiere que los procesos operativos del almacén tienen una influencia significativa en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad pública en Lima-2023, con una influencia del 54.6%.

Tabla 7

Pseudo R² de la dimensión procesos operativos del almacén y la variable Desempeño laboral

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,542
Nagelkerke	,546
McFadden	,418

Función de enlace: Logit.

Prueba de la hipótesis específica 3

En la Tabla 8, se puede observar que el índice Nagelkerke tiene un valor de ,446, lo cual indica que el modelo de regresión ordinal es significativo para explicar la influencia propuesta en esta hipótesis. Este valor sugiere que la gestión y custodia de inventarios tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los colaboradores en una entidad pública en Lima-2023, con una influencia del 44.6%.

Tabla 8

Pseudo R² de la dimensión gestión y custodia de inventarios y la variable Desempeño laboral

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,642
Nagelkerke	,446
McFadden	,318

Función de enlace: Logit.

Prueba de la hipótesis específica 4

En la Tabla 9 se muestra que el índice Nagelkerke muestra un valor de influencia de ,514 con lo que se define que el modelo de regresión ordinal llega a ser considerable para dar explicaciones a la influencia planteada en la hipótesis en 51,4% para señalar que la gestión de distribución de materiales influye significativamente en el desempeño laboral del colaborador del almacén en una entidad pública, Lima-2023.

Tabla 9

Pseudo R² de la dimensión gestión de distribución de materiales y la variable Desempeño laboral

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,552
Nagelkerke	,514
McFadden	,218

Función de enlace: Logit.

Prueba de la hipótesis específica 5

En este caso, en la Tabla 10 se muestra que el índice Nagelkerke muestra un valor de influencia de ,582 con lo que se define que el modelo de regresión ordinal llega a ser considerable para dar explicaciones a la influencia planteada en la hipótesis en 58,2% para señalar que la gestión de información influye significativamente en el desempeño laboral del colaborador del almacén en una entidad pública, Lima-2023.

Tabla 10

Pseudo R² de la dimensión gestión de información y la variable Desempeño laboral.

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,668
Nagelkerke	,582
McFadden	,325

Función de enlace: Logit.

IV. DISCUSIÓN

Los instrumentos utilizados fueron efectuados a una población censal de 40 personas que laboran en una entidad pública del almacén, presentando la autorización del Jefe de Almacén, se precisa que previo a la encuesta se contó con la autorización de los encuestados, quienes firmaron los consentimientos informados, posterior a ellos se hizo la entrega de los cuestionarios, siendo aplicadas simultáneamente a todo el personal, a los que se encontraban físicamente en el almacén y al personal que se encontraba de comisión de servicio en otras zonas cumplimiento con el cronograma de trabajo, a ellos se le hizo entrega de los documentos en forma virtual. Como parte de la revisión a los cuestionarios se detectó a dos personas que no llenaron algunas preguntas, pero habiendo hecho de conocimiento que hubo dos personas que no contestaron las preguntas se logró finalmente ubicar a los dos colaboradores que olvidaron contestar algunas preguntas, pudiendo culminar las encuestas a los 40 participantes.

En lo que corresponde con el objetivo general, se halló que existe influencia positiva y significativa de la gestión de almacenamiento sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023, por lo tanto, se comprobó a través de la hipótesis planteada, que existe un grado de dependencia de forma significativa entre la primera variable sobre la segunda variable en un 58% con lo que se confirma que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa.

Este resultado concuerda con el hallazgo del análisis de Kellermayr et al. (2023), quienes respaldan la importancia de ciertos elementos clave en la gestión de almacenamiento para promover un buen desempeño del personal. Estos incluyen la descripción detallada de perfiles de calificación, las evaluaciones de los desempeños individuales del colaborador, el análisis de características de pronóstico, el uso de herramientas de simulación y optimización para encontrar las mejores soluciones con la fuerza laboral disponible, la planificación automatizada y la identificación y manejo de posibles cuellos de botella. Asimismo, el estudio de Ramírez & Nazar (2021) resalta la influencia significativa del criterio de desempeño en las dimensiones de desempeños contextuales, adaptativos y proactivos. Específicamente, se encontró que la autonomía del trabajador tiene un efecto positivo mayor sobre el desempeño, lo que indica su capacidad predictiva en

términos de desempeño laboral.

Por otra parte, el estudio de Pastor & Rengifo (2021) reveló una relación entre las gestiones administrativas públicas y los desempeños organizacionales en una dependencia de evaluaciones y fiscalizaciones ambientales. Este hallazgo destaca la importancia de una gestión adecuada en el contexto público para impulsar un desempeño organizacional efectivo. En general, estos estudios respaldan la idea de que una gestión de almacenamiento bien estructurada y efectiva, con enfoque en el desempeño individual, criterios de desempeño claros y una gestión administrativa adecuada, puede tener una influencia positiva en los desempeños laborales y organizacionales en una entidad pública.

En lo que corresponde con el primer objetivo específico, se obtuvo que presenta influencia positiva y significativa de la gestión de recepción de materiales sobre el desempeño laboral en una entidad pública, Lima-2023, por lo tanto, se comprobó a través de la hipótesis planteada, que existe un grado de dependencia de forma significativa entre la gestión de recepción de materiales sobre el desempeño laboral en un 65% con lo que se confirma que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa. Los resultados obtenidos en el estudio coinciden con los hallazgos de Nisawati y Chandra (2022), quienes también encontraron que la motivación laboral y el liderazgo afectan de modo significativo el desempeño de los colaboradores en la fase de recepción de materiales. Según su investigación, se encontró que las motivaciones desempeñan un papel crucial en el rendimiento de los colaboradores, así como en el logro de los objetivos organizacionales. Estos hallazgos respaldan la importancia de la motivación y el liderazgo en el ámbito laboral, ya que influyen en la forma en que los colaboradores se comprometen con su trabajo, se esfuerzan por alcanzar metas y contribuyen al éxito general de la organización.

Además, se destacó que una estrategia adecuada de motivación laboral es fundamental para que los colaboradores trabajen de acuerdo con los estándares de desempeño establecidos para la recepción de materiales. Por otro lado, el estudio realizado por Bejarano y Quispe (2021) reveló una asociación significativa entre la gestión logística y el desempeño después de la pandemia. Los operadores logísticos se enfrentaron a diversos desafíos relacionados con la bioseguridad, el cumplimiento de los plazos de entrega, la escasez de recursos humanos y la falta

de capacitación. Estos hallazgos resaltan la importancia de adaptar la gestión logística a las nuevas circunstancias y tomar medidas para abordar los problemas surgidos durante la crisis. Estos resultados refuerzan el criterio de que la motivación laboral, el liderazgo y la gestión logística son factores clave que impactan en el desempeño tanto a nivel individual como organizacional. Es esencial prestar atención a estos aspectos y desarrollar estrategias adecuadas para motivar a los colaboradores, enfrentar los desafíos logísticos y garantizar un desempeño óptimo en las entidades públicas.

En lo que corresponde con el segundo objetivo específico, se evidenció que se presenta influencia positiva y significativa de los procesos operativos del almacén sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023, se comprobó a través de la hipótesis planteada, que existe un nivel de dependencia significativa entre los procesos operativos del almacén sobre el desempeño laboral en un 55% con lo que se confirma que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa.

En alineación con estos hallazgos, estudio realizado por Mahroof (2019) identificó cuatro componentes significativos para el éxito de los procesos operativos la gestión de almacenamiento: (a) continuidad de las operaciones: Es fundamental asegurar que, las operaciones de almacenamiento se realicen de manera continua y sin interrupciones. Esto implica contar con un flujo eficiente de materiales, una adecuada planificación de inventario y la implementación de medidas para prevenir y mitigar posibles interrupciones en el proceso; (b) reducción de desperdicios: La gestión de almacenamiento debe estar orientada a minimizar los desperdicios y las pérdidas en el proceso. Esto implica evitar el almacenamiento excesivo de materiales, reducir la obsolescencia de inventario y optimizar el uso del espacio de almacenamiento; (c) enfoque en la medición del desempeño: Es importante contar con indicadores y métricas para evaluar el desempeño del almacenamiento y (d) aprendizaje organizacional, ya que la gestión de almacenamiento debe promover el aprendizaje continuo y la mejora constante.

Sin embargo, Torres (2020) resaltó la importancia de complementar el desempeño laboral con un proceso de evaluación adecuado en una entidad pública. Esto implica medir el desempeño en función de las competencias individuales y su contribución, así como evaluar las eficacias del procedimiento de

reclutamiento y selecciones del personal. Asimismo, se hizo énfasis en las necesidades de contar con personal calificado para el desempeño de las funciones específicas. Estos hallazgos destacan la importancia de tener en cuenta tanto los aspectos operativos de la gestión de almacenamiento (como la continuidad de las operaciones y la reducción de desperdicios) como los aspectos relacionados con las gestiones del talento (como la valoración de los desempeños y la adecuación del personal). Ambos aspectos son fundamentales para lograr un desempeño laboral óptimo en una entidad pública.

En lo que corresponde con el tercer objetivo específico, se halló que presenta influencia positiva y significativa de la gestión y custodia de inventarios sobre el desempeño laboral del colaborador del almacén en una entidad pública, Lima-2023, ya que se comprobó a través de la hipótesis planteada, que existe un nivel de dependencia significativa entre la gestión y custodia de inventarios sobre el desempeño laboral en un 45% con lo que se confirma que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa. Este resultado coincide con el hallazgo del estudio de Mahroof (2019) quien demostró el valor de una gestión eficiente de la operación de almacenamiento para garantizar la disponibilidad de los artículos y reducir los costos operativos asociados a la reposición. Esto es especialmente relevante en almacenes con artículos de rápido movimiento, donde los costos de reposición pueden ser más altos. Estos hallazgos resaltan la necesidad de implementar prácticas efectivas de gestión de almacenamiento para potenciar los rendimientos y la eficiencia en la disponibilidad de los artículos almacenados.

Por otro lado, el estudio realizado por Vera (2020) encontró que existía una influencia directa entre la implementación de mejoras en el proceso logístico y los desempeños de los colaboradores en una entidad. Para lograr esto, se destacaron algunas prácticas y estrategias que fueron efectivas: (a) implementación de modelos de gestión basados en estrategias claras, actividades bien definidas y políticas concretas fue crucial para mejorar los desempeños de los colaboradores. Estos modelos proporcionan una estructura y dirección clara para las actividades logísticas, lo que permite una mejor planificación y ejecución de las tareas; (b) la incorporación de prácticas de trabajo de campo, como la observación directa de las actividades logísticas y la participación en ellas, puede mejorar la comprensión de

los procesos y las necesidades de los colaboradores; (c) reducción de trámites: La simplificación de los trámites y procedimientos logísticos puede tener un impacto positivo en los desempeños de los colaboradores. Al eliminar o reducir la burocracia innecesaria, se agilizan los procesos y se minimizan los obstáculos que pueden afectar la eficiencia y la motivación de los colaboradores, y (d) aumento de la productividad: La implementación de mejoras en los procesos logísticos tiene como objetivo incrementar la productividad de los diferentes grupos de interés.

