



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Rendimiento del personal y tiempo en la distribución de
materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte,
2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Ccaico Conde, Walter (ORCID: 0000-0003-1720-3376)

Mendoza Vega, Víctor Juan (ORCID: 0000-0001-6432-8775)

ASESORA:

Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Queremos dedicar este trabajo de forma especial a nuestros padres por darnos la vida.

Agradecimiento

Agradecer a dios por darnos salud, vida y permitirnos llevar adelante nuestros estudios en la universidad cesar vallejo.

Agradecer a nuestra asesora de tesis Dra. Jenny Quispe López, por su paciencia, compartir su experiencia y acompañarnos a lo largo de todo el proceso del proyecto de Investigación Final.

Agradecer a mi esposa Graciela Placencia, por su paciencia, comprensión, su apoyo contante. Así mismo, agradecer a mis dos hijos Bayron y Luhana Mendoza Placencia, fueron la razón para seguir adelante.

Agradecer a julio castillo por su apoyo, también, a Fredy Alva León, un gran amigo y compañero de trabajo siempre me brindo su apoyo, así mismo a Aracely Núñez, por su apoyo.

Gracias a todos, por su aporte a nuestra formación profesional.

Los autores

Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

Índice de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Operacionalización de variables	12
<i>Tabla 2.</i> Rango de validez	14
<i>Tabla 3.</i> Estadística de fiabilidad	14
<i>Tabla 4.</i> Relación de la variable tiempo en la distribución de materiales con sus dimensiones	16
<i>Tabla 5.</i> Nivel del Rendimiento del Personal	17
<i>Tabla 6.</i> Nivel del Tiempo en la Distribución de Materiales	18
<i>Tabla 7.</i> Influencia entre el Rendimiento del Personal y la Dimensión Despacho	19
<i>Tabla 8.</i> Influencia entre el rendimiento del personal y la dimensión tránsito de pedido	20
<i>Tabla 9.</i> Influencia del rendimiento del Personal en el Tiempo de la Distribución de Materiales	21

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, Determinar la influencia del rendimiento del personal y el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública, así mismo, se empleó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo – descriptivo, de diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 50 trabajadores de la oficina de abastecimiento y almacén de la entidad, asimismo, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se tuvo como resultados que, el 58% de los trabajadores presentan nivel alto, respecto al rendimiento del personal, así como el 38% presentan un nivel regular y el 4% un nivel bajo. Finalmente, se concluyó que, se ha determinado que el rendimiento del personal influye significativamente en el tiempo de distribución de materiales, obteniendo una significancia bilateral de Rho de Spearman de ,000, con un coeficiente de ,723.

Palabras clave: Rendimiento del personal, eficiencia, distribución.

Abstract

The objective of the present research work was to determine the influence of the performance of the personnel and the time of the distribution of materials, in a public health entity, likewise, a research with a quantitative approach was used, of an applied type, with a level explanatory - descriptive, non-experimental design. A sample of 50 workers from the entity's supply and warehouse office was used, likewise, the survey was applied as a technique and the questionnaire as a data collection instrument. The results were that 58% of the workers present a high level, with respect to the performance of the staff, as well as 38% have a regular level and 4% a low level. Finally, it was concluded that, it has been determined that the performance of the personnel significantly influences the time of distribution of materials, obtaining a bilateral significance of Spearman's Rho of .000, with a coefficient of .723.

Keywords: Staff performance, efficiency, distribution.

I. INTRODUCCIÓN

Estamos en un mundo globalizado, donde las organizaciones deben estar en constantes cambios para el mejoramiento de las actividades que realizan, por ello, deben considerar la importancia de la labor logística dentro de la empresa, hoy en día se percibe a la logística de aprovisionamiento como uno de los pilares más importantes para todos los sectores, tanto pública como privada, ya que permite reducir los costos y el control de los suministros, con la finalidad de mejorar la calidad del producto..

Una adecuada distribución de materiales es indispensable para la entidad, el cual es un aspecto que repercute en el rendimiento del personal, puesto que mientras mayor conozcan sus deberes, los beneficio para la institución serán mejores. Por ello, es muy importante evaluar en determinadas ocasiones el buen funcionamiento y rendimiento de los trabajadores, en función a sus actividades mediante el cual se puede determinar las diferentes necesidades laborales para mejorar o atender.

A nivel internacional, el servicio de distribución son procesos a través del cual se acerca los productos de la empresa a las zonas donde es requerido por los clientes, ayudando que esto disfruten de los productos sin ser necesario trasladarse hasta la organización. Por ello, la mayor parte de las organizaciones encuentran en ellas una mejor alternativa para aumentar su rentabilidad, sin embargo, al momento de implementar sus ofertas, es indispensable considerar diversas variables que hacen que no sean procesos sencillos para ser incorporados y se tenga la necesidad de acudir a especialistas en los temas para desarrollar o implementar de una forma eficiente, (Vásquez y Hernández, 2015).

A nivel nacional, las empresas presentan inadecuadas distribuciones de almacén, es decir, no existen organizaciones o criterios de ordenamientos de sus productos en almacenes, originando retrasos en el despacho de productos, como el tiempo de traslado de los operarios dentro de los almacenes, el tiempo de localización del producto dentro del estante y el tiempo de picking, así mismo,

carecen de controles permanentes del movimiento de sus productos, causando una compra adicional, (Alarcón, 2019).

A nivel local, en la institución del sector de salud pública de Lima Norte, se presenta una serie de dificultades en la distribución de materiales a los establecimientos de salud, debido a que, el personal que labora en el área de almacén, no cumple eficientemente el desarrollo de sus actividades propias del área el cual retrasa la distribución de los mismos, generando una serie de reclamos e incomodidades por parte de los beneficiarios, Por ende, se plantea la formulación de la pregunta del problema de investigación:

¿Cómo influye el Rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte?

Justifica teórica, porque buscará transmitir conocimientos en el área objeto de estudio, mediante las teorías relacionadas al rendimiento del personal y el tiempo de distribución de materiales, es muy impórtate para mejorar los procesos de distribución de materiales a los establecimientos de salud de salud.

Práctico, esta investigación brindará información que pueda servir para plantear estrategias de mejora, en el rendimiento del personal y reducir el tiempo de distribución de materiales, con el fin de mejorar la actividad operativa del personal de despacho, en la realización de la distribución, y reducir el tiempo de traslado de los materiales a los establecimientos de salud.

