



**VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESCUELA DE POSGRADO**

TESIS

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE
EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI
2016**

PRESENTADO POR:

BACHILLER PEDRO PAUL MONZÓN DUEÑAS

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

LIMA - PERÚ

2019



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE
EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI**

2016

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ÁREA: ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

EJE TEMÁTICO: DESARROLLO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi familia por su incondicional apoyo
e infinita paciencia.

AGRADECIMIENTO

Al altísimo por ser mí guía espiritual.

A Sara, mi amada esposa, por su apoyo y comprensión.

A mis hijos Renán, Sarita y Jordán mi motivación para ponerles la valla más alta.

A Graciela, mi mamita querida, por sus sabios consejos.

A mis colegas y amigos, por su entrega y valiosa amistad.

A la Universidad Alas Peruanas, y su plana docente por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

RECONOCIMIENTO

La cristalización de la presente tesis de maestría hubiera sido imposible de realizar sin la colaboración del personal administrativo, colegas instructores y aprendices de la UFP Administradores Industriales del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial, a quienes agradezco por su participación en las encuestas, diseñadas como instrumentos de evaluación; agradezco también su opinión y comentarios sobre el tema de estudio “La Gestión Logística como factor de Eficiencia Académica y Didáctica en SENATI”.

Es merecido efectuar un reconocimiento a la Dra. Alicia Tipacti por su orientación y preparación en la metodología para llevar a cabo esta investigación.

Debo reconocer y agradecer a mi asesor, el Mg. Enrique Champin Olivera, por la revisión y sugerencias para estructurar esta tesis y poder llegar a su culminación. También un agradecimiento en general a los diversos doctores e ingenieros colegas por sus valiosas sugerencias.

De igual mi profunda gratitud a aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron al logro de esta tesis.

INDICE

	Pág.
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.2.1 Delimitación Espacial.....	20
1.2.2 Delimitación Social.....	20
1.2.3 Delimitación Temporal.....	20
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	20
1.3 PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.3.1 Problema Principal.....	21
1.3.2 Problemas Secundarios.....	21
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.4.1 Objetivo General.....	22
1.4.2 Objetivos Específicos.....	22
1.5 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.5.1 Justificación de la Investigación.....	22
1.5.2 Importancia de la Investigación.....	25
1.6 FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
1.7 LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	27

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.2 BASES TEÓRICAS.....	47
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	77

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	88
3.2 HIPÓTESIS SECUNDARIAS.....	88
3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES...	89
3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	91

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	92
4.1.1 Tipo de Investigación.....	93
4.1.2 Nivel de Investigación.....	93
4.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	95
4.2.1 Método de Investigación.....	95
4.2.2 Diseño de Investigación.....	95
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	98
4.3.1 Población.....	98
4.3.2 Muestra.....	97
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	100
4.4.1 Técnicas.....	100
4.4.2 Instrumentos.....	100
4.4.3 Validez y confiabilidad.....	101
4.4.4 Plan de análisis de datos.....	104
4.4.5 Ética de la Investigación.....	111

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	113
5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL.....	132

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS	136
6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS PARA LAS HIPÓTESIS	143
CONCLUSIONES.....	150
RECOMENDACIONES.....	152
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	154

ANEXOS.....	163
1. Matriz de consistencia.....	163
2. Instrumentos de recolección de datos (validados por expertos* en caso de elaboración propia).....	164
3. Matriz de Operacionalización de variables y relación de preguntas.....	166
4. Resultados de la Encuesta Piloto – Pre test.....	167
5. Modelo de Matriz de Validación por Juicio de Expertos – Resultados.....	168
6. Tabulación Estadística en MINITAB 17 - Resultados	174
7. Prueba de Distribución Normal	178
8. Consentimiento informado	179
9. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis	180

RESUMEN

La tesis titulada “La Gestión Logística como factor de Eficiencia Académica y Didáctica en SENATI”, tuvo como objetivo general demostrar cómo se relaciona la gestión logística con la eficiencia académica y didáctica en el proceso de enseñanza aprendizaje de los aprendices de la UFP Administradores Industriales en SENATI.

El problema general se planteó por el cuestionamiento de, si se establece la relación, definir la manera en que la gestión logística se relaciona con la eficiencia académica y didáctica SENATI.

El objetivo general de definir si existe relación entre la gestión logística con la eficiencia académica y didáctica en la institución de estudio.

La hipótesis general plantea que la gestión logística se relaciona con la eficiencia académica y didáctica en SENATI.

En la presente investigación se trabajará con el tipo de Investigación Sustantiva, tal como señala Sánchez Carlessi, Hugo y Reyes Meza, Carlos menciona que la investigación sustantiva es “aquella orientada tanto a describir cómo explicar la realidad”. **(Carlessi & Reyes, 2006, p38)**

La metodología de la presente investigación seguirá las pautas de una investigación del tipo descriptivo, explicativo, transversal, observacional y correlacional; después de especificar el nivel de incidencia, la población estuvo conformada por 166 administrativos, 161 instructores y 323 aprendices, de los cuales la muestra de tipo no paramétrico aleatorio estratificada se determinó con 62 administrativos, 60 instructores y 120 aprendices. Como instrumento se utilizó una encuesta elaborada a partir de las variables, dimensiones e indicadores, provenientes de la hipótesis principal, de 12 preguntas, validada por juicio de expertos, sometida a un pretest o piloto al que se le aplicó Alfa de Cronbach.

Luego del análisis de la data obtenida producto de esta investigación, se comprobó la existencia de una relación estrecha entre las variables, pues de acuerdo a los tiempos actuales, tanto el instructor como el aprendiz conciben una educación donde se cuente con medios modernos de Tecnología de la Información y Comunicación en las Institución educativa.

Palabras claves: Gestión Logística, Eficiencia Académica y Didáctica.

ABSTRACT

The thesis entitled "Logistics Management as a factor of Academic and Didactic Efficiency in SENATI", had as a general objective to demonstrate how logistics management relates to academic and didactic efficiency in the teaching-learning process of students of the UFP Industrial Managers in SENATI.

The general problem was raised by the questioning of, if the relationship is established, to define the way in which logistics management constitutes a factor of academic and didactic efficiency in SENATI.

The general problem was raised by the questioning of, if the relationship is established, to define the way in which the logistics management is related to SENATI academic and didactic efficiency.

The general objective of defining if there is a relationship between logistics management with academic and didactic efficiency in the study institution.

The general hypothesis suggests that logistics management is related to academic and didactic efficiency in SENATI.

In this research, we will work with the type of Substantive Research, as Sánchez Carlessi, Hugo and Reyes Meza, Carlos, pointed out that substantive research is that Research oriented both to describe and to explain the reality".

(Carlessi & Reyes, 2006, p38)

This research will follow the guidelines of descriptive, explanatory, transverse, observational and correlational research; after specifying the level of incidence, the population consisted of 166 administrative staff, 161 instructors and 323 apprentices, of which the stratified nonparametric random sample was determined with 62 administrative staff, 60 instructors and 120 apprentices. As an instrument, a survey was used based on the variables, dimensions and indicators, from the main hypothesis, of 12 questions, validated by expert judgment, submitted to a pretest or pilot to which Cronbach's Alpha was applied.

The result of this research was the existence of a close relationship between variables, because according to the current times, both the instructor and the apprentice conceive an education where we can have modern means of Computing Technology and Communication in the Educational Institutions.

Key words: Logistics Management, Academic and Teaching Efficiency.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se desarrolla a partir de la realidad circundante del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial SENATI, centrada principalmente en la UFP Administradores Industriales, en cuanto al abastecimiento de recursos activos didácticos a ser empleados en el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje, el tiempo empleado en demasía para cumplir con los trámites, y la necesidad de contar con activos actualizados para la enseñanza, orientado sobre todo a demostrar la relación existente entre las actividades logísticas desarrolladas en la institución de esta gestión con los indicadores de eficiencia académica y didáctica. La problemática gira en torno a los procedimientos actuales para la compra de activos, los Recursos humanos intervinientes, el empleo de sistemas apropiados de información, y la relación de estos para ofrecer un servicio educativo de calidad acorde a los tiempos cambiantes por el desarrollo constante de nueva tecnología. Un objetivo fundamental producto del desarrollo de esta tesis, es que sirva de base y como aporte para esta y otras instituciones donde confluyan necesidades de demanda de educación de calidad. El trabajo investigativo consta de seis capítulos: En el Capítulo I: El planteamiento metodológico, donde se establece la propuesta de investigación, hipótesis, los objetivos, metodología y la justificación. En el Capítulo II: El Marco teórico, donde se muestran antecedentes históricos y bases teóricas de la investigación, los instrumentos de medición y recolección de datos a construir y aplicar, y la metodología empleada. En el Capítulo III: Hipótesis y variables, se definen las hipótesis general, específicas, las variables y el cuadro de operacionalización de variables. En el Capítulo IV: Metodología de la investigación, se determina el tipo, nivel, diseño de la investigación, así como la determinación de la población y la muestra. En el Capítulo V: Resultados, donde se analiza y concluye sobre la información obtenida. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a las hipótesis planteadas y resultados obtenidos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La logística tiene actualmente un papel muy importante dentro de la gestión de las empresas y se considera como un factor clave para su buen funcionamiento y resultados óptimos. Efectivamente, cada vez más las instituciones públicas y las empresas estudian, discuten, promocionan y se preocupan de cómo mejorar la logística de las actividades económicas. Debido a este gran interés por tantas instituciones, no queda claro hoy en día el significado del término logística.

Ya en el año 500 A.C. Sun Tzu Wu, en su documento -El Arte de la Guerra- se refería a las operaciones logísticas y sus relaciones con las estrategias y las tácticas. Alejandro Magno fue quizá el primer militar que desarrollo un sistema logístico para dar soporte a sus tropas en campaña de guerra, en vez de ir dejando abandonada la tierra que iba conquistando. (Naranjo C.,2010)

En los años 40 del siglo pasado, por las actividades de la milicia en el fragor de la segunda guerra mundial se genera una cultura logística cuyos efectos en la industria civil se pudo apreciar mucho tiempo después que esta concluyó.

La oferta y la demanda era creciente en 1945, la economía se reactivaba, y se incrementaba la de la competencia. Debido al volumen producido durante la Segunda Guerra Mundial, era inminente el desarrollo de la logística.

En Estados Unidos durante la época de los movimientos demográficos a los suburbios en la década del 60, el sistema de distribución se amplió, y aumentando sus costos, debido a la mayor demanda de bienes; los costes de inventario y distribución, relacionados directamente a la logística, fueron más relevantes.

Debido a la situación económica de ese entonces, se dio mayor importancia a la función logística empresarial, así como el desarrollo de metodologías asociadas a la filosofía del just in time. La falta de capitales hizo que las empresas buscaran optimizar su rentabilidad económica; de aquí la relevancia de minimizar las inversiones totales en capital (inventarios y maquinaria) y reducir los costos directos e indirectos de aprovisionamiento, producción y distribución (hoy día integrados en los costos logísticos totales). La relevancia de la función logística, radica en su faceta integradora y horizontal que se aprecia en una cadena de suministro entre la oferta y demanda, tanto de proveedores y clientes, sean estos internos o externos.

En la década del setenta, la orientación empresarial era sobre todo a la generación de ingresos, dejando de lado el control de costos de la logística. Debido a la crisis energética del petróleo y a la inflación, se buscó optimizar la gestión de insumos y recursos ligados al transporte de bienes. Se ideó entonces la logística integrada, que trata sobre gestión de mercancías y su distribución, permitiendo una mayor

competitividad por la eficiencia en el movimiento de mercancía e información.

En estos días, la logística en las empresas se jacta de su protagonismo, por el crecimiento de la demanda y competencia global.

La logística históricamente ha sido relacionada con la gestión de la cadena de suministros de una empresa industrial en particular; cada vez más se utiliza el término en temas relacionados con infraestructuras de transporte y políticas públicas. En realidad, hoy en día podemos dividir la logística en dos grandes áreas: la macrologística y la micrologística.

Una empresa eficiente de alto nivel se diferencia de una que no lo es, porque aquella considera a la gestión logística como herramienta fundamental de desarrollo si desea ser más eficiente y eficaz que su competencia más cercana.

La gestión logística es una nueva Tecnología de Gestión que nos permite a través de nuevas formas organizacionales, tener menores costos, y mayor rentabilidad. Es una nueva forma de ver la organización y de administrar los recursos, de combinar capacidades existentes para potenciarlas con un mejor manejo del negocio y su rentabilidad. Se denomina gestión logística a la combinación de conocimientos, procesos y actividades que se destinan a asegurar y proveer a las empresas de los recursos que sean necesarios para posibilitar realizar un objetivo principal en óptimas condiciones de tiempo, implicando costos mínimos, garantizando la mayor productividad y calidad; podríamos decir que la gestión logística conforma el proceso de administrar de manera estratégica la circulación y almacenamiento de las materias primas, partiendo desde los proveedores, pasando por el depósito, la distribución y comercialización hasta el consumidor final.

De unos diez años hacia acá, la función logística empresarial ha tomado fuerza debido a que los mercados se han vuelto más exigentes, la integración y la globalización son un hecho, las firmas tienen que competir con empresas de todo el mundo y deben atender de la mejor manera a todos y cada uno de los clientes, además, la aparición de nuevas tecnologías de información han traído como consecuencia menores tiempos y costos de transacción, esto ha obligado a las empresas a tomar más en serio la gestión logística si es que quieren seguir siendo competitivas.

En el ámbito nacional, el Perú no es ajeno a los tiempos modernos; también las distancias ya no son impedimento para el crecimiento de los mercados, el incremento de la competencia, la migración de trabajadores y clientes, las facilidades arancelarias, el avance científico y tecnológico, los avances de la informática, permiten sistematizar la información, los procesos y procedimientos, generando nuevas necesidades de aprendizaje y nuevos requerimientos en maquinarias y equipos, situación que pueden enfrentar con las grandes y medianas empresas, en cambio las micro y pequeñas empresas generalmente no cuentan con tecnología de punta, a duras penas algunas con una PC, por lo que las pymes en el Perú optan por la informalidad y por gestiones empíricas, presentando sistemas deficientes. Su visión no les permite darle el verdadero valor a la logística para la gestión de sus negocios, llegando a pensar que la logística sólo se trata comprar y almacenar, teniendo como consecuencia mercancía deteriorada por mal almacenamiento, productos terminados caducos, lo que les lleva a no atender oportunamente la demanda, el sector educativo no es ajeno a esta realidad, a pesar que se ofrecen servicios académicos, de instrucción y capacitación, también se requiere de una organización logística que atienda las necesidades de útiles de escritorio, papeles, material didáctico, equipos multimedia y repuestos para su mantenimiento o reparación, así como materiales para la conservación de aulas, edificios y oficinas. Hoy en día la logística desempeña un rol fundamental para lograr eficiencia y eficacia en la gestión empresarial,

en tal sentido se considera conveniente analizar la realidad del Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial SENATI institución superior educativa técnica de la ciudad de Lima, sede central, cuya problemática se describirá a continuación.

SENATI, Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial se crea por la necesidad que la formación profesional (universitaria) y la educación técnica tradicionales no proporcionaban la certificación requerida por la actividad productiva moderna, por tanto las empresas de la Sociedad Nacional de Industrias, promovieron en 1960 la creación de una institución que desarrolle las aptitudes de las personas requeridas en un puesto técnico de trabajo, para el desempeño competente de las ocupaciones profesionales y técnicas de la actividad industrial manufacturera, así como de las labores de instalación, reparación y mantenimiento industrial; imponiéndose un aporte económico mensual para su sustento. En atención a esta iniciativa de los empresarios, el SENATI fue creado el 19 de Diciembre de 1961 mediante la Ley N° 13771.

SENATI tiene como función principal la de contribuir a la formación y capacitación profesional para la actividad industrial a nivel operativo y de mando medio, orientado a las labores manufactureras, así como de instalación, reparación y mantenimiento, desarrollando también servicios técnicos. Para el cumplimiento de sus funciones, SENATI ha establecido un sistema de formación y capacitación profesional que responde a las reales demandas de la actividad productiva. Este sistema tiene las siguientes características:

- a) Participación de los empresarios en los órganos de dirección y en los procesos de planificación y desarrollo de la formación profesional: aproximadamente 250 empresarios, a nivel nacional.
- b) Programas, perfiles profesionales, contenidos curriculares, metodologías y formas organizativas que siguen el enfoque de formación profesional por competencias laborales concretas.

- c) Personal técnico-docente y de gestión con experiencia industrial, capacitado y perfeccionado en países altamente desarrollados de América, Europa y Asia.
- d) Centros de Formación y Capacitación profesional con equipamiento moderno y permanentemente actualizado.
- e) Tecnología educativa innovadora en materia de formación profesional técnica, con reconocimiento a nivel nacional e internacional.
- f) Experiencia en la gestión económico-financiera acorde con las técnicas modernas de calidad, productividad y rentabilidad.

Debido a la coyuntura actual y al requerimiento de las empresas, el nivel de crecimiento de la demanda ha aumentado y es constante la actualización de conocimientos, por lo que se requiere de una infraestructura apropiada y equipamientos modernos, acorde a las exigencias tecnológicas de la industria.

En el área administrativa del centro de formación profesional, el abastecimiento de activos para el normal desenvolvimiento de las actividades académicas es extremadamente lento y hasta cierto punto de trámite muy engorroso, pues por ejemplo la petición de computadoras a pesar que es planificada con la debida anticipación suele demorar de 1 año y medio a 2 años. Está demostrado que la liquidez no es el problema, pues la institución es muy solvente. El procedimiento a seguir se puede describir de la siguiente forma: Planificado el Requerimiento y sustentado debidamente con la proyección demanda y el número de horas de atención del laboratorio de informática, este pasa a la Jefatura Técnica donde es revisado por el Jefe Técnico. Luego es enviado a la Jefatura Administrativa que se encuentra en la Dirección Zonal para la aprobación por el Director Zonal.

Luego el documento se eleva a la Dirección Nacional quien deriva a la Gerencia Técnica para su revisión y análisis por los expertos quienes indagan sobre la real necesidad de los activos. Una vez revisado y aprobado por los expertos, el gerente técnico firma y deriva al Director Nacional, quien aprueba si el monto es menor a los S/.50000. Si

no lo es, el documento pasa al Consejo Nacional quien mediante agenda se reúne para su aprobación.

En el retorno, el documento pasa por las siguientes instancias, Dirección Nacional, Gerencia técnica, Dirección Zonal y Gerencia de Abastecimientos, aquí ya para efectuar la cotización y compra de las computadoras.

Efectuada la compra y transporte de activos, se informa a la Dirección Zonal quien deriva a Abastecimientos de su área para el ingreso, codificación y aviso de su recojo por parte del área de origen donde se generó la necesidad.

Este proceso está de acuerdo a la normatividad existente pero emplea demasiado tiempo, lo que hace que la atención a los aprendices no sea la mejor, y se busquen alternativas como utilizar activos dados de baja a los que se busca reparar o repotenciar, para otorgarles un corto periodo de vida adicional, pues su uso es intensivo.

Los procesos logísticos no son visionados en forma integral lo que genera ineficiencias, debido a que la documentación, la información, así como los materiales no fluyen como lo ameritan las necesidades.

La normatividad respecto a los procesos es única pero el trayecto del trámite cruza varias áreas. Se observa por ejemplo que los documentos son revisados y validados hasta en tres ocasiones por la misma área o departamento, es decir el trámite recorre o pasa por el mismo lugar hasta en tres ocasiones.

El software de gestión implantando en la empresa no cubre las necesidades de información de la institución lo que provoca procesos manuales tendientes al error humano. La información no es en tiempo real los stocks reales se conocen sólo visitando el almacén general, solicitando los registros físicos.

El problema radica no tanto en las compras y aprovisionamiento, sino en la aprobación de las solicitudes en las diferentes instancias.

La organización no carece de información, o de procedimientos, tampoco tiene problemas de liquidez pues es muy solvente, pero requiere de una mejor organización de la data y reestructuración de los

procesos. Compras desarrolla sus funciones en base a la información con que cuenta, y con las autorizaciones correspondientes, pero a destiempo, lo que le quita dinamismo y autonomía para lo prioritario.

Todas las debilidades anteriormente comentadas desembocan en atender las necesidades de los usuarios en forma desfasada, lo que incide en el servicio educativo por parte de los instructores, y en forma indirecta en el rendimiento académico de los aprendices. La realidad problemática planteada a través de los párrafos anteriores muestran una gestión logística no idealmente eficiente para estos tiempos en que la educación está inmersa en los avances tecnológicos, y depende mucho de ello para lograr una eficiencia académica optimizada en los usuarios finales. El objetivo de esta tesis es definir la importancia de la Gestión Logística en una institución educativa, para la gestión del conocimiento en una realidad de la Educación Superior en el país que trasciende inclusive a la educación presencial por el avance de la tecnología y las comunicaciones.

Pronóstico: es el hecho que puede presentarse a futuro de no controlarse la causa. Pronóstico: Los aprendices e instructores pueden percibir una mala imagen de la institución e irradiarse a la comunidad en cuanto a la calidad de servicio educativo que se ofrece si los estamentos administrativos intervinientes y procedimientos no se enfocan en una atención inmediata de los usuarios.

Control de pronóstico: esta estrategia contribuye a la solución del problema y permite la manipulación de las variables según las conveniencias. Ejemplo: Debemos efectuar los estudios necesarios para definir la relevancia de la función logística en los procesos de enseñanza – aprendizaje, y deber así, elaborar las estrategias necesarias para alcanzar optimizar la eficiencia académica y una mejor percepción del servicio recibido.

Es necesario destacar que, el investigador debe indicar la forma en que detecto el problema y proporcionar evidencia para dar fundamento a sus afirmaciones, puesto que la situación problemática es producto de un diagnóstico previo.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

El proceso de investigación de la presente tesis se desarrolló en el Centro de Formación Profesional de Administradores Industriales, Dirección Zonal Lima-Callao del Servicio Nacional de Adiestramiento en trabajo Industrial, situado en Alfredo Mendiola 3540, distrito de Independencia en Lima Perú.

1.2.2. Delimitación Social

La tesis se orienta a definir elementos de juicio para mejorar la eficiencia académica y didáctica de la gestión logística en SENATI 2016. La muestra tomada incluye a los estudiantes del CFP Administradores Industriales, instructores y Administrativos de la Dirección Zonal Lima Callao.

1.2.3. Delimitación Temporal

La tesis se limita al año 2016 involucrando a los estudiantes e instructores del CFP Administradores Industriales, y personal administrativo de la Dirección Zonal Lima Callao de SENATI. En este año se evaluó mediante la aplicación de la metodología de la investigación, la Gestión logística y su relación con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 apreciada por la muestra.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Podemos precisar los siguientes términos:

• Gestión Logística

La gestión logística es una actividad que implica la integración de los procesos naturales de las empresas bajo criterios de eficiencia, dentro de los cuales se requiere la planeación, organización, dirección y control de operaciones de abastecimiento, producción, despacho y distribución, como elementos principales de la cadena logística. **(Comfenalco, 2013, pág. 2)**

- **Eficiencia Académica**

La Eficiencia Académica es un indicador evaluativo cuya dimensión cuantitativa refleja aspectos cualitativos que van desde la calidad de los sistemas educativos precedentes, las políticas de ingreso a la educación superior, hasta una amplia gama de factores que intervienen en el proceso docente educativo y en las políticas institucionales para garantizar la permanencia de los estudiantes. **(Rodríguez Katia, Gutiérrez Alfredo, 2015, Scielo.)**

- **Eficiencia Didáctica**

La didáctica se conceptúa como la ciencia y el arte de enseñar, lo que se presta a investigaciones referentes a “cómo enseñar mejor”. El objeto de estudio presupone entender la realidad social actual docente-alumno, donde las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación han revolucionado también el ámbito educativo que cuenta ahora con nuevas herramientas para el proceso enseñanza aprendizaje, en la que la didáctica predispone al alumno a un mejor entender y saber, lo que se mide cualitativamente o cuantitativamente a través de su eficiencia. **(Rivero, María pág. 17)**

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.1.1 Problema Principal

¿De qué manera la Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?

1.1.2 Problemas Específicos

1. Problema específico 1

¿De qué manera el Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?

2. Problema específico 2

¿De qué manera los Recursos humanos se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?

3. Problema específico 3

¿De qué manera los sistemas de Información se relacionan con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Demostrar cómo se relaciona la Gestión logística con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Objetivo específico 1

Demostrar cómo se relaciona el Procesamiento de pedidos con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI.

2. Objetivo específico 2

Demostrar cómo se relacionan los Recursos humanos con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI

3. Objetivo específico 3

Demostrar cómo se relacionan los Sistemas de información con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Justificación de la Investigación

- Justificación Teórica

La propuesta central gira en torno al supuesto que la gestión logística de cualquier empresa en particular SENATI, tiene mayor importancia y se relaciona directamente con la eficiencia académica y didáctica del modelo de enseñanza-aprendizaje. No se trata meramente del volumen de requerimientos a cubrir con los pedidos, compra de papel, o sistemas multimedios, proyectores, computadores personales, o pizarras interactivas, servidores y programas, etc. sino del fin principal de hacer que todos los elementos adquiridos y destinados a la enseñanza de los aprendices, estén en el momento que se les requiera, en las

aulas de clase, o a través de las plataformas virtuales implementadas para su uso por instructores y aprendices. Se busca generar conciencia sobre la importancia que tienen las funciones que deben cumplir el área de logística, las que incluyen las compras, abastecimiento, control y mantenimiento.

Resultaría imprescindible alcanzar una gestión logística que se constituya en sinónimo de eficiencia y excelencia en el servicio, lo que se traduce en generar mayor valor agregado en el cumplimiento de la atención de los aprendices y una imagen proyectada que beneficiaría a la institución.

- **Justificación Práctica.**

La justificación práctica del problema expone las razones acerca de la utilidad y aplicabilidad de los resultados del estudio y de la importancia objetiva de analizar los hechos que los constituyen y de la posibilidad de llegar a conclusiones lógicas de su solución cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema, o proponer estrategias que cuando se aplican contribuyen a resolverlo.

Debido a que los mercados se han vuelto más exigentes, la integración y la globalización son un hecho, las Universidades e instituciones educativas peruanas, tienen que competir con nuevos centros de estudio nacionales y de todo el mundo, pues es cierto que se forman grandes consorcios en lo que a nivel de estudios superiores se refiere, teniendo sedes en diversos países de Latinoamérica, y el Perú no es la excepción, y deben atender de la mejor manera a todos y cada uno de los clientes. Si bien es cierto, los instructores que en principio se constituyen en clientes internos no pueden escoger fuentes alternas de abastecimiento, se han visto casos en que ellos mismos traen equipos propios para efectuar su labor educativa, en busca de paliar la escasez o inoperancia de estos, responsabilidad que recae directamente en la institución por su función de proveedora. Por otro lado, no es tan cierto que exista retención de clientes internos, pues

actualmente la oferta de plazas educativas es tan amplia, que fácilmente pueden desistir de seguir prestando sus servicios, para enrumbar a universidades o instituciones que les ofrezcan mejores ventajas en general. No se puede evitar tampoco que los aprendices (léase clientes externos), comparen los servicios ofrecidos por otras instituciones de nivel superior, ya sea por conocimiento propio o el diálogo directo presencial, a través de redes sociales o foros de participación en línea. El cliente moderno hace valer su inversión, buscando calidad en el servicio, por ello, la satisfacción de clientes es un arma fundamental para la retención de los mismos, además la aparición de nuevas tecnologías de la información han traído como consecuencia menores tiempos y costos de transacción. Esto obliga a las instituciones a tomar más en serio el concepto de gestión logística en su afán de seguir siendo competitivos. Desde el punto de vista práctico, el estudio sugerirá la propuesta de mejora y aplicación de un modelo de gestión logística, por lo que haciendo uso de las herramientas indicadas considerará la problemática que acontece en SENATI para lograr la implementación de un proceso logístico que responda a las necesidades de la organización sin salirse del marco regulatorio actual.

- **Justificación Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, la investigación constituirá un aporte metodológico que va permitir enriquecer la concepción teórica sobre el modelo de gestión con nuevas propuestas para la mejora en SENATI. Desde luego que la investigación del problema tiene una justificación metodológica, en plantear que existe un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

El diseño de este nuevo proceso será la herramienta que permitirá a mediano y largo plazo una mejora continua en el área indicada, puesto que la determinación de las acciones a seguir

por la Dirección en cuanto a los principios e involucramiento del personal en la simplificación de los procesos administrativos resulta imprescindible para lograr cambios favorables en la gestión logística. Se recurrirá al tipo de investigación sustantiva y diseño Descriptivo Correlacional.