En lo que corresponde con el cuarto objetivo específico, se halló que presenta influencia positiva y significativa de la gestión de distribución de materiales sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023, ya que se comprobó a través de la hipótesis planteada, que existe dependencia significativa entre la gestión de distribución de materiales sobre el desempeño laboral en un 51% con lo que se confirma que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa. Es interesante observar que los resultados del estudio de López (2022) respaldan la importancia de los procesos de distribución de materiales en relación con variables clave como las productividades laborales, la calidad de vida y el trabajo en equipo. Este hallazgo sugiere que la calidad de vida tiene una influencia significativa en los desempeños del colaborador y en el resultado general de la organización. Esto hace referencia a las condiciones laborales, los entornos físicos y sociales, así como a los aspectos psicológicos y emocionales que afectan el bienestar de los colaboradores en su lugar de trabajo.

En lo que corresponde con el quinto objetivo específico, se obtuvo que presenta influencia positiva y significativa de la gestión de información sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023, ya que se comprobó por medio de la hipótesis planteada, que existe un grado de dependencia de forma significativa entre la gestión de información sobre el desempeño laboral en un 58% con lo que se confirma que la asociación entre las variables es estadísticamente significativa.

En este sentido, los resultados se alinean con los hallazgos del estudio realizado por Goomas (2022) respalda la idea de que la aplicación de recursos tecnológicos puede tener una influencia positiva en la productividad y los desempeños laborales, especialmente en el contexto de la gestión logística. De

acuerdo con el autor, la implementación de tecnología en los procesos logísticos puede ofrecer varias ventajas: (a) mejora de la eficiencia: La tecnología puede automatizar tareas y agilizar los procesos, lo que tiene efectos favorables la eficiencia. Los sistemas automatizados pueden realizar actividades repetitivas de manera más rápida y precisa que los métodos manuales, lo que permite ahorrar tiempo y recursos; (b) control y seguimiento: la tecnología proporciona herramientas paramonitorear las tareas logísticas. Mediante el uso de sistemas de monitoreo y seguimiento, los colaboradores pueden tener una visibilidad en tiempo real de las actividades que realizan y su rendimiento. Esto les permite realizar ajustes y mejoras continuas en su trabajo; (c) motivación y mejora del desempeño, que puede tener un efecto motivador en los colaboradores.

Por ejemplo, en el caso mencionado de los seleccionadores de pedidos, el monitoreo del rendimiento por hora les brinda retroalimentación inmediata sobre su desempeño y les permite establecer metas y objetivos claros. Esto puede incentivar a los colaboradores a esforzarse más y mejorar sus desempeños, lo que a su vez aumenta la productividad. Como aporte, el estudio resalta que la incorporación de tecnología en la gestión logística puede favorecer la productividad y los desempeños laborales. La tecnología de información mejora la eficiencia, permite controlar y seguir el desarrollo de las tareas y puede motivar a los colaboradores a mejorar su rendimiento.

Además, los resultados de Zhang et al. (2019) respaldan la idea de que tanto la innovación gerencial como la tecnológica pueden tener una influencia positiva en el desempeño laboral. La innovación gerencial implica las implementaciones de nuevos métodos en la gestión de la organización, en tanto que las innovaciones tecnológicas se refieren a las adopciones de nuevas tecnologías y herramientas en los procesos de trabajo. Ambas formas de innovación pueden beneficiar a mejorar las eficiencias, la calidad y las capacidades de respuesta de la organización, de esta manera, posee una influencia positiva en los desempeños laborales. En resumen, los estudios de Goomas (2022) y Zhang et al. (2019) destacan la importancia de la aplicación de recursos tecnológicos, las innovaciones gerenciales y tecnológicas, y la sostenibilidad en el contexto de las gestiones logísticas y su impacto en los desempeños laborales. Este hallazgo respalda el criterio de que la adopción de prácticas innovadoras y tecnológicas puede generar mejoras.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En lo que corresponde con el objetivo general, la gestión de almacenamiento influye de forma positiva y significativa sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023 en un 58%, para confirmar que la gestión de almacenamiento eficiente y efectiva proporciona un entorno de trabajo organizado, facilitando la ubicación y acceso rápido a los recursos necesarios, lo que a su vez mejora la productividad y desempeño laboral de los colaboradores en el almacén de una entidad pública.

Segunda. La gestión de recepción de materiales influye de forma positiva y significativa sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023 en un 65%. De esta manera, una gestión eficiente de recepción de materiales garantiza una adecuada organización y control de los recursos entrantes, lo cual agiliza los procesos de trabajo y minimiza errores. Esta mejora en la gestión se refleja en un mayor desempeño laboral.

Tercera. Los procesos operativos del almacén influyen de forma positiva y significativa sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023 en un 55%. Por ello, una adecuada gestión de los procesos operativos del almacén garantiza una mayor eficiencia en las tareas diarias, lo cual impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Una mejor organización, flujo de trabajo y optimización de recursos contribuyen a un rendimiento óptimo en la entidad pública.

Cuarta. La gestión y custodia de inventarios influye de forma positiva y significativa sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023 en un 45%. Así, una gestión eficiente y precisa de los bienes muebles en el almacén permite un mejor control de los recursos, evitando pérdidas y agilizando la disponibilidad de los materiales necesarios. Esto impacta positivamente en el desempeño laboral al reducir tiempos de búsqueda, minimizar errores y promover una mayor productividad.

Quinta. La gestión de distribución de materiales influye de forma positiva y significativa sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023 en un 51%. Al crearse un entorno de trabajo seguro se reducen los riesgos de daños o pérdidas de los recursos necesarios para realizar las tareas, lo que incluye la planificación y coordinación adecuada de los procesos de distribución, aspectos que contribuyen a mantener un flujo de trabajo constante y evitar retrasos en la entrega de productos a los clientes internos o externos.

Sexta. La gestión de información influye de forma positiva y significativa sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023 en un 58%. Por ello, un acceso fluido a la información mejora la eficiencia y la toma de decisiones de los colaboradores, lo que impacta positivamente en su desempeño laboral. Además, una comunicación fluida y precisa asegura que se comprendan los requisitos y las fechas de entrega.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal directivo y líderes de las áreas relacionadas con la gestión de almacenamiento de la entidad pública objeto de estudio:

Primera. Establecer programas de capacitación y desarrollo personalizados para los colaboradores del almacén, enfocados en fortalecer sus habilidades técnicas y competencias relacionadas con el almacenamiento y la logística. Asimismo, desarrollar sistemas de reconocimiento y recompensas que incentiven el desempeño individual sobresaliente y promuevan las motivaciones y los compromisos del colaborador.

Segunda. Optimizar las comunicaciones y las coordinaciones entre los distintos departamentos y áreas de la entidad pública para asegurar una integración efectiva de las actividades de almacenamiento y logística. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo, donde se promueva los intercambios de conocimientos y las cooperaciones entre los colaboradores del almacén y otros equipos de trabajo.

Tercera. Actualizar los procedimientos de manera clara y estandarizada para las operaciones de almacenamiento, incluyendo la recepción, clasificación, almacenamientos y distribuciones de los productos; además de mejorar los sistemas de seguimiento de la calidad en el empleo de los productos almacenados, asegurando que se cumplan los estándares y requisitos.

Cuarta. Fomentar la capacidad de adaptación y flexibilidad de los colaboradores del almacén frente a los cambios y desafíos del entorno, brindando oportunidades de formación continua y promoviendo una mentalidad de mejora continua. De igual manera, crear formas de retroalimentación y análisis de errores, permitiendo a los colaboradores aprender de las experiencias y aplicar mejoras en sus tareas diarias.

Quinta. Incentivar la proactividad y capacidad de innovación de los colaboradores del almacén para definir oportunidades de mejora en los procesos de almacenamientos y logística; además de promover las participaciones del colaborador en las tomas de decisiones relacionadas con la gestión de almacenamiento, brindándoles espacios para compartir ideas y sugerencias de mejora.

REFERENCIAS

- Aguiar, T., Nguyen, H., Araujo, Y., & Sanabria, J. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94(1), 102868. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102868>
- Agyabeng, Y., Ahenkorah, E., Afum, E., Dacosta, E., & Tian, Z. (2020). Green warehousing, logistics optimization, social values and ethics and economic performance: the role of supply chain sustainability. *The International Journal of Logistics Management*, 31(3), 549–574. <https://doi.org/10.1108/IJLM-10-2019-0275>
- Amaro, P., Carvalho, A., & Sousa, R. (2019). Lean Thinking: A Transversal and Global Management Philosophy to Achieve Sustainability Benefits. In *Lean Engineering for Global Development*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-13515-7_1
- Ayala, P., Horna, J., Cabel, J., & Raymundo, C. (2021). Model for Optimization of Spaces Through the Redistribution of Warehouse and Application of Lean Logistics to Reduce Service Times Within an Air Cargo Company. *Human Interaction, Emerging Technologies and Future Systems V - Proceedings of the 5th International Virtual Conference on Human Interaction and Emerging Technologies*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-85540-6_77
- Baruffaldi, G., Accorsi, R., & Manzini, R. (2019). Warehouse management system customization and information availability in 3pl companies: A decision-support tool. *Industrial Management & Data Systems*, 119(2), 251–273. <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2018-0033>
- Bashar, A., Akhtar, A., & Jahangir, N. (2021). Linkage between TPM, people management and organizational performance. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 28(2), 350–366. <https://doi.org/10.1108/JQME-11-2019-0105>
- Bejarano, B., & Quispe, P. (2021). *Gestión logística y desempeño logístico en*

operadores logísticos de comercio exterior antes y durante la pandemia COVID-19 en Lima, 2020 [Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5107>

- Berber, A., Harding, N., & Mughal, F. (2020). Instrumentality and influence of Fayol's doctrine: history, politics and emotions in two post-war settings. *Business History*, 64(7), 1281–1294. <https://doi.org/10.1080/00076791.2020.1804877>
- Boeren, E. (2018). The Methodological Underdog: A Review of Quantitative Research in the Key Adult Education Journals. *Adult Education Quarterly*, 68(1). <https://doi.org/10.1177/0741713617739347>
- Bui, T. (2023). The role of self-efficacy and firm size in the online advertising services continuous adoption intention: Theory of planned behavior approach. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), 100025. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100025>
- Çelik, M., Archetti, C., & Süral, H. (2022). Inventory routing in a warehouse: The storage replenishment routing problem. *European Journal of Operational Research*, 301(3), 1117–1132. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2021.11.056>
- Cross, N. (2019). *The Impact of Executing a Warehouse Management System Change: A Case Study* [Western Kentucky University]. <https://digitalcommons.wku.edu/theses/3162/>
- Diamantidis, A., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171–193. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2018-0012>
- Dubbelt, L., Demerouti, E., & Rispens, S. (2019). The value of job crafting for work engagement, task performance, and career satisfaction: longitudinal and quasi-experimental evidence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 300–314. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1576632>
- Felicio, T., Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2021). Adoption of management control systems and performance in public sector organizations. *Journal of Business Research*, 124(1), 593–602. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.069>