Social, Los beneficiados serán los establecimientos de salud, porque se estaría optimizando la distribución, reduciendo tiempos en el traslado de los bienes, materiales e insumos, ello involucra a la entidad como tal, creando beneficio eficiente en tiempo y utilización adecuada de los recursos de la entidad.

Metodológico, esta investigación se fundamentó con la aplicación de la metodología científica mediante un instrumento que será realizado por los

participantes, es relevante para futuras investigaciones que lo consideren como un antecedente para que profundicen su estudio en función a los objetivos.

Así mismo se formuló el siguiente objetivo general del proyecto de investigación: Determinar la influencia del rendimiento del personal el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021. Teniendo como objetivos específicos: Determinar el nivel del rendimiento del personal en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021; Determinar el nivel del tiempo en la distribución de materiales en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021; Determinar la influencia entre el rendimiento del personal y la dimensión despacho, en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021; Determinar la influencia entre el rendimiento del personal y la dimensión tránsito de pedido, en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021.

Para comprobar la relación de las variables se formularon las siguientes hipótesis de investigación (H_i), El rendimiento del personal influye significativamente en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de lima norte, y la (H_0): El rendimiento del personal no influye significativamente en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima norte.

II. MARCO TEÓRICO

Existen diversas investigaciones en referencia a las variables de estudio y se identificaron estudios previos que se encuentran bajo la misma línea de investigación, los mismos que se muestran a continuación:

A nivel internacional, en Guayaquil, Torres (2018), en su tesis tuvo como objetivo, elaborar una propuesta para mejorar el Lay-out en el área de bodegas de una empresa de productos plásticos, utilizando la metodología de asignación para reordenar los productos de acuerdo a su rotación y optimizar el tiempo recorrido durante el despacho de mercancías. El autor concluyó que, conservar un adecuado servicio a los clientes se ha transformado en ejes claves y esenciales para que las organizaciones alcancen el éxito, sin embargo, para lograr estos puntos se deben tomar en cuenta el proceso de gestión y las actividades operativas, razones por las cuales la logística representa un rol esencial en las empresas debido que, se enfocan en aquellas cosas al cual los clientes agregan valores y contribuyen en la satisfacción de los mismos.

A nivel internacional, en Bucaramanga, García (2015), en su tesis, tuvo como objetivo, diseñar una propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta de la empresa SYGLA con el fin de incrementar el uso de los recursos disponibles. Llegando a la conclusión que, con la finalidad de tener una mejor eficiencia de los procesos, es indispensable efectuar caracterizaciones minuciosas de todos los procesos logísticos que participan con el propósito de lograr una identificación de posibles fallas y amenazas en las organizaciones.

A nivel nacional, en Piura, Távora (2014), en su tesis, tuvo como objetivo principal, proponer la mejora del sistema para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura, quien concluyo que, Se observó conocimientos muy limitados del personal, en las técnicas de logística, así mismo, no existen sistemas de información y hay poco uso de la tecnología de la información, y, en el proceso de recepción de la Empresa se requiere a presencia del usuario solicitante del material para la conformidad de los productos adquiridos llevando la distribución de

los documentos de la Nota de Ingreso.

A nivel nacional, en Arequipa, Paredes y Vargas (2018), elaboraron un estudio de tipo exploratorio con un diseño no experimental, el autor en su tesis tuvo como objetivo, optimizar el proceso operativo de almacenamiento y distribución del almacén de producto terminado en la empresa. Teniendo como conclusión que, se ha analizado situaciones actuales y se han identificado aspectos críticos de los procesos de almacenamiento y distribuciones de productos terminados; siendo el más resaltante: Las faltas de capacitaciones y entrenamientos de los trabajadores en un 65%, alto tiempo de reparto superior al 40% mayores a 4 horas, insatisfacción de movilidad en un 60%, Layouts inexistentes, no existen señalizaciones internas ni externas en almacenes de productos terminados y por último ausencia de procesos.

Salazar y Salazar (2018), en su investigación elaboraron un estudio de tipo cualitativa con un diseño no experimental, mediante el cual empleó como técnicas de recolección de datos, la entrevista y la observación, finalmente, el autor en su tesis tuvo como objetivo: La identificación de los procesos que se efectúan desde la recepción hasta las distribuciones del insumo, para establecer parámetros críticos que se presentan en el procedimiento. Teniendo como conclusión que las gestiones de los almacenes presentan grandes demoras, debiéndose a los sistemas burocráticos existentes en las instituciones del Estado, además, el material e insumo es almacenado de forma empírica, debido a que no tienen conocimientos acerca del sistema de almacenamiento, lo que causa pérdida del mismo. El estudio materia de investigación se encuentra sustentada en las bases teóricas y se detallan a continuación:

Cuando se menciona desempeño laboral se está refiriendo a la calidad de los servicios o del trabajo que realizan los trabajadores al interior de las organizaciones. Entrando en juego desde su competencia profesional hasta sus habilidades interpersonales, y que inciden de forma directa el resultado de las organizaciones, (Céspedes, Lavado y Ramírez, 2016).

El desempeño de los trabajadores siempre fue conocido como piedras angulares para el desarrollo de la efectividad y éxito de las organizaciones; por tales razones, existen actualmente todo el interés para el gerente de recursos humanos el aspecto que ayuda no solo a medir sino también a mejorar. En tal sentido, el desempeño es aquella acción o comportamiento observado en los trabajadores siendo un factor relevante para los objetivos de las organizaciones, y pudiendo medir en términos de competencias de cada sujeto y sus niveles de ayuda a las empresas. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de conjuntos característicos que muchas veces se manifiesta mediante conductas, (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).

Quezada (2012), en su publicación, refiere que, el rendimiento del personal, es la capacidad que tiene un profesional para resolver los problemas y obstáculos que se presentan en su lugar de trabajo y su vida. Pero muchas veces, las emociones suelen jugar una mala pasada al momento de enfrentarnos a un problema. El miedo al fracaso y la sensación de que no somos capaces de realizar alguna tarea, cierra cualquier posibilidad de avanzar y solucionarlo. Y, por ende, disminuye el rendimiento de cualquier profesional. Son aquellas capacidades que tienen los profesionales para la solución de problemas y obstáculos que existen en el centro laboral, ello se evidencia en los resultados obtenidos, en el logro de metas como objetivos.