1.5.2 Importancia de la Investigación

Por criterio este estudio ayudará específicamente a la institución compuesta por Administrativos, instructores y aprendices, y también a los futuros integrantes del mismo; cuando no se cubren las necesidades en forma inmediata y el usuario acusa a su nivel inmediato, debemos estar conscientes a quien se refiere. Acerca del grado de información, con que cuenta la mayoría de los usuarios (lo que se evidencia en las encuestas, podemos tomar medidas al respecto y encontrar soluciones al problema, que no deja de ser menor.

Dependiendo de los resultados, podríamos analizar y elaborar medidas con la finalidad de aclarar la perspectiva que posee el usuario con respecto al sistema en general, ya que a través del estudio se determina cuáles son los factores que influyen en la distorsión que poseen las personas con respecto al personal y procedimientos seguidos y del mismo modo cuales son los agentes facilitadores para conseguir que se tenga una visión certera de cómo debería funcionar el sistema.

En primer término nos parece esencial y prioritario que se les brinde a estos adolescentes y jóvenes que componen la masa estudiantil, las mismas oportunidades que tienen los más privilegiados de otras instituciones privadas. Es necesario señalar que los segmentos al que se dirige SENATI son a la clase media baja, y baja, siendo las pensiones muy onerosas si las comparamos con las de las universidades, sin contar a los aprendices patrocinados por las empresas. Debemos recordar también que los ingresos provienen por ley, de las aportaciones obligadas del sector industrial.

Lo anterior resulta significativo desde el punto de vista de los sujetos para los cuales se ha diseñado este modelo de enseñanza, es decir, en su creación se apuntó a satisfacer las necesidades educativas de los sectores más rezagados de la población y los requerimientos de capacitación del sector industrial, por tanto las mediciones que de ella se hagan deben realizarse en función de su capacidad de igualar (o mejorar) oportunidades en relación a los egresados de otras instituciones.

Se hace cada más evidente que las sociedades progresan en relación al capital cultural que estas posean. En este sentido los esquemas del sector industrial están siendo cada día más influenciados por las nuevas tecnologías, y el influjo del mercado internacional y los nuevos tratados entre otros. Estos elementos impulsan de manera creciente la necesidad de entregar a los jóvenes conocimientos y habilidades que les permitan desenvolverse en estos escenarios, la educación técnica ha llenado este vacío y está entregando a los jóvenes carreras técnicas y recursos para potenciar las actividades laborales; con todo, existen fenómenos que nos induce a cuestionar, no el modelo educativo que se está aplicando, sino la forma de gestionar su realización.

Se reproduce entonces una percepción de inequidad en los servicios educativos en función del medio socio- económico al cual pertenecen los participantes, situación que también debería revertirse trabajando en la búsqueda de las estrategias más apropiadas para lograr una formación profesional de calidad, invirtiendo oportunamente (gestión logística) para lograr un mejor índice de eficiencia académica y didáctica.

1.6. FACTIBILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La factibilidad de la investigación está relacionada con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de información. El estudio, que no requiere mayor inversión significativa, estuvo afrontado por el investigador. En cuanto a la información, el

investigador como parte de la plana administrativa de la institución de estudio y cordiales relaciones con sus pares, tuvo acceso directo a las fuentes de información. Se solicitó la autorización de la Jefatura Técnica para recopilar la data histórica tomada para el estudio, la que es estadística, siendo el propósito de su tratamiento su análisis, pero a pesar de ello guardándose la reserva, confidencialidad y respeto profesional que la institución amerita. Esta data se obtuvo de los documentos rutinarios de trámites anteriores propuestos por la jefatura de la UFP Administradores Industriales, área de logística, gerencia técnica, gerencia administrativa, encuestas a personal involucrado directamente en los procesos administrativos, usuarios finales directos e indirectos, pertenecientes a la Dirección Zonal Lima-Callao, sede central de SENATI.

De acuerdo con el planteamiento del problema, la definición y los objetivos, se deduce que la investigación es factible, realizándose de acuerdo a la metodología empleada, a fin de llegar a cumplir los objetivos para su realización.

1.7. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en 2016 en la Zonal Lima-Callao obteniéndose la participación de los aprendices e instructores de la UFP Administradores Industriales principalmente, así como el personal administrativo de la zonal indicada, en sus diversas áreas (Gerencia Técnica, Jefatura Técnica, Logística, etc. El objetivo fundamental estuvo en tratar de entablar si existe alguna relación en el desarrollo de la función logística con la eficiencia académica de las actividades de enseñanza aprendizaje. La generalización de los resultados se limitará sólo para la población en estudio.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Antecedentes a nivel internacional. Cito las siguientes tesis:

Lacoba S. (2003). El sistema de logística inversa en la Empresa: análisis y aplicaciones, Universidad de Extremadura, Badajoz, España.

Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ En primer lugar, hemos definido y analizado el concepto de logística Inversa dentro del marco de la función logística, mediante una visión integral de esta función que permita considerar, conjuntamente, el tradicional flujo directo de materiales, productos e información, y el novedoso flujo de retorno de PFU. Además, hemos planteado el análisis de la función inversa de la logística a través de un enfoque de recursos y capacidades, realizando una clasificación de combinaciones de activos y habilidades que permitan obtener una ventaja competitiva sostenible a través de esta función.

- ✓ Durante el análisis de los diferentes sistemas de logística inversa hemos realizado un repaso bibliográfico de los principales modelos diseñados para la recuperación económica de PFU, señalando elementos de incertidumbre que condicionan, de manera importante, el diseño, desarrollo y control de estos sistemas. Para el tratamiento de esta incertidumbre se plantean distintas opciones de diseño de los modelos a través, principalmente, de herramientas y técnicas de investigación operativa.
- ✓ En este sentido, cabe mencionar la definición que hemos realizado del concepto de posición de inventario en el que se consideran, de manera explícita, las expectativas de los agentes acerca de la recuperación en el futuro de PFU, lo cual afecta a la política de gestión de inventarios y representa una aportación dentro del modelo que hemos utilizado.

Campos V. (2001). Marco teórico conceptual de referencia sobre la optimización del servicio de desconsolidación de carga en los almacenes Generales de depósito. Universidad Tecnológica de El Salvador, 2001. Sus conclusiones son:

- ✓ Conseguir un cliente leal a una empresa a través de la práctica del marketing de relaciones puede ofrecer varias ventajas a la sociedad. El marketing relacional tiene su base en el servicio que percibe el cliente, y en la satisfacción de sus requerimientos, indirectamente la gestión logística contribuye a esa percepción. Destacan las siguientes como las más importantes:
 - a) El cliente leal tenderá a comprar el producto o servicio exclusivamente en nuestra empresa. Los clientes no son absolutamente leales a una marca o a un comercio; su lealtad aumentará en la medida en que se mejora su fidelización a través del marketing de relaciones.
 - b) El cliente fiel será más accesible a la adquisición de nuevos productos o servicios desarrollados por nuestra empresa, podrá

practicarse con él lo que se llama venta cruzada de otros productos. Así no resultará tan difícil introducir nuevos productos o mejoras desarrolladas en los servicios de la empresa.

- c) Un cliente fiel y, por lo tanto, satisfecho, es la mejor fuente de comunicación para la empresa: mucho más creíble y barata que la publicidad en medios masivos.
- d) Atender a un cliente fiel supone un ahorro de costes para la empresa, porque en la medida en que se conocen mejor sus caprichos cuesta menos atenderle bien.
- e) Los clientes fieles son menos sensibles a los precios, asimilan mejor los precios elevados, porque también sienten que perciben valores adicionales en los servicios o en las personas que los prestan.
- f) Finalmente, pero no menos importante, conviene señalar que los clientes de toda la vida son la mejor fuente de ideas de nuevos productos o de mejora de los servicios ofrecidos.
- g) En definitiva, podemos concluir que el marketing relacional constituye una forma de orientarse al mercado que pone el énfasis en la orientación hacia el cliente, con el que se trata de establecer y explotar una relación a largo plazo que lo fidelice, y a partir de lo cual se espera lograr un impacto positivo sobre los resultados económicos de la empresa.

Jiménez J. (2002). Marco conceptual de la cadena de suministro: un nuevo enfoque logístico, Sanfandila. Instituto Mexicano del Transporte, Querétaro, México. Llega a las siguientes conclusiones:

- a) La presente publicación, muestra un marco general del concepto de cadena de suministro, con la intención de ofrecer un amplio panorama de esta nueva modalidad, utilizada por las empresas más importantes del mundo. La integración empresarial, lleva implícito el ahorro en costos, y beneficios, los cuales, irán aumentando de manera

proporcional con el grado de integración que vaya alcanzando la cadena de suministro, desde el enfoque transaccional, pasando por un intercambio de información hasta llegar al acercamiento total y a la instrumentación de relaciones de colaboración estratégica.

- b) No obstante lo anterior, hoy en día, pocas compañías han logrado una integración real, concentrándose tan sólo en reducir costos por mejoras a los procesos, conseguidas con el uso de tecnologías. Cabe destacar, por ejemplo, que las empresas de transporte generalmente no son consideradas o involucradas en aspectos estratégicos de las compañías. En la práctica, generalmente este elemento es considerado como una actividad que no agrega valor y es relegado a una actividad secundaria a pesar de que los compradores y proveedores perciben a los transportistas como entidades importantes para alcanzar numerosas metas operacionales de una relación estratégica de cliente-proveedor. En la literatura revisada en torno a la gestión de la cadena de suministro, se pudo identificar al transporte como uno de los componentes más críticos y poco entendidos en la administración de la cadena de suministro.

- c) Como conclusión final, se puede afirmar que una cadena de suministro, integrada y bien gestionada incrementará el valor de las actividades para todos sus participantes. Se dijo ya que una cadena de suministro, busca, reducir costos, acortar los ciclos del proceso y mejorar la comunicación. Por este motivo, se puede afirmar que los beneficios serán mayores gracias al mejor servicio al cliente y debido a una mejora en los tiempos de entrega y diferenciación en el mercado. La cadena de suministro, permite, reducir activos físicos, inventarios de materias primas y productos terminados, con la cual las compañías liberan activos fijos y pueden reducir su capital circulante. La reducción del costo vendrá de la optimización del uso de materias primas, transporte, equipamiento productivo y recursos humanos y de distribución.

Mansur E. (2004), La Gestión logística Integral en las PyMEs: Un instrumento generador de valor, Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. Llega a las siguientes conclusiones:

a) Vemos que la logística ha sido paulatinamente instalada dentro de la organización cobrando relevancia poco a poco, pero aún no se percibe de manera integral. El criterio de gestión sigue siendo departamental con desconsideración de los flujos de información, centrado en la mejora de indicadores evaluadores de la gestión de fábricas y almacenes. Donde la planificación aparece vinculada al área financiera y a presupuestos anuales sin consideración de los procesos logísticos.

b) Recién en la década del 90 la logística da el mayor salto cualitativo. El cliente es la piedra angular de la estrategia organizacional. Al tiempo que el Valor Agregado se instala como el principal recurso comercial de la empresa, instaurando la importancia del servicio frente a la pérdida de competitividad de la marca y a la homogeneidad de propuestas de la competencia.

Cristian Gómez C. (2006). Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales. Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia. Llega a las siguientes conclusiones:

a) La Logística en las empresas grandes de Manizales no es tomada como se definió en el marco teórico con el concepto de sistema, desde el proveedor hasta el cliente, sino que se tiene una concepción errada de la misma, donde la logística sólo se centra en la parte de distribución del producto final, bien sea a clientes nacionales o extranjeros; existe una separación entre la logística de abastecimiento, logística de producción y logística de distribución como islas de información y el flujo de materiales del uno no le interesa al otro.

- b) Aunque la formación académica especializada en las empresas y en general en todas las entidades que intervienen en la logística tiene un concepto favorable, no se entiende porque en las empresas aún existe los vacíos conceptuales referente a la logística y sobre todo en su aplicación como integrador de la empresas y sus procesos, es posible que aunque los directores de logística sean profesionales y con títulos de postgrado, no sean los adecuados para los cargos que están manejando, o tal vez, desde la gerencia estratégica de las empresas no se tiene el concepto de integración de la logística y por eso separan sus funciones sin tener en cuenta que deben existir lazos más fuertes entre los diferentes subsistemas de la logística.
- c) El modelo posee la definición de todas las entradas necesarias para realizar una gestión de compras eficiente de materias primas e incluye el trabajo en equipo que debe hacer la organización para que el subsistema de abastecimiento no genere problemas de atrasos y paradas de planta en las empresas.

Martínez E. (2009). Soluciones Gerenciales a partir de un análisis de Gestión Administrativa (AGAD). Universidad de Oriente, Cumaná, Estado de Sucre, Venezuela. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ El Análisis de Gestión Administrativa (AGAD) en las empresas debe ser un elemento vital para su funcionamiento y supervivencia; se le considera como un sistema activo que le permite a la alta administración promover la eficiencia y la eficacia en el logro y alcance de los objetivos, permitiéndole de esta manera corregir las deficiencias que puedan existir.
- ✓ Muchas de las empresas públicas o privadas en Venezuela, tienen la necesidad de examinar su situación a través de herramientas que le garanticen la eficiencia y el éxito en cada una de las áreas de la organización, para saber si los sistemas bajo los cuales funciona son los más idóneos de acuerdo a su realidad; es por eso que, mediante auditorias se pueden conocer los posibles problemas que dificultan el

desarrollo organizacional y obstaculizan el crecimiento de la empresa. Es así que, el concepto de auditoría dejó de ser de uso exclusivo para los aspectos contables o financieros de las organizaciones. Hoy, el empleo del vocablo se ha extendido de tal manera que se han generado otros cinco tipos de auditorías, utilizadas actualmente en el mundo contemporáneo.

- a) En ese orden de ideas, la **Auditoría Contable** conocida también como Auditoría Financiera, consiste en examinar las cuentas y los estados financieros de una organización cualquiera a fin de expresar una opinión sobre ellos verificando su apego a los Principios de Contabilidad de General Aceptación (PCGA).

- b) Por su parte, la **Auditoría Social**, fue creada para evaluar y vigilar los aspectos sociales del negocio auditado, y se realiza internamente por áreas de políticas empresariales.

- c) También se conoce, la Auditoría de Funcionamiento, la cual expone que clientes asegurados por ella revisen las relaciones existentes entre el personal ejecutivo de alto nivel, las políticas o lineamientos del negocio y la observancia de los principios éticos por parte de ellos.

- d) Además, existe, la **Auditoría Operacional** o de Operaciones, empleada en algunos países de alto desarrollo industrial, ella consiste en evaluar la eficiencia de las tareas operacionales y la apreciación de los procesos de producción.

- e) Y por supuesto se encuentra, la **Auditoría Administrativa** denominada también Análisis de Gestión Administrativo (AGAD), el cual es un examen de la estructura administrativa, con el propósito de medir el grado de eficiencia y eficacia con el cual se cumplen las funciones administrativas dentro de la organización, a fin de poner en práctica la toma de decisiones y evaluar la necesidad o posibilidad de emplear o aplicar los correctivos necesarios.

- ✓ Por tal motivo, se puede decir que el AGAD es importante en todo tipo de empresa, ya que les permite examinar sus labores determinando si las están haciendo tal como fueron planificadas sin ninguna desviación y alcanzar así los objetivos establecidos con un mínimo de consumo de tiempo, esfuerzos y recursos. De esta manera, le proporciona a la dirección de la empresa auditada una visión más clara y objetiva que le permita obtener una administración más eficaz y eficiente.

López Y. (2009). Estudio de los Procedimientos Administrativos aplicados en el área de licores de la Gerencia de tributos internos de la región nororiental Sector Maturín, Estado de Sucre, Venezuela. Universidad de Oriente, Venezuela. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ El uso de los procedimientos administrativos es un instrumento eficaz porque permite ahorrar tiempo y esfuerzo, ya que describen como han de hacerse las tareas. Tomando en cuenta los medios de ejecución de las actividades así como el tiempo necesario para cada una de ellas. A través de ellos se puede ejercer control en las operaciones, debido a que por estar descritos pueden ser revisados para evitar deficiencia en el desempeño de los trabajos. Para conseguir un control satisfactorio se deben fijar tareas bien detalladas y responsabilidades concretas en la organización. Solo eliminando las dudas y todas las evasiones de responsabilidad y de autoridad puede establecerse un sistema que funcione eficientemente.
- ✓ En este sentido se espera que las labores funcionen con mayor eficiencia, efectividad y economía, del mismo modo permite establecer control en su ejecución y por lo tanto es evidente que la permanente revisión de los sistemas y procedimientos por parte de los departamentos o áreas responsables de su control y vigilancia permitirán conocer y visualizar en forma general las operaciones de una determinada organización.

- ✓ Todo esto con la finalidad última de hacer de ésta una institución más eficiente, que cuente con un recurso humano con alto nivel de desempeño, además de aumentar con ello su aceptación y crecimiento de su imagen en el universo de usuarios existentes en la entidad regional.
- ✓ Estos procedimientos pueden encontrarse tanto en empresas de grandes magnitudes, como en aquellas de menor proporción, lo que hace imprescindible que en las mismas siempre se revisen y controlen sobre todo en los niveles bajo de la organización puesto que los trabajos son más rutinarios y ameritan una vigilancia mayor, para evitar que los trabajadores disminuyan su capacidad y velocidad a la hora de ejecutar las actividades diarias.
- ✓ Por medio del empleo de procedimientos se facilita la descripción detallada de los pasos que deben seguirse para ejecutar ciertas actividades de la manera más eficiente. Estos mecanismos tienden generalmente a establecer rutinas que representan la mejor manera de hacer las cosas, desde el punto de vista del tiempo, esfuerzo y costo. La vital importancia de los procedimientos hacen necesario que se describan por escrito, y de ser posible en forma gráfica, que sean revisados periódicamente para evitar deficiencias al desempeñar un trabajo, tramitar documentos, ofrecer un servicio de calidad.

Muñuzuri J. (2006). Sistemas de Gestión Logística: Modelo de Gestión y Proceso de Auditoría. Universidad de Sevilla, Valencia, España. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Un sistema eficaz de gestión logística asegura que los procesos cumplen con los requisitos logísticos del cliente y es importante para alcanzar los objetivos de la calidad del producto o prestación del servicio, así como la consecución de los resultados esperados. Los procesos logísticos deberían considerarse como procesos

específicos cuyo objetivo es apoyar la calidad de los productos elaborados por la organización, como gestionar el riesgo de no cumplir con los requisitos de suministro del cliente. Este modelo de sistema de gestión incluye tanto requisitos como orientaciones para la implementación de sistemas de gestión logística y puede ser útil en la mejora continua de sus resultados.

- ✓ El sistema de gestión logística debe asegurarse de que se satisfacen los requisitos logísticos especificados. Para conseguir tal fin, la organización debe:
 1. Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión logística.
 2. Determinar la secuencia de interacción de estos procesos.
 3. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
 4. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
 5. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

- ✓ Si la organización decide subcontratar cualquier proceso, debe asegurarse de controlar tales procesos. El control de estos procesos debe estar identificado dentro del sistema de gestión logística. Los cambios al sistema de gestión logística deben hacerse de acuerdo con los procedimientos de la organización.

- ✓ Dentro de la necesidad de un mayor control de los procesos de la empresa a través de la cuantificación, se percibe la posibilidad de mejora que significaría la utilización de modelos normalizados con los que mantener controlados los procesos. Un sistema de gestión logística proporciona los siguientes beneficios:

- Establecimiento de una herramienta de gestión. La implantación de este tipo de sistemas facilita la gestión de las organizaciones.
- Mejora de los procesos.
- Mejora de la competitividad. Punto clave para un mercado cada vez más competitivo.
- Mejora en el servicio al cliente. La orientación de este sistema hacia el cliente consigue un claro resultado en el incremento de la satisfacción al cliente.
- Fidelización de los clientes. Que es uno de los objetivos buscados con la implantación de este sistema de gestión logística
- Reducción de los costes logísticos. Estos son costes asociados a aprovisionamiento, inventario, transporte, producción, preparación, distribución, almacenamiento, entre otros costes logísticos. Todos estos costes son interdependientes.

Antecedentes a nivel nacional. Cito las siguientes tesis:

Gustavo Vargas G. (2008). Diseño de un sistema logístico de abastecimiento para la Gerencia de red de una empresa de telecomunicaciones utilizando la teoría de las restricciones. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú 2008. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Lograr la optimización de un sistema no significa optimizar por separado cada uno de los procesos que lo conforman; por el contrario, significa encontrar una forma de lograr que el sistema como un todo logre una mejora continua, acercándose progresivamente a su meta. En el presente trabajo, se integraron las diversas funciones para obtener de esta forma un resultado que permita la optimización global. En la mayoría de los casos se presentan tanto restricciones físicas, como restricciones políticas. Es recomendable iniciar el proceso a partir de estas últimas, ya que muchas veces las restricciones políticas no permiten la explotación de las restricciones físicas para lograr que el sistema avance hacia su meta.

- ✓ Uno de los puntos más importantes en el diseño de un sistema de abastecimiento consiste en determinar el tamaño del amortiguador de inventario necesario para que un cuello de botella pueda funcionar adecuadamente. En el caso de este trabajo, se tuvo en cuenta que los materiales son de alta tecnología, cuyos componentes tienen un tiempo de vida y su comportamiento puede explicarse de acuerdo a la teoría de la confiabilidad, de modo que se utilizó esta consideración para determinar el tamaño del amortiguador.

Valdivieso L. (2009). Programa de Calidad Total para mejorar la Gestión Logística en la Constructora HVCG SAC Contratistas. Universidad Señor de Sipán Lambayeque, Perú. Conclusiones:

- ✓ Hoy en día la logística desempeña un rol fundamental para lograr eficiencia y eficacia en la gestión empresarial, en tal sentido consideramos conveniente analizar la realidad de la constructora HVCG.SAC Contratistas de la ciudad de Jaén, en donde encontramos que existía un mal almacenamiento, manejo inadecuado de productos, falta de productos para abastecer a las obras que se encontraban en ejecución, y la existencia de una gestión empírica, por eso que nos propusimos como objetivo proponer un programa de calidad basado en la teoría de Edward Deming para mejorar la gestión logística en la empresa en estudio.
- ✓ Rol de la logística en las empresas: el objetivo principal para la gestión logística es contribuir a que las empresas exportadoras e importadoras pueden conseguir la regla de oro de la IDF: “Transporte el producto adecuado en las cantidades requeridas al lugar acordado y al menor costo para satisfacer las necesidades del consumidor en el mercado internacional JUSTO A TIEMPO (JAT) y con CALIDAD TOTAL (CT).

Suárez C. (2008). Implementación de un Cuadro de Mando Integral y su influencia en la Productividad de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo. Universidad de Trujillo, La Libertad, Perú. Conclusiones:

- ✓ El desarrollar un sistema de información que integre los sistemas de costos, administrativo, académico y otros servicios servirá como soporte para una adecuada toma de decisiones gerenciales efectiva en la EPG.

- ✓ En una empresa de servicios lo más importante es ampliar la satisfacción de los usuarios y sobrepasar sus expectativas. Es posible lograr su fidelidad a través de mejoras continuas en los planes operativos. En cuanto al personal debe desarrollarse y evaluarse permanentemente su desempeño ya que este es quien va a materializar la calidad del servicio que preste.

- ✓ La Mejora de procesos es una herramienta fundamental en el cambio ya que permite contrastar lo que somos con los que queremos ser, no se debe enfocar en resolver problemas visibles, debe darse la oportunidad de entender el proceso en el cual está inmerso el problema. Las selecciones individuales no se traducen a logros importantes, por ser aisladas y hasta desligadas de los objetivos de la empresa como un todo, a veces son contraproducentes. La mejora de procesos evita los problemas. Es necesario analizar el problema como un sistema, es decir, como un todo.

- ✓ El CMI (Cuadro de Mando Integral) pretende traducir la estrategia y la misión en un conjunto de indicadores que informan de la consecución de los objetivos. Además, y esta es una de las principales contribuciones de este instrumento, se pretende identificar las relaciones causa – efecto que provocan los resultados obtenidos. Por tanto, se trata de obtener información relevante sobre los principales factores que pueden llevar a la consecución de los

objetivos de las universidades. También es muy útil para comunicar la estrategia a toda la comunidad universitaria y para que los objetivos de cada empleado sean coherentes con los de la propia universidad.

- ✓ Otras aportaciones del CMI que se han resaltado tienen que ver con su potencial como instrumento de formación, de gestión participativa, de motivación e incentivo de los empleados, de mejora continua y de revisión de la estrategia. Con todo ello, se puede contribuir a mejorar la eficacia, la eficiencia y la calidad de las universidades públicas.

Ulloa K. (2009). Técnicas y herramientas para la Gestión del Abastecimiento. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Pobre calidad: muchas veces la selección en base al menor costo conduce a que los subcontratistas no cumplan con los niveles de calidad requeridos por la empresa. Inclusive algunos productos, elegidos bajo esta consigna, pueden ocasionar fallas posteriores en la edificación y la disconformidad de los clientes.
- ✓ Incremento en el tiempo de entrega del proyecto: incumplimiento de los proveedores con las fechas pactadas.
- ✓ El control del desempeño de los proveedores es otra de las actividades importantes ya que nos ayuda a medir si el proveedor está cumpliendo con los parámetros esperados (costo, tiempo y alcance). Asimismo, nos ayuda a determinar que proveedores son los más confiables para establecer alianzas estratégicas con miras a mejorar el desempeño de la cadena de abastecimiento.

Díaz F. (2009). Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Somos conscientes que no todas las instituciones educativas son iguales. Ellas se diferencian por su tipo de gestión, por su antigüedad, por su ubicación o por el número de su personal docente. Nosotros, que trabajamos en una institución educativa parroquial, hemos querido centrar nuestros esfuerzos para medir la calidad del servicio educativo que brinda este tipo de instituciones educativas. Como resultado de este proceso hemos llegado a establecer que el instrumento elaborado es válido, por lo que los resultados que arroje medirán, efectivamente, lo que se propuso medir: la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas.

- ✓ Disponer de una medición de la calidad del servicio educativo consideramos que ya es algo muy importante, pues se puede decir que en una determinada institución educativa, la calidad del servicio educativo llega a un determinado nivel de una escala previamente concebida.

- ✓ Esto constituye un valioso diagnóstico que debe merecer la mayor atención de parte de la entidad promotora y del personal directivo de dicha institución. Pero lo que consideramos más importante es la capacidad de generalización que tiene el instrumento y que efectivamente puede ser aplicado a otras instituciones educativas.

- ✓ Para el efecto se va a elaborar un instrumento que mida, con la mayor profundidad y amplitud posible la variable: Calidad del servicio educativo. Se ha revisado la literatura y no se ha encontrado un instrumento que realmente mida el fenómeno que pretendemos medir. De ahí ha surgido la necesidad de elaborar y posteriormente validar un instrumento que realmente mida lo que estamos pretendiendo estudiar.

- ✓ Para García Cano, en su Evaluación de la calidad educativa, **(García Cano, 1998, p. 106)**, la calidad de la educación es progresiva pues siempre es posible aspirar a una mejor calidad. No

hay un nivel óptimo de calidad porque esta no está limitada. García Cano ve a la calidad como un proceso de mejora continua que demuestra eficiencia en el sentido de poseer la capacidad para lograr las metas trazadas. Así, “la calidad de la educación es más que el rendimiento académico”. Indicadores recientes sobre la calidad de la educación incluyen actitudes de los estudiantes hacia las asignaturas, el compromiso de los estudiantes, y de los profesores. La calidad en el servicio requiere ser eficaz y eficiente, administrando los recursos que proporciona el estado cuando se trata de centros educativos públicos, aunado al esfuerzo de querer ser mejores.

- ✓ Según Tiana Ferrer, **(Tiana, 1999, p. 45)**, la idea original de calidad en la educación se consideró como lograr la eficacia, lo que significa alcanzar cumplir con la programación y por tanto con los objetivos. La educación es vista como un producto educativo, como que en la industria alcanzar la calidad es meramente cumplir con los parámetros de diseño. En una segunda instancia se consideraba una educación de calidad cuando se lograba la eficiencia, lo que relaciona los logros y los recursos empleados. Orientada a los principios de la calidad total, una educación de calidad tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades y expectativas del educando y su entorno. Esta última perspectiva considera dos aspectos importantes, uno la satisfacción de las necesidades de educación, y otro, la relación de lo que se desea y los logros alcanzados en la educación.