- Ferreira, M., Marques, W., Goulart, D., Marinho, I., & Silva, L. (2023). Psychometric properties of a physical self-efficacy perception scale in the light of cognitive social theory. *Social Sciences & Humanities Open*, 7(1), 100423. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100423>
- George, B., Walker, R., & Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810–819. <https://doi.org/10.1111/puar.13104>
- Gomas, D. (2022). Increasing Warehouse Worker Performance Using Voice Technology that Provided Immediate Feedback: Personal Performance Productivity Prompt. *Journal of Organizational Behavior Management*, 21(1), 35–48. <https://doi.org/10.1080/01608061.2022.2113588>
- Gyu, I., Hoon, S., & Won, S. (2020). Two-stage storage assignment to minimize travel time and congestion for warehouse order picking operations. *Computers & Industrial Engineering*, 139(1), 106129. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.106129>
- Hansen, O., Friedrich, H., & Transchel, S. (2020). An inventory management approximation for estimating aggregated regional food stock levels. *International Journal of Production Research*, 58(19), 5769–5785. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1657248>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Karagiannis, G., Minis, I., Arampantzi, C., & Dikas, G. (2022). Warehousing and distribution network design from a Third-Party Logistics (3PL) company perspective. *IFAC-PapersOnLine*, 55(10), 3106–3111. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2022.10.206>
- Kellermayr, M., Niedermeier, M., & Brandtner, P. (2023). Applications and Perceptions of Workforce Management Systems for Warehouse Operation. *Procedia Computer Science*, 219(1), 255–262. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.01.288>

- Leitao, J., Pereira, D., & Goncalves, A. (2019). Quality of Work Life and Organizational Performance: Workers' Feelings of Contributing, or Not, to the Organization's Productivity. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3803. <https://doi.org/10.3390/ijerph16203803>
- López, T. (2022). *Gestión logística y desempeño laboral en las oficinas de la Municipalidad de Nuevo Chimbote, Ancash* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104321>
- McKay, R., & Irwin, B. (2020). Introduction to a special issue on breaking the disciplinary matrix: the ever-changing view of organizational theory. *Transnational Corporations Review*, 12(2), 89–93. <https://doi.org/10.1080/19186444.2020.1771817>
- Meyers, M., Kooij, D., Kroon, B., Reuver, R., & Woerkom, M. (2020). Organizational Support for Strengths Use, Work Engagement, and Contextual Performance: The Moderating Role of Age. *Applied Research in Quality of Life*, 15(1), 485–502. <https://doi.org/10.1007/s11482-018-9702-4>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Decreto Legislativo N° 1439 “Sistema Nacional de Abastecimiento”. 16 de setiembre de 2018.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Directiva N° 0004-2021-EF/54.01: Directiva para la gestión de almacenamiento y distribución de bienes muebles. Resolución Directoral N° 0011-2021-EF/54.01. 28 de julio de 2021.
- Mora, L. (2020). *Gestión logística en centros de distribución, almacenes y bodegas: la aplicación de las mejores prácticas logísticas en el almacenamiento de clase mundial*. ECOE Editores.
- Nisawati, A., & Chandra, R. (2022). The influence of work motivation and leadership style on employee performance. *Journal of Economics and Business Letters*, 2(2), 30–34. <https://doi.org/10.55942/jebel.v2i2.158>
- Pastor, R., & Rengifo, G. (2021). *Gestión administrativa pública y desempeño organizacional en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, Perú, 2020* [Universidad San Martín de Porres].

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/9409>

- Pereira, M., Sousa, J., Ferreira, L., Sá, J., & Silva, F. (2019). Localization System for Optimization of Picking in a Manual Warehouse. *Procedia Manufacturing*, 38(1), 1220–1227. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.213>
- Ramírez, R., & Nazar, G. (2021). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho*, 19(4), 791–799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Rebelo, C., Pereira, M., Silva, J., Ferreira, L., & Sá, J. (2021). The relevance of space analysis in warehouse management. *Procedia Manufacturing*, 55(2021), 471–478. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2021.10.064>
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1775–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Schmidt, M., Maier, J., & Hartel, L. (2019). Data based root cause analysis for improving logistic key performance indicators of a company's internal supply chain. *Procedia CIRP*, 86(1), 276–281. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.01.023>
- Sheard, J. (2018). Quantitative data analysis. *Research Methods (Second Edition): Information, Systems, and Contexts*, 429–452. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102220-7.00018-2>
- Sheu, P., & Chang, S. (2022). Relationship of service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in e-commerce: a case study of the ShopeeApp. *Applied Economics*, 54(1), 4597–4607. <https://doi.org/10.1080/00036846.2021.1980198>
- Siponen, M., & Klaavuniemi, T. (2020). Why is the hypothetico-deductive (H-D) method in information systems not an H-D method? *Information and Organization*, 30(1), 100287. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2020.100287>
- Taguchi, N. (2018). Description and explanation of pragmatic development:

Quantitative, qualitative, and mixed methods research. *System*, 75(2), 23–32.
<https://doi.org/10.1016/j.system.2018.03.010>

Torres, N. (2020). *Análisis del proceso de gestión documental y desempeño laboral del personal de la coordinación de logística de la Corte Superior de Justicia del Callao, 2019* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51030>

Utami, F., Puspitasari, W., & Saputra, M. (2020). Design of planning model for ERP system in warehouse management: an empirical study of public hospital in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 909(1), 012061. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/909/1/012061/meta>

Vera, T. (2020). *Modelo de gestión logística basado en indicadores de desempeño para mejorar la calidad del servicio en una Institución Educativa de Enseñanza Superior* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/11804>

Whitford, A., Milward, H., Galaskiewicz, J., & Khademian, A. (2020). A Place at the Table: Organization Theory and Public Management. *Perspectives on Public Management and Governance*, 3(2), 77–82.
<https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvaa008>

Zhang, B., Lin, J., & Liu, R. (2016). Factors affecting the food firm's intention to control quality safety in China: The moderating effect of government regulation. *Chinese Management Studies*, 10(2), 256–271.
<https://doi.org/10.1108/CMS-08-2015-0179>

Zhang, Y., Khan, U., Lee, S., & Salik, M. (2019). The Influence of Management Innovation and Technological Innovation on Organization Performance. A Mediating Role of Sustainability. *Sustainability*, 11(2), 495.
<https://doi.org/10.3390/su11020495>

Zhang, Y., Wang, F., Cui, G., Qu, J., & Cheng, Y. (2022). When and why proactive employees get promoted: A trait activation perspective. *Current Psychology*, 22(2), 041423. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-04142-3>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente - Gestión de almacenamiento	Componente del sistema logístico de una organización cuyo propósito es mejorar, controlar, guardar y registrar el flujo de materiales e información, para reducir las rutinas de trabajo y maximizar el uso de los recursos, tales como los espacios disponibles y el desempeño del personal (Mora, 2020).	Medición del nivel de cumplimiento de los diversos aspectos relacionados con la (a) recepción de materiales; (b) procesos internos del almacén; (c) gestión de inventario; (d) gestión de la información y (e) gestión de distribución y entrega de materiales, en el almacén de una entidad pública, Lima-2023	Recepción de materiales	Procedimiento. Calidad del proveedor Tiempo de recepción Entregas perfectas. Zona de recepción	Tipo: categórica 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Procesos internos del almacén	Cumplimiento de entregas. Verificación. Ubicación de materiales. Entregas a tiempo. Capacitación. Recursos materiales. Inventarios parciales.	
			Gestión de custodia inventario	Ajustes de inventario. Análisis de diferencias. Métodos de control. Condiciones de seguridad. Agilización de procesos.	
			Gestión de la información	Contribución al mejoramiento. Confiabilidad de la información. Facilidad de uso. Soporte técnico.	
			Gestión de distribución y entrega de materiales	Planificación de los procesos. Identificación de las órdenes. Formatos de control. Zona de despacho. Separación de funciones.	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente - Desempeño laboral	Es el conjunto de conductas individuales orientadas al logro del cumplimiento de las metas de una organización, y en consecuencia conforman el valor esperado de la organización para alcanzar la eficiencia en el logro de los objetivos, en la entrega de productos y servicios y en el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles (Ramírez y Nazar, 2021).	Medición del cumplimiento de prácticas orientadas al: (a) mejoramiento del desempeño individual, (b) contexto organizacional, (c) la capacidad de adaptación, (d) la proactividad y (e) el desempeño de las tareas de los colaboradores en el almacén en una entidad pública, Lima-2023.	Desempeño individual	Complejidad del puesto Procedimientos Solución de problemas Variedad de habilidades Especialización Conocimiento Comunicación Retroalimentación desde el puesto	Tipo: categórica 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Casi siempre 5=Siempre
			Desempeño contextual	Cumplimiento de responsabilidades. Colaboración. Trabajo en equipo Identificación con la organización Autonomía de planificación del trabajo	
			Desempeño de tarea	Autonomía en la toma de decisiones Autonomía en los métodos de trabajo Variedad de tareas Significación de tareas Manejo de la tensión en el trabajo. Esfuerzo en capacitación.	
			Desempeño adaptativo	Adaptabilidad interpersonal. Reacción en situaciones de emergencia. Creatividad. Trabajo voluntario. Entusiasmo.	
			Desempeño proactivo	Participación en el cambio. Desarrollo profesional. Esfuerzo.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de información

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS PARA MEDIR LA GESTIÓN DE ALMACENAMIENTO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2023

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones respecto a la realización de diversas actividades relacionadas con la gestión de almacenamiento, marca tu nivel de acuerdo o desacuerdo con la afirmación, a partir de la siguiente escala:

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = Algunas veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	El procedimiento para la gestión de almacenamiento y la entidad incluye actividades específicas de cumplimiento obligatorio en la fase de recepción.					
2.	Se ha desarrollado entre los responsables del almacenamiento métodos para medir el cumplimiento de los proveedores en cuanto a: fecha de entrega, cantidad recibida y documentación.					
3.	Se lleva un control de los tiempos de recepción de materiales para verificar sicoincide con las metas de la organización.					
4.	Se ha creado un indicador de entregas perfectas para evaluar de manera cuantitativa el cumplimiento de los proveedores de la entidad.					
5.	Existe una zona específicamente delimitada dentro del área de almacén para la recepción de los materiales, aislada del resto del área de almacén.					
6.	Se mantienen los registros adecuados que permiten medir el cumplimiento del área del almacén respecto a las cantidades solicitadas por las unidades solicitantes.					
7.	El personal revisa y verifica que los bienes muebles cumplan con las características señaladas en los documentos que sustentan su ingreso: cantidad, empaque, embalaje, número de lote, fecha de vencimiento, entre otros.					
8.	Se han definido criterios de asignación de ubicación de los materiales dentro del almacén para facilitar y estandarizar los procesos internos.					
9.	Existe un formato que permita controlar y evaluar las entregas de materiales desde el almacén a otras instancias de la entidad en los tiempos establecidos.					
10.	El personal ha recibido formación para incrementar sus habilidades en el cumplimiento de los procesos internos del almacén.					
11.	El personal cuenta con los recursos materiales necesarios para cumplir de manera eficiente con las actividades asignadas en los procesos internos del almacén.					
12.	Se realiza con frecuencia inventarios parciales para asegurar la confiabilidad de la información suministrada al sistema.					
13.	Se realizan los ajustes a la información en el sistema de manera adecuada para garantizar la exactitud de la información.					