García (2018), manifiesta que, lo importante de tener conocimiento del desempeño de los trabajadores, está ligada de forma directa con las necesidades en todas las empresas de conocer, que, es lo que está sucediendo en todos los procesos productivos, tanto, en los referidos a material y proceso, como en aquellos procedimientos en los que las partes críticas quedan soportadas por los trabajadores. Al último los objetivos son únicos, optimizando procedimientos y disminuyendo costes y tiempo de ejecución.

Iturralde (2011), refiere que la evaluación del Desempeño de los trabajadores son procesos estructurales y sistemáticos para la medición, evaluación e influencia acerca del atributo comportamiento y resultado vinculado

con el trabajo, así como el nivel de absentismos, con la finalidad de descubrir en qué medidas son productivos los trabajadores y si podrán mejorar sus rendimientos más adelante. Además, existe determinados factores a considerar para analizar el desempeño de los trabajadores, y va a depender de los métodos evaluativos que se utilicen generalmente, este factor es el siguiente: calidad laboral, número de trabajadores, conocimiento del cargo, iniciativas, planificaciones, relación con los compañeros del subordinado y funciones.

Así mismo, Pasquel (2017), manifiesta la existencia de factores que influyen en el desempeño de los trabajadores, el cual interviene. La Planeación: que determina de forma estratégica las cantidades y calidad del personal que necesita las organizaciones, de esta forma, estos procesos se constituyen en factores generadores de valor, que brindan capitales intelectuales y beneficios competitivos. Además, las planeaciones ayudan a determinar los objetivos y metas a medir, esto engloba ideales que se necesite al comenzar los períodos de actividades de los trabajadores, señalando que, las Organizaciones establecen perfiles de competencias que deben tener el personal. Además, la utilización racional de recursos entre los humanos, son definidos por las funciones, procedimientos, instrucción y hallazgos determinados en los documentos de la organización. La dirección: sus influencias se basan en orientaciones y en determinar condiciones, tanto personal como social, para sacar provecho de lo mejor de sus trabajadores, para el impulso de las competencias como el trabajo en grupo, el liderazgo, la motivación, comunicación, etc; El control: Son elementos intrínsecos y ejercen influencias en el desempeño de los trabajadores debido que determinan indicadores y aspectos para medir aspectos racionales, psicosociales, culturales y macrosociales.

El rendimiento del personal se evalúa constantemente, siendo un factor esencial para comprobar los niveles de productividad, por ende, es de utilidad su análisis para determinar si el objetivo de la empresa se está cumpliendo o no y de ello, tomar una decisión que impulse a mejorar su productividad de cada trabajador, (Rubén, 2021)

El tiempo en la distribución de materiales, es el tiempo que transcurre desde que se inicia el proceso de producción hasta que se completa en su totalidad, o lo que es más fácil, el tiempo que pasa desde que se origina la orden de compra hasta que se produce la entrega al cliente. Esto incluye el tiempo de distribución, es decir, aquel que transcurre en el proceso de entrega del producto al cliente final, (Transeop, 2021). Por consiguiente, Beetrack (2021), refiere que la distribución, es el conjunto de actividades que efectúan las empresas para la movilización de mercadería desde el lugar donde se produce hasta la entrega a los consumidores. La distribución se realiza según cuadro de distribución de las estrategias sanitarias, con ello, se procede a trasladar el producto desde su lugar inicial a los establecimientos de salud, la cantidad que el coordinador de la estrategia haya asignado al centro de salud.

Díaz, Sánchez (2013) y Herrera (2014), refieren que, la distribución de materiales debe dar seguridad de la materia prima, materiales, producto terminado y suministro se desplace de forma periódica a diversos lugares. Por lo tanto, los procesos necesitan materiales y un suministro a tiempo en puntos particulares, de eficaz manejo de material con garantía que el material será entregado en el tiempo y lugar preciso, de acuerdo a la cantidad solicitada.

Según Iturralde y Papenbrok (2007), ambos refieren que la distribución se clasifica en varias clases, distribuciones normales, son descripciones de toda clase de procesos, distribuciones Poisson, presentan aspectos indispensables para la descripción de la forma de las distribuciones, distribuciones triangulares, estas nacen de las necesidades de determinar parámetros de conductas de determinados datos distribuciones Weibull, son frecuentes usadas para modelar el tiempo entre la falla de los componentes, distribuciones betas, son usadas para modelar la variable aleatoria con un valor máximo y mínimo fijo, distribuciones log-normales, son casos especiales de las distribuciones normales, en la que la información que puede ser usada por las distribuciones normales, han sido transformados a logaritmos, distribuciones exponenciales, estas se usan para modelar el tiempo entre arribo de cierta entidad a procesos y tiempos de servicio.

Así mismo, la distribución, es una fase de la cadena de suministro, sus enfoques logísticos están dirigidos a establecer un mejor sistema para la colocación de productos donde los clientes lo requieran. Estas fases también necesitan de altos grados de eficiencia, debido a que exigen serios gastos operativos el cual debe ser lo más mínimo posible. La distribución debe ajustarse a la característica de los productos y del mercado, para que el producto llegue a su destino, clientes o consumidores, siendo indispensable la aplicación de estrategias que beneficien el transporte y el manejo del producto (Faedis, 2015).

En tanto, Gómez y Correa (2011), consideran que el transporte y la distribución, es un proceso logístico en la cadena de suministros o productivas de los materiales que ayudan a la movilización o distribución a los clientes que se ubican en distintas zonas. En la misma línea, Ligña, Molina y Veintimilla (2018), refieren que, el reto que enfrentan las organizaciones para alcanzar flexibilidades y eficiencias en todos los procesos de la cadena de suministros, para mejorar el indicador de desempeño es el gran beneficio de hacerlo generando altos impactos a niveles operativos. Asimismo, Arango, Ruiz, Ortiz y Zapata (2017), refieren que, la gerencia de la empresa debe determinar el tiempo aproximado máximo para que termine una determinada orden. Las áreas tecnológicas de un proceso deben establecer el tiempo de la competencia con la finalidad de posicionar un tiempo récord más ventajoso del mercado.

Por otro lado, el proceso de la cadena de suministro incluye administración de la relación con el proveedor, administración de la cadena de suministro interna, administración de la relación con el cliente, la primera, evalúa y elige el proveedor adecuado, el segundo está enfocado con la planeación estratégica y la tercera con el establecimiento del precio adecuado, la atención a los clientes, realizar una adecuada orden, (Vargas, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Se realizó bajo el enfoque cuantitativo, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se aplica la lógica deductiva, busca ser objetivo y tiene como meta, describiré, explicare y probare teorías en una respectiva realidad. Por otro lado, Arteaga (2020), menciona que, el método cuantitativo se centra en una medición objetiva y análisis estadístico, de información recolectada a través de encuestas.