- ✓ Necesariamente la economía tiene participación directa en la educación, los presupuestos, la liquidez, los recursos con los que cuente tanto el alumno como la institución educativa serán los restrictivos cuando de la calidad de la educación se trate, y obviamente también en otros aspectos. Contar con los recursos y medios no será suficiente, pero se convierte en una necesidad.

- ✓ La calidad de la educación requiere de los medios, actualmente referidos a los avances tecnológicos, que proporciona el sistema a los estudiantes para cumplir con el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- ✓ La calidad, sin embargo, desde la perspectiva de la mejora continua, debe velar porque ambas partes, prestador y usuario, trabajen activamente y en conjunto para la obtención de mejores resultados. En todos los modelos de calidad o instrumentos de diagnóstico de calidad, se ordenan sistemáticamente los factores más críticos para el buen funcionamiento de toda la organización, así podemos ver la mejora. Así mismo se considera al usuario y su satisfacción con el producto o servicio recibido, como parte activa e importante dentro del proceso.
- ✓ Así y a modo de ejemplo, el modelo europeo para la gestión de calidad consta de 9 criterios a analizar: liderazgo, planificación y estrategia, gestión de personal, procesos, recursos, satisfacción del cliente, satisfacción del personal, impacto en la sociedad y resultados de la organización. La evaluación de la calidad mediante la aplicación de estos modelos, va más allá del análisis de las características de un producto y su cualificación, sino que analiza a la institución prestadora y su entorno como un todo, con activa participación de todos sus miembros.
- ✓ Otros indicadores deberían reflejar el uso adecuado de nuevos recursos tecnológicos en la escuela. La existencia del mero recurso, digamos de una sala de computación, no es garantía de calidad educativa. El indicador debe reflejar no el recurso aislado, sino el buen uso del recurso. Y esto está también ligado a los valores y a los fines y objetivos del proceso educativo.

Espinoza M. (2004). Auditoría de gestión académica y gerencial en las universidades de la región Chavín 2002-2004. Universidad

Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ La situación actual de la gestión académica y gerencial de las universidades, sus carencias y deficiencias no son analizadas, evaluadas ni expuestas a las autoridades competentes, quienes tienen la responsabilidad y la decisión de mejorarlas, en base a estudios serios y a la realización de auditorías modernas, como la integral de gestión académica y gerencial, a fin de medir el grado de eficiencia, efectividad y economía de su gestión, funcionamiento y desarrollo. Toda vez que la auditoría tradicional o financiera es incompleta, de alcance limitado sólo a los estados financieros y presupuestales y que en forma limitada aún desarrolla la Contraloría General de la República para las universidades estatales y, esporádicamente algunas universidades particulares utilizan vía auditoría interna; y, que actualmente ya no cumple con los objetivos de la auditoría moderna o integrada, de expresar la situación razonable de la gestión económica, financiera, académica y operativa o gerencial.

- ✓ De allí que se carece de producción intelectual, creación de nuevas teorías y filosofías, investigación científica, tecnológica y, de una formación educativa de calidad de los estudiantes; también, de recursos financieros necesarios para su funcionamiento y desarrollo, del establecimiento de eficientes sistemas de control interno y de la ejecución de auditorías como herramienta indispensable de análisis y evaluación de la gestión institucional, sobre todo de las auditorías académicas y gerenciales u operativas en las universidades y demás instituciones del sector Educación, para supervisar, controlar, evaluar y mejorar sus actividades académicas y administrativas, hechos que evidencian la ausencia de gestión académica y gerencial moderna tendente a la búsqueda de la excelencia académica.

- ✓ Entre los factores y áreas a considerar dentro de una institución universitaria, con la sociedad estudiantil consideramos:
 - ✓ Proyecto institucional: Se refiere a la universalidad, pertinencia, equidad, coherencia e integridad de la filosofía particular de la institución en cuanto al tipo de actividades académicas y a las funciones globales que realiza.
 - ✓ Gestión institucional: Se refiere a la coherencia, eficiencia e integridad de la administración, organización, cultura organizacional y gobierno de la institución.
 - ✓ Recursos físicos, financieros: Se refiere a la pertinencia y eficiencia en el uso de los recursos materiales y financieros con que cuenta la institución.
 - ✓ Recursos de información: Se refiere a la universalidad, pertinencia y eficiencia en la posesión y uso de los recursos de información.
 - ✓ Docencia: Se refiere a la pertinencia, coherencia, eficiencia e impacto de los programas y procesos tendientes a generar conocimientos y tecnologías en los distintos ámbitos de la realidad.
 - ✓ Investigación: Se refiere a la pertinencia, coherencia, eficiencia e impacto de los programas y procesos tendientes a generar conocimientos y tecnologías en los distintos ámbitos de la realidad.
 - ✓ Extensión social: Se refiere a la pertinencia, coherencia, eficiencia, equidad e impacto de la oferta, administración y gestión de los programas de postgrado y su contribución al desarrollo de la sociedad
 - ✓ Postgrado: Está referido a la pertinencia, coherencia, eficiencia e impacto de la oferta, administración y gestión de los programas de postgrado y su contribución al desarrollo de la sociedad.

Bustamante G. (2007). La comunicación interna en una organización escolar y sus implicancias en el proceso de gestión educativa.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las conclusiones del trabajo se refieren a la necesidad de dar más énfasis a la comunicación interna en las organizaciones educativas por la importante influencia que tiene en la cultura, el clima organizacional y en el nivel de compromiso con los objetivos de la institución.
- ✓ Esta investigación abre perspectivas para nuevos estudios que enfoquen la comunicación interna, el clima y la cultura organizacional como temas que influyen en una mejor gestión de las organizaciones educativas.

Guabloche R. (2007). La gestión escolar a través de la historia profesional de una directora de escuela pública en Lima Metropolitana. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Llega a las siguientes conclusiones:

- ✓ Fruto de este trabajo hemos podido concluir que la percepción y práctica de nuestra directora de escuela se vieron condicionadas por lo que hemos llamado fuerzas en tensión que marcaron los límites a su gestión y le hicieron revisar la idea que tuvo de la dirección al momento de aspirar a ella, pues implicaba una complejidad mayor a la esperada; así como recurrir al bagaje de experiencias de su historia profesional y a las otras esferas de relaciones de su vida misma.

2.2. BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas deben reflejar el concepto de la propuesta disgregada en las variables y dimensiones que las componen. El siguiente esquema explicita el desarrollo a seguir:

- Gestión logística (variable)
 - procesamiento de pedidos (dimensión)
 - recursos humanos (dimensión)
 - sistemas de información (dimensión)

- Eficiencia académica y didáctica (variable)
 - eficiencia académica (dimensión)
 - eficiencia didáctica (dimensión)

2.2.1 GESTIÓN LOGÍSTICA (Variable)

- Gestión

El rastreo etimológico puede acercarnos algunos elementos para esclarecer su sentido. Por eso, vamos a comenzar por el significado etimológico del término gestión, acercándonos a la marca genealógica que carga esa palabra.

La palabra gestión proviene de “gestus”, una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo. En principio, este significado remite a lo que el sociólogo Pierre Bourdieu ha designado la hexis, esto es: el modo en que un hábitus (una serie de esquemas, dispositivos e interpelaciones culturales internalizadas por los sujetos) se expresa a través del cuerpo en gestos, posiciones, movimientos, etc. Pero este significado no nos dice nada sobre el carácter activo de la gestión, ya que pone énfasis en movimientos y actitudes vividas como “naturales” por los sujetos de una determinada cultura.

Sin embargo, “gestus” es derivada de otra palabra latina: “gerere”, que posee varios significados:

- a) Llevar adelante o llevar a cabo,
- b) Cargar una cosa,
- c) Librar una guerra o trabar combate,
- d) Conducir una acción o un grupo,
- e) Ejecutar, en el sentido de un artista que hace algo sobre un escenario.

La palabra gestión proviene directamente de “gestio-onis”: acción de llevar a cabo y, además, está relacionada con “gesta”, en tanto historia de lo realizado, y con “gestación”, llevar encima.

Necesitamos hacer dos observaciones sobre los significados posibles de la palabra gestión:

El primero se refiere al carácter activo, pero ligado a la guerra que tiene la palabra. En este sentido, gestión está estrechamente ligada a “estrategia” (de “stratos-ego”: yo conduzco), que según el teórico de la guerra del siglo XIX, Karl Von Clausewitz, significa organizar los encuentros aislados con el fin de derrotar/ destruir al enemigo: a sus fuerzas, a su voluntad y a su territorio, que es el objetivo ideal de la guerra. Aquí, las “estrategias de gestión” son planteadas para o sobre el otro, lo que inmediatamente significa (como lo explica el pedagogo brasileño Paulo Freire) actuar contra el otro.

El segundo significado, retoma necesariamente el carácter cultural del “gestus”, pero reformulándolo en un sentido activo. Esto es: parte de un reconocimiento de las prácticas culturales de una sociedad, un grupo, una organización, una institución; luego, también reconoce su historia, sus recorridos y trayectorias a través del tiempo que han hecho de esa organización esta organización con la que nos encontramos hoy. Sólo desde allí, desde ese reconocimiento, se conduce se dirige (“-duce”) con los otros (“con-”). En este sentido, la gestión es una suerte de acción artística, en cuanto creativa (y no repetitiva o meramente estructurada por recetas) que tiende a la gestación de procesos colectivos, con los otros (y no a pesar de los otros y de lo existente, o contra los otros).
(Huergo, 2008, p.2)

- Gestionar

No es exclusivamente administrar (o “gerenciar”), ni simplemente organizar y, mucho menos, conducir (en sus sentidos autocrático, carismático, paternalista, etc.). Tampoco es algo que siga la lógica de las “recetas”, tantas veces relacionadas con el marketing estratégico o la producción de imagen corporativa.

Pensar y realizar la gestión es un desafío de cada momento. Porque cambiaron (y cambian permanentemente) las coordenadas de las realidades en las que nos movemos y, al mismo tiempo, nosotros (como instituciones o como personas) somos partícipes de esas transformaciones de los escenarios sociales dentro de los cuales

actuamos. El desafío de gestionar, en cuanto actuar creativamente gestando procesos colectivos, nos lleva a adoptar una actitud histórica y analítica: nunca el pasado puede repetirse (sino sólo como farsa, decía Marx) y nunca el futuro como imagen debe llevarnos a negar las condiciones del presente. Forzar las situaciones presentes y a las personas u organizaciones en función de un fantasma del pasado o del futuro, significa desaprovechar las condiciones existentes y destruir a los otros. De lo que se trata, en cambio, es de producir procesos colectivos a partir de las situaciones y las condiciones vividas, que tienen un sentido histórico.

Según expresan Claudia Villamayor y Ernesto Lamas, gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deseáramos que fueran adoptados de manera participativa y democrática. En esta línea, gestionar implica una articulación de procesos y resultados, y también de corresponsabilidad y cogestión en la toma de decisiones, en contraposición a la visión empresarial capitalista que se basa en la idea de centralización/descentralización y en el problema de la verticalidad/ horizontalidad en las decisiones, sobre la base del derecho que da la propiedad, en forma directa o mediante la delegación que se hace en gerencias y direcciones. Las nuevas formas de gestionar, entonces, toman en cuenta la necesidad de desarrollar procesos de trabajo compartido y asumen la realización personal de quienes participan del proyecto.

Por lo tanto, no podríamos hablar de una gestión “exitosa” si nos estamos refiriendo tan sólo al equilibrio de fuerzas o la estabilidad lograda a partir de las habilidades de quien coordina o conduce. La estabilidad y el equilibrio tienen que basarse realmente en la corresponsabilidad de roles y de tareas diferenciadas, en el diseño de estrategias participativas que articulen los procesos de trabajo a partir de las búsquedas personales y del proyecto colectivo.

Todo ello para concretar los objetivos, con los recursos y las posibilidades de desarrollo del proyecto y de las personas que lo integran.

Cuando se habla de gestionar, entonces, se hace referencia a la forma a través de la cual un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza, articula y proyecta las fuerzas, los recursos humanos, técnicos y económicos.

En este sentido, la gestión es un proceso de construcción colectiva desde las identidades, las experiencias y las habilidades de quienes allí participan.

Esto quiere decir que el proceso de gestión no debe apuntar a la negación o aplanamiento de diferencias, o al silencio de conflictos; sino que necesariamente debe articularlos, construyendo procesos colectivos, donde lo "colectivo" no es lo homogéneo, sino una plataforma y un horizonte común, una trama de diferencias articuladas en una concreción social. Lo que implica el reconocimiento y la producción de una cultura colectiva, organizacional o institucional. **(Huergo, 2008, p.4)**

-Gestión logística

La logística, como término semántico y como actividad, se remonta a la época antigua de la civilización occidental. Los griegos recurrían a dos términos muy vecinos: Lógica y Logística.

El razonamiento lógico utilizaba la palabra y las frases, en tanto que el logístico usaba símbolos matemáticos y números. Por su parte, los romanos tenían siempre un logista en sus ejércitos, como administrador de sus recursos materiales. Por algún tiempo, el término logística se confundió con aquellos de estrategia y táctica, hasta cuando el general Suizo Henri de Dómini, en el Siglo XVIII, señaló las diferencias entre éstos: "La logística es el arte práctico de mover los ejércitos, el detalle

material de las marchas, la instalación de los campamentos. En una palabra, la ejecución de las combinaciones de la estrategia y de la táctica". El interés en los negocios por el proceso logístico vino sólo después y de una manera parcial como un resultado de la segunda guerra mundial. Los historiadores militares han observado que las potencias extranjeras resultaron victoriosas en la guerra principalmente por sus capacidades superiores en logística. En Europa a los alemanes se les negó el acceso al combustible necesario y sus capacidades de transporte y de producción fueron minadas por repetidos ataques aéreos. Fue el control sobre las líneas de suministro lo que permitió ganar la guerra. Pocos argumentarían que las tropas aliadas lucharon duro o con más valentía que sus enemigos. Ellas simplemente agotaron recortándole su abastecimiento necesario y su capacidad productiva. **(Portal, 2011, p.8)**

La logística moderna tiene sus inicios en la milicia, en la década de los cincuenta; actualmente se relaciona con los suministros requeridos para cumplir con la función empresarial. Después de la segunda guerra mundial, hubo crecimiento de la demanda, pero la capacidad de distribución no se equiparaba a la oferta y niveles de producción.

Las diferencias más significativas entre la logística militar y la logística empresarial consisten en que la eficiencia no se mide por el nivel de ingresos y el control de costos no es prioritario en tiempos de guerra, en cambio, para la logística empresarial ambos influyen en su gestión.

Debido a la alta cantidad de productos elaborados, la empresa optó por vender lo que fuere en donde fuere, convirtiendo el sistema de distribución en obsoleto. Los altos niveles jerárquicos de la empresa entendieron que la distribución debía ser eficiente y rentable, por tanto probó diversas formas de distribución convirtiéndose en un área estratégica en la empresa.

De esta forma la logística comenzó a encargarse de la distribución, el almacenamiento, el transporte, y en parte de las ventas.

En la década de los sesenta, las empresas tomaron en cuenta que la reducción en el nivel de inventarios, y la disminución de cuentas por cobrar incidían en la liquidez y flujo de caja, mejorando la rentabilidad si optimizaban las operaciones en el sistema de distribución.

A fines de los sesenta se visiona la función de la gestión de materiales, debido a que en algún momento pico hubo escasez de suministros y materiales de fabricación; el propósito era proveer un nivel de inventarios que no afecte el movimiento económico. Esta etapa que duró hasta 1979 se reconoce como madurez logística, pues la empresa comprende la importancia de esta para el sostenimiento empresarial.

Debido a la recesión económica de 1980, la logística se vuelve indispensable en la empresa, contándose con un sistema de distribución en la mayoría de ellas; pero a pesar de esto, algunas empresas aún son renuentes a tener en su estructura una gerencia logística.

Las décadas de los años ochenta y noventa marcaron un período en el que la idea de desarrollar sociedades y alianzas se convirtió en una práctica logística básica. Después de décadas durante las cuales las relaciones de negocios se caracterizaron por negociaciones basadas en el poder del adversario, los administradores comenzaron a apreciar el potencial que significa la cooperación entre empresas y organizaciones varias.

Algunas firmas fueron todavía un poco más lejos y comenzaron a pensar tanto en los clientes como en los proveedores como socios. Muchas alianzas logísticas se construyeron gracias a la ayuda de firmas especializadas en ofrecer sistemas de operación eficientes para enlazar a compradores y a vendedores. La idea es reducir la duplicación y el desperdicio mediante la concentración y unificación de los esfuerzos para facilitar el éxito conjunto.

En conclusión, la esencia de la integración del proceso logístico es asegurar la excelencia funcional de manera tal que cada actividad pueda hacer una contribución máxima a los objetivos de dicho proceso. Es importante, además, tener siempre en cuenta que la integración logística en los negocios ocurre tanto en el tiempo como a través de la geografía.

El concepto de “gestión logística” implica una nueva forma de integrar, gestionar y controlar los procesos de empresa. Las estructuras organizacionales van conformando sus modelos sobre la base de sus procesos más que en sus áreas funcionales. Esto permite por un lado, el desarrollo de la competitividad empresarial por parte de las empresas y por otro lado, la creación y el mantenimiento de las mismas dentro del sistema económico.

La gestión logística se ocupa básicamente del control de flujo de suministro a lo largo de una cadena de valor. Estos flujos en relación a una organización o unidad productiva podemos clasificarlos de la siguiente forma:

- a) Flujos internos: son los que representan las operaciones internas de la organización o unidad productiva.
- b) Flujos de distribución: Representan todas las operaciones relacionadas con la salida del producto.
- c) Flujos de abastecimiento: representan los procesos operativos necesarios para el abastecimiento de la materia prima.

La logística interna de la organización se integra a la logística de la cadena de suministros como un eslabón más dentro de esta cadena. Para lograr esta integración en los procesos uno de los factores claves en la estrategia de la organización es determinar un nuevo “sistema de medición” que permita a las distintas áreas de empresa trabajar en función de un óptimo global y no un óptimo local.

Esta nueva visión de la administración de operaciones implica la necesidad de utilizar dos recursos fundamentales para poder operar los nuevos sistemas: tecnología de información y estructura organizacional.

Siendo estas las bases componentes para considerar a la gestión logística como una Tecnología de Gestión, que permite adecuar procesos y recursos a la línea de flujo organizacional.

Finalmente, la operación interna de cualquier proceso de creación de valor a lo largo de la cadena productiva es gestionado por la gestión logística así considerada. Cabe destacar que no arribamos a una definición del concepto sino a aproximar que consiste en una nueva forma de gestionar los recursos existentes a partir de cambios organizacionales facilitados por tecnologías de información.

El concepto logístico que se aplica en las empresas se caracteriza por jugar un papel de integración de las actividades que tienen que ver con el aseguramiento de un flujo dirigido a suministrar al cliente los productos y servicios que demanda en el momento que lo demanda, con la calidad exigida y al costo que está dispuesto a pagar. Para ello centra su actividad en realizar la coordinación de las actividades cotizaciones, compras traslados, almacenaje, etc. en función de asegurar el flujo que garantiza un alto nivel de servicio al cliente y de reducción de costos.

Esto no significa que la gerencia logística asuma la gestión de cada una de las actividades anteriores, sino que se encarga de realizar la coordinación de las variables de cada una de ellas dentro de su gestión global, para garantizar soluciones integrales en función de ejecutar un flujo racional y que asegure un alto nivel de servicio al cliente con bajos costos. La tendencia es buscar cada vez más autonomía de los eslabones ejecutivos de la empresa conjuntamente con el aumento de la integración de la gestión de toda la cadena logística, lo cual permite una elevada capacidad de reacción ante los clientes, una alta capacidad de innovación y un incremento del valor de los productos. La empresa debe adoptar para tal fin una filosofía de gestión y una

organización plana o de redes de unidades que posibilite una consecuente aplicación de esta concepción organizacional de la logística.

Según Simchi-Levi “Es un conjunto de aproximaciones utilizadas para integrar eficientemente proveedores, fábricas, almacenes y puntos de venta, de forma que las mercancías sean producidas y distribuidas en las cantidades correctas a las ubicaciones correctas, y en el tiempo correcto, con el fin de minimizar los costes del sistema mientras satisfacen los niveles de servicio deseados”. **(Simchi-Levi, 2014)**

Según Serra de la Figuera Daniel, en su libro “Logística empresarial en el nuevo Milenio” (pág. 14) “La Gestión logística abarca la planificación, organización y control de todas las actividades relacionadas con la obtención, el traslado y el almacenaje de materiales y productos, desde la adquisición hasta su consumo, y de los flujos de información involucrados en estas actividades. Entendiendo que estas actividades pueden desarrollarse tanto en el sí de la organización, como a lo largo del sistema integrado”. **(Serra, 2000, p.13)**

Según el Centro Español de logística la define como “La interdisciplina que pretende, mediante una gestión integral de los flujos de materiales e información, optimizar, en calidad de servicio y coste, los procesos correspondientes a la gestión de materiales, la producción y la distribución”.

Mientras que la IAC (Instituto Colombiano de Codificación y Automatización Comercial). Establece textualmente que logística: Es la ciencia para administrar las contingencias”.

Según Heredia Viveros Nohora Ligia en su libro “Gerencia de compras: La nueva estrategia competitiva” (página 101) “Se puede concluir que cuando se habla de logística se hace necesario enmarcarla dentro del contexto de gerencia de los procesos, además de la provisión continua e ininterrumpida de materiales y los factores que incluyen

almacenamiento, manejo de mercancías \ entrega de las mismas, tomando como base el control y disminución de los costes, tiempos de suministros, producción, entregas y finalmente el tipo de servicio que se le presta al cliente. **(Heredia, 2013, p.101)**

La logística dentro de la cadena de suministro, se conforma en uno de los elementos fundamentales de planeación y de acción, a través del cual se genera una red de cooperación v control que interrelaciona de manera muy unida proveedores, productores y cliente final.

Desde una perspectiva más práctica, se puede redefinir el papel de la logística como una alternativa estratégica que optimiza los procesos, tiempos y movimientos de los materiales, las transformaciones de las mismas en productos finales v la satisfacción en el recibo por el cliente final, por lo tanto se puede afirmar sin temor a dudas que en el nuevo rol de la logística ha replanteado todo el sistema de distribución dentro de la cadena de suministros”. **(Heredia, 2013, p.103)**

Según Paus Cos Jordi y De Navascués Ricardo, en su libro “Manual de logística Integral (página 3) “Es el conjunto de técnicas y medios destinados a gestionar el flujo de materiales y el flujo de información, teniendo por objetivo principal la satisfacción de necesidades en bienes y servicios de un cliente y/o mercado, en cuanto a aspectos de calidad, cantidad, lugar y momento se refiere”. **(Paus Cos & De Navascués, 1998, p.3)**

En el mismo libro se hace una referencia a Heskett L James, Profesor de Logística en Harvard Bussiness School, cuando dice “La logística agrupa actividades que ordenan flujos de materiales, coordinando recursos y demanda para asegurar un nivel determinado de servicio al menor costo posible”.

Según Casanovas August y Cuatrecasas Lluís, en su libro “Logística empresarial” (página 11) “En este sentido v dado que, por una parte en las últimas décadas casi han sido agotadas las estrategias para

mejorar la competitividad a través del marketing y la gestión comercial, y por otra parte han dilo ya incorporados los progresos importantes que se han realizado en el campo de la producción, las empresas se han cuestionado cuales son las nuevas estrategias (que podrían mejorar su gestión, con el fin de conseguir situar los productos en manos de los clientes de forma cada vez más rápida, más ajustada a su demanda y en menor coste.

Al plantearse esto, la empresa actual se da cuenta de que le conviene invertir sus esfuerzos en gestionar los vínculos entre las diferentes actividades ya mencionadas, y por tanto en el control de los flujos de materiales y de información entre aquellos centros que llevan a cabo su actividad sobre el mismo producto, de forma encadenada (lo que se denomina la cadena de valor).

La empresa competitiva más reciente sobretodo la del futuro próximo, se percata de que necesita centrar los objetivos de las nuevas políticas empresariales que buscan la ventaja competitiva en los flujos mencionados, v por tanto, en la red de distribución de materiales y productos con sus canales, los cuales permiten conectar los tres grandes centros de actividad empresarial: aprovisionamiento, producción y distribución a los clientes.” **(Casanovas & Cuatrecasas, 2012, p.11)**

Según Laso Ballesteros Isidro, en su libro “Internet, comercio colaborativo y mComercio: nuevos modelos de negocio “ (página 356) La logística es la parte de la cadena de valor que tiene como funciones la planificación, ejecución y control para alcanzar la eficiencia, y eficacia de la distribución, la que a su vez contempla llevar los productos desde un origen hasta un destino, considerando acciones de almacenaje, servicios, y flujo de información para cumplir con las necesidades de los usuarios finales. Dentro de este concepto, se incluyen las siguientes actividades: la planificación de la producción, el procesamiento de pedidos, el transporte, la gestión de la demanda, el almacenamiento, el empaquetado, la gestión de la cadena de aprovisionamiento, los servicios al cliente, el control de inventario, el control de la exportación y

de la importación, la documentación y seguro, pagos, la gestión de aduanas, la inspección, la gestión de devoluciones, así como la legislación referente al etiquetado y a la protección medioambiental y de salud.”(Ballesteros, 2010, p.356)

-Importancia de la gestión logística

“Para algunos gerentes, distribución física significa únicamente camiones y bodegas.

Sin embargo, la logística moderna es mucho más. La logística trata de hacer llegar el producto correcto al cliente correcto en el lugar correcto y el momento correcto. La logística se encarga de transportar las materias primas a los centros de producción de manera que no se produzcan faltas, y a su vez de trasladar esa producción terminada a los centros de distribución o a los lugares donde se venda al público. Todo ello buscando siempre el menor costo y la mayor efectividad posible.

La distribución física tradicional por lo regular iniciaba con los productos en la planta y trataba de encontrar soluciones de bajo costo para hacerlos llegar a los clientes. Sin embargo, las compañías de hoy prefieren un razonamiento de logística de mercado, que inicia en el mercado y procede hacia la fábrica. Es así como la tarea del gerente de logística consiste en coordinar el sistema de distribución física de todo el canal: las actividades de proveedores, agentes de compras, gente de marketing, miembros del canal y clientes. Estas actividades incluyen pronósticos, sistemas de información, compras, planeación de la producción, procesamiento de pedidos, inventarios, almacenamiento y planeación de transporte.

Hoy día, las compañías están haciendo mayor hincapié en la logística por varias razones. Primera, el servicio y la satisfacción de los clientes se han convertido en piedras angulares de la estrategia de marketing en muchos negocios, y la distribución es un importante elemento del servicio a clientes. Segunda, la logística es un importante

elemento de costos para la mayor parte de las compañías. Tercera, la explosión en la variedad de productos ha hecho indispensable una mejor administración logística”. **(Kotler & Armstrong, 2001, p.401)**

-Funciones de la gestión logística

“Desde hace tiempo un gran número de empresas han incorporado en sus cuadros de estructura la función logística, evolucionando de una menor a una mayor integración de sus procesos. La misma desde sus comienzos fue clave para el desarrollo competitivo empresarial, en varios sentidos:

- a) Como fuente de reducción de costos.
- b) Como mejora de atención al cliente.
- c) Como forma de hacer más eficiente la gestión de clase mundial.

Una de las funciones más importantes en términos de la gestión logística es que permite llevar a cabo el control de flujo interno y externo. La característica de control implica la posibilidad de medir los resultados de los procesos desde una óptica global. El paso más importante en términos de control de flujo integrado puede hacerse gracias a los avances tecnológicos que se dan en todos los sectores a lo largo de la cadena productiva.

Siendo esto una condición necesaria pero no suficiente en la generación de valor para la empresa en el sector competitivo en el que se encuentra”. **(Viñegla, 2008, p.2)**

“En todo proceso logístico existen 5 funciones básicas relacionadas al buen desempeño de un plan logístico.

- a) La gestión del tráfico y transportes se ocupa del movimiento físico de los materiales.