14.	Se identifican y se evalúan las causas que generan diferencias entre las existencias físicas y las existencias reportadas en el sistema de información de la entidad.					
15.	Se han diseñado los métodos de control para asegurar las condiciones del inventario y evitar pérdidas por fallas en el almacenamiento.					
16.	Se han creado las condiciones de seguridad en las instalaciones que contribuya a preservar las condiciones del inventario almacenado respecto a los elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura					
17.	El uso del sistema de información para el manejo del almacén agiliza los procesos internos de la entidad.					
18.	Las operaciones relacionadas con la gestión de inventario se registran de manera oportuna para asegurar la fiabilidad de la información.					
19.	La información de inventario que se mantiene en el sistema de información de la empresa es confiable.					
20.	El sistema de información de almacenamiento de la empresa es fácil de usar.					
21.	Se cuenta con un área de soporte que brinda atención en el caso de problemas relacionados con el sistema de información de almacenamiento de la empresa.					
22.	Se realiza una planificación con frecuencia establecida (diaria, semanal, mensual) para asegurar las entregas a tiempo a las unidades solicitantes de bienes muebles.					
23.	Los bienes muebles asignados a un orden de salida están separados del resto del producto almacenado y las cajas están debidamente marcadas y selladas.					
24.	Existen formatos que permitan controlar las actividades del proceso de despacho y entrega de materiales a las unidades solicitantes.					
25.	Existe una zona de despacho plenamente identificada y separada del resto de las áreas de almacén.					
26.	El conteo y la entrega de material despachado a las unidades solicitantes es realizado por una persona distinta a quien realizó el proceso de separación del almacén.					

Gracias por completar el cuestionario.

**INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2023**

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones respecto a la realización de diversas actividades relacionadas con el desempeño laboral, marca tu nivel de acuerdo o desacuerdo con la afirmación, a partir de la siguiente escala:

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Nunca
2 = Casi nunca
3 = Algunas veces
4 = Casi siempre
5 = Siempre

Nº	PRE GUN TAS	1	2	3	4	5
1.	La complejidad del puesto al cual he sido asignado en la entidad me permite demostrar mis conocimientos y experiencia.					
2.	Muestro interés en conocer y cumplir con los procedimientos adecuados para el cumplimiento de mis tareas.					
3.	hoy cuento con la experiencia laboral y el conocimiento adecuado que me permite solucionar problemas relacionados con las tareas asignadas a mi puesto					
4.	Considero que cuento con las habilidades suficientes para hoy cumplir de manera eficiente con las diferentes actividades asignadas a mi puesto de trabajo.					
5.	He desarrollado una experiencia profesional en el puesto que me permite especializarme en las tareas que me han sido asignadas.					
6.	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
7.	Muestro amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.					
8.	Recibo de manera frecuente información de mi supervisor inmediato respecto a mi desempeño en la entidad.					
9.	hoy considero que tengo un nivel y cantidad de responsabilidades similares a las de mis compañeros de trabajo.					
10.	recibo colaboración de mis superiores y de mis compañeros de trabajo para el logro de las metas en el área.					
11.	Participo en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros, generando visión compartida, buscando resultados y compromisos conjuntos.					
12.	Me siento identificado con la visión, misión y objetivos de la entidad en la cual trabajo.					
13.	Considero que la entidad me brinda suficiente autonomía para planificar mi trabajo.					
14.	Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para tomar decisiones respecto al trabajo que desempeño.					
15.	Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para desarrollar métodos de trabajo que me permitan el cumplimiento de mis metas.					

16.	La variedad de tareas y responsabilidades que tengo en la entidad le agrega valor a mi trabajo.					
17.	Las tareas y labores que desarrollo en la entidad son significativas para el logro de sus objetivos.					
18.	Considero que cuento con las herramientas emocionales adecuadas para manejar la tensión y los problemas en el trabajo.					
19.	Durante mi experiencia en esta entidad me he esforzado en capacitarme para incrementar mis habilidades y conocimientos.					
20.	Considero que tengo facilidad para adaptarme en la relación hoy entre las personas con las que trabajo					
21.	Considero que reacciono de manera adecuada y colaboradora en situaciones de emergencia que se presentan en mi área de trabajo					
22.	En las labores que desempeño desarrollo mi creatividad para el logro de los objetivos.					
23.	Con frecuencia me ofrezco a trabajar de manera voluntaria más allá de mis responsabilidades u horario de trabajo.					
24.	Siempre realizo mis actividades con entusiasmo y pensando en el logro de las metas colectivas.					
25.	Ofrezco de manera frecuente mis opiniones y puntos de vista para participar en los procesos de cambio en la organización					
26.	Considero que tengo expectativas de un desarrollo profesional dentro de la organización.					
27.	Me esfuerzo en trabajar con cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas.					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 3.

Consentimiento informado

Título de la Investigación: Gestión de Almacenamiento en el Desempeño Laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023.

Investigador: Ordaya Bejar, Rosario del Pilar

Propósito del estudio

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la gestión de almacenamiento sobre el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución educativa.

El problema de la investigación esta direccionado a los procesos de la gestión de almacenamiento como recepción de materiales, de operación, custodia, distribución y registros, que, a la falta de estas acciones, controles y seguimientos, conlleva a proponer mejoras que contribuyan a incrementar la eficiencia de los colaboradores del almacén.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de Almacenamiento en el Desempeño Laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos por cuestionario y se realizará en el área del almacén de la entidad pública, las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía)

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia)

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia)

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia)

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Ordaya Bejar, Rosario del Pilar email: rordayab@ucvvirtual.edu.pe y docente Asesora Eliana Soledad Castañeda Núñez email: esoledadcn@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Lugar, 29 mayo del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos - Variable gestión de almacenamiento

Dimensiones del instrumento *Cuestionario para evaluar la gestión de almacenamiento en una entidad pública*

Variable: Gestión de almacenamiento.

Definición de la variable: Concepto que define las actividades organizadas para caracterizar, optimizar, controlar y documentar el flujo de materiales e información, reducir los trámites diarios y maximizar el uso del espacio disponible y realizar tareas relacionadas con la logística. (Rebelo et al., 2021).

Primera dimensión: Recepción de materiales

Dimensión 1: La recepción es el primer y más importante proceso de almacenamiento. Para realizar correctamente el proceso de recepción, el almacén debe poder garantizar que recibe el producto correcto en la cantidad correcta, en el tiempo acordado y en las condiciones correctas (Cross, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Procedimiento.	1. El procedimiento para la gestión de almacenamiento y la entidad incluye actividades específicas de cumplimiento obligatorio en la fase de recepción.	4	4	4	
Calidad del proveedor	2. Se ha desarrollado entre los responsables del almacenamiento métodos para medir el cumplimiento de los proveedores en cuanto a: fecha de entrega, cantidad recibida y documentación.	3	3	3	
Tiempo de recepción	3. Se lleva un control de los tiempos de recepción de materiales para verificar si coincide con las metas de la organización.	4	4	4	
Entregas perfectas.	4. Se ha creado un indicador de entregas perfectas para evaluar de manera cuantitativa el cumplimiento de los proveedores de la entidad.	4	4	4	
Zona de recepción	5. Existe una zona específicamente delimitada dentro del área de almacén para la recepción de los materiales, aislada del resto del área de almacén.	4	4	4	

Dimensión 2: Procesos internos del almacén

Definición de la dimensión: La gestión interna es el segundo proceso de almacenamiento y es el movimiento de mercancías desde el lugar de recepción hasta el lugar óptimo de almacenamiento (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones Recomendaciones
Cumplimiento de entregas.	6. Se mantienen los registros adecuados que permiten medir el cumplimiento del área del almacén respecto a las cantidades solicitadas por las unidades solicitantes.	4	4	4	
Verificación	7. El personal revisa y verifica que los bienes muebles cumplan con las características señaladas en los documentos que sustentan su ingreso: cantidad, empaque, embalaje, número de lote, fecha de vencimiento, entre otros.	3	3	3	
Ubicación de materiales.	8. Se han definido criterios de asignación de ubicación de los materiales dentro del almacén para facilitar y estandarizar los procesos internos.	4	4	4	
Entregas a tiempo.	9. Existe un formato que permita controlar y evaluar las entregas de materiales desde el almacén a otras instancias de la entidad en los tiempos establecidos.	4	4	4	
Capacitación.	10. El personal ha recibido formación para incrementar sus habilidades en el cumplimiento de los procesos internos del almacén.	4	4	4	
Recursos materiales.	11. El personal cuenta con los recursos materiales necesarios para cumplir de manera eficiente con las actividades asignadas en los procesos internos del almacén.	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión y custodia de inventario

Definición de la dimensión: El proceso de almacén que controla las cantidades y condiciones de los productos en un almacén para cumplir con los pedidos de las unidades solicitantes; la evaluación de estas actividades está orientadas a alcanzar mayor precisión. (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Inventarios parciales.	12. Se realiza con frecuencia inventarios parciales para asegurar la confiabilidad de la información suministrada al sistema.	4	4	4	
Ajustes de inventario.	13. Se realizan los ajustes a la información en el sistema de manera adecuada para garantizar la exactitud de la información.	4	4	4	
Análisis de diferencias.	14. Se identifican y se evalúan las causas que generan diferencias entre las existencias físicas y las existencias reportadas en el sistema de información de la entidad.	4	4	4	
Métodos de control.	15. Se han diseñado los métodos de control para asegurar las condiciones del inventario y evitar pérdidas por fallas en el almacenamiento.	4	4	4	
Condiciones de seguridad.	16. Se han creado las condiciones de seguridad en las instalaciones que contribuyan a preservar las condiciones del inventario almacenado respecto a los elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura	3	3	3	