Tipo: La presente investigación fue de tipo aplicada, porque se orienta a conseguir un nuevo conocimiento destinado que permita soluciones de problemas prácticos, (Álvarez R. 2021). Por otro lado, Lozada (2014), manifiesta que, el estudio aplicado busca generaciones de conocimientos con aplicaciones directas del problema de la sociedad. Asimismo, Vargas (2009), hace referencia que, este tipo se busca aplicar o utilizar el conocimiento adquirido, y a la vez lo que se adquiere de otro, luego de su implementación y sistematización.

Nivel: La investigación fue explicativo - descriptivo, explicativo: porque presenta una serie de dificultades e intenta determinar las causas de los eventos y fenómenos de cualquier tipo, establecen relaciones de causalidad entre conceptos, variables, hechos o fenómenos en un contexto particular, crean un sentido de comprensión de los fenómenos y problemas que analizan, y es descriptiva, porque se describirá el comportamiento de las variables de estudio en su contexto natural, (Hernández y Mendoza, 2018). Además, Rus (2021), hace mención que, es explicativa debido que tiene como propósito ampliar los conocimientos ya existentes sobre algo que se conoce muy poco.

Diseño: Fue un diseño no experimental - transversal, por tanto, es no experimental, porque, (Hernández y Mendoza, 2018), dicen que, se realiza sin manipular deliberadamente las variables; se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, fenómenos o contextos que ya ocurrieron o se dieron en su contexto natural sin la intervención directa del investigador, (p. 187), Asimismo,

transversal, porque, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito normalmente es: Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado, (p. 176). Asimismo, Montano (2021), indica que, el estudio no experimental es aquella que se efectúan mediante la observación, y no interviene o no manipula la variable.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 cualitativo ordinal: Rendimiento del personal

Definición conceptual: Son acciones que se observan entre los trabajadores de las empresas y son importantes para el logro de las metas, así mismo, estas acciones se pueden medir por la habilidad y el nivel de contribución dentro de la organización, (Furnham ,2017).

Definición operacional: La presente variable se midió mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la oficina de almacén y abastecimiento, para determinar el nivel del rendimiento del personal, en relación a las dimensiones eficiencia, motivación laboral y condiciones que afectan la eficiencia.

Escala de medición: se midió mediante un cuestionario, en la cual se enfocaron preguntas con una escala Ordinal.

Variable 2 cualitativo ordinal: Tiempo en la distribución

Definición conceptual: es aquel tiempo transcurrido donde comienzan las órdenes de compra hasta su entrega total, también incluyendo el tiempo de distribución empleado, (Transeop, 2021). Son funciones que se realizan en un determinado tiempo para distribuir o entregar pedidos solicitados a la entidad, (Gil, 2017).

Definición operacional: La presente variable se midió, mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la oficina de abastecimiento y almacén, para

determinar el tiempo de despacho y el tránsito de pedido que influye en la demora de la distribución de sus productos.

Escala de medición: se midió mediante un cuestionario, en la cual se enfocaron preguntas con una escala Ordinal. Según como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Rendimiento del Personal	Eficiencia	- Calidad	1, 2, 3	Ordinal - Bajo - Regular - Alto
		- Productividad Adecuada	4, 5, 6, 7	
	Motivación Laboral	-Reconocimiento de Objetivos Logrados	8, 9, 10	
		- Ascenso Profesional	11, 12	
Condiciones Que Afectan La Eficiencia	- Infraestructura	3, 14, 15		
	- Deficiente Orientación	6, 17		
Tiempo en la Distribución de Materiales	Despacho	- Tiempo de Entrega de Pedido	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Ordinal - Bajo - Regular - Alto
	Tránsito de Pedido	- Tiempo de Demora para Trasladar el Pedido	25, 26	

Nota: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

La población: Es un conjunto de individuos, cosas o sujetos que tienen una o varias propiedades en común, además se encuentran en un territorio o espacio y varían en el transcurso del tiempo Carrillo (2015); así mismo, López (2004), menciona que, la población son conjunto de sujetos de quienes se pretende conocer determinada cosa, estos pueden ser sujetos, animales, etc.

La muestra: La investigación estudio a 50 colaboradores de la oficina de abastecimiento y almacén, en este caso la muestra será la misma cantidad de la población, por lo que no corresponde ninguna técnica de muestreo en el presente trabajo. Es un conjunto de extraído de la población seleccionada por el método racional, si la población es muy pequeña, la muestra sería igual que la población, (Carrillo, 2015); además, Espinoza (2016), refiere que la muestra cuando no es posible efectuar censos, se trabaja con una sola muestra, o sea partes representativas y adecuadas de la población. Finalmente, Salas (2020), menciona que, son subgrupos de la población, necesariamente es un elemento que pertenece al conjunto definido en su característica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica: según, Behar (2008), es un conjunto de reglamentos, dispositivos o pautas que permiten ser guías en la actividad que debe efectuar los investigadores en el desarrollo de su estudio y el instrumento es fundamental debido a que, ayuda a recolectar información, aplicando de acuerdo su naturaleza, objetivos del estudio y características del problema. Para este trabajo se utilizó el cuestionario que consta de 26 ítems, (Anexo 2), el cual se diseñó en función a las dimensiones de las variables de estudio, con la finalidad de dar respuesta al problema de la investigación, con una escala de Likert.

El instrumento: Su validez fue mediante el juicio de cuatro expertos, (Anexo 3), para luego, realizar la evaluación de confiabilidad con el alfa de Cronbach, así mismo proceder a su aplicación de la tabulación estadística mediante el programa

Microsoft Excel versión 2013, SPSS versión 25, el cual va a permitir interpretar los resultados obtenidos.

Confiabilidad de instrumentos

Se procesó la información obtenida aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach, por el método de consistencia interna en el instrumento. Al respecto, (Palella & Martins, 2012), dicen que, Cronbach, mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los instrumentos, el alfa de Cronbach varía entre 0 y 1, (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta).

Análisis de Fiabilidad

Tabla 2.