- b) La gestión del inventario conlleva la responsabilidad de la cantidad y surtido de materiales de que se ha de disponer para cubrir las necesidades de producción y demanda de los clientes.
 - c) La gestión de la estructura de la planta consiste en una planificación estratégica del número, ubicación, tipo y tamaño de las instalaciones de distribución (almacén, centros de distribución e incluso de las plantas)
 - d) La gestión del almacenamiento y manipulación de materiales se ocupa de la utilización eficaz del terreno destinado a inventario y de los medios manuales, mecánicos y/o automatizados para la manipulación física de los materiales.
 - e) La gestión de las comunicaciones y de la información conlleva la acumulación, análisis, almacenamiento y difusión de datos puntuales y precisos relevantes de las necesidades de toma de decisiones logísticas con eficiencia y eficacia. Las comunicaciones y la información integran las áreas operacionales logísticas y las actividades de apoyo en un sistema y permiten que éste sea eficaz”.
- (Bitter & Ramsey, 1986)**

-Enfoques de la gestión logística

“Emerge así un nuevo modelo de gestión en el que sus diferencias más relevantes con el anterior se pueden agrupar en tres áreas, cada una de las cuales responde a un cambio de enfoque:

1-De funciones a procesos. La gestión logística considera que la fluidez de suministros y productos, que engloba a sus proveedores y clientes, debe ser administrado como un sistema integral. Operar de ese modo requiere claramente actividades interdisciplinarias y desafía la idea clásica de que la empresa es gestionada mejor sobre una base funcional.

2-De productos a clientes. Actualmente para la empresa, el objetivo es cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. Este punto de vista se traduce en:

- a) El servicio al cliente debe ser definido, medido y gestionado. Su gestión es una actividad central de la gestión logística que incluso puede establecer el enfoque a uno u otro segmento a partir de servicios diferenciales.
- b) El enfoque financiero ha de cambiar su preocupación por la rentabilidad del producto a una preocupación por la rentabilidad del cliente –el producto no da beneficios, el cliente sí: “el beneficio de la empresa no es más que la suma de los beneficios obtenidos con cada uno de sus clientes” (Alet, 1994, p. 59); además, no sólo debe considerar los beneficios en sí, sino la rentabilidad económica, que se refiere a la relación entre los beneficios obtenidos y los recursos desplegados para ello (activo de la empresa), (...)
- c) Por último, aunque los nuevos clientes siempre son importantes, en la actualidad se reconoce la necesidad crucial de retener a los clientes. La importancia de la retención del cliente queda subrayada por el concepto “valor de vida del cliente” que, en una primera aproximación, Christopher (1994, p. 48) define como el producto entre el valor de la transacción media por la frecuencia anual de compra y por las “expectativas de vida” del cliente y que, con mayor precisión, puede ser definido como “el valor actual de los ingresos netos aportados cada año de su vida en la empresa, calculados al tipo de interés considerado como necesario para igualar el coste de capital de la empresa” (Alet, 1994, p. 59). Por otra parte, como veremos, un cliente ya existente proporciona una contribución más alta a los beneficios y tiene el potencial de crecer en términos de valor y frecuencia de compras. Esta orientación ha conducido al marketing de un enfoque “transaccional” a un enfoque “relacional”.

3-De existencias a información. Las TICs han hecho posible la gestión logística en tiempo real. En la gestión logística, junto a la gestión de materiales, cobra cada vez más relieve la gestión de la información. Este poder de conocimiento se traduce en una buena planificación, aminorando los niveles de inventarios como protección contra el abastecimiento.

Así, la gestión de la información, mediante los sistemas y la tecnología adecuados, junto con los sistemas de respuesta rápida, permiten un reabastecimiento dinámico basado directamente en la demanda, reduciendo espectacularmente la necesidad de stocks. Si la demanda fuera únicamente en función del precio y de la apetencia de los consumidores, manteniendo aquél dentro de unos estrechos márgenes, presentaría una notable regularidad sólo alterada por la saturación del mercado y por los cambios en los gustos y hábitos del consumidor. Únicamente cabría considerar las variaciones periódicas (estacionalidad) que, por variadas razones (muchas veces climáticas), presentan diversos artículos.

En realidad, no es así; junto con las variaciones mencionadas se constatan otras muchas que dan fe de una notable irregularidad en la demanda de los productos y que tienen su origen, entre otras causas, en:

- Las acciones de marketing de la propia empresa o de sus competidores (variaciones de precios, campañas publicitarias, promociones, presión y despliegue de la fuerza de ventas, etc.).
- Las discontinuidades en los flujos de pedidos, fabricación y entregas que las empresas integrantes de una cadena logística asumen y aún provocan (lotes de compra, descuentos por volumen de pedido, lotes de fabricación, rechazos, stock de seguridad, políticas de inversión en existencias, etc.), y
- Las variaciones tecnológicas periódicamente introducidas en los productos y en los procesos productivos (cada vez con mayor frecuencia), con su devastador efecto sobre la demanda de los productos súbitamente obsoletos.

Dependiendo del sector, unas circunstancias tienen mayor influencia que otras en la irregularidad de la demanda. Además, la importancia relativa de cada una evoluciona en el tiempo. De todos

modos, podemos agruparlos, por sus efectos, en dos categorías: a) por un lado, los ligados al tiempo (plazos); b) por otro, los referidos a las cantidades (lotes).

Unos y otros convierten el flujo de la demanda, en origen continuo, en una recepción discontinua de pedidos; como demostró Forrester (1969), tal discontinuidad en la demanda genera irregularidades que se ven magnificadas conforme se van configurando los pedidos, eslabón a eslabón, a lo largo de la cadena de empresas que enlazan los recursos naturales con los consumidores finales”. **(Porto & Castromán, 2000, p.5)**

2.2.1.1. PROCESAMIENTO DE PEDIDOS (Dimensión)

“Por lo general un sistema típico de logística se encuentra conformado por: servicio al cliente, pronóstico de la demanda, comunicaciones de distribución, control de inventarios, manejo de materiales, procesamiento de pedidos, apoyo de partes y servicio, selección de la ubicación de las fábricas y almacenamiento, compras, embalaje, manejo de bienes devueltos, desechos y desperdicios, tráfico, y transporte, almacenamiento y provisión” **(Ballou, Ronald, 2000, p10)**.

El procesamiento de pedidos forma parte importante de un sistema logístico, pero en SENATI se vuelve crucial; los otros componentes no se cuestionan pero a su vez son trascendentales para cumplir con suministrar al usuario final.

“El ciclo del pedido puede definirse como el tiempo que transcurre entre la emisión de un pedido (orden de compra) por parte de un cliente y la recepción de las mercancías solicitadas” **(Ballou, Ronald, 1991)**

Se hace hincapié en los puntos que constituyen el ciclo de pedido o procesamiento de pedidos, pasando por la demanda que lo provoca, la orden de pedido que lo cuantifica, si es a nivel externo la designación del proveedor, el tiempo de procesamiento hasta la entrega y el stock que lo cubra; curiosamente la normativa interna se constituye en factor determinante del cumplimiento del ciclo.

“El ciclo logístico se puede observar como un sistema mayor, donde se encuentran un conjunto de acciones ordenadas y relacionadas entre sí,

que forman parte del proceso de producción de toda organización, se enfoca en la planificación, administración, ejecución y control de los materiales solicitados” **(Stern, Luis, s/a, 5ta ed.)**

2.2.1.2. RECURSOS HUMANOS (Dimensión)

“El enfoque en sistema significa que la Gerencia de Recursos Humanos es más que la suma simple de sus partes o procesos clave, es una nueva cualidad surgida de la interacción de sus partes, es una integralidad. Lo sistémico aquí rechaza el enfoque tayloriano, parcelado y especializado que mutila al empleado su potencial polivalente (multicompetencias), devenido en sustento de los sistemas de trabajo flexibles. El enfoque estratégico señala la proactividad, la actuación anticipada, contraria a la reactiva caracterizada por accionar cuando se presenta el problema o la dificultad, o peor aún, después de su manifestación; a la estrategia se alinea el accionar del modelo GRH DPC. Lo interdisciplinario indica que la GRH demanda la acción de diferentes disciplinas científicas, atendiendo a lo complejo no lineal, errando quien pretenda sesgarla con el predominio de alguna disciplina en esa totalidad; a la vez indica su accionar transdisciplinario o transfuncional, respecto al resto de las áreas funcionales.” **(Cuesta A., 2011, p287)**

“Recurso humano: Normalmente, se designa como recursos humanos al conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector. Los recursos humanos de una empresa son, de acuerdo a las teorías de administración de empresas, una de las fuentes de riqueza más importantes ya que son las responsables de la ejecución y desarrollo de todas las tareas y actividades que se necesiten para el buen funcionamiento de la misma.” **(ABC, 2014)**

2.2.1.3. SISTEMAS DE INFORMACIÓN (Dimensión)

“Los sistemas de información (SI) están cambiando la forma en la que trabajan las empresas actuales. Por medio de su uso, logran considerables mejoras, ya que automatizan los procesos operativos, proporcionan información de apoyo a la toma de decisiones, y posibilitan el logro de ventajas competitivas a través de su implantación”. **(Sáenz, Lucía, 2011, p09)**

Las empresas necesitan manejar la información de forma tal que les permita la toma de decisiones, y el control de la fluidez de estas, traducidas en órdenes y trámites administrativos; actualmente se han desarrollado diversos sistemas de información con soporte informático que ayudan a las empresas a desarrollar mejor sus procesos. Para una empresa o una institución es conveniente contar entonces con un Sistema de Información que también esté inmersa en el área logística, para el tratamiento oportuno de los datos.

Un sistema de información transaccional es aquel que se encarga de manejar la información que proviene del entorno y la que se produce al interior de la empresa por la generación de los trámites sucedidos. **(Cedeño, L., 2010)**

Un sistema de información contable es aquel que registra e informa sobre solicitudes de requerimiento, transacciones comerciales, flujo de caja, y genera el estado situacional de una empresa.

Un enfoque sistémico enuncia que para la toma de decisiones, que es provocada por la comprensión y el conocimiento de un problema o una oportunidad, recurrimos al pensamiento sistémico, contemplando dos puntos importantes: Primero, observar la interrelación de los sistemas, en lugar de relaciones lineales de causa-efecto; segundo, considerar los procesos en la interrelación de sistemas como un todo, en lugar de detenernos en los cambios incrementales. **(Pico, A., 2002)**

2.2.2. EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA (Variable)

-Eficiencia

“La palabra eficiencia proviene del latín *efficientia* que en español quiere decir, acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. No debe confundirse con *eficacia* que se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

En física, la eficiencia de un proceso o de un dispositivo es la relación entre la energía útil y la energía invertida.

En economía, la eficiencia es la relación entre los resultados obtenidos (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.) y los recursos utilizados (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.

En estadística, la eficiencia se considera la media de la varianza de un conjunto de datos referentes.

Por ejemplo: Se puede trabajar muy rápido, pero quizás no se estén haciendo bien las cosas. “Un grupo de trabajadores estaba podando árboles para hacer un camino, hasta que el jefe les dijo, está perfecto, pero era para el otro lado”.

En administración y en negocios, existen 2 términos que en muchas ocasiones son frecuentemente confundidos por la gente de negocios y por el público en general: *eficacia* y *eficiencia*.

La *eficacia* se relaciona con el logro de objetivos. La *eficiencia*, considera la optimización en la utilización de recursos. El binomio *eficiencia-eficacia*, tiende a independizarse. Hay empresas que cuentan con vastos recursos e insumos: recursos humanos, económicos, tecnología, información; pero a pesar de ello no concretan sus metas. Emplean sus recursos pero no logran sus objetivos. Otras emplean demasiado, pero logran lo que se proponen. Algunas pocas empresas

contando con pocos recursos, optimizan bien y producen resultados sobresalientes. **(Manene, 2010)**

Definiciones de eficiencia aplicadas a la administración:

a) Aplicada a la Administración:

Según Idalberto Chiavenato, eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Para Koontz y Weihrich, la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Según Robbins y Coulter, la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión".

Para Reinaldo O. Da Silva, la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada".

b) Aplicada a la Economía:

Según Samuelson y Nordhaus, eficiencia "significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos".

Para Gregory Mankiw, la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos.

Simón Andrade, define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos". **(Obledo, s/f)**

c) Aplicada a la Mercadotecnia:

Según el Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., la eficiencia es el nivel de objetivos alcanzados por parte de una empresa con el menor costo de recursos financieros, humanos y tiempo, o con máxima logro de los objetivos para un nivel dado de recursos (financieros, humanos, etc.).

En un interesante escrito sobre este tópico de Alexis Codina en un artículo publicado en deferencia.com, hace la referencia, que se debe tener bien clara la diferencia entre eficacia y eficiencia, al respecto señala la eficiencia es “hacer más de lo mismo, pero más barato”; mientras que la eficacia requiere “hacer nuevas cosas que generen valor”. La eficiencia requiere buena administración; la eficacia, liderazgo y creatividad.

“En la eficiencia se trabaja con paradigmas y caminos conocidos. La eficacia requiere un pensamiento de ruptura con viejos paradigmas, cuestionarse lo que venimos haciendo, buscar nuevos caminos. Pero, esto no es fácil. Los especialistas en creatividad destacan que toda la educación que recibimos desde que nacemos, tiene el propósito de “enseñarnos a pensar, pero de un modo racional”, es decir, secuencial, lógico, “organizado”. Para eso nos sirven los paradigmas, para filtrar lo que recibimos, para valorar lo que percibimos, para organizar nuestras ideas”. **(Codina, s/f)**

-Aspectos a considerar para alcanzar la eficiencia.

Para lograr la eficiencia, es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Administración del tiempo y planificación.
- b) Establecimiento de prioridades.
- c) Respuesta rápida a preguntas y asignaciones.
- d) Sistema de archivo con fichas y en electrónico.
- e) Orden y estructura en el lugar de trabajo.

f) Trabajo en equipo, incluyendo reuniones.

-Teorías que sustentan la medición de la Eficiencia

“El desarrollo de nuevas metodologías que permitan la medición de la eficiencia en las organizaciones modernas se ha convertido en los últimos años en una de las primordiales preocupaciones tanto para las ciencias de la gestión como para las organizaciones, generando de esta manera nuevos modelos financieros y de indicadores de gestión que buscan establecer un conjunto universal de medidas que permitan una comparación entre distintas unidades de negocios.

Sin embargo, la medida usual de eficiencia que se toma como referencia en la mayoría de estos modelos es que eficiencia es igual a la relación de entradas y salidas, lo que en realidad no resulta suficiente por cuanto existen diversas entradas y salidas todos necesarios pero unos más importantes que otros, que hacen referencia a diferentes recursos, actividades y factores del medio ambiente propios de cada empresa, al igual que en una receta.

El modelo DEA o metodología del Data Envelopment Analysis (D.E.A.), considera que su cuantificación proviene de múltiples entradas (inputs) y salidas (outputs) para el logro de objetivos, pero estos elementos tienen un peso propio, lo que afina la estimación. Estas entradas pueden ser el tamaño del personal, salarios, horas de operación y presupuesto de publicidad, y las salidas o resultados pueden ser la utilidad, la penetración en el mercado y la tasa de crecimiento. El comportamiento de estas unidades se traduce en datos que se analizan como eficientes o menos eficientes para el sistema.

Esta metodología se utiliza no solo en empresas industriales, sino que se aplica a otro tipo de empresas como hospitales, universidades, servicios, y todo lugar donde se manejen recursos. Dentro del vocabulario de D.E.A. estas unidades organizacionales se denominan Decision Making Units, o D.M.U.

Desde que fuera inventada por Charnes, Cooper y Rhodes en 1978, DEA ha sido aplicada a bancos, jefaturas de policía, hospitales, oficinas de recaudación de impuestos, prisiones, bases militares, departamentos universitarios y escuelas. Muchos estudios se han publicado sobre la aplicación de DEA en situaciones del mundo real. Obviamente, hay muchos más estudios no publicados, como los realizados internamente por compañías y por consultores externos. **(Rodríguez, 2010)**

El Modelo AHP o Proceso Analítico Jerárquico (Analytic Hierarchy Process) es una metodología de toma de decisiones que utiliza como input juicios de valor. Al igual que DEA, AHP da como resultado una jerarquía de las opciones que se expresa en un número único asignado a cada opción. A diferencia de DEA, los juicios de valor que se utilizan como input pueden ser subjetivos. AHP fue inventada por Thomas Saaty en 1988 e implementada como software por Expert Choice Inc.” **(Trigo & Constanzo, 2006)**

-Académico

Academo fue un héroe ateniense, que reveló a Cástor y Polux, el sitio en que su hermana Elena estaba oculta, cuando invadieron el Ática para libertarla. En recompensa, los dos hermanos exceptuaron de la conquista las tierras pertenecientes a Academo, a orillas del Cefiso, a 6 estadios de Atenas. Con el tiempo se convirtió ésta en un jardín de olivos y de plátanos que tomó el nombre de Academia, derivado del de su poseedor. Allí se reunían Platón (quien adquirió las tierras) y sus discípulos, a conversar sobre diferentes puntos de filosofía, lo cual hizo dar a su escuela el nombre de Academia. (En griego, Hekademeia).

“La palabra academia designaba en su origen un cuerpo de profesores, una escuela donde se profesaba un ramo de enseñanza, especialmente de lo que se llama facultad mayor. Por eso al fundar las universidades, reuniendo todas o gran parte de las facultades, se las

denominó academias, nombre que aún se conserva en latín”.
(Carderera, 1854)

...”En tiempo de Augusto César, se leían composiciones poéticas por los propios autores en asambleas o juntas privadas donde solo eran admitidos hombres doctos capaces de censurarlas. El mismo Augusto solía recitar sus composiciones en tales juntas y oía cortés y pacientemente no solo a los que en ellas recitaban poesías sino también oraciones y diálogos. Estos y otros testimonios que nos conserva la historia acreditan la reunión de los hombres entendidos con objeto de cultivar las letras y las ciencias en tiempo de los romanos...”.
(Carderera, 1854)

En el Renacimiento se fundó la academia platónica florentina (1440). A partir de ella se difundió la idea de academia como institución cultural donde, se posibilitaba el contacto e intercambio de ideas entre la multiplicidad de disciplinas intelectuales que englobaba el nuevo concepto de humanista (filólogos, poetas, artistas, científicos, condiciones que muchas veces coincidían en la misma persona).

-Didáctico

“La palabra didáctica deriva del griego didaktike (‘enseñar’) y se define como la disciplina científico-pedagógica que tiene como objeto de estudio los procesos y elementos existentes en la enseñanza y el aprendizaje. Es, por tanto, la parte de la pedagogía que se ocupa de los sistemas y métodos prácticos de enseñanza destinados a plasmar en la realidad las pautas de las teorías pedagógicas. Está vinculada con otras disciplinas pedagógicas como, por ejemplo, la organización escolar y la orientación educativa, la didáctica pretende fundamentar y regular los procesos de enseñanza y aprendizaje”. **(RAE, 2014)**

-Componentes del Acto didáctico

“Los componentes que actúan en el acto didáctico son:

- a) El docente o profesor
- b) El discente o estudiante
- c) El contexto social del aprendizaje
- d) El currículo”. **(Meneses, 2007, p.36)**

-Los nuevos modelos didácticos

“Actualmente, la aplicación de las ciencias cognitivas a la didáctica ha permitido que los nuevos modelos sean más flexibles y abiertos, y muestren la enorme complejidad y el dinamismo de los procesos de enseñanza-aprendizaje (modelo ecológico).

Cabe distinguir:

- a) Didáctica general, aplicable a cualquier individuo. Sin importar el ámbito o materia.
- b) Didáctica diferencial, que tiene en cuenta la evolución y características del individuo.
- c) Didáctica especial o específica, que estudia los métodos específicos de cada materia.

Una de las principales características de la educación corporativa, que la distingue de la educación tradicional, es la posibilidad de adoptar una didáctica diferencial. Las características del alumno pueden ser conocidas al detalle”. **(Eudev, 2011)**

-Los Materiales Didácticos

“Los materiales didácticos, también denominados auxiliares didácticos o medios didácticos, pueden ser cualquier tipo de dispositivo diseñado y elaborado con la intención de facilitar un proceso de enseñanza-aprendizaje. Son empleados por los instructores en la planeación didáctica de sus cursos, como vehículos y soportes para la transmisión de mensajes educativos. Los contenidos de la materia son presentados a los aprendices en diferentes formatos, en forma atractiva en ciertos momentos clave de la instrucción. Estos materiales didácticos (impresos,

audiovisuales, digitales, multimedia) se diseñan siempre tomando en cuenta el público al que van dirigidos, y tienen fundamentos psicológicos, pedagógicos y comunicacionales”. **(Cabero, 2001, p. 290)**

-Funciones de los Materiales Didácticos

Según se usen, pueden tener diversas funciones:

- a) Proporcionar información.
- b) Guiar los aprendizajes.
- c) Ejercitar habilidades.
- d) Motivar.
- e) Evaluar.
- f) Proporcionar simulaciones.
- g) Proporcionar entornos para la expresión y creación.

-Clasificación de los Materiales Didácticos

“Una clasificación de los materiales didácticos que conviene indistintamente a cualquier disciplina es la siguiente:

- a) Material permanente de trabajo: Tales como la pizarra o tablero, y los elementos para escribir en él, video-proyectores, cuadernos, reglas, compases, computadores personales.
- b) Material informativo: Mapas, libros, diccionarios, enciclopedias, revistas, periódicos, etc.
- c) Material ilustrativo audiovisual: Posters, videos, discos, etc.
- d) Material experimental: Aparatos y materiales variados, que se presten para la realización de pruebas o experimentos que deriven en aprendizajes, tales como probetas, electrodos, materiales químicos, etc.”. **(Nérici, p.284)**

2.2.2.1. EFICIENCIA ACADÉMICA (Dimensión)

“La Eficiencia Académica es un indicador evaluativo cuya dimensión cuantitativa refleja aspectos cualitativos que van desde la calidad de los sistemas educativos precedentes, las políticas de ingreso a la educación superior, hasta una amplia gama de factores que intervienen en el

proceso docente educativo y en las políticas institucionales para garantizar la permanencia de los estudiantes.” **(Rodríguez, Katia, 2015)**.

De igual forma Rodriguez, K. afirma:

“La EA tiene gran importancia para la evaluación de la calidad de los centros de enseñanza superior, pues valora el comportamiento de la promoción y el desarrollo del trabajo metodológico. En las instituciones de educación superior en Cuba se hacen estudios e investigaciones educativas que tienden a buscar causas y factores que inciden negativamente en la eficiencia del proceso docente educativo y en la permanencia y graduación de los estudiantes; sin embargo, son conocidos en la literatura nacional e internacional la existencia de diferentes variantes con significación diferente y el hecho de que su cálculo no siempre se realiza de forma correcta, lo que amerita un espacio como este por medio del cual los autores pretenden esclarecer su uso preciso y apropiado en cuanto a validez y confiabilidad.” **(s/p)**.

“Son insuficientes las mediciones alrededor de la eficiencia académica que se realizan hoy en las universidades que permitan orientar mejor la toma de decisiones para la optimización de los recursos en función de los resultados.” **(Cuevas, J., 2014)**

2.2.2.2. EFICIENCIA DIDÁCTICA (Dimensión)

Rivero (2009) afirma que:

La investigación sobre el aprendizaje multimedia se considera un campo emergente dentro de la investigación educativa, tanto que el primer manual universitario que sintetiza las aportaciones científicas al respecto en las diferentes áreas de la enseñanza data de 2005. Habitualmente se define el aprendizaje multimedia como aquel que recurre a una combinación de canales diferentes de comunicación (visual, auditivo...) y a una diversidad de tipologías de información (textos, imágenes, animaciones, etc.). Por tanto, incluye desde sistemas de enseñanza on-line

interactiva, hasta proyecciones de multimedia expositiva en el aula de historia.... La orientación de esta tesis, por tanto, se vincula a una de las líneas de trabajo actuales más significativas respecto a la investigación del aprendizaje multimedia...” (p.45).

“Posteriormente, psicólogos y docentes han ido experimentando la eficiencia didáctica de la multimedia atendiendo a los principios descritos por Mayer confirmando la validez de los mismos en alumnado adulto de nivel universitario en cuanto a los procesos cognitivos en el aprendizaje multimedia...” (Rivero, Pilar, 2009).

Nuevamente, citando a la autora, **Rivero (2009)** afirma que:

“Como cualquier herramienta didáctica, la multimedia expositiva cuenta con maneras más y menos efectivas en su aplicación al aula. Al igual que un libro de texto puede ser una herramienta útil si se emplea adecuadamente y resulta menos útil si la estrategia didáctica que se aplica con él consiste exclusivamente en dictar lo que hay que subrayar, encargar la realización de los ejercicios y corregirlos sin proporcionar más explicación; o bien leer el libro de texto por turno y preguntar al conjunto de la clase si hay o no dudas. Es un tope de la literatura científica actual resaltar que la llegada de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha revolucionado todos los ámbitos de la vida cotidiana, incluido el educativo, que cuenta ahora con nuevas herramientas para el proceso de enseñanza aprendizaje. El empleo de las TIC aparece prácticamente como una necesidad tanto curricular como en general del modo de vida actual, tanto es así que Echevarría ha calificado a las TIC como el “tercer entorno”⁴, muy acertadamente dado que las herramientas de comunicación, en mi opinión crean entornos diferentes al físico y definidos por la facilidad de comunicación lingüística y tecnológica. Pero los estudios científicos del impacto real de la incorporación de estas tecnologías a la enseñanza no dejan de ser meramente cuantitativos. Se analiza el número de colegios

conectados a Internet, el número de horas que los alumnos dedican a las nuevas tecnologías, las carencias de los profesores respecto a su manejo, las aulas que cuentan con pizarras digitales, etc. Algunos son claramente triunfalistas como las conclusiones a las que llega Dede5 tras analizar diversos proyectos didácticos que habían producido un progreso significativo en el aprendizaje y que se basaban en el empleo de las TIC” (p.57-62).

Se resaltan las mejoras logradas a través nuevas estrategias didácticas relacionadas a los avances de la tecnología, tales como el incremento en la motivación de los alumnos, dominio de tópicos avanzados, actualización en las destrezas tecnológicas requeridas, y mejores resultados en las evaluaciones normalizadas. La didáctica considera actualmente cuatro componentes, ¿a quién se va a enseñar?, ¿qué se va a enseñar?, ¿cómo se va a enseñar?, ¿con qué se va a enseñar?; estas consideraciones nos llevarán a lograr una mayor eficiencia didáctica.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Acreditación

Según Piscoya Hermoza, Luis, el planteamiento teórico de quienes promueven los órganos acreditadores no enfatiza su sentido regulador sino su sentido promotor de la calidad y el carácter voluntario de la acreditación. La tesis es que el ente acreditador no está interesado en las comparaciones interuniversitarias ni en establecer rankings que jerarquizan universidades o escuelas sino en el examen de las fortalezas y debilidades de las universidades, que debe practicarse a través de autoevaluaciones, dentro de un sistema institucionalizado internamente que garantice que estas experiencias se realicen cíclicamente con sentido de oportunidad y pertinencia.

Análisis Envolvente de Datos

Según Martínez Cabrera, Marcelino, el Análisis Envolvente de Datos (DEA), es una técnica basada en la optimización matemática que se utiliza para la medición de la eficiencia y que ofrece claras ventajas, como la incorporación de criterios de calidad, cuando se aplica a las agencias públicas. En el caso de la Universidad, sus objetivos fundamentales son la producción de investigación y la docencia de calidad. Resulta relativamente fácil evaluar la producción de investigación a través de las publicaciones científicas medidas por su factor de impacto. Sin embargo, la *evaluación de la calidad de la docencia* conlleva mayor imprecisión, ya que no puede basarse únicamente en indicadores de rendimiento cuantitativo (tasas de graduación, número de alumnos graduados, tasas de fracaso escolar, tasas de empleo...), sino que ha de tener en cuenta indicadores de naturaleza más cualitativa.

Aprendizaje significativo

Según ANUIES, un aprendizaje puede considerarse significativo, por lo menos en tres sentidos:

- Primero, si el estudiante cuenta con los conocimientos previos que le permiten comprender aquello que busca conocer. De ahí, por ejemplo, que consultar páginas en Internet sea un reto para muchos, pues sencillamente no cuentan con los conocimientos básicos de inglés para comprender bien el contenido.
- Segundo, cuando lo aprendido resulta útil y aplicativo a la resolución de problemas prácticos. Si tan sólo este aspecto de la significatividad se tomara realmente en cuenta, se evitaría mucha de la *paja* que tienen que memorizar los estudiantes.
- Tercero, cuando lo que se aprende puede tener un impacto positivo en el ambiente natural y/o social, conduce al desarrollo y operación de una conciencia ecológica y a la conservación de la cultura.