Dimensión 4: Gestión de la información


Definición de la dimensión: Consiste en el registro y control mediante sistemas operativos electrónicos de las actividades de almacén Es un aspecto clave para alcanzar los objetivos de planificación y entregas de pedidos de manera eficiente, para controlar los movimientos de productos y materiales dentro del almacén y evaluar los tiempos de ejecución (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Agilización de procesos.	17. El uso del sistema de información para el manejo del almacén agiliza los procesos internos de la entidad.	4	4	4	
Registro.	18. Las operaciones relacionadas con la gestión de inventario se registran de manera oportuna para asegurar la fiabilidad de la información.	4	4	4	
Confiabilidad de la información.	19. La información de inventario que se mantiene en el sistema de información de la empresa es confiable.	4	4	4	
Facilidad de uso.	20. El sistema de información de almacenamiento de la empresa es fácil de usar.	4	4	4	
Soporte técnico.	21. Se cuenta con un área de soporte que brinda atención en el caso de problemas relacionados con el sistema de información de almacenamiento de la empresa.	4	4	4	

Dimensión 5: Gestión de distribución y entrega de materiales

Definición de la dimensión: Es el último proceso en el almacén y el punto de partida del movimiento de la mercancía desde el almacén hasta el cliente o unidad de demanda Un envío solo se considera exitoso si se recogió y cargó el pedido correcto, se envió al cliente indicado, se envió utilizando el método de envío correcto y se entregó de manera segura y a tiempo (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificación de los procesos.	22. Se realiza una planificación con frecuencia establecida (diaria, semanal, mensual) para asegurar las entregas a tiempo a las unidades solicitantes de bienes muebles.	4	4	4	
Identificación de las órdenes.	23. Los bienes muebles asignados a una orden de salida está separados del resto del producto almacenado y las cajas están debidamente marcadas y selladas.	4	4	4	
Formatos de control.	24. Existen formatos que permitan controlar las actividades del proceso de despacho y entrega de materiales a las unidades solicitantes.	4	4	4	
Zona de despacho.	25. Existe una zona de despacho plenamente, identificada y separada del resto de las áreas de almacén.	4	4	4	
Separación de funciones.	26. El conteo y la entrega de material despachado a las unidades solicitantes es realizado por una persona distinta a quien realizó el proceso de separación del almacén.	4	4	4	



Michael I. Mendota Pérez
AGENCIADO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Firma del evaluador

DNI 06802088

Dimensiones del instrumento *Cuestionario para evaluar el desempeño laboral en el almacén una entidad pública*

Variable: Desempeño laboral.

Definición de la variable: es el conjunto de conductas individuales orientadas al logro del cumplimiento de las metas de una organización, y en consecuencia conforman el valor esperado de la organización para alcanzar la eficiencia en el logro de los objetivos, en la entrega de productos y servicios y en el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles (Ramírez y Nazar, 2021).

Dimensión 1: Desempeño individual

Definición de la dimensión: Consiste en la evaluación de los comportamientos individuales de los colaboradores en el desempeño de sus funciones (Ramírez y Nazar, 2021). Destaca la importancia de los aspectos subjetivos y conductuales de la calidad de vida en el trabajo y su impacto en la formación del deseo personal de los colaboradores de contribuir a las ganancias de productividad organizacional (Leitao et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Complejidad del puesto	1. La complejidad del puesto al cual he sido asignado en la entidad me permite demostrar mis conocimientos y experiencia.	4	4	4	
Procedimientos	2. Muestro interés en conocer y cumplir con los procedimientos adecuados para el cumplimiento de mis tareas.	4	4	4	
Solución de problemas	3. Cuento con la experiencia laboral y el conocimiento adecuado que me permite solucionar problemas relacionados con las tareas asignadas a mi puesto	4	4	4	
Variedad de habilidades	4. Tengo las habilidades suficientes para cumplir de manera eficiente con las diferentes actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	4	4	4	
Especialización	5. He desarrollado una experiencia profesional e información en el puesto que me permite especializarme en las tareas que me han sido asignadas.	4	4	4	
Conocimiento	6. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas de mi puesto.	4	4	4	
Comunicación	7. Muestro amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	4	4	4	

Dimensión 2: Desempeño contextual.

Definición de la dimensión: Es la evaluación para medir de qué manera el ambiente organizacional, social y psicológico influye en el logro de los objetivos (Ramírez y Nazar, 2021). El desempeño contextual consiste en condiciones de desempeño psicológico como voluntariedad, actividades opcionales, asistencia y motivación (Leitao et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Retroalimentación desde el puesto	8. Recibo de manera frecuente información de mi supervisor inmediato respecto a mi desempeño en la entidad.	4	4	4	
Cumplimiento de responsabilidades.	9. Considero que tengo un nivel de responsabilidades similares a las de mis compañeros de trabajo.	4	4	4	
Colaboración.	10. Recibo colaboración de mis superiores y de mis compañeros de trabajo para el logro de las metas en el área.	4	4	4	
Trabajo en equipo	11. Participo en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros, generando visión compartida, buscando resultados y compromisos conjuntos.	4	4	4	
Identificación con la organización	12. Me siento identificado con la visión, misión y objetivos de la entidad en la cual trabajo.	4	4	4	

Dimensión 3: Desempeño de tarea.

Definición de la dimensión: Es la evaluación de los resultados del trabajo desempeñado por los colaboradores en términos de calidad y cantidad; así como el conocimiento de las tareas y la amplitud de responsabilidades que son capaces de desarrollar. El desempeño de la tarea es la responsabilidad del trabajo que pone en práctica las actividades que contribuyen a la base técnica de la organización (Ramírez y Nazar, 2021).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Autonomía de planificación del trabajo	13. Considero que la entidad me brinda suficiente autonomía para planificar mi trabajo.	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	14. Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para tomar decisiones respecto al trabajo que desempeño.	4	4	4	
Autonomía en los métodos de trabajo	15. Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para desarrollar métodos de trabajo que me permitan el cumplimiento de mis metas.	4	4	4	
Variedad de tareas	16. La variedad de tareas y responsabilidades que tengo en la entidad le agrega valor a mi trabajo.	4	4	4	
Significación de tareas	17. Las tareas y labores que desarrollo en la entidad son significativas para el logro de sus objetivos.	4	4	4	

Dimensión 4: Desempeño adaptativo.

Definición de la dimensión: Es la medición del nivel que el colaborador cuenta para enfrentar, dar respuesta o brindar apoyo a los cambios que surgen en la organización que podrían afectar su desempeño individual (Ramírez y Nazar, 2021)

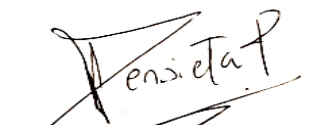
Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Manejo de la tensión en el trabajo.	18. Considero que cuento con las herramientas emocionales adecuadas para controlar las dificultades que se puedan presentar en el trabajo.	3	3	3	
Esfuerzo en capacitación.	19. Durante mi experiencia en esta entidad me he esforzado en capacitarme para incrementar mis habilidades y conocimientos.	4	4	4	
Adaptabilidad interpersonal.	20. Considero que tengo facilidad para adaptarme en la relación entre las personas con las que trabajo	4	4	4	
Reacción en situaciones de emergencia.	21. Considero que reacciono de manera adecuada y colaboradora en situaciones de emergencia que se presentan en mi área de trabajo	4	4	4	
Creatividad.	22. En las labores que desempeño desarrollo mi creatividad para el logro de los objetivos.	4	4	4	

Dimensión 5: Desempeño proactivo.

Definición de la dimensión: Mide la capacidad que el colaborador manifiesta de manera auto dirigida, de desarrollar comportamientos con la intención mejorar su desempeño, el cumplimiento en sus funciones o sus características individuales hacia el futuro (Ramírez y Nazar, 2021).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Trabajo voluntario.	23. Con frecuencia me ofrezco a trabajar de manera voluntaria más allá de mis responsabilidades u horario de trabajo.	4	4	4	

Entusiasmo.	24. Siempre realizo mis actividades con entusiasmo y pensando en el logro de las metas colectivas.	4	4	4	
Participación en el cambio.	25. Ofrezco de manera frecuente mis opiniones y puntos de vista para participar en los procesos de cambio en la organización	4	4	4	
Desarrollo profesional.	26. Considero que tengo expectativas de un desarrollo profesional dentro de la organización.	4	4	4	
Esfuerzo.	27. Me esfuerzo en trabajar con cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas.	4	4	4	



Michael I. Mendieta Pérez
MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA

Firma del evaluador
DNI 06802088

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 28/05/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	MAGISTER EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO CON MENCION POLITICA COMPARADA Fecha de diploma: 30/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERU PERU

Dimensiones del instrumento *Cuestionario para evaluar la gestión de almacenamiento en una entidad pública*
Variable: Gestión de almacenamiento.

Definición de la variable: Concepto que define las actividades organizadas para caracterizar, optimizar, controlar y documentar el flujo de materiales e información, reducir los trámites diarios y maximizar el uso del espacio disponible y realizar tareas relacionadas con la logística. (Rebello et al., 2021).