Rangos del nivel de Validez

Rango (α)	Nivel de validez
0.9 a 1	Alta confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
-1 a 0	No es confiable

Análisis de fiabilidad del cuestionario

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,937	26

Nota: Datos obtenidos en SPSS vs. 25

3.5. Procedimientos

El estudio se inició con el permiso del área correspondiente de la entidad, luego se aplicó el cuestionario piloto a fin de garantizar la confiabilidad de los instrumentos. En la segunda etapa, se elaboró la encuesta en relación a las dos variables de estudio y se realizó virtualmente, luego, fue sometido a una prueba para evidenciar su validez y confiabilidad, posteriormente, para la ejecución de la encuesta una vez aplicada, se procedió a realizar la tabulación estadística mediante el programa Microsoft Excel y SPSS, los mismos que permitirán interpretar los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de recolectar la información del instrumento, se procedió a ingresar a Microsoft Excel para su respectiva tabulación; después se realizó las tablas de los resultados, luego, un análisis con el resultado obtenido mediante la utilización de las estadísticas descriptivas-deductivas, para relacionar las variables se utilizó la estadística inferencial Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo del proyecto, se trabajó de forma ética, con el principio de la objetividad, los datos fueron procesados con la información recopilada y no se alteraron ni manipularon.

Principio de consentimiento y confidencialidad, la información se obtuvo, con el permiso del coordinador del área correspondiente, del mismo modo, con el fin de salvaguardar la identidad de los trabajadores de la oficina de abastecimiento y almacén, la encuesta fue anónima y de manera virtual.

IV. RESULTADOS

Tabla 4.

Relación de la variable tiempo en la distribución de materiales con sus dimensiones

Correlaciones

		Tiempo en la distribución de materiales	D1. Despacho	D2. Tránsito de pedido
V1. Tiempo en la distribución de materiales	Correlación de Pearson	1	,873**	,746**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	50	50	50
D1. Despacho	Correlación de Pearson	,873**	1	,699**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	50	50	50
D2. Tránsito de pedido	Correlación de Pearson	,746**	,699**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	50	50	50

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la tabla N° 04, determinamos que existe influencia significativa entre la variable tiempo en la distribución de materiales con sus dimensiones despacho y tránsito de pedido, puesto que, se obtuvo un valor de 0.00, menor a 0.05, con una correlación de Pearson de 0.746, indicando una asociación fuerte y directa entre la variable y sus dimensiones.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel del rendimiento del personal en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021.

Tabla 5.

Nivel del Rendimiento del Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Bajo	2	4,0 %	4,0 %	4,0 %
Regular	19	38,0 %	38,0 %	42,0 %
Alto	29	58,0 %	58,0 %	100,0 %
Total	50	100,0 %	100,0 %	

Nota: Nivel del rendimiento del personal

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla N° 05, se puede determinar que el 58% presentan un nivel alto, respecto al rendimiento del personal, así como el 38% presentan un nivel regular y el 4% un bajo nivel.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel del tiempo en la distribución de materiales en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021.

Tabla 6.

Nivel del Tiempo en la Distribución de Materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Bajo	3	6,0%	6,0%	6,0%
Regular	14	28,0%	28,0%	34,0%
Alto	33	66,0%	66,0%	100,0%
Total	50	100,0%	100,0%	

Nota: Tiempo de distribución de materiales

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la tabla N° 06, se puede determinar que el 66% presentan un nivel alto, respecto al tiempo de distribución de materiales, así como el 28% presentan nivel regular y el 6% nivel bajo.

Objetivo específico 3: Determinar la influencia entre el rendimiento del personal y la dimensión despacho, en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021.

Tabla 7.

Influencia entre el Rendimiento del Personal y la Dimensión Despacho

		V1. RENDIMIENTO DEL PERSONAL	D1. DESPACHO
Rho de Spearman	V1. Rendimiento del Personal	Coeficiente de Correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,694**
		N	.
	D1. Despacho	Coeficiente de Correlación	50
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo los resultados de la tabla N° 07, se puede determinar que existe influencia significativa entre el rendimiento del personal y la dimensión despacho, puesto que, se obtuvo un valor de 0.00, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0.694, mostrando una asociación moderada y directa, entre la variable y la dimensión. Es decir, a mayor rendimiento del personal, mejor será el despacho.

Objetivo específico 4: Determinar la influencia entre el rendimiento del personal y la dimensión tránsito de pedido, en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021.

Tabla 8.

Influencia entre el rendimiento del personal y la dimensión tránsito de pedido

		V1. Rendimiento del Personal	V2. Tiempo de Distribución	
Rho de Spearman				
	V1. Rendimiento del Personal	1,000	,640**	
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2. Tiempo de Distribución	,640**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50	

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la tabla N° 08, se determinó que existe una influencia significativa entre el rendimiento del personal y la dimensión tránsito de pedido, puesto que, se obtuvo un valor de 0.00, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0.640, indicando una influencia moderada y directa entre la variable y la dimensión. Es decir, a mayor rendimiento del personal, mejor será el tránsito del pedido.

Objetivo general: Determinar la influencia del rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte 2021.

Tabla 9.

Influencia del rendimiento del Personal en el Tiempo de la Distribución de Materiales

		V1. Rendimiento del Personal	V2. Tiempo de Distribución
Rho de Spearman	Coeficiente de Correlación	1,000	,723**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	Coeficiente de Correlación	,723**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: De acuerdo con los resultados de la tabla N° 09, se puede determinar que existe influencia significativa entre el rendimiento del personal y el tiempo de distribución, puesto que, se obtuvo un valor de 0.00 y menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0.723, indicando una asociación moderada y directa entre las variables de estudio. Es decir, a mayor rendimiento del personal, mejor será el tiempo de distribución.

V. DISCUSIÓN

Para determinar el rendimiento del personal y el tiempo de distribución de materiales se realizó la aplicación de un cuestionario a 50 trabajadores de la entidad, por lo tanto, sus resultados fueron contrastados con los trabajos previos. A continuación, se desarrolla la discusión:

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 06, se puede determinar que el 66% presentan nivel alto, respecto al tiempo de distribución de materiales, así como el 28% presentan un nivel regular y el 6% un bajo nivel. Estos hallazgos se relacionan con lo mencionado por Paredes y Vargas (2018), quienes refieren que, las situaciones más resaltantes son: las faltas de capacitaciones y entrenamientos de los trabajadores en un 65%, alto tiempo de reparto superior al 40% mayores a 4 horas, insatisfacción de movilidad en un 60%, Layouts inexistentes, no existen señalizaciones internas ni externas en almacenes de productos terminados y por último ausencia de procesos. Asimismo, se relaciona con la teoría de Transeop (2021), quien manifiesta que, el tiempo en la distribución de materiales, es el tiempo que transcurre desde que se inicia el proceso de producción hasta que se completa en su totalidad, o lo que es más fácil, el tiempo que pasa desde que se origina la orden de compra hasta que se produce la entrega al cliente.