Aprendizaje Multimedia

Según Rivero, Pilar, el aprendizaje multimedia se define como aquel que recurre a una combinación de diferentes canales de comunicación (visual o auditivo) y a una diversidad de tipologías de información (textos, imágenes, animaciones, etc.) presentada de manera secuenciada, ya sea estática o dinámica. Por tanto, incluye sistemas de enseñanza interactiva on-line (e-learning) o móvil (m-learning), hasta proyecciones de multimedia expositivas integradas en la sesión educativa del aula.

Auditoria de recursos humanos

Según la Universidad a Distancia de Madrid, La auditoría de recursos humanos es un método integral de revisión de las políticas, los procedimientos, la documentación y los sistemas de recursos humanos, con el fin de identificar las necesidades de mejora y crecimiento de la función de recursos humanos, así como de asegurar el cumplimiento de las siempre

Cadena Logística

Según Escudero serrano, José, la cadena logística es el proceso logístico que nos permite seguir la trazabilidad de un producto, conocer el circuito o camino que ha seguido desde su origen hasta su lugar de demanda.

Calidad de la Educación

Según Pérez, R. López, F., al mismo tiempo, y de modo realista señala cómo el aspecto en torno a la calidad de la educación en nuestro país comienza a plantearse bajo el concepto de Educación, entendida como "Servicio", según el cual las organizaciones encargadas de administrarlo se preocuparán en ganar clientes, mantenerlos y ofrecer servicios y bienes cada vez mejores, cada vez de más calidad. Aparece de este modo, el término COMPETENCIA entre Instituciones, y, de otra parte las demandas puramente cuantitativas, más escuelas y universidades, más recursos, más profesores, que, una vez satisfechas, facilitan la aparición

de demandas de carácter más elevado, esto es, de naturaleza *cualitativa*.

Conocimiento Científico

Según Goldratt, E., en un momento dado, nuestro conocimiento científico no es más que la modernización de nuestro entendimiento, no se debe creer en verdades absolutas, preferible es temerles porque obstaculizan la búsqueda de una mejor comprensión.

Desarrollo de recursos humanos

Según IMF International Business School, El desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial de los trabajadores, evaluar la motivación de los mismos, controlar el desempeño de las tareas, incentivar la participación y estudiar el absentismo y sus causas.

Eficacia

Según Robbins Stephen, la administración también se encarga de concluir actividades. En términos administrativos esta capacidad se llama eficacia, lo cual quiere decir acabar con la tarea, agregar, en el tiempo estipulado.

Eficaz

Según Oxford Living Dictionaries, que produce el efecto esperado, que va bien para determinada cosa. Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

Eficiencia

Según Robbins, Stephen, significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación entre los insumos y los productos. Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

Entorno Virtual de Aprendizaje

Según Barajas, Mario, los Entornos Virtuales de Aprendizaje (EVAs), Barajas (2003), son un espacio o comunidad organizada con el propósito de aprender, en el cual deben estar presentes las funciones pedagógicas, tecnológicas y de organización social educativa, y se basan en el uso de diferentes combinaciones de herramientas telemáticas y multimedia para la enseñanza y aprendizaje.

En diferente grado y modalidad los EVAs se están extendiendo en la educación superior, haciendo aparecer nuevos tipos de organizaciones educativas que en su mayoría dependen de las universidades tradicionales, presenciales o a distancia.

Función Comercial

Según Lacalle, Guillermo, la función comercial es aquella que pone en contacto a la empresa con el exterior, en su doble vertiente: aprovisionamiento y ventas. En el caso de una institución educativa como SENATI, la rentabilidad no es un objetivo principal, sino la de brindar un servicio educativo y de capacitación, en lugar de las ventas.

Gerencia de los procesos

Según Henry, Sisk y Mario Sverdlik (1979) La gerencia de los procesos aborda la cotidianidad de la organización, implica el control de la rutina de trabajo. Su propósito fundamental es garantizar el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de los procesos repetitivos de una organización.

Gestión

Según Revollo Saavedra Gustavo (2009) Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Según Business Dictionary, la organización y coordinación de las actividades de un negocio con el fin de lograr objetivos definidos. La

gestión a menudo es incluida como un factor de producción junto con maquinaria, materiales y dinero. De acuerdo al gurú de la gestión, Peter Drucker (1909-2005), las tareas básicas de la gestión incluyen tanto mercadeo como innovación. Su concepto se orienta a realizar diligencias, acciones, actividades, para coordinar el desarrollo de las funciones de otras personas dentro de una organización, con la idea de lograr un propósito. Es la capacidad de una entidad para definir, ejecutar, alcanzar y evaluar sus propósitos, utilizando para ello los recursos de los que dispone.

Gestión Logística

Según Monterroso, Elda, logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

Índice de eficiencia

Según la Gran Enciclopedia de Economía, Índice que mide la productividad obtenida en un determinado proceso en relación con los recursos humanos y materiales utilizados para alcanzar dicha productividad.

Informática Educativa

Según Arancibia, Marcelo, la Informática Educativa se presenta como recurso potencialmente abierto para realizar acciones pedagógicas que permitan a los estudiantes desarrollar el pensamiento holístico complejo a través de una utilización transdisciplinaria de los recursos informáticos.

Instituto de Educación superior (IES)

Según ANUIE, las IES son los centros donde se desarrollan las actividades de docencia, según el perfil y la misión de cada una y utilizan modelos innovadores de aprendizaje y enseñanza que les permiten

alcanzar altos grados de calidad académica y pertinencia social.

Logística

Según Acevedo, J.A., la logística hoy constituye una clave de diferenciación competitiva entre las empresas, es por ello que: disponer de un modelo de referencia que refleje las principales características que definen la organización y gestión logística de las empresas líderes internacionalmente, para que mediante un proceso de benchmarking cada empresa pueda determinar las principales debilidades que deben ser objeto de estrategias de desarrollo con vistas a acelerar la evolución de su logística, deviene en una poderosa herramienta. Particularmente en lo logístico, las empresas tienen que identificar sus principales debilidades y reducirles para alcanzar mayores niveles de eficiencia.

Según Castellanos Ramírez, Andrés, la logística es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente, el almacenamiento de artículos y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a sus clientes.

Logística de abastecimiento

Según Arciniegas, H., la problemática principal es que no se tiene en cuenta la logística de abastecimiento como una visión estratégica en las empresas, que abarque un nivel mucho mayor que la sola operatividad y con la cual se pueda lograr trazar los objetivos y metas de la organización acorde con los resultados que se buscan con la utilización de una buena gestión estratégica de la logística de abastecimiento.

Manual de procedimientos

Según el Hernández Orozco, Carlos, Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances.

Medio tecnológico educativo

Según Epper Rhonda, M., si se pregunta a los miembros de la comunidad educativa sobre la enseñanza mediante la tecnología, es probable que se observe tanto miedos como entusiasmos (miedo de que les falte habilidad y apoyo institucional para utilizar las nuevas herramientas, y entusiasmo sobre las posibilidades de mejora en el modo de enseñar y de aprender de su alumnado). Hasta hace poco, las innovaciones en la enseñanza universitaria eran escasas. Literalmente, durante siglos, los profesores sólo se necesitaban a sí mismos y un lugar donde enseñar para llevar a cabo la misión educativa. El trabajo del profesorado era, básicamente, una tarea solitaria.

Nuevas Tecnologías

Según Aguiar Perera, María, las Nuevas tecnologías no sólo se han de incorporar a la formación como contenidos a aprender o como destrezas a adquirir. Deben ser utilizadas de modo creciente como medio de comunicación al servicio de la formación, es decir como entornos a través de los cuales tendrán lugar procesos de enseñanza –aprendizaje. El avance de la tecnología es tal, que si se desconoce tal escenario, se corre peligro de ser obsoleto en el corto plazo.

Según Cervera, David, la tecnología es el vínculo que comunica al mundo natural con el mundo artificial que el hombre ha sido capaz de modelar, y es este el que dinamiza la relación entre ambos mundos.

Organización Logística

La organización logística se convierte en una ventaja competitiva para las empresas, pues de su desarrollo surgen las inmensas posibilidades de rentabilidad (optimización de niveles de inventario), de eficiencia (optimización de la red de distribución) y de diferenciación ante el cliente (entregas completas y a tiempo). Por lo anterior, no podemos mirar a la logística como una isla dentro de la compañía, independiente de los departamentos de compras, manufactura, mercadeo y ventas. Más bien hay que mirarla como un área facilitadora de información e integradora

de procesos y recursos que permiten disponer oportunamente del producto que requiere el mercado en el lugar correcto y a un costo razonable.

Pareto (Análisis ABC)

Según Heizer, J., el análisis ABC sirve para clasificar los artículos del inventario en tres grupos en base a la representación de su volumen anual en unidades monetarias de un artículo en relación a los demás artículos. Lo que se busca con este sistema, es que la gerencia pueda enfocar su atención en aquellos productos que tengan una mayor representación monetaria para la empresa.

Plataforma Tecnológica

Según Bernal, Carmen, la plataforma tecnológica es un sistema que prevé mecanismos de evaluación, control y supervisión permanentes del proceso de enseñanza aprendizaje, basados en un sistema de investigación-acción que permite monitorear resultados e implementar acciones correctivas de manera casi inmediata.

Procedimiento

Según el Hernández Orozco, Carlos, Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

Recursos

Según el Hernández Orozco, Carlos, Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis; humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

Sistema de abastecimiento

Según Vargas, Gustavo, el sistema de abastecimiento propiamente dicho, es el conjunto de procesos organizados que conforman la gestión del abastecimiento. El flujo logístico a través del sistema se realiza

básicamente de acuerdo a lo obtenido en el árbol de realidad futura, siendo complementado con algunas operaciones de apoyo para su presentación final.

Sociedad de la Información

Según Amar Rodríguez, Víctor, en lo que se refiere a la Sociedad de la Información, esta transformación total ha contribuido a que la ciudadanía desarrolle nuevos hábitos de convivencia y desarrolle nuevos valores, llevándole a manifestar nuevas formas de pensar, sentir y actuar. Los ciudadanos nacidos en la era de la tecnología de la información, tienen estructurada su cognición de modo cualitativamente distinto a las generaciones precedentes.

Teoría de Restricciones

Según Acero Navarro, Elías, la Teoría de Restricciones es una visión sistémica de gestión y mejora de una empresa, que la considera como un sistema, y que hace sincronizar su flujo a la capacidad del mismo. Una empresa persigue fines de rentabilidad, ofreciendo un servicio determinado, pero son sus restricciones las que le impiden generar mayores ganancias. Un servicio también se ve afectado en su proceso cuando existen cuellos de botella a los que no se les da el tratamiento para ser reducidos o eliminados.

Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC)

Según Barbera Gregori, Elena, los efectos de la tecnología de la Información y Comunicación (TIC) sobre la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje, son de tipo pedagógico, tecnológico, y referido a la calidad educativa desde la interacción manifiesta en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

3PL (Third Party Logistics)

La externalización clásica (o 3PL, de “Third Party Logistics”) consiste en confiar a un especialista la realización de las operaciones logísticas y la

implementación de las herramientas, competencias y los sistemas necesarios, con el objetivo de mejorar el resultado. En particular, desde los años 80, los transportistas clásicos y prestatarios logísticos tales han desarrollado ofertas de servicios de mayor valor agregado, haciendo que se conviertan en verdaderos prestatarios logísticos que efectúan tareas cada vez más variadas.

4PL (Fourth Party Logistics)

El 4PL (“Fourth Party Logistics”), un operador logístico que con sus propios recursos, conocimientos y tecnología, y, las de otros operadores logísticos busca diseñar y dirigir cadenas de suministro complejas; la optimización de la cadena de suministro incluye proveedores, sus clientes y los usuarios finales. El operador logístico de cuarto nivel ejerce la planificación y coordinación del sistema de información. Planifica la estructura logística y tecnología de la información apropiada aplicados al sistema integral. No se encarga del flujo en físico de la mercancía, el cual es encargado a otros operadores logísticos con la infraestructura para ello.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS GENERAL

La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Hipótesis específica 1

H1: El Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

2. Hipótesis específica 2

H2: Los Recursos humanos se relacionan con la de Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

3. Hipótesis específica 3

H3: Los Sistemas de Información se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

3.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

La definición conceptual y operacional orienta el proceso a partir de una variable, un término, o un objeto, como parte de un sistema específico de pruebas de validación, usadas para determinar su presencia y cantidad. El término fue acuñado por Percy Williams Bridgman.

Las características descritas deben ser suficientemente accesibles, de forma tal que personas diferentes al investigador puedan medirlas y probarlas independientemente. En la presente investigación se trabajó con las siguientes variables y dimensiones:

Variable Y: Gestión Logística

Definición conceptual

El concepto de “gestión logística” implica una nueva forma de integrar, gestionar y controlar los procesos de empresa. Las estructuras organizacionales van conformando sus modelos sobre la base de sus procesos más que en sus áreas funcionales. Esto permite por un lado, el desarrollo de la competitividad empresarial por parte de las empresas y por otro lado, la creación y el mantenimiento de las mismas dentro del sistema económico. (López V., 2008, p. 3).

Definición operacional

La gestión logística define sus operaciones basado en dos principios, conseguir exactamente lo requerido acorde a un costo compatible con un servicio solicitado por el usuario.

Variable X: Eficiencia académica y didáctica

Definición conceptual

La Eficiencia académica y didáctica, constituye un indicador medible a partir de la planificación, ejecución y evaluación de una clase, y la

calidad ofrecida en el mismo proceso de enseñanza aprendizaje. Un indicador debe ser relevante para la toma de decisiones, debe ofrecer información sobre un rasgo significativo del sistema; y generalmente incluye algún estándar contra el cual pueda juzgarse si hay progreso o retroceso.(Special Study Panel, 1991, p. 12).

Definición operacional

Se mide esta eficiencia por la capacidad de promover en el plazo definido y bajo el servicio de calidad ofrecido, a la mayor proporción de estudiantes que pertenecen a un nivel educativo, en condiciones haber alcanzado un nivel de calidad educativa óptimo.

3.4 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Gestión Logística	El concepto de “Gestión Logística” implica una nueva forma de integrar, gestionar y controlar los procesos de empresa. Las estructuras organizacionales van conformando sus modelos sobre la base de sus procesos más que en sus áreas funcionales. Esto permite por un lado, el desarrollo de la competitividad empresarial por parte de las empresas y por otro lado, la creación y el mantenimiento de las mismas dentro del sistema económico. (López V., 2008, p. 3).	La Gestión Logística define sus operaciones basado en dos principios, conseguir exactamente lo requerido acorde a un costo compatible con un servicio solicitado por el usuario.	Procesamiento de pedidos	Entrega de productos dentro de la fecha solicitada	Escala Ordinal de Lickert
			Recursos Humanos	Idoneidad del personal encargado de efectuar las transacciones	5 Muy de acuerdo 4 De acuerdo 3 Indeciso 2 En desacuerdo 1 Muy en desacuerdo
			Sistemas de información	Socialización de la información hacia las áreas pertinentes	
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Eficiencia Académica y didáctica	La Eficiencia académica y didáctica, constituye un indicador medible a partir de la planificación, ejecución y evaluación de una clase, y la calidad ofrecida en el mismo proceso de enseñanza aprendizaje. Un indicador debe ser relevante para la toma de decisiones, debe ofrecer información sobre un rasgo significativo del sistema; y generalmente incluye algún estándar contra el cual pueda juzgarse si hay progreso o retroceso. (Special Study Panel, 1991, p. 12).	Se mide esta eficiencia por la capacidad de promover en el plazo definido y bajo el servicio de calidad ofrecido, a la mayor proporción de estudiantes que pertenecen a un nivel educativo, en condiciones de haber alcanzado un nivel de calidad educativa óptimo.	Eficiencia Académica	Planificación de la clase	Escala Ordinal de Lickert
				Ejecución de la clase	5 Muy de acuerdo 4 De acuerdo 3 Indeciso 2 En desacuerdo 1 Muy en desacuerdo
				Evaluación de la clase	
			Eficiencia didáctica	Calidad del Proceso Enseñanza-aprendizaje.	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Parte de la metodología de la investigación es la elección del enfoque que se orientará a obtener los resultados válidos de la investigación de acuerdo a los objetivos definidos. El enfoque definido incidirá en la forma de trabajar, la obtención de datos, el análisis de la información lograda y el resultado al que se llegue; la selección del proceso de investigación guía todo el proceso investigativo y con base en él se logra el objetivo de toda investigación. En ese contexto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) en su obra Metodología de la Investigación, sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto.

“Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias.

Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable”.
(Galeano, 2004, p.24).

Esta investigación se basará entonces en un enfoque de tipo cuantitativo.

4.1.1 Tipo de investigación

Habiendo definido un enfoque cuantitativo, en la presente investigación se trabajará con el tipo de Investigación Sustantiva, tal como señala Sánchez Carlessi, Hugo y Reyes Meza, Carlos (2006, P38), menciona que la investigación sustantiva es “aquella orientada tanto a describir cómo explicar la realidad.

En este caso, la investigación tratará de demostrar la relación existente entre la Gestión logística y la Eficiencia académica y didáctica, que son las variables que se van a describir, de acuerdo con los resultados que se obtengan.

4.2.1 Nivel de investigación

La presente investigación seguirá las pautas de una investigación del tipo descriptivo, explicativo, transversal, observacional y correlacional.

- **Descriptivo:** Es de este tipo porque en el desarrollo de la investigación iremos describiendo progresivamente los diversos hechos, aspectos, acciones o incidentes en la realidad problemática las mismas que se constituirán en los elementos incidentes de los problemas a los cuales habrá que investigar, para arribar a obtener un contexto resolutivo en razón del estudio de campo, la contrastación de la hipótesis y el logro de los objetivos planteados.

- **Explicativo:** Durante el proceso de investigación iremos explicando progresivamente cada una de las secuencias tal como se han de dar de manera tal que podamos tener con mayor claridad la ratificación, confirmación o en todo caso la denegación de los hechos razón de estudio, mayormente este proceso incidirá en el análisis e interpretación de cada una de las fases tanto de la recolección de datos

como del proceso mismo dictaminador de las manifestaciones que nos resultan de las técnicas de investigación a aplicar, encuestas, observaciones, etc.

- **Transversal:** Así mismo la investigación será transversal y ello se afirma cuando se deberá aplicar necesariamente las técnicas del estudio de campo, para las cuales se habrá de cruzar información, incidir en aspectos críticos, explicar el contenido técnico o científico de cada ítem o interrogación que me permita tener una mejor seguridad sobre el resultado a lograr dentro de su mejor efectividad y ello será posible al cruzar información, al confirmar y al valorar el contenido mismo de ítems planteados para tener la seguridad que su aplicación es la más correcta.

- **Observacional:** Así mismo la investigación es de carácter observacional, porque antes de explicar y describir ahondaré el estudio en el contexto macro y micro de los recursos que se obtendrán a futuro, es decir la razón causa-efecto se dará tomando como base un principio natural de investigación como es la observación.

- **Correlacional:** Tal como se ha planteado en la matriz de consistencia. se inicia el proceso con los acontecimientos que originan el tema de investigación, acontecimientos que significan una alteración, disfunción o un cambio que puede ser originador de incertidumbre o de riesgo al futuro, eso ha sido planteado en la realidad problemática de donde se genera el título de la investigación luego se plantea el problema principal y secundarios pasando a los objetivos; luego pasando a la hipótesis logrando generar las respectivas variables incluyendo las herramientas que serán útiles en el proceso, llamándoles indicadores a la secuencia lógica a seguir lo que me permite definir que la investigación será necesariamente correlacional.

4.2 MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.2.1 Métodos de la investigación

Se utilizaron los siguientes métodos de investigación: Inducción-deducción, análisis-síntesis, observacional, estadístico, explicación y dialéctica.

4.2.2 Diseño de la investigación

Dado que se ha definido que se seguirá el enfoque cuantitativo, el diseño estará sujeto a todos los esquemas que metodológicamente permitan desde encontrar la causa-razón del problema hasta encontrar la acción resolutive o resultado al que se arribó, el diseño no es nada más que el diagrama a seguir dentro del proceso que nos habrá de permitir la solución al problema planteado.

Se utilizará el diseño Descriptivo Correlacional, al respecto Sánchez Carlessi, Hugo y Reyes Meza, Carlos (2006. P 104-105), en su libro Metodología y Diseños de la Investigación Científica nos dice que tiene como objetivo medir el grado de asociación entre dos o más variables, en este nivel no es importante el orden de presentación de las variables, lo fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente

Diseño:

$$\begin{array}{ccc} & & \text{Ox} \\ & & | \\ & & r \\ & & | \\ \text{M} & & \text{Oy} \end{array}$$

Dónde:

M..... Es la muestra, en este caso, personal y aprendices de la zonal Lima – Callao de SENATI

Ox.... Es la Variable correlacional, es este caso Gestión Logística

Oy... Es la Variable correlacional, es este caso Eficiencia académica y didáctica

r..... Es la relación entre ambas variables

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla en el ámbito del SENATI, ubicada en la Provincia de Lima, Departamento de Lima; que cuenta con universo poblacional de 185 empleados administrativos de la Zonal Lima-Callao, incluyendo las áreas de Abastecimiento, Logística, Contabilidad, Jefes de Área, asistentes administrativos , también cuenta con 805 instructores y 3230 aprendices, de donde se extraerá la muestra representativa de la investigación la misma que en la aplicación de la formula nos permitirá obtener la muestra real de investigación sobre cuya base se espera alcanzar la confirmación o veracidad de los datos que servirán de base para establecer las acciones resolutivas que el caso amerita.

Según Rodríguez, M. el objetivo principal de un diseño muestral es obtener un estimativo tan preciso como sea posible de una cantidad de la población. El muestreo aleatorio simple es la técnica de muestreo básica que asegura una muestra representativa y estima la cantidad de una población y una especificación de la precisión, lo que permite alcanzar inferencias más acertadas para diferentes tipos de poblaciones. Un diseño utilizado con frecuencia es el llamado muestreo aleatorio estratificado, el que primero divide la población en segmentos homogéneos y después toma muestras aleatorias simples de esas subpoblaciones individuales.

La esencia de la estratificación es que ésta saca provecho de la homogeneidad conocida de las subpoblaciones, de tal forma sólo se requieran muestras relativamente pequeñas para estimar las características de cada subpoblación. Estas estimaciones individuales

pueden entonces ser fácilmente combinadas para producir una estimación de toda la población.

Además de la economía en el tamaño de la muestra, un valioso subproducto del esquema de muestreo estratificado es que las estimaciones obtenidas para diferentes partes de la población se pueden usar posteriormente para hacer comparaciones.

El proceso de estratificación divide una población de tamaño N , en subpoblaciones mutuamente exclusivas de tamaño conocido N_h (h es el nº de unidades de cada subpoblación), de modo que $N = N_1 + N_2 + N_3 + \dots + N_k$, donde k es el número total de estratos.

Si se toma una muestra aleatoria simple en cada estrato el procedimiento total se describe como un muestreo aleatorio estratificado.

En ciertas ocasiones resultará conveniente estratificar la muestra según ciertas variables de interés. Para ello debemos conocer la composición estratificada de la población objetivo a hacer un muestreo. Una vez calculado el tamaño muestral apropiado, este se reparte de manera proporcional entre los distintos estratos definidos en la población. Tiende a asegurar que la muestra represente significativamente a la población en función de unas variables seleccionadas. De esta forma se obtienen estimaciones más precisas, y la muestra es lo más semejante posible a la población en lo que a la o las variables estratificadoras se refiere.

Según Villanueva, C., en este muestreo hay una división previa de la población en categorías o grupos excluyentes de acuerdo a un criterio de clasificación. La muestra aleatoria resultante es la unión de las submuestras que se obtuvieron por separado en cada estrato por el método aleatorio simple o sistemático.

4.3.1 Población

Se utilizará en primera instancia el muestreo por juicio o muestreo aleatorio estratificado, que consiste en seleccionar a individuos que se selecciona de antemano porque tienen un conocimiento profundo del tema bajo estudio, o la pertinencia en el proceso logístico, estimándose la criticidad de acuerdo a ello, por lo tanto, se considera que la información aportada por esas personas es vital para la toma de decisiones. En cuanto a definir la población estratificada de estudio respecto a la participación en el proceso administrativo, se estima:

- Administrativos 90% (participación directa porque conocen los procedimientos administrativos, proveen los equipos y material necesarios),
- Instructores 20% (participación indirecta, usuario final, porque definen el buen uso de lo solicitado, y la rápida atención de los requerimientos) y
- Aprendices 10% (participación indirecta, usuario indirecto, porque no conocen los procedimientos administrativos, utilizan los equipos en presencia del instructor, infieren si la clase está bien desarrollada).

	Individuos	Pertinencia	Ponderación
Administrativos	185	0,9	166
Instructores	805	0,2	161
Aprendices	3230	0,1	323
		N=	650

4.3.2 Muestra

Muestra: Es el conjunto de individuos o elementos extraídos (aleatoriamente) de una Población con el fin de inferir características de ella probablemente extendibles a toda la población. Existen muestras que de por sí son únicas, y el investigador no tiene posibilidad de selección alterna, pero no es el caso del presente estudio

Tipo de muestra:

- Muestreo aleatorio simple: Para poblaciones con homogeneidad.
- Muestreo aleatorio estratificado: Cuando el Universo N está fragmentado en estratos relativamente homogéneos, lo que le da mayor precisión a las estimaciones.

La presente investigación definió la conveniencia de una muestra aleatoria estratificada.

Formula: La presente formula nos permitirá hallar la muestra representativa sobre cuya base se aplicará las técnicas metodológicas de investigación – encuestas, entrevistas, etc. -.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

De donde:

n: Muestra que deseamos encontrar

N: Población

Z: Margen de seguridad del 95% (Z = 1,96, el valor de Z está dado por una tabla de valor constante equivalente a 1,96, en donde tenga que aplicarse Z se pondrá su valor constante de 1,96)

E: Coeficiente de error máximo de 5% (E= 0,05)

p: Probabilidad del ámbito de investigación 0,05%

q: Probabilidad de que no hayan imposibilidades 0,05% (por lo tanto q=1-p)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,5) (0,5) (650)}{(650 - 1) (0,05)^2 + (1.96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 242$$

	Estrato Poblacional	Proporción	Muestra
Administrativos	166	0,254680851	62
Instructores	161	0,24787234	60
Aprendices	323	0,496808511	120
	650	n=	242

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1 Técnicas

Para el presente trabajo se usarán las técnicas de investigación siguientes:

1. Observación: Técnica que usamos en todas las modalidades de la investigación: directa, indirecta, de gabinete y de campo, dada su importancia.
2. El análisis documental: Esta técnica consiste en recurrir a fuentes directas de datos e información necesarios, de carácter oficial, elaborados por la entidad para informes, memorias, registros contables, financieros y económicos y académicos para la alta dirección.
3. Encuesta estructurada: Mediante el uso de un cuestionario debidamente estructurado de acuerdo a las variables e indicadores, aplicado a administrativos, instructores y aprendices.
4. Análisis de fuentes secundarias: comprende el análisis, evaluación e interpretación de la información obtenida de libros y revistas especializadas que sirvieron para contrastar o confirmar los datos obtenidos vía encuestas y entrevistas y otras informaciones directas e indirectas (Diarios, internet)

4.4.2 Instrumentos

La recolección de datos será a través del llenado de los tres cuestionarios, dirigidos a administrativos, instructores y aprendices, de acuerdo a la muestra obtenida y la proporción de formatos de encuesta. Inicialmente se tomará el padrón de personal inserto en la página web

de SENATI, permitiendo de esta manera identificar a los administrativos. Se gestionó la autorización correspondiente para permitir que la encuesta se tome in situ, en el lugar de trabajo y estudio para todos, explicando la importancia del estudio, previo a la recolección de la data.

Las técnicas de procesamiento de datos, análisis y presentación de resultados, comprende:

- a) Procesamiento y tabulación
- b) Categorización, clasificación y sistematización
- c) Análisis de información de fuentes secundarias para contrastar la Información obtenida en base encuestas y entrevistas y, otras.
- d) Análisis, medición e interpretación y contrastación de la Hipótesis.
- e) Presentación de los resultados de la investigación: Conclusiones y Recomendaciones.

4.4.3 Validez y confiabilidad

De acuerdo a la definición de “instrumento de investigación”, según Alvarado, Canales y Pineda (1994) “...es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información” (p.125). Según Ebel (1977, citado por Fuentes, 1989) establece que la validez “...designa la coherencia con que un conjunto de puntajes de una prueba miden aquello que deben medir” (p. 103).