Primera dimensión: Recepción de materiales

Dimensión 1: La recepción es el primer y más importante proceso de almacenamiento. Para realizar correctamente el proceso de recepción, el almacén debe poder garantizar que recibe el producto correcto en la cantidad correcta, en el tiempo acordado y en las condiciones correctas (Cross, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Procedimiento.	1. El procedimiento para la gestión de almacenamiento y la entidad incluye actividades específicas de cumplimiento obligatorio en la fase de recepción.	4	4	4	
Calidad del proveedor	2. Se ha desarrollado entre los responsables del almacenamiento métodos para medir el cumplimiento de los proveedores en cuanto a: fecha de entrega, cantidad recibida y documentación.	4	4	4	
Tiempo de recepción	3. Se lleva un control de los tiempos de recepción de materiales para verificar si coincide con las metas de la organización.	4	4	4	
Entregas perfectas	4. Se ha creado un indicador de entregas perfectas para evaluar de manera cuantitativa el cumplimiento de los proveedores de la entidad.	4	4	4	
Zona de recepción	5. Existe una zona específicamente delimitada dentro del área de almacén para la recepción de los materiales, aislada del resto del área de almacén.	4	4	4	

Dimensión 2: Procesos internos del almacén

Definición de la dimensión: La gestión interna es el segundo proceso de almacenamiento y es el movimiento de mercancías desde el lugar de recepción hasta el lugar óptimo de almacenamiento (Mora, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Cumplimiento de entregas.	6. Se mantienen los registros adecuados que permiten medir el cumplimiento del área del almacén respecto a las cantidades solicitadas por las unidades solicitantes.	4	4	4	
Verificación	7. El personal revisa y verifica que los bienes muebles cumplan con las características señaladas en los documentos que sustentan su ingreso: cantidad, empaque, embalaje, número de lote, fecha de vencimiento, entre otros.	4	4	4	
Ubicación de materiales.	8. Se han definido criterios de asignación de ubicación de los materiales dentro del almacén para facilitar y estandarizar los procesos internos.	4	4	4	
Entregas a tiempo.	9. Existe un formato que permita controlar y evaluar las entregas de materiales desde el almacén a otras instancias de la entidad en los tiempos establecidos.	4	4	4	
Capacitación.	10. El personal ha recibido formación para incrementar sus habilidades en el cumplimiento de los procesos internos del almacén.	4	4	4	
Recursos materiales.	11. El personal cuenta con los recursos materiales necesarios para cumplir de manera eficiente con las actividades asignadas en los procesos internos del almacén.	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión y custodia de inventario

Definición de la dimensión: El proceso de almacén que controla las cantidades y condiciones de los productos en un almacén para cumplir con los pedidos de las unidades solicitantes; la evaluación de estas actividades está orientadas a alcanzar mayor precisión. (Mora, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Inventarios parciales	12. Se realiza con frecuencia inventarios parciales para asegurar la confiabilidad de la información suministrada al sistema.	4	4	4	
Ajustes de inventario.	13. Se realizan los ajustes a la información en el sistema de manera adecuada para garantizar la exactitud de la información.	4	4	4	
Análisis de diferencias.	14. Se identifican y se evalúan las causas que generan diferencias entre las existencias físicas y las existencias reportadas en el sistema de información de la entidad.	4	4	4	
Métodos de control.	15. Se han diseñado los métodos de control para asegurar las condiciones del inventario y evitar pérdidas por fallas en el almacenamiento.	4	4	4	
Condiciones de seguridad.	16. Se han creado las condiciones de seguridad en las instalaciones que contribuya a preservar las condiciones del inventario almacenado respecto a los elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión de la información

Definición de la dimensión: Consiste en el registro y control mediante sistemas operativos electrónicos de las actividades de almacén Es un aspecto clave para alcanzar los objetivos de planificación y entregas de pedidos de manera eficiente, para controlar los movimientos de productos y materiales dentro del almacén y evaluar los tiempos de ejecución (Mora, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Agilización de procesos.	17. El uso del sistema de información para el manejo del almacén agiliza los procesos internos de la entidad.	4	4	4	
Registro.	18. Las operaciones relacionadas con la gestión de inventario se registran de manera oportuna para asegurar la fiabilidad de la información.	4	4	4	
Confiabilidad de la información.	19. La información de inventario que se mantiene en el sistema de información de la empresa es confiable.	4	4	4	
Facilidad de uso	20. El sistema de información de almacenamiento de la empresa es fácil de usar.	4	4	4	
Soporte técnico.	21. Se cuenta con un área de soporte que brinda atención en el caso de problemas relacionados con el sistema de información de almacenamiento de la empresa.	4	4	4	

Dimensión 5: Gestión de distribución y entrega de materiales

Definición de la dimensión: Es el último proceso en el almacén y el punto de partida del movimiento de la mercancía desde el almacén hasta el cliente o unidad de demanda Un envío solo se considera exitoso si se recogió y cargó el pedido correcto, se envió al cliente indicado, se envió utilizando el método de envío correcto y se entregó de manera segura y a tiempo (Mora, 2020).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificación de los procesos.	22. Se realiza una planificación con frecuencia establecida (diaria, semanal, mensual) para asegurar las entregas a tiempo a las unidades solicitantes de bienes muebles.	4	4	4	
Identificación de las órdenes.	23. Los bienes muebles asignados a una orden de salida está separados del resto del producto almacenado y las cajas están debidamente marcadas y selladas.	4	4	4	

Formatos de control.	24. Existen formatos que permitan controlar las actividades del proceso de despacho y entrega de materiales a las unidades solicitantes.	4	4	4	
Zona de despacho.	25. Existe una zona de despacho plenamente, identificada y separada del resto de las áreas de almacén.	4	4	4	
Separación de funciones.	26. El conteo y la entrega de material despachado a las unidades solicitantes es realizado por una persona distinta a quién realizó el proceso de separación del almacén.	4	4	4	

Firma del evaluador: Cinthya Virginia Soto Hidalgo
DNI: 41808419
 Docente Metodóloga Investigador
 RENACYT Cod. P0166845

Dimensiones del instrumento *Cuestionario para evaluar el desempeño laboral en el almacén una entidad pública*

Variable: Desempeño laboral.

Definición de la variable: es el conjunto de conductas individuales orientadas al logro del cumplimiento de las metas de una organización, y en consecuencia conforman el valor esperado de la organización para alcanzar la eficiencia en el logro de los objetivos, en la entrega de productos y servicios y en el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles (Ramírez y Nazar, 2021).

Dimensión 1: Desempeño individual

Definición de la dimensión: Consiste en la evaluación de los comportamientos individuales de los colaboradores en el desempeño de sus funciones (Ramírez y Nazar, 2021). Destaca la importancia de los aspectos subjetivos y conductuales de la calidad de vida en el trabajo y su impacto en la formación del deseo personal de los colaboradores de contribuir a las ganancias de productividad organizacional (Leitao et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Complejidad del puesto	1. La complejidad del puesto al cual he sido asignado en la entidad me permite demostrar mis conocimientos y experiencia.	4	4	4	
Procedimientos	2. Muestro interés en conocer y cumplir con los procedimientos adecuados para el cumplimiento de mis tareas.	4	4	4	
Solución de problemas	3. Cuento con la experiencia laboral y el conocimiento adecuado que me permite solucionar problemas relacionados con las tareas asignadas a mi puesto	4	4	4	
Variedad de habilidades	4. Tengo las habilidades suficientes para cumplir de manera eficiente con las diferentes actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	4	4	4	
Especialización	5. He desarrollado una experiencia profesional e información en el puesto que me permite especializarme en las tareas que me han sido asignadas.	4	4	4	
Conocimiento	6. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas de mi puesto.	4	4	4	
Comunicación	7. Muestro amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	4	4	4	

Dimensión 2: Desempeño contextual.

Definición de la dimensión: Es la evaluación para medir de qué manera el ambiente organizacional, social y psicológico influye en el logro de los objetivos (Ramírez y Nazar, 2021). El desempeño contextual consiste en condiciones de desempeño psicológico como voluntariedad, actividades opcionales, asistencia y motivación (Leitao et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Retroalimentación desde el puesto	8. Recibo de manera frecuente información de mi supervisor inmediato respecto a mi desempeño en la entidad.	4	4	4	
Cumplimiento de responsabilidades.	9. Considero que tengo un nivel de responsabilidades similares a las de mis compañeros de trabajo.	4	4	4	
Colaboración.	10. Recibo colaboración de mis superiores y de mis compañeros de trabajo para el logro de las metas en el área.	4	4	4	
Trabajo en equipo	11. Participo en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros generando visión compartida, buscando resultado y compromisos conjuntos.	4	4	4	
Identificación con la organización	12. Me siento identificado con la visión, misión y objetivos de la entidad en la cual trabajo.	4	4	4	

Dimensión 3: Desempeño de tarea.

Definición de la dimensión: Es la evaluación de los resultados del trabajo desempeñado por los colaboradores en términos de calidad y cantidad; así como el conocimiento de las tareas y la amplitud de responsabilidades que son capaces de desarrollar. El desempeño de la tarea es la responsabilidad del trabajo que pone en práctica las actividades que contribuyen a labase técnica de la organización (Ramírez y Nazar, 2021).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Autonomía de planificación del trabajo	13. Considero que la entidad me brinda suficiente autonomía para planificar mi trabajo.	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	14. Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para tomar decisiones respecto al trabajo que desempeño.	4	4	4	
Autonomía en los métodos de trabajo	15. Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para desarrollar métodos de trabajo que me permitan el cumplimiento de mis metas.	4	4	4	
Variedad de tareas	16. La variedad de tareas y responsabilidades que tengo en la entidad le agrega valor a mi trabajo.	4	4	4	
Significación de tareas	17. Las tareas y labores que desarrollo en la entidad es significativa para el logro de sus objetivos	4	4	4	

Dimensión 4: Desempeño adaptativo.

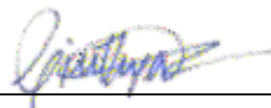
Definición de la dimensión: Es la medición del nivel que el colaborador cuenta para enfrentar, dar respuesta o brindar apoyo a los cambios que surgen en la organización que podrían afectar su desempeño individual (Ramírez y Nazar, 2021)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Manejo de la tensión en el trabajo.	18. Considero que cuento con las herramientas emocionales adecuadas para manejarla tensión y los problemas en el trabajo.	4	4	4	
Esfuerzo en capacitación.	19. Durante mi experiencia en esta entidad me he esforzado en capacitarme para incrementar mis habilidades y conocimientos.	4	4	4	
Adaptabilidad interpersonal.	20. Considero que tengo facilidad para adaptarme en la relación entre las personas con las que trabajo	4	4	4	
Reacción en situaciones de emergencia.	21. Considero que reacciono de manera adecuada y colaboradora en situaciones de emergencia que se presentan en mi área de trabajo	4	4	4	
Creatividad.	22. En las labores que desempeño desarrollo mi creatividad para el logro de los objetivos.	4	4	4	

Dimensión 5: Desempeño proactivo.

Definición de la dimensión: Mide la capacidad que el colaborador manifiesta de manera auto dirigida, de desarrollar comportamientos con la intención mejorar su desempeño, el cumplimiento en sus funciones o sus características individuales hacia el futuro (Ramírez y Nazar, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Trabajo voluntario.	23. Con frecuencia me ofrezco a trabajar de manera voluntaria más allá de mis responsabilidades u horario de trabajo.	4	4	4	
Entusiasmo.	24. Siempre realizo mis actividades con entusiasmo y pensando en el logro de las metas colectivas.	4	4	4	
Participación en el cambio.	25. Ofrezco de manera frecuente mis opiniones y puntos de vista para participar en los procesos de cambio en la organización	4	4	4	
Desarrollo profesional.	26. Considero que tengo expectativas de un desarrollo profesional dentro de la organización.	4	4	4	
Esfuerzo.	27. Me esfuerzo en trabajar con cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas.	4	4	4	



Firma del evaluador: Cinthya Virginia Soto Hidalgo

DNI: 41808419

Docente Metodóloga

Investigador RENACYT Cod. P0166845

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	BACHILLER EN: CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 10/04/2015 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERU</i>
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	Doctora en Educación Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
	Fecha matrícula: 02/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 22/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERU</i>
SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y COMUNICACIÓN DE ENTIDADES SOCIALES Y SOLIDARIAS (GRADO DE MAESTRO) Fecha de Diploma: 19/07/2022 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 29/05/2023 Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año	UNIVERSITAT ABAT OLIBA CEU <i>ESPAÑA</i>

Dimensiones del instrumento *Cuestionario para evaluar la gestión de almacenamiento en una entidad pública*

Variable: Gestión de almacenamiento.