De acuerdo con los resultados de la tabla N° 07, se puede determinar que existe influencia significativa entre el rendimiento del personal y la dimensión despacho, puesto que, se obtuvo un valor de 0.00, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0.694, indicando una asociación moderada y directa entre la variable y la dimensión. Es decir, a mayor rendimiento del personal, mejor será el despacho. Ello se asocia con el estudio de Torres (2018), quien hace referencia que, conservar un adecuado servicio a los clientes se ha transformado en ejes claves y esenciales para que las organizaciones alcancen el éxito, sin embargo, para lograr estos puntos se deben tomar en cuenta el proceso de gestión y las actividades operativas, razones por las cuales la logística representa un rol esencial en las empresas debido que, se enfocan en aquellas cosas al cual los clientes agregan valores y contribuyen en la satisfacción de los mismos. Asimismo, se relaciona con la teoría de Rubén (2021), quien manifiesta que, el rendimiento del personal se evalúa

constantemente, siendo un factor esencial para comprobar los niveles de productividad, por ende, es de utilidad su análisis para determinar si el objetivo de la empresa se está cumpliendo o no y de ello, tomar una decisión que impulse a mejorar su productividad de cada trabajador.

Finalmente, respecto a los resultados de la tabla N° 08, se puede determinar que existe influencia significativa entre el rendimiento del personal y la dimensión tránsito de pedido, puesto que, se obtuvo un valor de 0.00, menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0.640, indicando una asociación moderada y directa entre la variable y la dimensión. Es decir, a mayor rendimiento del personal, mejor será el tránsito del pedido. Ello se condice con la teoría de Quezada (2012), quien refiere que, el rendimiento del personal, es la capacidad que tiene un profesional para resolver los problemas y obstáculos que se presentan en su lugar de trabajo y su vida. Pero muchas veces, las emociones suelen jugar una mala pasada al momento de enfrentarnos a un problema. El miedo al fracaso y la sensación de que no somos capaces de realizar alguna tarea, cierra cualquier posibilidad de avanzar y solucionarlo. Y, por ende, disminuye el rendimiento de cualquier profesional. Son aquellas capacidades que tienen los profesionales para la solución de problemas y obstáculos que existen en el centro laboral, ello se evidencia en los resultados obtenidos, en el logro de metas como objetivos. Además, García (2018), manifiesta que, lo importante de tener conocimiento del desempeño de los trabajadores está de forma directa ligada con las necesidades en todas las empresas, de conocer que, es lo que está sucediendo en todos los procesos productivos.

De acuerdo con los resultados de la tabla N° 09, se puede determinar que existe influencia significativa entre el rendimiento del personal y el tiempo de distribución, puesto que, se obtuvo un valor de 0.00 y menor a 0.05, con un Rho Spearman de 0.723, indicando una asociación moderada y directa entre las variables de estudio. Es decir, a mayor rendimiento del personal, mejor será el tiempo de distribución. Estos resultados tienen concordancia con el estudio de García (2015), quien mencionó que, para una mejor eficiencia de los procesos, es indispensable efectuar caracterizaciones minuciosas de todos los procesos logísticos que participan con el propósito de lograr una identificación de posibles fallas y

amenazas en las organizaciones. Asimismo, se relaciona con la teoría de Faedis (2015), quien hace mención que, la distribución, es una fase de la cadena de suministro, sus enfoques logísticos están dirigidos a establecer un mejor sistema para la colocación de productos donde los clientes lo requieran. Estas fases también necesitan de altos grados de eficiencia, debido a que exigen serios gastos operativos el cual debe ser lo más mínimo posible. La distribución debe ajustarse a la característica de los productos y del mercado, para que el producto llegue a su destino, clientes o consumidores, siendo indispensable la aplicación de estrategias que beneficien el transporte y el manejo del producto.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha identificado que el nivel del rendimiento del personal de una entidad de salud pública es alto con un 58%, regular con un 38% y bajo con un 4%.
2. Se ha identificado que el nivel de tiempo en la distribución de materiales en una entidad de salud pública es alto en un 66%, regular en un 28% y bajo en un 6%.
3. Se ha identificado que el rendimiento del personal influye significativamente en la dimensión despacho obteniendo una significancia bilateral de Rho de Spearman de ,000, con un coeficiente de ,694.
4. Se ha identificado que el rendimiento del personal influye significativamente en la dimensión tránsito de pedido obteniendo una significancia bilateral de Rho de Spearman de ,000, con un coeficiente de ,640.
5. Se ha determinado que el rendimiento del personal influye significativamente en el tiempo de distribución de materiales, obteniendo una significancia bilateral de Rho de Spearman de ,000, con un coeficiente de ,723.

VII. RECOMENDACIONES

Se debería efectuar programas para capacitar al personal con la finalidad, de que, esto ayude a realizar actividades de disciplina de mejora continua, asimismo, a fomentar al trabajo en equipo. Además, se debe efectuar auditorías de forma semestral al concepto analizado para verificar que las optimizaciones de estos se realicen según las metas y/o objetivos planteados.

Implementar nuevos softwares de control con tecnologías actualizadas que permitan proporcionar información del registro en tiempo real sin necesidad de depender de internet.

REFERENCIAS

- Álvarez R, (2021). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alarcón, A. (2019). *Gestión de almacenaje para reducir el tiempo de despacho en una distribuidora en Lima*. Tesis de pregrado: Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8970/1/2019_Alarcon-Casa%C3%B1a.pdf
- Arango M, Ruiz S, Ortiz L y Zapata J. (2017). *Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre*. Revista chilena de ingeniería. 25 N° 4, pp. 707-720.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n4/0718-3305-ingeniare-25-04-00707.pdf>
- Arteaga, G. (2021). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades*.
<https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Beetrack (2021). *Distribución física: funciones, objetivos, importancia, tipos y ejemplos*. <https://www.beetrack.com/es/blog/distribucion-fisica-funciones-objetivos-importancia>
- Cabezas E, Andrade D y Torres J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carrillo, A. (2015). *Método de la investigación*. Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Céspedes N, Lavado P y Ramírez N. (2016). *Productividad en el Perú*. Medición, determinantes e implicancias.
<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>
- Díaz A y Sánchez A. (2013). *Plan de logística de distribución para la empresa los 3 SSSLTDA*. Tesis de pregrado: Universidad Libre – Bogotá.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9398/Tesis%20Ve>