Según Corral, Yadira (2008), “la validez se refiere al grado en que una prueba proporciona información que es apropiada a la decisión que se toma. La confiabilidad tiene que ver con la exactitud y precisión del procedimiento de medición. Los coeficientes de confiabilidad proporcionan una indicación de la extensión, en que una medida es consistente y reproducible.”

En la presente tesis se ha diseñado como instrumento de investigación, un cuestionario a partir de un conjunto de ítems relacionados con las variables determinadas y las dimensiones establecidas, para luego someter a la validación de un grupo de expertos quienes de forma subjetiva, validan que las preguntas o ítems del cuestionario guarden

coherencia con los objetivos de la investigación, recurriendo a su experiencia o criterio, lo que se denomina “Juicio de expertos”, usualmente el número de expertos es impar y se requiere de 3 a 5. En la validación del instrumento colaboraron 5 expertos, y se utilizó el método de agregados individuales, donde se solicita que cada experto estime los ítems o preguntas correspondientes, mediante un formato establecido; en este caso y dado que la solicitud se realiza en forma individual y no necesariamente en el mismo lugar y tiempo, los expertos no tienen oportunidad de intercambiar opiniones, lo que permite evitar el sesgo y ser beneficioso para la investigación.

Es necesario que el instrumento de investigación sea válido y confiable; según Ebel (1977, citado por Fuentes, 1989), el término confiabilidad “...designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas miden lo que tendrían que medir”.

El instrumento de medición, en este caso el cuestionario, se aplica a un grupo representativo de 14 a 30 personas, teniendo como objetivo que esta prueba piloto garantice su aplicación en iguales condiciones a la muestra.

Existen varios métodos para estimar la confiabilidad del instrumento de investigación, entre los que se mencionan el método de Test-Retest, el método común de División por mitades o Hemitest, el método de División por mitades de Rulon, el método de división por mitades de Guttman, el método de Kuder-Richarson 21 (KR-21), el método de Coeficiente Alfa de Cronbach. Para la presente tesis se utilizó este último.

Las respuestas alternativas dicotómicas del cuestionario utilizado se basan en la escala de Likert, aplicando el método de Coeficiente Alfa de Cronbach, se obtiene un coeficiente dentro de un rango de 0 a 1, siendo cero la confiabilidad nula y, 1 confiabilidad muy fuerte. Este coeficiente puede ser calculado de dos formas:

- Por medio de la varianza de los ítems y la varianza total: El alfa de Cronbach será más alto a mayor homogeneidad de las respuestas de los encuestados.
- Por medio de la matriz de correlación de ítems. El alfa de Cronbach será más alto a mayor correlación lineal entre los ítems.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el método de la varianza de los ítem y la varianza total, aplicando una prueba piloto a 20 personas que forman parte de la población, pero no de la muestra; el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la prueba piloto es de 0,82, cuya interpretación indica que está en el rango de 0,81 a 1,00 y tiene una consistencia interna muy alta, lo que significa que el instrumento es muy confiable.

PERSONAS	PREG. 01	PREG. 02	PREG. 03	PREG. 04	PREG. 05	PREG. 07	PREG. 08	PREG. 09	PREG. 10	PREG. 12	TOTAL	
1	5	5	2	5	3	5	4	3	2	5	39	
2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	2	36	
4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	41	
5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	42	
6	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	36	
7	4	3	2	5	4	3	1	1	3	3	29	
8	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
9	4	4	4	3	4	3	5	3	4	2	36	
10	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
11	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
12	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	38	
13	3	3	3	4	5	1	5	4	5	4	37	
14	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	41	
15	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
16	3	3	3	4	5	1	5	4	5	4	37	
17	5	3	1	4	4	4	2	5	4	2	34	
18	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	38	
19	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
20	3	2	2	5	4	4	5	4	4	1	34	
											VARIANZA TOTAL	50.37

MEDIA	3.60	3.45	2.75	3.95	3.45	2.80	3.80	3.50	3.65	2.60	
VARIANZA	0.78	1.00	0.62	0.58	1.73	1.85	2.59	1.11	0.56	2.15	12.97

ALFA DE CRONBACH 0.82

RANGO DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	INTERPRETACIÓN DE LA CONFIABILIDAD
0,81 - 1,00	MUY ALTA
0,61 - 0,80	ALTA
0,41 - 0,60	MODERADA
0,21 - 0,40	BAJA
0,01 - 0,20	MUY BAJA

4.4.4 Plan de análisis de datos

Dado que la investigación es cuantitativa, las técnicas serán esencialmente estadísticas. Seguimos la siguiente metodología::

1. Definición de objetivos:
 - Identificación del Problema
 - Establecimiento de las metas de estudio
2. Definición del marco de Muestreo
 - Definir el Marco Lista y ubicación física (geográfica) de la muestra
3. Variables a medir: Sus características son uniformidad, practicabilidad, comprensibilidad.
4. Tipo o Esquema de muestreo: Para el Estudio, Muestreo Probabilístico Aleatorio Estratificado
5. Determinación del Tamaño de la Muestra
6. Selección de las unidades de Muestreo
7. Pre-muestreo (encuesta piloto) y Prueba de Campo.
 - Para verificar la eficiencia del Instrumento
 - Para verificar la aceptación o rechazo del instrumento para obtener la información
8. Organización del trabajo de campo, con la participación del propio investigador.
9. Análisis y edición de resultados
10. Elaboración de la matriz de datos, Prueba de normalidad, y conveniencia de la aplicación de Rho de Spearman.

Base teórica para la aplicación de la prueba estadística

Correlación

Es la medida del grado de relación entre dos o más variables. Con variables nominales suele utilizarse el término Asociación para indicar el grado de relación entre las variables. Correlación Simple, porque sólo involucra una variable independiente. Correlación Múltiple es la relación entre varias variables independientes con una dependiente.

Coeficiente de Correlación según la naturaleza de las variables

El grado de relación entre variables depende de la naturaleza de las variables involucradas en el estudio o investigación. Si ambas variables son ordinales se describe la relación con el Coeficiente de Correlación de Spearman, como en el presente trabajo.

Correlación como medida de la Confiabilidad de un Instrumento de medición o Test

La correlación es la base utilizada para evaluar la confiabilidad de un instrumento de medición o test. Para la presente tesis, los puntajes de un test fueron medidos en base a una escala Likert o tipo Likert, por tanto se utilizará el Coeficiente Alfa de Cronbach. Si se mantiene entre las dos aplicaciones una correlación que por lo menos el Coeficiente Alfa de Cronbach es mayor que 0,70 se concluye que el test es confiable.

Correlación de Spearman

Esta correlación mide la relación entre dos variables ordinales, como por ejemplo, para correlacionar los puntajes de dos test medidos en una escala Likert.

Magnitud de la Correlación	Significado
+1,00	Correlación positiva perfecta
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,50	Correlación positiva media
+0,10	Correlación positiva débil
0,00	Correlación nula
- 0,10	Correlación negativa débil
- 0,50	Correlación negativa media
- 0,75	Correlación negativa considerable
- 0,90	Correlación negativa fuerte
- 1,00	Correlación negativa perfecta

Validez del Instrumento: Juicio de Expertos

Validez: Es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende medir. Se realizó mediante Juicio de expertos.

Confiabilidad del Instrumento: Alfa de Cronbach

Confiabilidad: Es el grado con que se obtienen resultados similares en distintas aplicaciones.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Se utilizó el Coeficiente de Alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, puesto que la encuesta fue elaborada en una escala basada en tipo Likert de cinco puntos. Se realizó una encuesta a una muestra piloto de 20 personas. El resultado muestra lo siguiente:

PERSONAS	PREG. 01	PREG. 02	PREG. 03	PREG. 04	PREG. 05	PREG. 07	PREG. 08	PREG. 09	PREG. 10	PREG. 12	TOTAL	
1	5	5	2	5	3	5	4	3	2	5	39	
2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	2	36	
4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	41	
5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	42	
6	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	36	
7	4	3	2	5	4	3	1	1	3	3	29	
8	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
9	4	4	4	3	4	3	5	3	4	2	36	
10	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
11	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
12	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	38	
13	3	3	3	4	5	1	5	4	5	4	37	
14	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	41	
15	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
16	3	3	3	4	5	1	5	4	5	4	37	
17	5	3	1	4	4	4	2	5	4	2	34	
18	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	38	
19	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
20	3	2	2	5	4	4	5	4	4	1	34	
											VARIANZA TOTAL	50.37

MEDIA	3.60	3.45	2.75	3.95	3.45	2.80	3.80	3.50	3.65	2.60	
VARIANZA	0.78	1.00	0.62	0.58	1.73	1.85	2.59	1.11	0.56	2.15	12.97

ALFA DE CRONBACH 0.82

Por lo general, un coeficiente de confiabilidad se considera aceptable cuando está por lo menos en el límite superior (0,80) de la categoría “Alta”. No obstante, no existe una regla fija para todos los casos. Todo va a depender del tipo de instrumento bajo estudio, de su propósito y del tipo de confiabilidad de que se trate. **La prueba piloto o Pretest da como resultado 0,82 lo que significa que el instrumento es muy confiable.**

Coeficiente Rho de Spearman

Luego de validado el instrumento a través de la prueba piloto y la aplicación del Alfa de Cronbach, se aplicó la encuesta a 242 personas (62 administrativos, 60 instructores y 120 aprendices).

El coeficiente de correlación (Rho) de Spearman es no paramétrico, pues la distribución muestral no se ajusta a una distribución conocida, por lo que los estimadores muestrales no son representativos de los parámetros poblacionales, es decir en la presente tesis las variables cuantitativas no cumplen con el supuesto de normalidad pues no se distribuyen de acuerdo a la curva normal, más bien son variables de tipo cualitativo (ordinal) por lo que lo más indicado es utilizar el coeficiente de correlación de Spearman. El coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman, indica la correlación entre dos variables. La fórmula a aplicar es la siguiente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

En donde ρ = Rho (de Spearman)
 D = Diferencia entre X y Y
 N = número de pares X,Y

Las preguntas 6 y 11 son importantes para obtener información complementaria, pero se estimó no considerarse en el tratamiento de la data. La tabulación de datos se presenta en el siguiente esquema:

ENCUESTADO N°	X			Y								SUMA X	SUMA Y
	GESTIÓN			EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA									
	PROCESAMIENTO DE PEDIDOS	RECURSOS HUMANOS	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	EFICIENCIA ACADÉMICA				EFICIENCIA DIDÁCTICA					
				PREGU NTA 1	PREGU NTA 2	PREGU NTA 3	PREGU NTA 4	PREGU NTA 5	PREGU NTA 7	PREGU NTA 8	PREGU NTA 9		
1	5	5	2	5	3	5	4	3	2	5	12	27	
2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	12	27	
3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	12	29	
4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	12	29	
5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	11	31	
6	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	12	27	
7	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	12	29	
8	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	9	31	
9	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	12	29	
10	5	5	2	5	3	5	4	3	2	5	12	27	

...

...

228	3	1	2	5	4	2	1	2	3	1	6	18
229	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	9	28
230	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	4	12
231	3	2	3	5	4	2	1	2	3	3	8	20
232	3	2	2	5	4	3	3	4	4	2	7	25
233	4	3	2	5	4	2	3	2	3	2	9	21
234	2	1	2	4	4	1	3	4	5	4	5	25
235	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	10	23
236	4	3	2	5	4	2	3	2	3	2	9	21
237	3	2	2	5	4	3	3	2	4	5	7	26
238	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	12
239	3	4	3	4	2	3	5	4	4	3	10	25
240	3	1	2	5	4	2	2	2	3	2	6	20
241	2	1	2	4	4	1	4	4	4	4	5	25
242	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	12

Calculo del coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, con Minitab 17:

-Calcular el coeficiente de correlación de los rangos de Spearman cuando se tiene datos numéricos:

Los datos son ingresados de la siguiente manera: La variable X se encuentra en la columna C1 y la variable Y en la columna C2; para obtener el coeficiente de correlación de los rangos de Spearman se aplica los siguientes comandos:

Seleccionamos *Estadísticas > Estadísticas básicas > Correlación.*

En *Variables*, ingresamos c1 c2. Seleccionamos *Aceptar.*

En *Método*, elegimos *Rho de Spearman.*

-Calcular el coeficiente de correlación de los rangos de Spearman cuando se tiene datos de texto ordinales:

Los datos son ingresados de la siguiente manera: La variable X se encuentra en la columna C1 y la variable Y en la columna C2; para obtener el Coeficiente de correlación de **Pearson** y el coeficiente de correlación de los rangos de **Spearman** se aplica los siguientes comandos:

Seleccionamos *Estadísticas > Tablas > Tabulación cruzada y Chi-cuadrada.*

En *Filas*, ingresamos C1. En *Columnas*, ingresamos C2.

Seleccionamos *Otras estadísticas.*

Marcamos *Coeficientes de correlación para categorías ordinales.*

Seleccionamos *Aceptar* en cada cuadro de diálogo.

Minitab muestra la tabulación, un valor para el Coeficiente de correlación de **Pearson** y otro valor para el coeficiente de correlación de los rangos de **Spearman** (rho de Spearman) en la ventana Sesión.

Welcome to Minitab, press F1 for help.

Spearman Rho: C1, C2

Spearman rho for C1 and C2 = 0.761
P-Value = 0.000

Tabulated Statistics: C1, C2

Rows: C1 Columns: C2

	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
3	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	2	6	9	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	3	3	3	2	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	2	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	2	2	12	3	12	2	0	2	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	11	7	1	3	0	0	0	1	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	7	1	2	8	7	6	5
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	15	8	14	5	8	2	3	
All	5	6	10	5	3	3	3	8	14	5	12	9	19	22	27	25	19	13	17	9	8

All

3	3
4	1
5	23
6	19
7	11
8	13
9	45
10	27
11	41
12	59
All	242

Cell Contents: Count

Pearsons r 0.840301
Spearman's rho 0.761191

El p-valor se emplea para indicar cuánto (o cuán poco) contradice la muestra actual la hipótesis alternativa, siempre y cuando cumpla con la condición de ser menor al nivel de significancia impuesto arbitrariamente. Conocer cuál es el p-valor tiene la ventaja de permitir que cualquier investigador decida qué hipótesis acepta basándose en su propio nivel de riesgo α . De acuerdo al presente trabajo siendo el Nivel de significancia $\alpha=0,05$ y p-valor= 0,000 indicaría que se rechaza H_0 y se acepta $H_1=$ “La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

El coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas, es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente, lo podemos definir como un indicador que mide el grado de relación de dos variables siempre y cuando ambas sean cuantitativas y continuas. Para los resultados, Pearsons r (coeficiente de correlación de Pearson) es igual a 0,840301, lo que significa que existe una correlación positiva entre la Gestión Logística (Variable X) y la Eficiencia académica y didáctica (Variable Y), muy cercano a 1, por tanto muy fuerte.

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) = 0,761191 significa que existe una Correlación positiva considerable.

4.4.5 Ética de la investigación

Se actuó conforme a los códigos éticos de la investigación científica establecidos por las asociaciones de la comunidad educativa internacional, procurando favorecer la acción social positiva en los temas de no discriminación y democratización del saber y los conocimientos.

El investigador manifiesta que para el presente trabajo de investigación ha hecho uso de las buenas prácticas en el proceso de investigación y recopilación de la información, para definir aportes al conocimiento, asegurando que se cumplan las exigencias de rigurosidad, honestidad, responsabilidad por parte del suscrito, y de confidencialidad y respeto a las personas intervinientes. Se consideran entonces los principios de autonomía de los participantes, propugnar el bien común, el cuidado y respeto a las personas y su entorno, la difusión del conocimiento, la honestidad, justicia, libertad de investigación, responsabilidad y transparencia.

Exención del consentimiento informado

El consentimiento informado es un documento de autorización que, de conformidad con la normativa legal vigente y las pautas de ética de la investigación, se aplica y solicita a los participantes para todos los proyectos de investigación que impliquen por ejemplo actuaciones

médicas con seres humanos, sus muestras biológicas, historial médico y/o sus datos personales, o intervención de su privacidad en una situación de índole legal, requiriendo su consentimiento expreso para el tratamiento de la información.

Para el caso de la presente tesis, esta se enmarca en el campo de la administración y gestión de empresas, sin requerir información médica alguna, y dado que la información proporcionada por los participantes es anónima, por tanto no vulnera los principios éticos y legales, ni de confidencialidad de los intervinientes, quedando exenta de consentimiento informado alguno, siendo los objetivos del estudio explicados a los grupos previo a la aplicación de las encuestas.

CAPITULO V: RESULTADOS

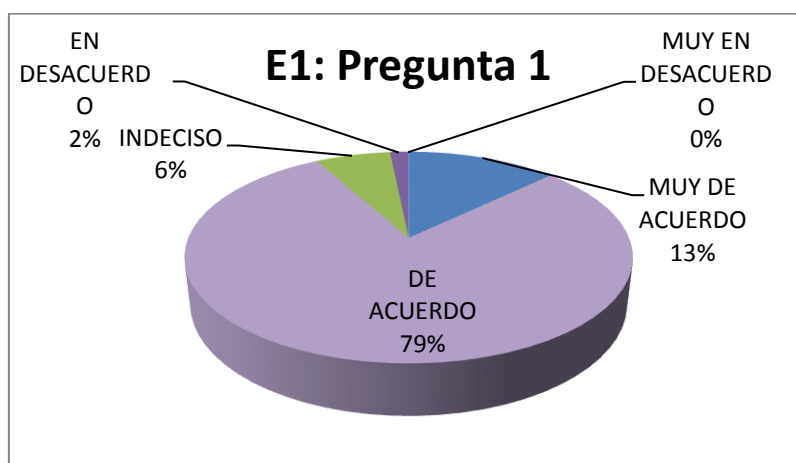
5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

RESULTADOS ENCUESTA 1: ADMINISTRATIVOS

APLICADO A: Muestra integral de 62 administrativos (Jefes y funcionarios).

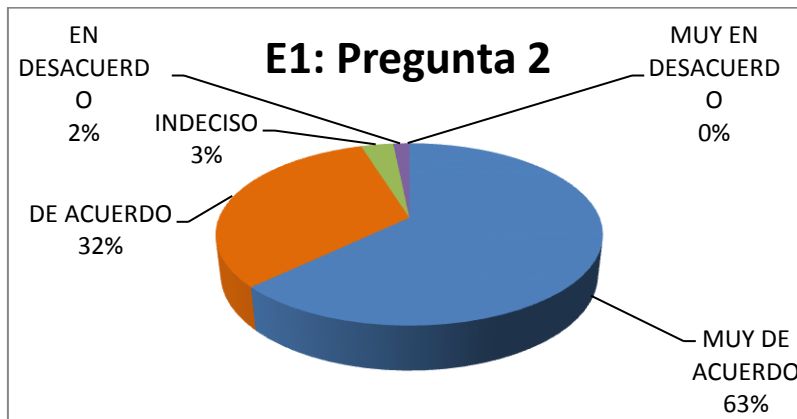
1.- Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados.

a) Muy de acuerdo	8
b) De acuerdo	49
c) Indeciso	4
d) En desacuerdo	1
e) Muy en desacuerdo	0
	62



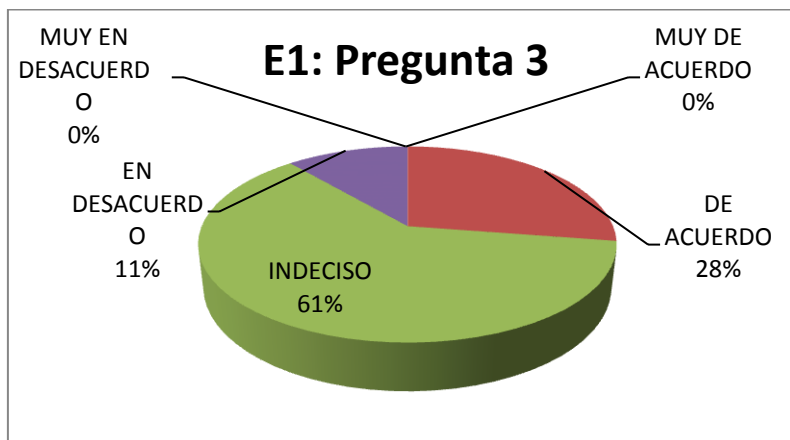
2.- Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos.

a) Muy de acuerdo	39
b) De acuerdo	20
c) Indeciso	2
d) En desacuerdo	1
e) Muy en desacuerdo	0
	62



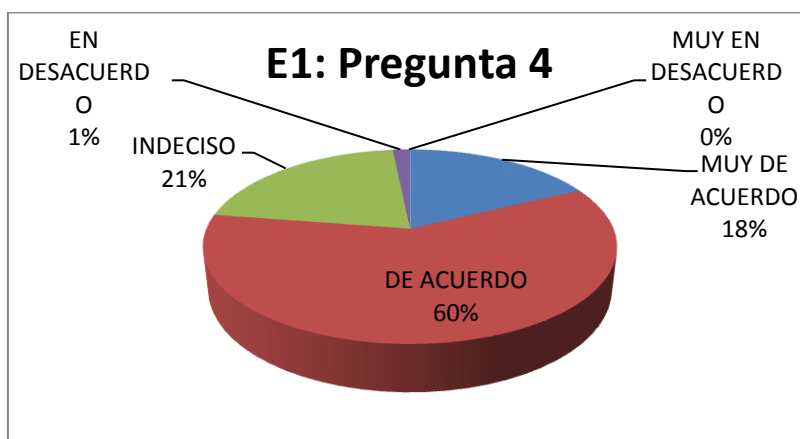
3.- El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	17
c) Indeciso	38
d) En desacuerdo	7
e) Muy en desacuerdo	0
	62



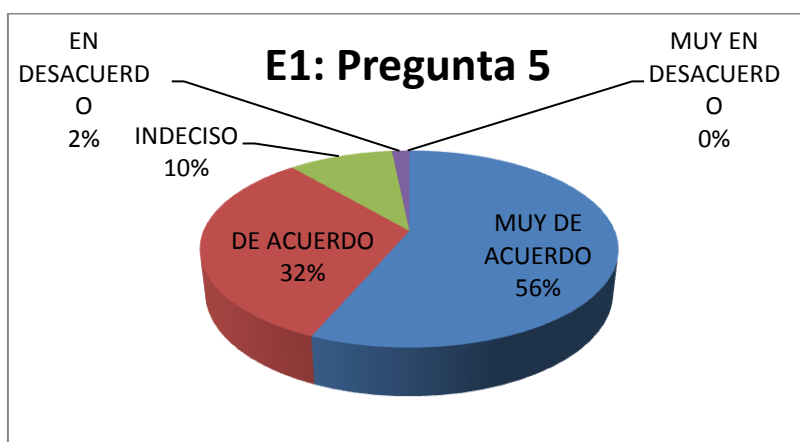
4.-La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje.

a) Muy de acuerdo	11
b) De acuerdo	37
c) Indeciso	13
d) En desacuerdo	1
e) Muy en desacuerdo	0
	62



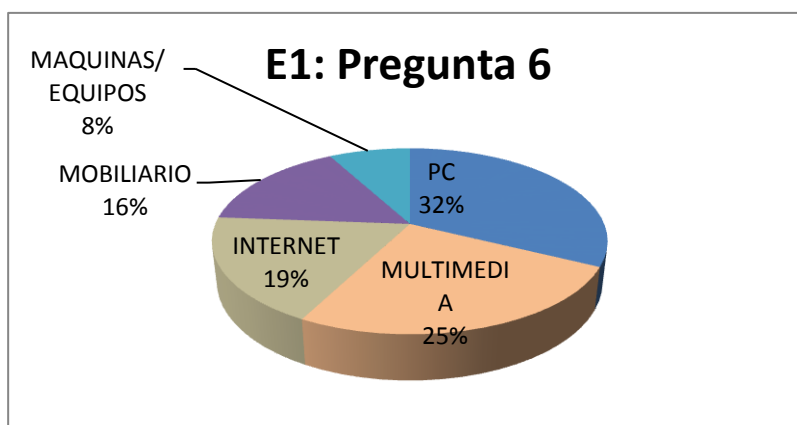
5.- Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI.

a) Muy de acuerdo	35
b) De acuerdo	20
c) Indeciso	6
d) En desacuerdo	1
e) Muy en desacuerdo	0
	62



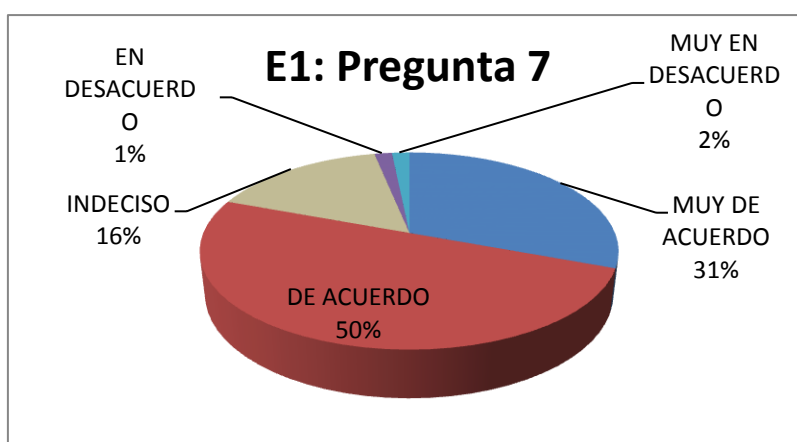
6.- Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

a) PC	61
b) Multimedia	48
c) Internet	35
d) Mobiliario	30
e) Máquinas y Equipos	15



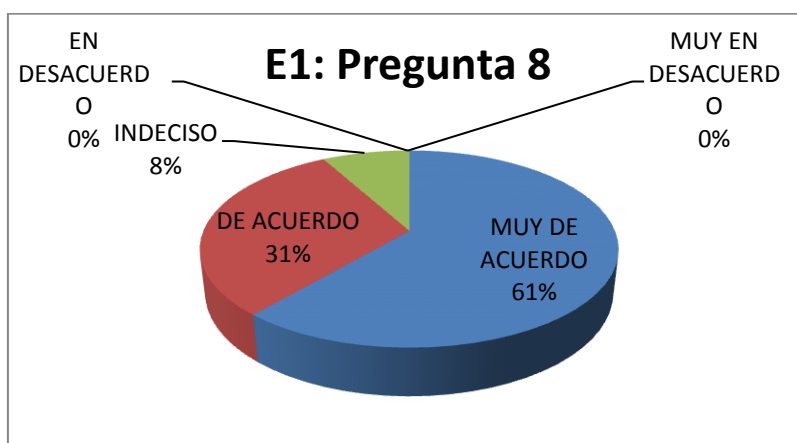
7.- En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere.

a) Muy de acuerdo	19
b) De acuerdo	31
c) Indeciso	10
d) En desacuerdo	1
e) Muy en desacuerdo	1
	62



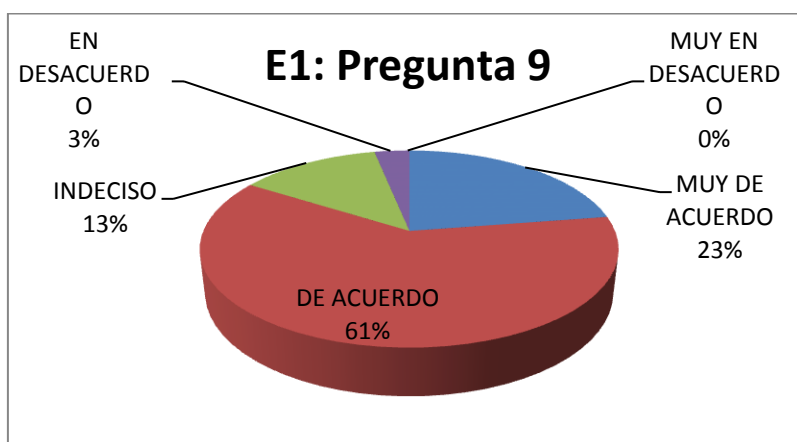
8.- Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje alcanzada en la institución está acorde a las exigencias actuales.

a) Muy de acuerdo	38
b) De acuerdo	19
c) Indeciso	5
d) En desacuerdo	0
e) Muy en desacuerdo	0
	62