Definición de la variable: Concepto que define las actividades organizadas para caracterizar, optimizar, controlar y documentar el flujo de materiales e información, reducir los trámites diarios y maximizar el uso del espacio disponible y realizar tareas relacionadas con la logística. (Rebelo et al., 2021).

Primera dimensión: Recepción de materiales

Dimensión 1: La recepción es el primer y más importante proceso de almacenamiento. Para realizar correctamente el proceso de recepción, el almacén debe poder garantizar que recibe el producto correcto en la cantidad correcta, en el tiempo acordado y en las condiciones correctas (Cross, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Procedimiento.	1. El procedimiento para la gestión de almacenamiento y la entidad incluye actividades específicas de cumplimiento obligatorio en la fase de recepción.	4	4	4	
Calidad del proveedor	2. Se ha desarrollado entre los responsables del almacenamiento métodos para medir el cumplimiento de los proveedores en cuanto a: fecha de entrega, cantidad recibida y documentación.	4	4	4	
Tiempo de recepción	3. Se lleva un control de los tiempos de recepción de materiales para verificar si coincide con las metas de la organización.	4	4	4	
Entregas perfectas.	4. Se ha creado un indicador de entregas perfectas para evaluar de manera cuantitativa el cumplimiento de los proveedores de la entidad.	4	4	4	
Zona de recepción	5. Existe una zona específicamente delimitada dentro del área de almacén para la recepción de los materiales, aislada del resto del área de almacén.	4	4	4	

Dimensión 2: Procesos internos del almacén

Definición de la dimensión: La gestión interna es el segundo proceso de almacenamiento y es el movimiento de mercancías desde el lugar de recepción hasta el lugar óptimo de almacenamiento (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Cumplimiento de entregas.	6. Se mantienen los registros adecuados que permiten medir el cumplimiento del área del almacén respecto a las cantidades solicitadas por las unidades solicitantes.	4	4	4	
Verificación	7. El personal revisa y verifica que los bienes muebles cumplan con las características señaladas en los documentos que sustentan su ingreso: cantidad, empaque, embalaje, número de lote, fecha de vencimiento, entre otros.	4	4	4	
Ubicación de materiales.	8. Se han definido criterios de asignación de ubicación de los materiales dentro del almacén para facilitar y estandarizar los procesos internos.	4	4	4	
Entregas a tiempo.	9. Existe un formato que permita controlar y evaluar las entregas de materiales desde el almacén a otras instancias de la entidad en los tiempos establecidos.	4	4	4	
Capacitación.	10. El personal ha recibido formación para incrementar sus habilidades en el cumplimiento de los procesos internos del almacén.	4	4	4	
Recursos materiales.	11. El personal cuenta con los recursos materiales necesarios para cumplir de manera eficiente con las actividades asignadas en los procesos internos del almacén.	4	4	4	

Dimensión 3: Gestión y custodia de inventario

Definición de la dimensión: El proceso de almacén que controla las cantidades y condiciones de los productos en un almacén para cumplir con los pedidos de las unidades solicitantes; la evaluación de estas actividades está orientadas a alcanzar mayor precisión. (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Inventarios parciales	12. Se realiza con frecuencia inventarios parciales para asegurar la confiabilidad de la información suministrada al sistema.	4	4	4	
Ajustes de inventario.	13. Se realizan los ajustes a la información en el sistema de manera adecuada para garantizar la exactitud de la información.	4	4	4	
Análisis de diferencias.	14. Se identifican y se evalúan las causas que generan diferencias entre las existencias físicas y las existencias reportadas en el sistema de información de la entidad.	4	4	4	
Métodos de control.	15. Se han diseñado los métodos de control para asegurar las condiciones del inventario y evitar pérdidas por fallas en el almacenamiento.	4	4	4	
Condiciones de seguridad.	16. Se han creado las condiciones de seguridad en las instalaciones que contribuya a preservar las condiciones del inventario almacenado respecto a los elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura	4	4	4	

Dimensión 4: Gestión de la información

Definición de la dimensión: Consiste en el registro y control mediante sistemas operativos electrónicos de las actividades de almacén Es un aspecto clave para alcanzar los objetivos de planificación y entregas de pedidos de manera eficiente, para controlar los movimientos de productos y materiales dentro del almacén y evaluar los tiempos de ejecución (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Agilización de procesos.	17. El uso del sistema de información para el manejo del almacén agiliza los procesos internos de la entidad.	4	4	4	
Registro.	18. Las operaciones relacionadas con la gestión de inventario se registran de manera oportuna para asegurar la fiabilidad de la información.	4	4	4	
Confiabilidad de la información.	19. La información de inventario que se mantiene en el sistema de información de la empresa es confiable.	4	4	4	
Facilidad de uso.	20. El sistema de información de almacenamiento de la empresa es fácil de usar.	4	4	4	
Soporte técnico.	21. Se cuenta con un área de soporte que brinda atención en el caso de problemas relacionados con el sistema de información de almacenamiento de la empresa.	4	4	4	

Dimensión 5: Gestión de distribución y entrega de materiales

Definición de la dimensión: Es el último proceso en el almacén y el punto de partida del movimiento de la mercancía desde el almacén hasta el cliente o unidad de demanda Un envío solo se considera exitoso si se recogió y cargó el pedido correcto, se envió al cliente indicado, se envió utilizando el método de envío correcto y se entregó de manera segura y a tiempo (Mora, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Planificación de los procesos.	22. Se realiza una planificación con frecuencia establecida (diaria, semanal, mensual) para asegurar las entregas a tiempo a las unidades solicitantes de bienes muebles.	4	4	4	

Identificación de las ordenes.	23. Los bienes muebles asignados a una orden de salida está separados del resto del producto almacenado y las cajas están debidamente marcadas y selladas.	4	4	4	
Formatos de control.	24. Existen formatos que permitan controlar las actividades del proceso de despacho y entrega de materiales alas unidades solicitantes.	4	4	4	
Zona de despacho.	25. Existe una zona de despacho plenamente, identificada y separada del resto de las áreas de almacén.	4	4	4	
Separación de funciones.	26. El conteo y la entrega de material despachado a las unidades solicitantes es realizado por una persona distinta a quien realizó el proceso de separación del almacén.	4	4	4	



Firma del evaluador: Teodelinda Rosa Hidalgo

Puell DNI:

06754043

Docente Temático

Dimensiones del instrumento *Cuestionario para evaluar el desempeño laboral en el almacén una entidad pública*

Variable: Desempeño laboral.

Definición de la variable: es el conjunto de conductas individuales orientadas al logro del cumplimiento de las metas de una organización, y en consecuencia conforman el valor esperado de la organización para alcanzar la eficiencia en el logro de los objetivos, en la entrega de productos y servicios y en el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles (Ramírez y Nazar, 2021).

Dimensión 1: Desempeño individual

Definición de la dimensión: Consiste en la evaluación de los comportamientos individuales de los colaboradores en el desempeño de sus funciones (Ramírez y Nazar, 2021). Destaca la importancia de los aspectos subjetivos y conductuales de la calidad de vida en el trabajo y su impacto en la formación del deseo personal de los colaboradores de contribuir a las ganancias de productividad organizacional (Leitao et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Complejidad del puesto	1. La complejidad del puesto al cual he sido asignado en la entidad me permite demostrar mis conocimientos y experiencia.	4	4	4	
Procedimientos	2. Muestro interés en conocer y cumplir con los procedimientos adecuados para el cumplimiento de mis tareas.	4	4	4	
Solución de problemas	3. Cuento con la experiencia laboral y el conocimiento adecuado que me permite solucionar problemas relacionados con las tareas asignadas a mi puesto	4	4	4	
Variedad de habilidades	4. Tengo las habilidades suficientes para cumplir de manera eficiente con las diferentes actividades asignadas a mi puesto de trabajo	4	4	4	
Especialización	5. He desarrollado una experiencia profesional e información en el puesto que me permite especializarme en las tareas que me han sido asignadas.	4	4	4	
Conocimiento	6. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas de mi puesto.	4	4	4	
Comunicación	7. Muestro amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto.	4	4	4	

Dimensión 2: Desempeño contextual.

Definición de la dimensión: Es la evaluación para medir de qué manera el ambiente organizacional, social y psicológico influye en el logro de los objetivos (Ramírez y Nazar, 2021). El desempeño contextual consiste en condiciones de desempeño psicológico como voluntariedad, actividades opcionales, asistencia y motivación (Leitao et al., 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Retroalimentación desde el puesto	8. Recibo de manera frecuente información de mi supervisor inmediato respecto a mi desempeño en la entidad.	4	4	4	
Cumplimiento de responsabilidades.	9. t que tengo un nivel de responsabilidades similares a las de mis compañeros de trabajo.	4	4	4	
Colaboración.	10. Recibo colaboración de mis superiores y de mis compañeros de trabajo para el logro de las metas en el área.	4	4	4	

Trabajo en equipo	11. Participo en la consecución de una meta común trabajando en colaboración con otros, generando visión compartida, buscando resultados y compromisos conjuntos	4	4	4	
Identificación con la organización	12. Me siento identificado con la visión, misión y objetivos de la entidad en la cual trabajo.	4	4	4	

Dimensión 3: Desempeño de tarea.

Definición de la dimensión: Es la evaluación de los resultados del trabajo desempeñado por los colaboradores en términos de calidad y cantidad; así como el conocimiento de las tareas y la amplitud de responsabilidades que son capaces de desarrollar. El desempeño de la tarea es la responsabilidad del trabajo que pone en práctica las actividades que contribuyen a la base técnica de la organización (Ramírez y Nazar, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Autonomía de planificación del trabajo	13. Considero que la entidad me brinda suficiente autonomía para planificarmi trabajo.	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	14. Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para tomar decisionesrespecto al trabajo que desempeño.	4	4	4	
Autonomía en los métodos de trabajo	15. Considero que la entidad me otorga suficiente autonomía para desarrollar métodos detrabajo que me permitan el cumplimiento de mis metas.	4	4	4	
Variedad de tareas	16. La variedad de tareas y responsabilidades que tengo en la entidad le agrega valor ami trabajo.	4	4	4	
Significación de tareas	17. Las tareas y labores que desarrollo en la entidad son significativas para el logro de susobjetivos	4	4	4	

Dimensión 4: Desempeño adaptativo.