- [r.%20Final%20Plan%20Log%C3%ADstico%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1](http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf?sequence=1)
- Espinoza, E. (2016). Universo, muestra y muestreo <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Faedis (2015). *Logística de distribución*. http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/distribucion_1563828733.pdf
- García, E. (2015). *Propuesta de mejoramiento en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales en la planta 2 de SYGLA*. Tesis: Universidad Industrial del Santander. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/156156.pdf>
- Gil, J. (2017). *Gestión del tiempo y procrastinación en la educación superior*. Universitas Psychologica. Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v16n3/1657-9267-rups-16-03-00124.pdf>
- Gómez R y Correa A. (2011). *Análisis del transporte y distribución de materiales de construcción utilizando simulación discreta en 3D*. *Boletín de ciencias de la tierra*. 30. 39-52. <http://www.scielo.org.co/pdf/bcdt/n30/n30a05.pdf>
- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta edición – México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández R & Mendoza C. (2018). *metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill- educación, 2018. <https://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Herrera D. (2014). *Manejo de materiales en la empresa*. <https://www.gestiopolis.com/manejo-materiales-empresa/>
- Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su impacto en los resultados de desempeño de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus Ltda de la Ciudad de Ambato en 2010*. Tesis de Grado: Universidad Técnica de Ambato. 2011. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

- Iturralde A y Papenbrok A. (2007). *Optimización del sistema de manejo de materiales en tejidos Pintex S.A.* Tesis de pregrado: Universidad San Francisco de Quito.
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/653/1/86308.pdf>
- Ligña K, Molina N y Veintimilla J. (2018). *El desempeño logístico en las pequeñas empresas del sector lácteo y el 80/20 de Pareto.* Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga-Ecuador. 1(1): 2-10.
<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/prospectivasutc/article/view/111>
- Lozada, J. (2014). Definición, Propiedad Intelectual e Industria.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- López, L. (2004). Población, muestra y muestreo. Punto cero. Vol. 09, N° 08.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Montano, J. (2021). Investigación no experimental.
<https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Ortiz, J. (2018). *Propuesta para mejorar el sistema de almacenamiento y distribución interna de los almacenes de una empresa dedicada al comercio al por mayor de productos plásticos. Tesis: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.*
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *2006 Metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-Palella.pdf.*
https://www.academia.edu/35200587/2006_Metodologia_de_la_investigacion_cuantitativa_Palella_pdf
- Paredes, D y Vargas, R. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa cementera del sur del País.* Tesis: Universidad Católica San Pablo.
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15643/1/PAREDES_FERN%C3%81NDEZ_DAN_PRO.pdf

- Pasquel, S. (2017). *Cuatro influencias clave en el desempeño del personal*.
<https://www.datadec.es/blog/necesito-evaluar-el-desempeno-del-personal>
- Pedraza E, Amaya G & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales. Vol.16 (3) Maracaibo*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Quezada, F. (2012). La clave para aumentar el rendimiento personal.
<https://www.latercera.com/noticia/coaching-la-clave-para-aumentar-el-rendimiento-personal/>
- Rubén (2021). ¿Cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado?
<https://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>
- Rus, E. (2021). Investigación explicativa.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>
- Salazar, M y Salazar, J. (2018). *La gestión de almacén y su incidencia en la eficiencia operativa en la distribución y control de materiales y equipos forenses de la división médico legal III – Lambayeque, 2017*. Tesis: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1869/1/TL_SalazarCubasMonica_SalazarQuesquenJohana.pdf
- Salas, D. (2020). Selección de la muestra en la investigación cuantitativa.
<https://investigaliacr.com/investigacion/seleccion-de-la-muestra-en-la-investigacion-cuantitativa/>
- Távora, C. (2014). *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura*. Tesis: Universidad Nacional de Piura.
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/700/IND-TAV-INF-14.pdf?sequence=1>
- Torres, J. (2018). *Propuesta para mejorar el sistema de almacenamiento y distribución interna (Lay-out) de los almacenes de una empresa dedicada al comercio al por mayor de productos plásticos*. Tesis de grado: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPS-GT002240.pdf>

Transeop (2021). *Lead Time: El tiempo de entrega y la logística*.
<https://www.transeop.com/blog/Lead-Time/422/>

Vásquez, C y Hernández, R. (2015). *Pasos para implementar un servicio a domicilio para las pequeñas empresas en el sector de comidas rápidas*.
https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2153/TG_EAG_81.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, J. (2014). *Diagnóstico y mejora de la logística en una distribuidora y materiales de construcción en la Región Junín*. Tesis de pregrado: Pontificia Universidad Católica del Perú.
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5379/USCO_WILDE_LOGISTICA_DISTRIBUIDORA_MATERIALES_CONSTRUCCION_JUNIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1): 155-165.
<file:///C:/Users/Admin/Downloads/538-Texto%20del%20art%C3%ADculo-848-2-10-20120803.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Rendimiento del Personal	Son acciones que se observan entre los trabajadores de las empresas y son importantes para el logro de las metas, así mismo, estas acciones se pueden medir por la habilidad y el nivel de contribución dentro de la organización, (Furnham, 2017).	La presente variable se medirá mediante una encuesta dirigida a los trabajadores de la oficina de abastecimiento y almacén, para Determinar el Nivel del Rendimiento del Personal, en Relación a las Dimensiones Eficiencia, Motivación Laboral y Condiciones que Afectan la Eficiencia.	Eficiencia	- Calidad	1, 2, 3	Ordinal - Bajo - Regular - Alto
				- Productividad Adecuada	4, 5, 6, 7	
			Motivación Laboral	- Reconocimiento de Objetivos Logrados	8, 9, 10	
				- Ascenso Profesional	11, 12	
Condiciones que Afectan la Eficiencia	- Infraestructura	13, 14, 15				
	- Deficiente Orientación	16, 17				
Tiempo en la Distribución de Materiales	Son funciones que se realizan en un determinado tiempo para distribuir o entregar pedidos solicitados a la entidad, (Gil, 2017).	La presente variable se medirá mediante una encuesta dirigida al Personal de la Oficina de Abastecimiento y Almacén, para Determinar el Tiempo de Despacho y el Tránsito de Pedido que Influye en la Demora de la Distribución de sus Productos.	Despacho	- Tiempo de Entrega de Pedido.	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24	Ordinal - Bajo - Regular - Alto
			Tránsito de Pedido	- Tiempo de Demora para Trasladar el Pedido	25, 26	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO Y ALMACEN DE LA DIRIS LIMA NORTE, INDEPENDENCIA, 2021

Estimad, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido a la oficina de abastecimiento y Almacén, el cual estudiará sobre la influencia del rendimiento del personal en el tiempo en la distribución de materiales.

Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónima

¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

Si

No

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

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

RENDIMIENTO DE PERSONAL Y TIEMPO EN LA DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES

INDICACIONES: En el siguiente cuadro se le muestra una serie de 26 preguntas sobre.

VARIABLE: RENDIMIENTO DE PERSONAL

N°	Enunciados	N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Eficiencia						
1	¿Considera que el trabajo desarrollado en la entidad es de calidad?					
2	¿Los clientes se sienten satisfechos con la atención brindada?					
3	¿Usted, considera que los servicios brindados son de calidad?					
4	¿Considera que la productividad es la adecuada en la entidad?					
5	¿La productividad es evaluada en la entidad?					
6	¿Su productividad es adecuada?					

7	¿Existe una baja productividad en la entidad como resultado del bajo rendimiento del personal?					
Dimensión: Motivación laboral						
8	¿La entidad motiva eficientemente a sus trabajadores?					
9	¿La entidad reconoce cuando un trabajador logra sus objetivos?					
10	¿Considera necesario que la entidad brinde reconocimientos, como motivación a los trabajadores?					
11	¿Ha obtenido un tipo de ascenso en los últimos meses?					
12	¿La entidad la ascendido de cargo a un trabajador por una mayor capacidad, en el logro de sus objetivos?					
Dimensión: Condiciones que afectan la eficiencia						
13	¿Considera que la infraestructura de la entidad es un elemento importante que influye en la eficiencia operativa de los trabajadores?					
14	¿Para usted es importante una buena infraestructura para desempeñar eficientemente las actividades de la entidad?					
15	¿Considera que la infraestructura motiva a un trabajo más productivo?					
16	¿Considera que la deficiente orientación de la entidad afecta la eficiencia de los trabajadores en sus funciones?					
17	¿En la entidad existe una adecuada orientación de sus funciones a los trabajadores?					

VARIABLE: TIEMPO EN LA DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES

N°	Enunciados	N	CS	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Dimensión: Despacho						
18	¿El tiempo de entrega de los pedidos es el adecuado?					
19	¿Se ha tenido algún tipo de reclamo respecto al tiempo de entrega de los pedidos?					
20	¿Considera que el tiempo de entrega de los pedidos a los proveedores es apropiado?					
21	¿La entidad mantiene un tiempo limitado para entrega de pedidos?					
22	¿Considera que existe un procedimiento adecuado para la entrega de pedidos en la entidad?					
23	¿Considera que se debe mejorar el tiempo de entrega de pedidos en la entidad?					
24	¿Se realiza capacitaciones para mejorar el tiempo de entrega de pedidos?					
Dimensión: Tránsito de pedido						
25	¿La entidad monitorea el tiempo de demora para trasladar los pedidos?					
26	¿La entidad cuenta con un protocolo sobre el tiempo de demora para trasladar los pedidos?					

Anexo 3. Validación de los Instrumentos de Juicio de Experto.

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rendimiento del personal (variable 1).

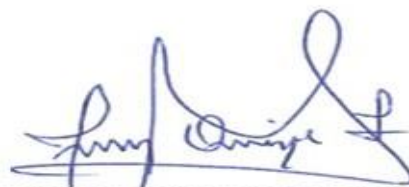
OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

Apellidos y nombres del evaluador: Jenny Martha Quispe López

Grado académico: Dra. En Administración



Firma del Experto Informante

DNI: 32924318

19 de Junio del 2021

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Tiempo en la distribución de materiales (variable 2).

OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

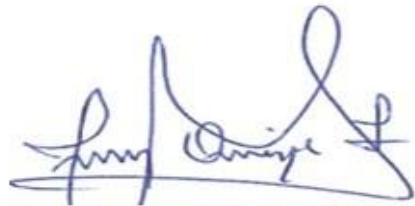
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

Apellidos y nombres del evaluador: Jenny Martha Quispe López

Grado académico: Dra. En Administración

19 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 32924318

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rendimiento del personal (variable 1).

OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

Apellidos Y Nombres Del Evaluador: Daniel Pérez Jorge Augusto

Grado académico: Dr. En Administración

19 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 17812596

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Tiempo en la distribución de materiales (variable 2).

OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

Apellidos Y Nombres Del Evaluador: Daniel Pérez Jorge Augusto

Grado académico: Dr. En Administración

19 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 17812596

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rendimiento del personal (variable 1).

OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

02 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 08467692

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Tiempo en la distribución de materiales (variable 2).

OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

02 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 08467692

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Rendimiento del personal (variable 1).

OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

Apellidos y Nombres del Evaluador: Abrahán, Cárdenas Saavedra

Grado Académico: Dr. en Administración

05 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 07424958

RESULTADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Tiempo en la distribución de materiales (variable 2).

OBJETIVO: Determinar cómo influye el rendimiento del personal en el tiempo de la distribución de materiales, en una entidad de salud pública de Lima Norte, 2021.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		x		

Apellidos y Nombres del Evaluador: Abrahán, Cárdenas Saavedra

Grado Académico: Dr. en Administración

05 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 07424958

Anexo 4. Autorización de aplicación del instrumento.

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Julio Cesar Castillo Mogrovejo, identificado con DNI: 10391991, en mi calidad de Coordinador del área de almacén central de la dirección de redes integradas de salud lima norte, con R.U.C N° 20602217508, ubicada en la ciudad de Independencia – lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los señores, Ccaico conde Walter, Identificado con DNI N° 45005887 y Mendoza Vega Víctor Juan, Identificado con DNI N° 42479694, de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información:

- Documentos de almacén
- Imágenes
- Todo tipo de información relacionada con la investigación.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis, para optar al grado de () Bachiller, o, (X) Título Profesional.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(x) Mencionar el nombre de la empresa.

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE
SALUD LIMA NORTE

.....
JULIO CESAR CASTILLO MOGROVEJO
COORD. EQUIPO DE TRABAJO DE ALMACÉN

DNI: 10391991

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

DNI: 45005887

DNI: 42479694