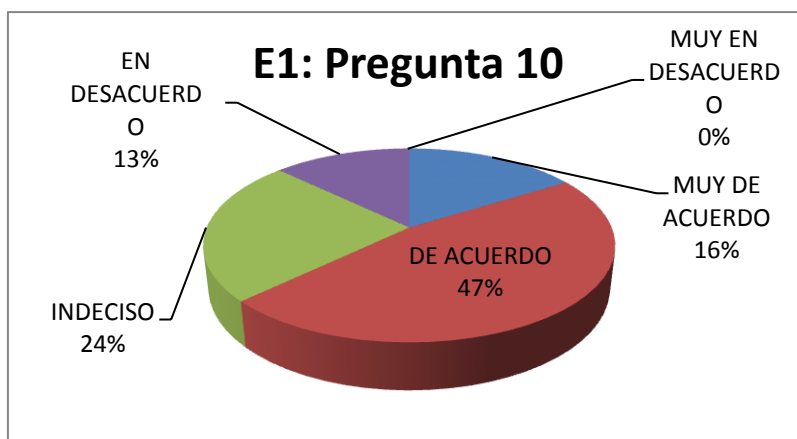
9.- Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje.

a) Muy de acuerdo	14
b) De acuerdo	38
c) Indeciso	8
d) En desacuerdo	2
e) Muy en desacuerdo	0
	62



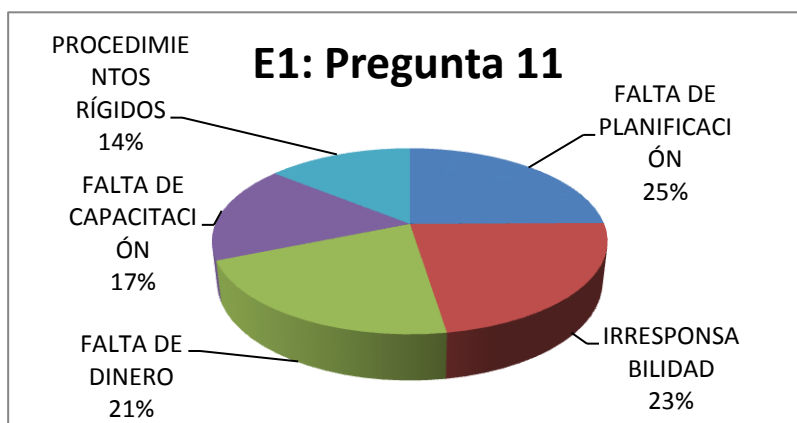
10.- Cuenta a tiempo, con los activos y materiales que le debe proporcionar SENATI para el desarrollo de la actividad académica y didáctica.

a) Muy de acuerdo	10
b) De acuerdo	29
c) Indeciso	15
d) En desacuerdo	8
e) Muy en desacuerdo	0
	62



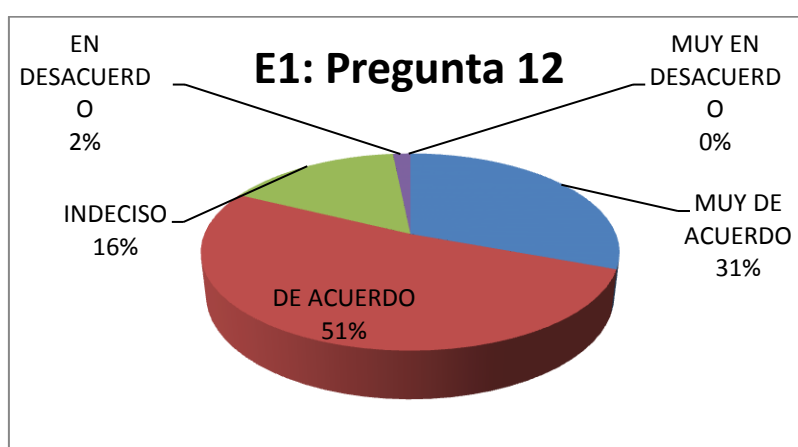
11.- Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI.

a) Falta de Planificación	35
b) Irresponsabilidad	32
c) Falta de dinero	30
d) Falta de capacitación	24
e) Procedimientos rígidos.	20



12.- Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento.

a) Muy de acuerdo	19
b) De acuerdo	32
c) Indeciso	10
d) En desacuerdo	1
	62

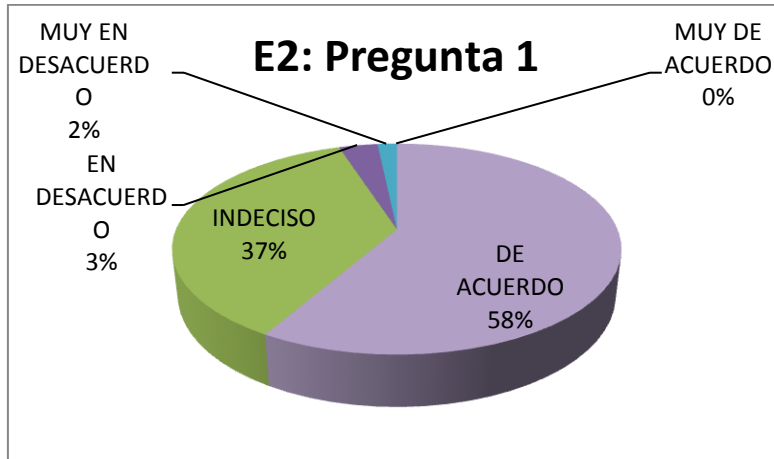


RESULTADOS ENCUESTA 2: INSTRUCTORES

APLICADO A: Muestra integral de 60 instructores.

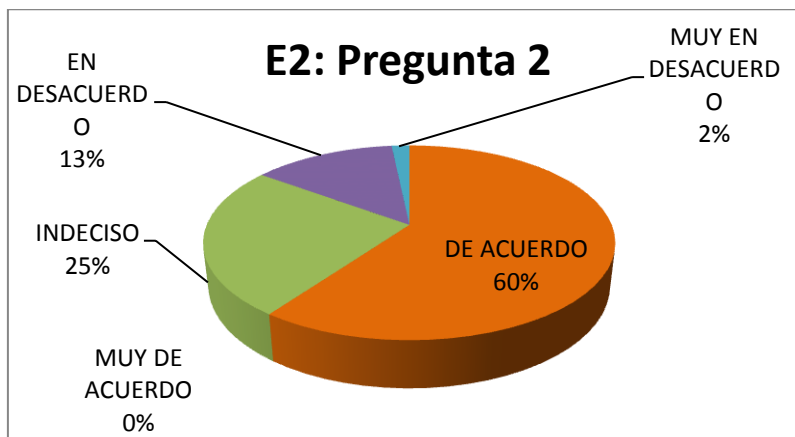
1.- Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	35
c) Indeciso	22
d) En desacuerdo	2
e) Muy en desacuerdo	1
	60



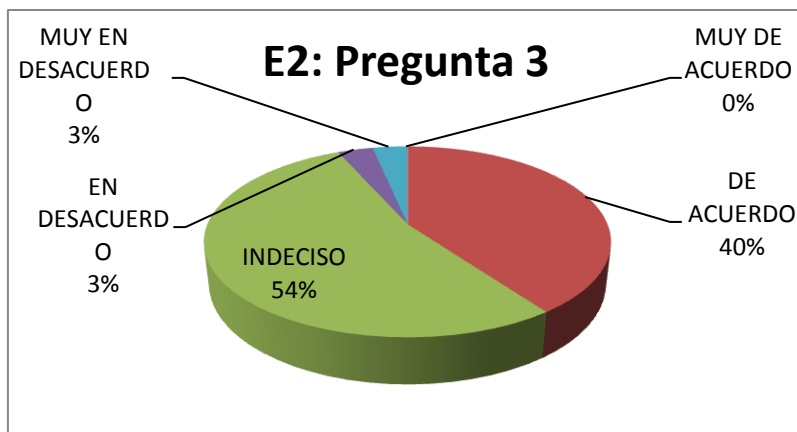
2.- Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	36
c) Indeciso	15
d) En desacuerdo	8
e) Muy en desacuerdo	1
	60



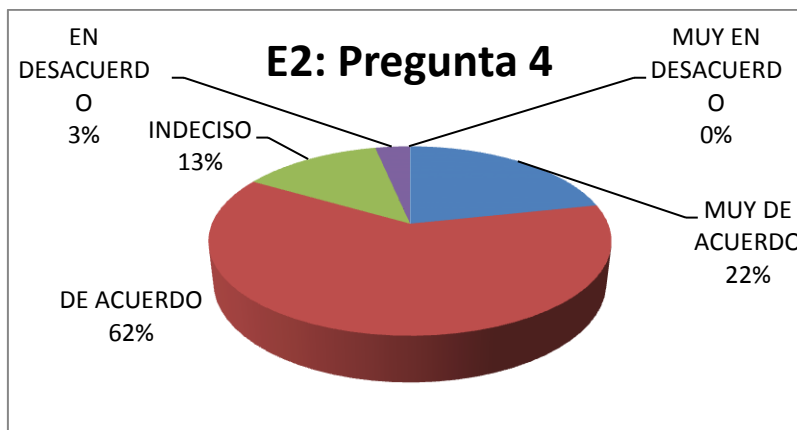
3.- El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	24
c) Indeciso	32
d) En desacuerdo	2
e) Muy en desacuerdo	2
	60



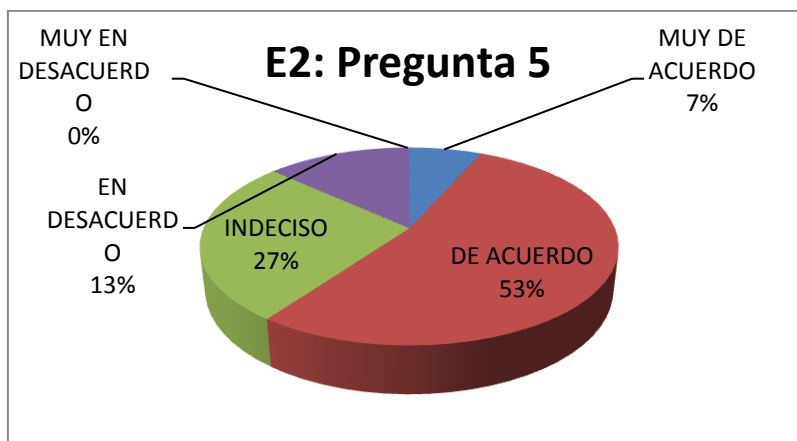
4.-La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje.

a) Muy de acuerdo	13
b) De acuerdo	37
c) Indeciso	8
d) En desacuerdo	2
e) Muy en desacuerdo	0
	60



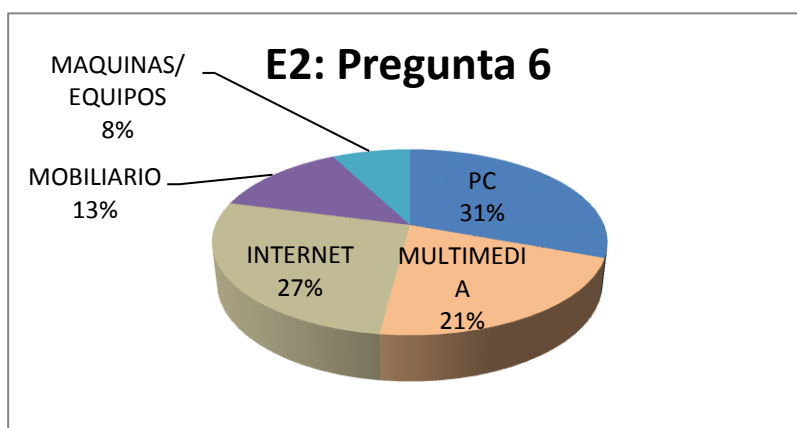
5.- Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI.

a) Muy de acuerdo	4
b) De acuerdo	32
c) Indeciso	16
d) En desacuerdo	8
e) Muy en desacuerdo	0
	60



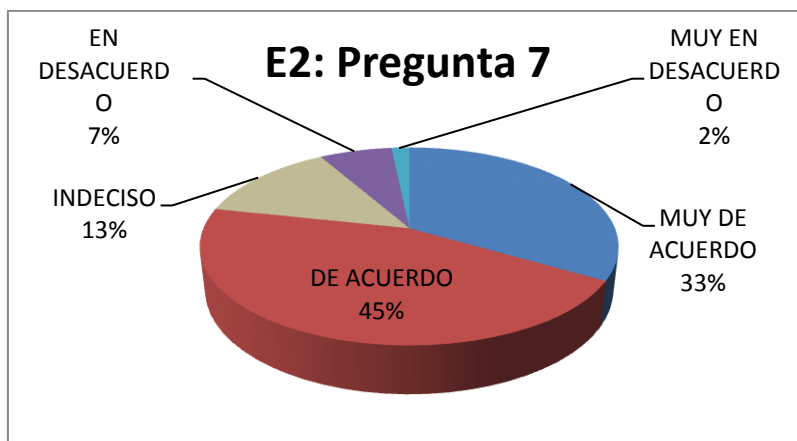
6.- Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

a) PC	60
b) Multimedia	42
c) Internet	53
d) Mobiliario	26
e) Máquinas y Equipos	15



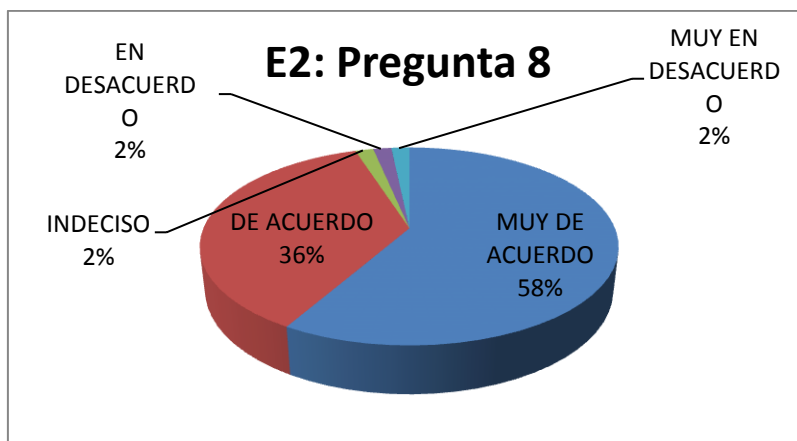
7.- En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere.

a) Muy de acuerdo	20
b) De acuerdo	27
c) Indeciso	8
d) En desacuerdo	4
e) Muy en desacuerdo	1
	60



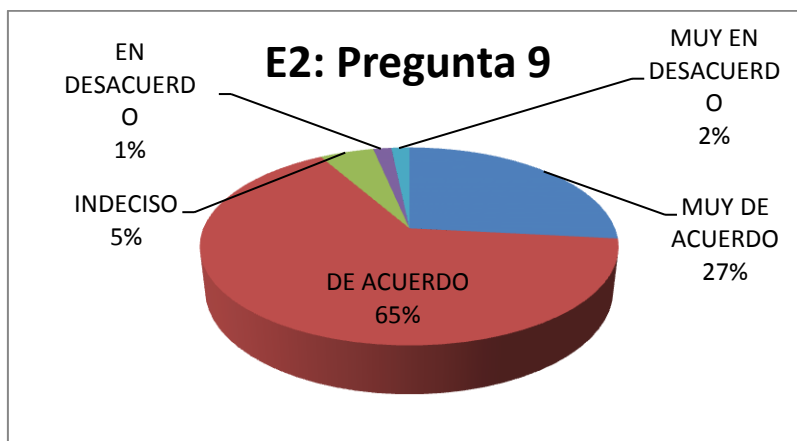
8.- Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje alcanzada en la institución está acorde a las exigencias actuales.

a) Muy de acuerdo	35
b) De acuerdo	22
c) Indeciso	1
d) En desacuerdo	1
e) Muy en desacuerdo	1
	60



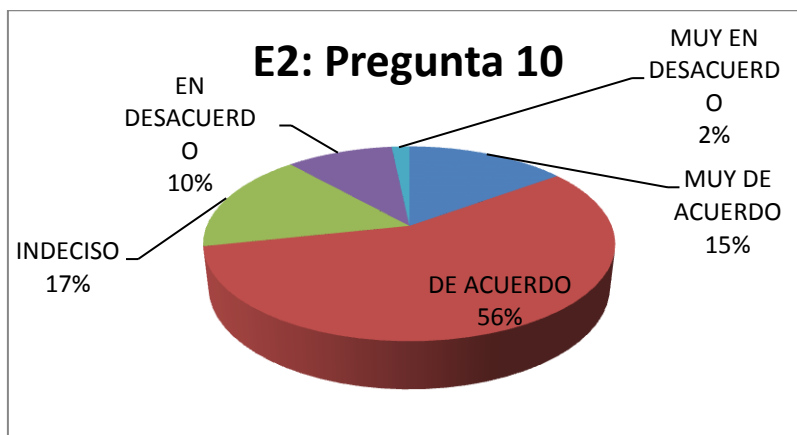
9.- Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje.

a) Muy de acuerdo	16
b) De acuerdo	39
c) Indeciso	3
d) En desacuerdo	1
e) Muy en desacuerdo	1
	60



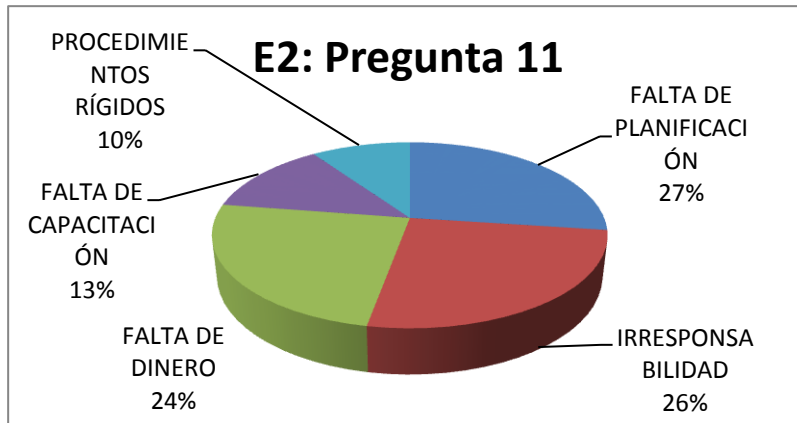
10.- Cuenta a tiempo, con los activos y materiales que le debe proporcionar SENATI para el desarrollo de la actividad académica y didáctica.

a) Muy de acuerdo	9
b) De acuerdo	34
c) Indeciso	10
d) En desacuerdo	6
e) Muy en desacuerdo	1
	60



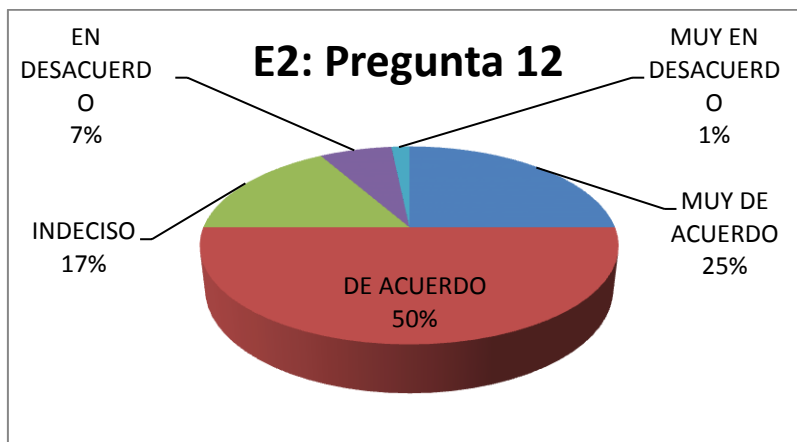
11.- Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI.

a) Falta de Planificación	42
b) Irresponsabilidad	40
c) Falta de dinero	38
d) Falta de capacitación	20
e) Procedimientos rígidos.	15



12.- Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento.

a) Muy de acuerdo	15
b) De acuerdo	30
c) Indeciso	10
d) En desacuerdo	4
e) Muy en desacuerdo	1
	60

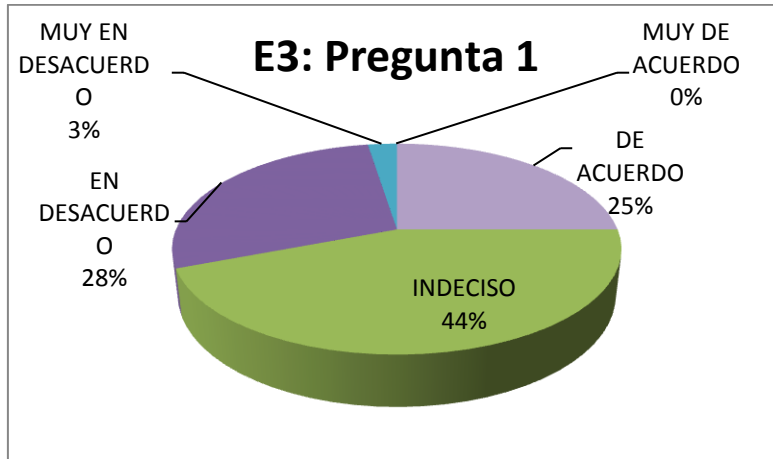


RESULTADOS ENCUESTA 3: APRENDICES

APLICADO A: Muestra integral de 120 aprendices.

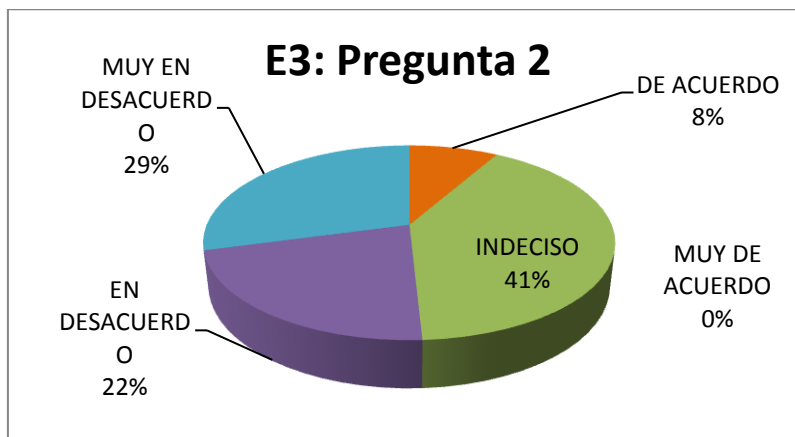
1.- Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	30
c) Indeciso	53
d) En desacuerdo	34
e) Muy en desacuerdo	3
	120



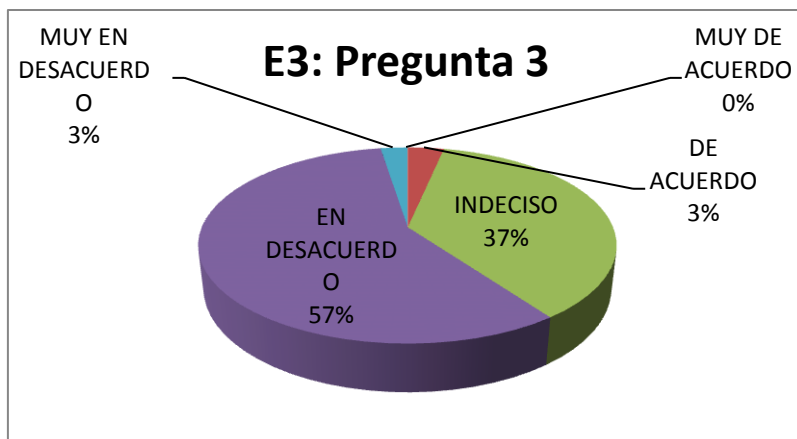
2.- Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	10
c) Indeciso	49
d) En desacuerdo	26
e) Muy en desacuerdo	35
	120



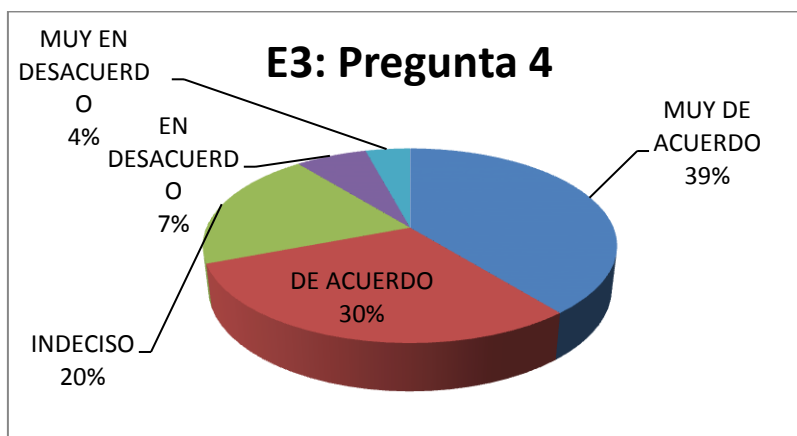
3.- El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	4
c) Indeciso	44
d) En desacuerdo	69
e) Muy en desacuerdo	3
	120



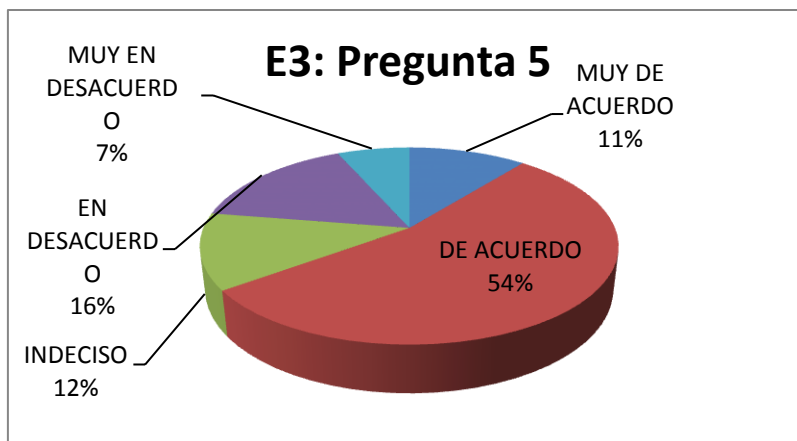
4.-La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje.

a) Muy de acuerdo	47
b) De acuerdo	36
c) Indeciso	24
d) En desacuerdo	8
e) Muy en desacuerdo	5
	120



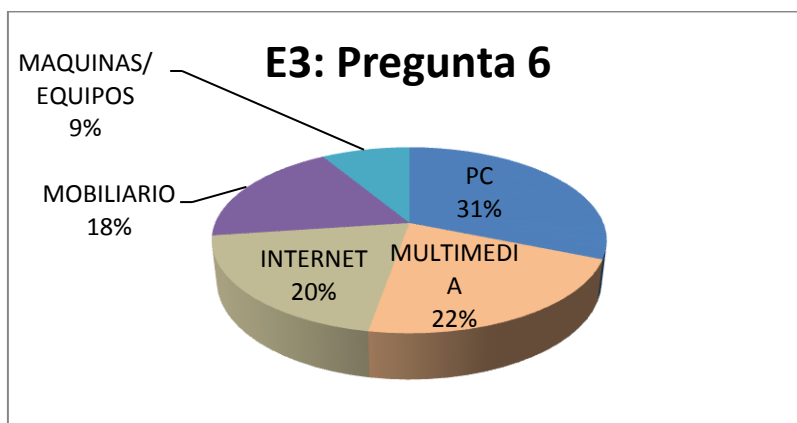
5.- Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI.

a) Muy de acuerdo	13
b) De acuerdo	65
c) Indeciso	15
d) En desacuerdo	19
e) Muy en desacuerdo	8
	120



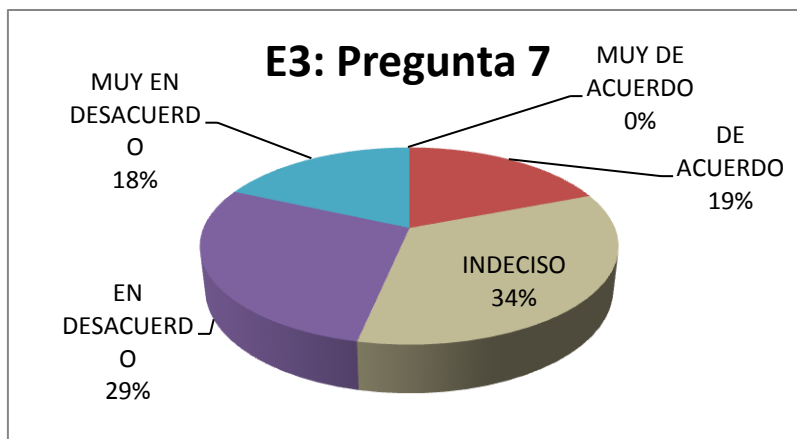
6.- Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje:

a) PC	101
b) Multimedia	70
c) Internet	65
d) Mobiliario	60
e) Máquinas y Equipos	28