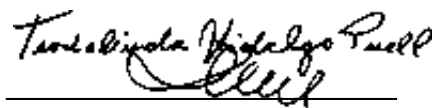
Definición de la dimensión: Es la medición del nivel que el colaborador cuenta para enfrentar, dar respuesta o brindar apoyo a los cambios que surgen en la organización que podrían afectar su desempeño individual (Ramírez y Nazar, 2021)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Manejo de la tensión en el trabajo.	18. Considero que cuento con las herramientas emocionales adecuadas para manejar la tensión y los problemas en el trabajo.	4	4	4	
Esfuerzo en capacitación.	19. Durante mi experiencia en esta entidad he me esforzado en capacitarme para incrementar mis habilidades y conocimientos.	4	4	4	
Adaptabilidad interpersonal.	20. Considero que tengo facilidad para adaptarme en la relación entre las personas con las que trabajo	4	4	4	
Reacción en situaciones de emergencia.	21. Considero que reacciono de manera adecuada y colaboradora en situaciones de emergencia que se presentan en mi área de trabajo	4	4	4	
Creatividad.	22. En las labores que desempeño desarrollo mi creatividad para el logro de los objetivos.	4	4	4	

Dimensión 5: Desempeño proactivo.

Definición de la dimensión: Mide la capacidad que el colaborador manifiesta de manera auto dirigida, de desarrollar comportamientos con la intención mejorar su desempeño, el cumplimiento en sus funciones o sus características individuales hacia el futuro (Ramírez y Nazar, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Trabajo voluntario.	23. Con frecuencia me ofrezco a trabajar de manera voluntaria más allá de mis responsabilidades u horario de trabajo.	4	4	4	
Entusiasmo.	24. Siempre realizo mis actividades con entusiasmo y pensando en el logro de las metas colectivas.	4	4	4	
Participación en el cambio.	25. Ofrezco de manera frecuente mis opiniones y puntos de vista para participar en los procesos de cambio en la organización	4	4	4	
Desarrollo profesional.	26. Considero que tengo expectativas de un desarrollo profesional dentro de la organización.	4	4	4	
Esfuerzo.	27. Me esfuerzo en trabajar con cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas.	4	4	4	



Firma del evaluador: Teodelinda
RosaHidalgo Puell
DNI: 06754043
Docente Temático

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HIDALGO PUELL, TEODELINDA ROSA DNI 06754043	<p>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y CONTROL GUBERNAMENTAL</p> <p>Fecha de diploma: 30/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 05/08/1991 Fecha egreso: 24/02/2019</p>	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
HIDALGO PUELL, TEODELINDA ROSA DNI 06754043	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</p> <p>Fecha de diploma: 26/06/1981 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
HIDALGO PUELL, TEODELINDA ROSA DNI 06754043	<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</p> <p>Fecha de diploma: 25/01/1985 Modalidad de estudios: -</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
HIDALGO PUELL, TEODELINDA ROSA DNI 06754043	<p>BACHILLER EN C.S. ADMINISTRATIVAS</p> <p>Fecha de diploma: 26/06/1981 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

Anexo 5.

Índice de Confiabilidad de la Variable Gestión de almacenamiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.823	26

Anexo 6.

Índice de confiabilidad de la Variable Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	27

Anexo 7. Cálculo del índice de confiabilidad - Variable gestión de almacenamiento

ENCUESTADOS	ITEMS																										SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
E1	4	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	2	4	2	2	5	5	4	5	3	2	2	4	2	4	3	83
E2	5	4	4	5	2	4	4	4	2	5	4	1	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	98
E3	3	5	3	1	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	92
E4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	2	4	3	4	5	5	4	109
E5	3	3	5	3	3	4	2	4	3	3	5	4	4	5	2	3	4	4	4	3	4	4	2	5	3	3	92
E6	2	3	2	2	3	1	3	2	4	3	4	2	2	2	5	4	3	2	5	2	2	2	3	4	1	3	71
E7	2	2	3	4	4	4	3	3	5	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	86
E8	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	2	2	90
E9	2	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	5	3	2	5	5	5	4	2	5	5	4	5	3	2	3	100
E10	4	3	5	4	4	5	2	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	106
VARIANZA	0.960	0.760	0.810	1.410	0.850	1.360	0.840	0.960	0.840	0.890	0.760	1.360	0.650	1.410	1.160	0.690	0.760	0.600	0.960	1.210	0.850	0.840	0.760	0.810	1.690	0.760	
SUMATORIA DE VARIANZAS	24.950																										
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	114.210																										

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

→ 0.823
 → 20
 → 24.950
 → 114.210

Anexo 8. Cálculo del índice de confiabilidad - Variable desempeño laboral

ENCUESTADOS	ITEMS																											SUMA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27			
E1	3	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	110
E2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	107	
E3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	118	
E4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	127	
E5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	
E6	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	116	
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	
E8	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	120	
E9	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	107		
E10	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	92		
VARIANZA	0.490	0.160	0.410	0.440	0.400	0.250	0.090	0.960	0.410	0.600	0.400	0.410	0.560	0.560	0.490	0.560	0.440	1.360	0.560	0.440	0.240	0.690	0.560	0.450	0.560	0.610	0.410			
SUMATORIA DE VARIANZAS	13.510																													
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	126.250																													

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.
 K : Número de ítems del instrumento.
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

→ 0.927
 → 27
 → 13.510
 → 126.250

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	items20_1	items21_1	items22_1	items23_1	items24_1	items25_1	D1_1	D2_1	D3_1	D4_1	D5_1	VARIABLE_1	items1_2	items2_2	items3_2	items4_2	items5_2	items6_2
1	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4
4	5	3	5	1	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
7	4	5	5	2	2	5	2	5	3	4	4	4	2	2	1	3	3	3
8	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
9	5	4	5	5	1	5	3	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4
10	5	5	5	5	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3
12	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5
13	2	3	3	1	1	1	4	3	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
15	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3
16	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
18	5	4	5	5	1	5	3	1	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4
20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4
21	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5
22	5	3	5	1	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4
23	5	4	5	5	1	5	3	2	3	5	4	4	2	2	2	3	3	3
24	5	5	5	5	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3
26	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5
27	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

23°C Nublado Búsqueda ESP LAA 12:28 31/05/2023

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	items20_1	items21_1	items22_1	items23_1	items24_1	items25_1	D1_1	D2_1	D3_1	D4_1	D5_1	VARIABLE_1	items1_2	items2_2	items3_2	items4_2	items5_2	items6_2
1	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3
2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4
4	5	3	5	1	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
7	4	5	5	2	2	5	2	5	3	4	4	4	2	2	1	3	3	3
8	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
9	5	4	5	5	1	5	3	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4
10	5	5	5	5	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3
12	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5
13	2	3	3	1	1	1	4	3	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
15	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	5	4	4	3	3
16	2	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3
18	5	4	5	5	1	5	3	1	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4
20	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	4
21	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5
22	5	3	5	1	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4
23	5	4	5	5	1	5	3	2	3	5	4	4	2	2	2	3	3	3
24	5	5	5	5	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3
26	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5
27	2	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

23°C Nublado Búsqueda ESP LAA 12:28 31/05/2023

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	VARIABLE	items1_2	items2_2	items3_2	items4_2	items5_2	items6_2	items7_2	items8_2	items9_2	items10_2	items11_2	items12_2	items13_2	items14_2	items15_2	items16_2	ite
1	E_1	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4
2		3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3
3		3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4		4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5
5		4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
6		5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5
7		4	2	2	1	3	3	1	1	2	2	3	1	2	2	4	3	2
8		3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	2	4	3	2
9		4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4
10		4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
11		4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	5
12		3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13		3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14		4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
15		2	3	5	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4
16		2	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3
17		3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	2	4	3	2
18		3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	1	5	5	5	5
19		4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
20		3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5
21		3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22		4	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5
23		4	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	1	1	2	4	3	2
24		4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
25		4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5
26		3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27		2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2

Vista de datos Vista de variables

23°C Nublado Búsqueda ESP LAA 12:29 31/05/2023

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	items12_2	items13_2	items14_2	items15_2	items16_2	items17_2	items18_2	items19_2	items20_2	items21_2	items22_2	items23_2	items24_2	items25_2	items26_2	items27_2	D1_2	I
1	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4
3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5
7	2	2	4	3	2	4	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	2
8	3	2	4	3	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2
9	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4
10	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
11	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
15	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4
16	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4
17	3	2	4	3	2	4	2	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	2
18	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	4	5	5	1	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4
23	1	2	4	3	2	4	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2
24	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	1	2	4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2

Vista de datos Vista de variables

23°C Nublado Búsqueda ESP LAA 12:30 31/05/2023

Hipótesis general

Sin tulo1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	items20_2	items21_2	items22_2	items23_2	items24_2	items25_2	items26_2	items27_2	D1_2	D2_2	D3_2	D4_2	D5_2	VARIABLE_2	var	var	var	var
1	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
2	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4				
3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4				
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4				
7	1	3	4	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2				
8	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2				
9	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4				
10	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
11	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4				
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
14	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4				
15	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4				
16	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4				
17	1	3	4	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2				
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5				
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
20	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4				
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
22	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	4				
23	1	3	4	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2				
24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3				
25	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4				
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
27	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2				

Vista de datos Vista de variables Herramienta Recortes

23°C Nublado Búsqueda ESP LAA 12:30 31/05/2023

*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Estado Registro PLUM - Regresión ordinal Título Notas Advertencias Resumen de procesamiento de datos Información de ajuste de los modelos Bondad de ajuste Pseudo R cuadrado Estimaciones de parámetro

Total 38

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	26,857			
Final	26,824	224,969	1	,000

Función de enlace: Logit

Bondad de ajuste

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	7,661	8	,000
Devianza	10,381	8	,000

Función de enlace: Logit

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,675
Nagelkerke	,583
McFadden	,633

Función de enlace: Logit

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite inferior	Limite superior
Umbral [VARIABLE_1 = 2]	-1,278	1,265	1,022	1	,312	-3,757	1,201	
[VARIABLE_1 = 3]	,422	1,245	,115	1	,735	-2,019	2,863	
[VARIABLE_1 = 4]	3,638	1,476	6,061	1	,016	1,36	5,916	

24°C Nublado Búsqueda ESP LAA 11:43 4/06/2023



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de almacenamiento en el desempeño laboral de los colaboradores del almacén en una entidad pública, Lima-2023", cuyo autor es ORDAYA BEJAR ROSARIO DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD DNI: 08104562 ORCID: 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 27- 07-2023 21:47:17

Código documento Trilce: TRI - 0621745