



***UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO***

***FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES***

**Escuela Académico Profesional De Administración**

***“Impacto de la Gestión Logística del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria – Equipo de Trabajo Zonal Callao en la Optimización del Servicio a sus Usuarios en el año 2010”***

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

**AUTOR:**

**CANDELA ROMERO HELLEN MELODY**

**ASESOR:**

***MG. PILAR RUIZ CHÀVEZ***

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA:**

**GESTIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

**LIMA-PERÚ**

**2010**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a ti mi ángel protector, a mi padre que desde el cielo me da su bendición, a mi madre que con su amor, empuje y apoyo incondicional me dio las fuerzas para seguir adelante y así ser su mayor logro.

## AGRADECIMIENTO

Sea esta la oportunidad para agradecer:

*A Dios, fuente suprema de toda sabiduría;  
a mi familia por el esfuerzo y la perseverancia que  
día a día me transmitían para no abandonar el  
logro más importante de mi vida universitaria; a la  
profesora Pilar Ruiz por su paciencia y  
colaboración en la elaboración y culminación de  
la tesis.*

## PRESENTACION

La tesis titulada: “Impacto de la Gestión Logística del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria – Equipo de Trabajo Zonal Callao en la Optimización del Servicio a sus Usuarios en el año 2010”, es importante porque se va investigar y estudiar todo lo concerniente a la gestión logística del Pronaa ya que así podremos ver la otra cara de las instituciones públicas; la cual genera un gran aporte a sus empleados, asimismo es de suma importancia satisfacer al usuario brindándole un servicio óptimo . El objetivo del presente estudio está en Conocer si la Gestión de Logística del PRONAA – Equipo de Trabajo Zonal Callao optimiza el servicio a sus usuarios. Teniendo como hipótesis: si la Gestión de la Logística del PRONAA Equipo de Trabajo Zonal Callao es óptima entonces brindará un mejor servicio a los usuarios.

Para realizar el estudio hemos decidido utilizar el tipo de estudio descriptivo ya que se logrará contrastar los hallazgos obtenidos en las encuestas realizadas con el desarrollo humano y organizacional del Pronaa. Dicha investigación será transversal porque describiremos la interrelación existente entre las diferentes variables, este diseño transversal será de tipo correlacional; pues presenta una relación de causa –efecto.

Asimismo es necesario tener contacto directo con la población de trabajadores del Pronaa los cuales son 144. Debido que la población es una cantidad mínima hemos decidido utilizar una población muestra.

Por otro lado el tiempo que utilizaremos en el estudio es de de casi 5 meses; comprendidos entre el mes de Marzo y Julio del presente año.

Finalmente concluimos que si la gestión de logística del Pronaa es óptima entonces brindará un mejor servicio a sus usuarios.

Por esta razón esta tesis debe ser una lectura de ayuda para todo aquel que está relacionado, de alguna manera, con las instituciones públicas.

## INDICE

### CARÁTULA

Páginas preliminares

Dedicatoria 2

Agradecimiento 3

Presentación 4

Índice 5

**RESUMEN EN ESPAÑOL E INGLÈS 7**

Introducción 9

**1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 11**

1.1. Planteamiento del problema 12

1.2. Formulación del problema 14

1.3. Justificación 15

1.4. Antecedentes 15

1.5. Objetivos 18

1.5.1. General 18

1.5.2. Especifico 18

**2. MARCO TEÒRICO 19**

2.1. Contextualización de la investigación. 20

2.2. Marco Teórico 21

2.3. Marco Conceptual 47

2.4 Hipótesis 49

**3. MARCO METODOLÒGICO 51**

3.1. Variables 52

3.1.1. Definición conceptual 52

3.1.2. Definición operacional 52

3.2. Metodología	52
3.2.1. Tipos de estudio	52
3.2.2. Diseño	53
3.3. Población y muestra	53
3.4. Método de investigación	54
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.6. Métodos de análisis de datos.	59
<b>4. RESULTADOS</b>	<b>60</b>
4.1. Descripción	61
4.2. Discusión	95
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>96</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>99</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>104</b>
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>105</b>
<b>ENCUESTA</b>	<b>106</b>

## RESUMEN

La idea de realizar esta investigación, fue ocasionada por una lluvia de ideas que fueron tomadas en cuenta, hasta cierto punto, como resultado de información anterior, que se obtuvo en la experiencia vivida como practicante de la Logística del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria Pronaa Equipo de Trabajo Zonal Callao.

Se decidió el título del Impacto de la Gestión Logística del Programa Nacional Equipo de Trabajo Zonal Callao en la optimización del servicio a sus usuarios, porque hoy en día la logística es un tema muy importante para las empresas tanto privadas como públicas ya que en dicha área se realizan las gestiones para conseguir desde la materia prima hasta entregar el producto o servicio en las manos del cliente. La logística del Pronaa abastece de productos y servicios a los beneficiarios; cuyas familias presentan pobreza crítica. En el caso del Pronaa; éste se encarga de atender los requerimientos tanto de los distintos programas sociales, los requerimientos administrativos y los requerimientos para realizar los eventos programados por el Pronaa.

Los servicios que requieren los usuarios son los que se utilizan para llevar a cabo la educación nutricional en aquellos sitios donde existe pobreza extrema, es en este tipo de requerimientos que la logística del Pronaa viene trabajando de la misma manera por mas de cinco años, presentando anomalías en cuanto a la obtención del servicio requeridos por los trabajadores del Pronaa; es por ello que se aborda este problema; la cual será de mucha ayuda para mejorar y lograr una gestión de logística eficaz y eficiente que a su vez logre que el usuario se satisfaga al recibir un servicio óptimo.

## **ABSTRACT**

The idea of this research, was caused by a brainstorming that were taken into account, as a result of previous information that was obtained in the experience as a practicing at Logística del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria Pronaa Equipo de Trabajo Zonal Callao

The title of Gestión Logística del Programa Nacional Equipo de Trabajo Zonal Callao en la optimización del servicio a sus usuarios was decided because now a day Logistic is very important issue for private and public companies because in this area arrangements are being made to get from raw materials to deliver the product or service the customer's hands.

Pronaa logistics supplies products and services to recipients, whose families have critical poverty. In the case of Pronaa, it is responsible to meet the requirements of both the various social programs, the administrative requirements and the requirements for the events scheduled by the Pronaa.

The services that users required are used to conduct nutrition education in places where extreme poverty exists, is such that the logistics requirements of Pronaa been working in the same way for more than five years, presenting anomalies in terms of obtaining the required service by Pronaa workers, which is why this problem is addressed, which will be helpful to improve management and achieve effective and efficient logistics, which in turn achieves the user satisfactory to receive optimal service.