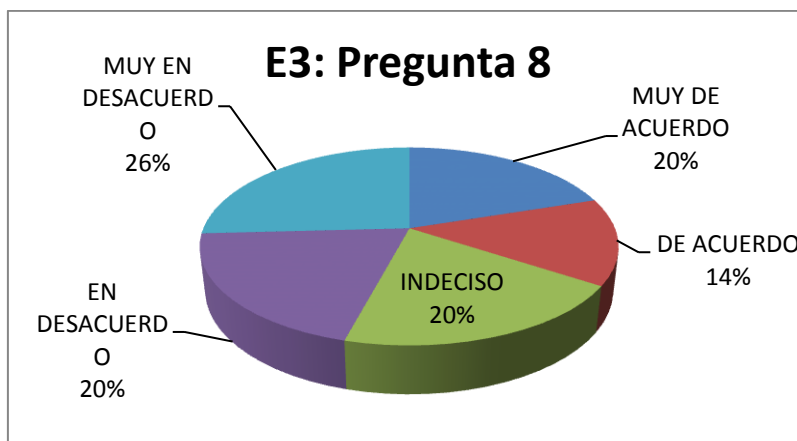
7.- En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere.

a) Muy de acuerdo	0
b) De acuerdo	23
c) Indeciso	41
d) En desacuerdo	34
e) Muy en desacuerdo	22
	120



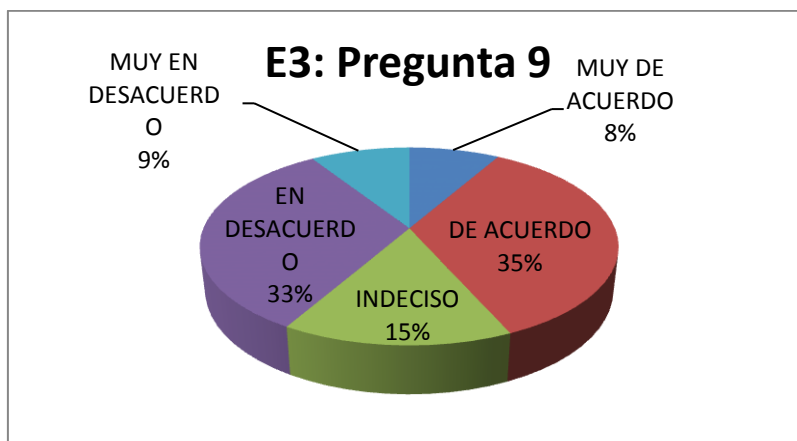
8.- Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje alcanzada en la institución está acorde a las exigencias actuales.

a) Muy de acuerdo	24
b) De acuerdo	17
c) Indeciso	24
d) En desacuerdo	24
e) Muy en desacuerdo	31
	120



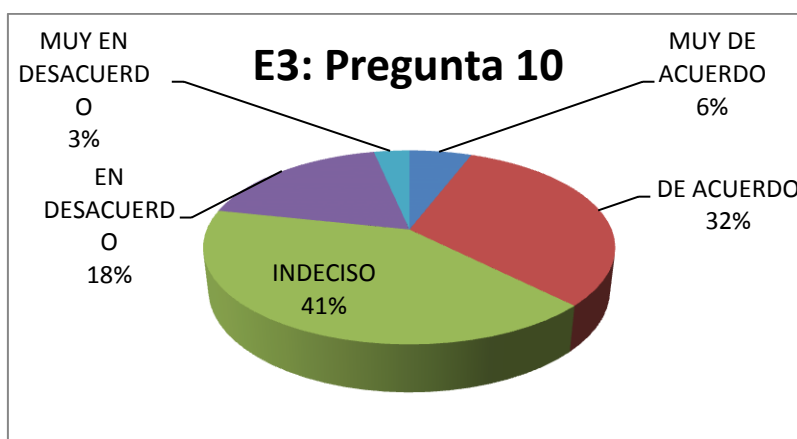
9.- Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje

a) Muy de acuerdo	10
b) De acuerdo	42
c) Indeciso	18
d) En desacuerdo	39
e) Muy en desacuerdo	11
	120



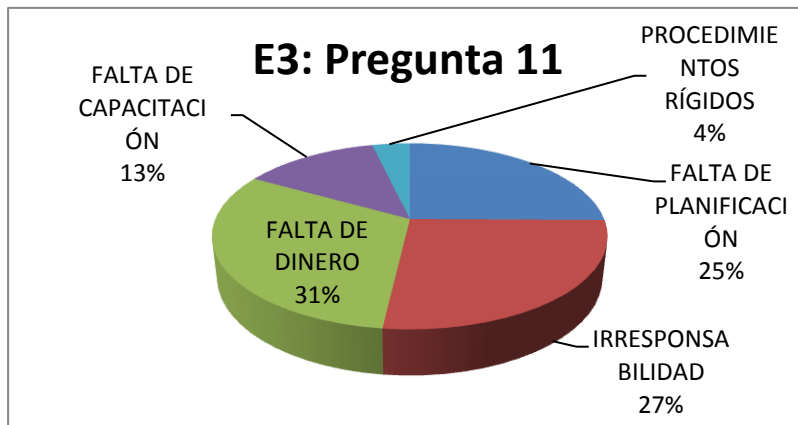
10.- Cuenta a tiempo, con los activos y materiales que le debe proporcionar SENATI para el desarrollo de la actividad académica y didáctica.

a) Muy de acuerdo	7
b) De acuerdo	38
c) Indeciso	49
d) En desacuerdo	22
e) Muy en desacuerdo	4
	120



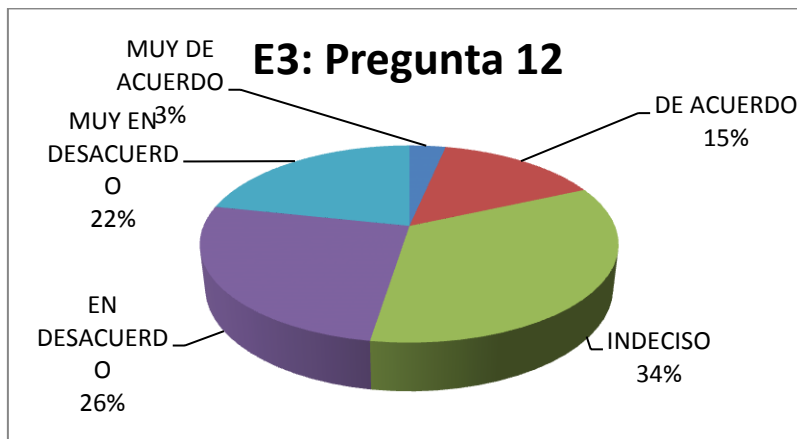
11.- Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI.

a) Falta de Planificación	82
b) Irresponsabilidad	87
c) Falta de dinero	102
d) Falta de capacitación	43
e) Procedimientos rígidos.	12



12.- Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento.

a) Muy de acuerdo	4
b) De acuerdo	18
c) Indeciso	41
d) En desacuerdo	31
e) Muy en desacuerdo	26
	120



5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

Explica los resultados de la investigación de una muestra a la Población y emite juicios o conclusiones sobre esa población en general; mediante la estimación de parámetros y verificación de Hipótesis.

Factibilidad de la Prueba de Normalidad.

Para la presente tesis se utilizó como instrumento una encuesta con una escala del tipo Likert. La información recolectada es del tipo ordinal, con cinco niveles (1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indeciso, 4= de acuerdo, 5= Muy de acuerdo), se aplicó el test no paramétrico de Kolmogorov Smirnov, para comprobar que los datos se ajustan a una prueba de distribución de probabilidad normal. El Test K-S compara la distribución acumulada con la distribución normal, y la diferencia entre las curvas producidas. Se utilizó el programa estadístico MINITAB 17, de la siguiente forma: STAT> Basic Statistics> Normality Test >(variable)> Kolmogorov-Smirnov.

Para esta prueba, se utilizó un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia del 5%

Dónde:

Hipótesis Nula H_0 : el conjunto de datos sigue una distribución normal.

Hipótesis Alternativa H_1 : el conjunto de datos no sigue una distribución normal.

Este test se basa en evaluar el criterio de “nivel de significancia observado” (p-value):

Si p-value es menor que el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si p-value es mayor que el nivel de significancia, entonces no hay elementos suficientes en la muestra para rechazar la hipótesis nula.

Se aplicó tanto a la variable X como a la variable Y. En los resultados, (Ver anexo 07) dado que p-value es menor que el nivel de significancia (p-value: $0.010 < 0.05$, en ambas variables), se tiene evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, es decir no se sigue una distribución normal. Debido a que no se cuenta con una distribución normal, no es posible

utilizar la prueba z, por lo tanto los datos serán analizados por otro método, para esta investigación se usó Rho de Spearman para datos no paramétricos.

5.2.1 Comprobación de hipótesis

Se presenta la contrastación de las hipótesis planteadas.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

H_0 La Gestión logística no se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 (Hipótesis nula)

H_1 La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 (Hipótesis alternativa)

ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA

Rho de Spearman

NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Alfa= 0,05

El valor de alfa representa el complemento porcentual del nivel de confianza deseado que es del 95%.

5.2.2 Contraste de Hipótesis y Decisión estadística

Hipótesis General

H_1 : La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 (Hipótesis alternativa)

H_0 : La Gestión logística no se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 (Hipótesis nula)

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta H_0 ; $\rho < \alpha \rightarrow$ se rechaza H_0

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Coeficiente de correlación de Spearman=0,761191

p-valor=0,000

Decisión Estadística: El valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,761191 indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables, con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0,05; lo que indica que la hipótesis secundaria nula H0 es rechazada y concluyéndose estadísticamente que la hipótesis alternativa H1 La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016, es aceptada.

Hipótesis Secundaria 1:

H1: El Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

H0: El Procesamiento de pedidos no se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta H_0 ; $\rho < \alpha \rightarrow$ se rechaza H_0

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Coeficiente de correlación de Spearman=0,523

p-valor=0,000

Decisión Estadística: El valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,523 indica que existe una correlación positiva media entre las variables, con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0,05; lo que indica que la hipótesis secundaria nula H0 es rechazada y concluyéndose estadísticamente que la hipótesis alternativa H1 El Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016, es aceptada.

Hipótesis Secundaria 2:

H2: Los Recursos humanos se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

H0: Los Recursos humanos no se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta H_0 ; $\rho < \alpha \rightarrow$ se rechaza H_0
Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman
Coeficiente de correlación de Spearman=0,770
p-valor=0,000

Decisión Estadística: El valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,770 indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables, con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0,05; lo que indica que la hipótesis secundaria nula H_0 es rechazada y concluyéndose estadísticamente que la hipótesis alternativa H_2 “Los Recursos humanos se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”, es aceptada.

Hipótesis Secundaria 3:

H_3 : Los Sistemas de Información se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

H_0 : Los Sistemas de Información no se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05 \cong 5\%$

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta H_0 ; $\rho < \alpha \rightarrow$ se rechaza H_0

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Spearman

Coeficiente de correlación de Spearman=0.606

p-valor=0,000

Decisión Estadística: El valor del coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,606 indica que existe una correlación positiva media entre las variables, con un p-valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0,05; lo que indica que la hipótesis secundaria nula H_0 es rechazada y concluyéndose estadísticamente que la hipótesis alternativa H_3 “Los Sistemas de Información se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”, es aceptada.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

Según la ENCUESTA I: A los Jefes y Administrativos

Pregunta 1:

1.- Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados:
En líneas generales el 92% de los encuestados entre jefes y administrativos considera que si se cumple con las solicitudes acorde a los plazos, un 6% de las veces no se tiene certeza de cumplir o no la atención de solicitudes dentro del tiempo establecido, sólo un 2% asegura que los pedidos no se cumplen dentro de los plazos. Ello se puede interpretar por que siendo colaboradores directos se percibe que la pregunta cuestiona su propio trabajo.

Pregunta 2:

2. Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos:
El 95% de los administrativos encuestados (entre “muy de acuerdo” y “de acuerdo”) asegura que conoce el reglamento y disposiciones sobre el trámite de los pedidos. Un 3% duda en tener sólidos conocimientos. El 2%

restante confiesa no conocer el reglamento como debiera. Como parte de la labor administrativa requiere el tramitar pedidos, se sigue los procedimientos habituales, pero hay que recordar que los montos varían, con lo que varían también los procedimientos.

Pregunta 3:

3.- El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real:

El 73% de los administrativos encuestados entre “indecisos” y en “desacuerdo” percibe que las solicitudes no son de conocimiento de todas las áreas de la institución. El sistema SINFO permite el ingreso de las cantidades e ítems al sistema, por tanto es sencillo tomar conocimiento de las solicitudes lanzadas. Lo que ocurre es que la aprobación se da en paralelo a través de la documentación en físico y el sistema empleado.

Pregunta 4:

4.-La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje:

Los jefes de CFP saben con certeza que se emplean medios didácticos cuando se planifican las sesiones de clases, en el caso de los administrativos ellos deducen que si se compran PCs, proyectores, activos en general, e inclusive se contratan servicios de internet, estos deben ser usados en las clases impartidas.

Pregunta 5:

5.- Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI

El 11% de los encuestados duda en afirmar que la institución no cumple con proveer activos con las características descritas; el 89% piensa que si viene cumpliendo. En el caso de los jefes encuestados y algunos administrativos del entorno, afirman que si bien es cierto que hay equipos, algunos están obsoletos y algunas veces fallan frecuentemente, pues están

más cerca a la realidad de la problemática, es decir se trabaja con lo que hay.

6.- Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar su proceso de enseñanza-aprendizaje:

El 32% responde que las PC's en primer lugar, y equipos multimedia 25% en segundo lugar como los principales para el proceso de enseñanza aprendizaje, Internet es un servicio pero para efectos de enseñanza en el aula sólo tiene una evocación del 19%. Los equipos especiales solo tienen una evocación del 8%.

7.- En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere:

El 3% de los encuestados contesta que no se cuenta con instrumentos didácticos apropiados, mientras que el 81% responde que sí. El 16% demuestra no opinar sobre el tema. Debemos tener en cuenta que se trata de jefes y administrativos, por lo que prestar el servicio educativo es importante al margen de la modernidad u obsolescencia de los equipos.

8.- Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje alcanzada en la institución está acorde a las exigencias actuales:

El 92% de los encuestados entre jefes y administrativos considera que el proceso enseñanza-aprendizaje es entre excelente y bueno, y un 8% lo considera regular. Ello se puede interpretar de esta manera porque su trabajo incide en este proceso pues es la finalidad de la institución brindar servicios de capacitación y formación profesional, por lo que la percepción sobre su desempeño es alta.

9.- Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje:

El 16% de los encuestados no tiene la seguridad que se cuente con instrumentos didácticos apropiados, mientras que el 84% responde que sí.

Ninguno demuestra no saber sobre el tema. Hay relación directa entre la realidad existente en el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje y los jefes de CFP y administrativos del entorno, los que sólo se dedican a sus áreas están en desventaja al respecto.

10.- Cuenta a tiempo, con los activos y materiales que le debe proporcionar SENATI para el desarrollo de la actividad académica y didáctica:

El 63% de los Administrativos responde que si a la pregunta; el 13% responde que no contar con los recursos a tiempo, los que se pueden sumar al 24% que tienen dudas al respecto. Este tercer resultado tiene que ver con el hecho que la gran mayoría de administrativos no ejerce la docencia, por tanto no tienen conocimiento si estos activos tramitados son utilizados a tiempo en las aulas.

11.- Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI:

Es una pregunta abierta, en la que la falta de planificación, que es un concepto muy amplio, tiene el 25 % de evocación. La falta de dinero queda en un tercer lugar con 22%. Se puede observar que a pesar que se trata de administrativos, se reconocen problemas en el diseño y cumplimiento de planes. En cuanto a la irresponsabilidad 23% y falta de capacitación 17%, la respuesta deberá contemplarse como la observancia de las funciones que deben cumplir los factores externos, como son los proveedores, puesto que el encuestado no reconocería una incapacidad e irresponsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. Respecto a la rigidez en los procedimientos, el 14% considera que estos entorpecen la fluidez de los trámites.

12.- Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento:

El 18% de los encuestados percibe que la alta dirección no está cumpliendo cabalmente con las funciones que le competen; el 82% piensa

que si viene cumpliendo. Las preguntas de la encuesta han estado referidas al abastecimiento, y si bien es cierto la alta dirección no tiene que ver directamente con tal función, es la responsable de observar los mecanismos para contar con personal idóneo y la reglamentación como para que se cumpla con tan importante función.

Según la ENCUESTA II: A los Instructores

Pregunta 1:

1.- Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados: Según el 58% de los encuestados instructores percibe estar de acuerdo con que se cumple con las solicitudes acorde a los plazos, un 5% de las veces no se llegan a cumplir la atención de sus solicitudes dentro del tiempo establecido, un 37% no tiene idea al respecto. Ello se puede interpretar por que los procesos de requerimientos no se cumplen al no recibir a tiempo lo solicitado, en su mayoría.

Pregunta 2:

2. Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos: El 60% de los instructores encuestados (“de acuerdo”) percibe que conoce el reglamento y disposiciones sobre el trámite de los pedidos. El 25 % no tiene la seguridad de conocer el reglamento, solo piensan creer conocerlo. Un 15% confiesa no conocer el reglamento como debiera, aunque no es su obligación se aclara. Los instructores manifiestan sus necesidades a través de la comunicación verbal con los asistentes o jefes, o mediante correo.

Pregunta 3:

3.- El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real: El 40% está solo “de acuerdo”, generalmente instructores con más años de servicio consideran que conocen los procedimientos administrativos. El 60% de los instructores encuestados no conoce el sistema utilizado, ni cuáles son los procedimientos, o si estos se efectúan en tiempo real.

Pregunta 4:

4.-La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje:

Dado que son los instructores quienes planifican las sesiones de clase y determinan el empleo de medios didácticos la respuesta afirmativa conforma el 97% de los encuestados; se percibe que aun el 3% de instructores no usan o no planifican el uso de medios didácticos, tal vez por la naturaleza de la asignatura a su cargo.

Pregunta 5:

5.- Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI:

El 60% de los Instructores responde estar “muy de acuerdo y de acuerdo” a la afirmación presentada; el 40% muestra no estar tan convencido o en desacuerdo. Esta respuesta se debe a que la mayoría de instructores viene enseñando durante años, por lo que están acostumbrados a trabajar con computadoras del tipo Dual Cuore III, o I3, laptops antiguas, pizarras que utilizan tiza (en algunas aulas aún) y no cuestionan su propio trabajo, es decir se adaptan a las circunstancias. Lo mismo sucede con equipos de mayor antigüedad, pero a los que los instructores están acostumbrados, pero deseando una renovación de corto plazo.

6.- Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar su proceso de enseñanza-aprendizaje:

El 31% responde que las PC's, y proyectores 21% en segundo lugar como los principales para el proceso de enseñanza aprendizaje, 27% de los instructores consideran internet a pesar de ser un servicio, hay que recordar que la conectividad está muy avanzada en estos tiempos. Los equipos especiales solo tienen una evocación del 8%. En líneas generales, los instructores manifiestan la necesidad de contar con activos multimedia para su labor docente.

7.- En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere:

El 22% de los instructores contesta que no se cuenta con instrumentos didácticos apropiados acorde a los avances tecnológicos, mientras que el 78% responde que estar de acuerdo. Muchos instructores tienen dedicación exclusiva a SENATI, pero otros instructores enseñan en otras instituciones o universidades de reciente creación, teniendo experiencia de otras realidades, por lo que no pueden evitar la comparación.

8.- Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje alcanzada en la institución está acorde a las exigencias actuales:

El 58% de los instructores considera que el proceso enseñanza-aprendizaje es excelente y el 37% bueno. Dado que son los instructores quienes imparten las clases, perciben estar brindando una enseñanza de calidad en un 82%. Solo el 5% restante considera una enseñanza regular en general.

9.- Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje:

El 27% reconoce que si cuenta con activos y materiales, a pesar que su modernidad es cuestionable, el 65% indica estar conforme con lo que se le proporciona, mientras que el 8% responde que no. Ello se debe a que algunos activos se encuentran al alcance de los instructores y no sienten la falta de estos, pero la renovación de los mismos se da en un plazo de 02 años a partir de iniciado el trámite, trabajando mientras tanto con lo que se tiene. En áreas donde la obsolescencia llega al límite, si se siente la falta de estos, pues algunos son reparados por un corto periodo de vida útil adicional.

10.- Cuenta a tiempo, con los activos y materiales que le debe proporcionar SENATI para el desarrollo de la actividad académica y didáctica:

El 72% de los Instructores responde que si a la pregunta; el 12% responde que no se cuenta a tiempo, sólo un 17% se encuentra “indeciso” al respecto. Se reitera que hay instructores que siempre han enseñado en la institución en forma exclusiva, y se adaptan, mientras que otro grupo tiene experiencia de dictado en otros centros de enseñanza.

11.- Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI:
El 27% de los instructores concluye que la falta de planificación, es uno de los factores que afectan contar con los recursos solicitados. El 26% considera la irresponsabilidad como factor principal. La falta de dinero queda en un tercer lugar con 25%, aquí se pudiera pensar que la liquidez es un factor muy importante, pero la realidad es que para la institución no lo es. La percepción generalizada se resume en problemas del tipo administrativo. En cuanto a la falta de capacitación 13%, la respuesta deberá entenderse que si existen procedimientos, estos deberán estar al alcance del conocimiento de los encargados de la administración. Respecto a la rigidez en los procedimientos, el 10% considera que estos afectarían el normal desarrollo de los trámites.

12.- Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento:

El 8% de los encuestados percibe que el área logística no está cumpliendo cabalmente con las funciones que le competen; el 75% piensa que si viene cumpliendo. Un 17% duda al respecto, pues un instructor se dedica a su labor docente, y no conoce las funciones de otras áreas.

Según la ENCUESTA III: A los Aprendices

Pregunta 1:

1.- Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados: Según el 25% de los aprendices percibe que si se cumple con las solicitudes acorde a los plazos, un 31% de las veces no se llegan a cumplir la atención de las solicitudes dentro del tiempo establecido. Aquí queda claro que los aprendices desconocen sobre la expedición de pedidos, la idea se encuentra reflejada por las fallas de los activos en el ámbito de las aulas de clases. Un 44% no tiene idea al respecto, lo que es más certero.

Pregunta 2:

2. Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos: Sólo el 8% de los aprendices encuestados percibe conocer el reglamento y disposiciones sobre el trámite de los pedidos. Un 92% afirma no conocer el reglamento, aunque esta no es su obligación. No está en potestad de los aprendices el tramitar solicitudes, pero ante la falta de activos o falla de equipos se quejan a los instructores por ser más cercanos.

Pregunta 3:

3.- El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real: El 97% de los aprendices no conoce el sistema utilizado, y tampoco cuales son los procedimientos, y menos si estos se efectúan en tiempo real.

Pregunta 4:

4.-La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje: De acuerdo a que son los aprendices quienes participan de las sesiones de clase y el empleo de medios didácticos la respuesta afirmativa conforma el 89% de los encuestados; se aprecia que el 11% de aprendices piensan que no se usan o no se planifica el uso de medios didácticos.

Pregunta 5:

5.- Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI:

El 65% de los aprendices responde estar “muy de acuerdo y de acuerdo” a la afirmación presentada; el 23% muestra no estar tan convencido o en desacuerdo. El 12% duda al respecto. Similar al caso de los instructores, la mayoría de aprendices estudian por primera vez en un Instituto superior, siendo esta actividad académica la más cercana a su experiencia, por tanto no tienen punto de referencia para comparar.

6.- Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar su proceso de enseñanza-aprendizaje:

El 31% responde que las PC's, y proyectores 22% en segundo lugar como los principales para el proceso de enseñanza aprendizaje, 20% de los aprendices considera internet como factor importante por la conectividad, pero no necesario para el aprendizaje en aula. Los equipos especiales solo tienen una evocación del 9%. En general, los aprendices tienen conciencia de contar con activos para su educación en el aula.

7.- En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere:

El 47% de los aprendices responde que no se cuenta con instrumentos didácticos apropiados acorde a los avances tecnológicos, mientras que el 53% responde estar de acuerdo o en duda. Se reitera que los aprendices no tienen la experiencia de otros centros de estudio, por lo que opinan de acuerdo a la realidad en que se desenvuelven.

8.- Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje alcanzada en la institución está acorde a las exigencias actuales:

El 20% de los aprendices considera que el proceso enseñanza-aprendizaje es excelente y el 14% bueno. El 66 % restante considera una enseñanza regular a menos en general. Tomamos en cuenta que otros factores como el entorno, el compañerismo, el bienestar, etc. influyen en esta opinión.

9.- Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje:

Sólo un 43% de los aprendices estima que se cuentan con los medios necesarios a utilizarse en clase a pesar que su nivel tecnológico data de algunos años, un 15% duda al respecto, mientras que el 42% responde que no, pues conviven con equipos que no tienen buena iluminación como en el caso de proyectores, o PCs con virus. En el día a día, tanto instructores como aprendices se adaptan a los medios existentes, pero no significa que los problemas se hayan superado.

10.- Cuenta a tiempo, con los activos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad académica y didáctica:

El 38% de los aprendices responde que estar “Muy de acuerdo” y De acuerdo” a la afirmación; el 22% responde que no se cuenta a tiempo, sólo un 41% no está seguro de que responder al respecto. Se reitera que los activos se encuentran en aula, pero eso no significa que estén en perfecto estado de manutención.

11.- Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI:

El 31% de los aprendices asume que la falta de dinero es la causa principal que impide el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje. Un 25% piensa que es la falta de planificación; también la irresponsabilidad se percibe como factor principal en un 27%. En el análisis de la problemática se había determinado que la institución cuenta con suficientes recursos económicos.

12.- Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento:

El 48% de los aprendices encuestados percibe que el área logística no está cumpliendo cabalmente con las funciones que le competen; el 18% piensa que si viene cumpliendo. Un 34% indica que no sabe o no opina; dado que un aprendiz asiste sólo a sus clases, y no conoce las actividades realizadas en otras áreas. Se reitera que si bien es cierto que la alta dirección no se relaciona directamente el área logística, es su responsabilidad de contar con personal idóneo y la reglamentación apropiada como para que se cumpla con tan importante función, con el fin de atender el servicio prestado.

6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS PARA LAS HIPÓTESIS

La presente tesis ha tenido como objetivo principal demostrar cómo se relaciona la Gestión logística con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI, Lima, en 2016.

Para la Hipótesis general

Los resultados de la investigación nos permiten afirmar que la Gestión logística se relaciona de forma considerable y positiva con la Eficiencia académica y didáctica, lo que confirma la hipótesis general, “La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

De acuerdo a lo indicado por **Campos V. (2001)**, el marketing relacional tiene su base en el servicio que percibe el cliente, y en la satisfacción de sus requerimientos, indirectamente la gestión logística contribuye a esa percepción, los resultados indican que hay una relación considerable entre la Gestión Logística y la Eficiencia académica y didáctica, ampliando la dicotomía de ser solo directa o indirecta.

Respecto a los resultados obtenidos al investigar con las Hipótesis secundarias concluimos lo siguiente:

Para la Hipótesis Secundaria 1, los resultados de la investigación nos permiten afirmar que el Procesamiento de pedidos se relaciona de forma

positiva media con la Eficiencia académica y didáctica, lo que confirma la hipótesis específica, “El Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

Según lo indicado por **López Y. (2009)**, por medio del empleo de procedimientos se facilita la descripción detallada de los pasos que deben seguirse para ejecutar ciertas actividades de la manera más eficiente. Estos mecanismos tienden generalmente a establecer rutinas que representan la mejor manera de hacer las cosas, desde el punto de vista del tiempo, esfuerzo y costo. La vital importancia de los procedimientos hace necesario que se describan por escrito, y de ser posible en forma gráfica, que sean revisados periódicamente para evitar deficiencias al desempeñar un trabajo, tramitar documentos, ofrecer un servicio de calidad.

Según lo manifestado por **Campos V. (2001)**, como conclusión final, se puede afirmar que una cadena de suministro, integrada y bien gestionada incrementará el valor de las actividades para todos sus participantes. Se dijo ya que una cadena de suministro, busca, reducir costos, acortar los ciclos del proceso y mejorar la comunicación. Los ciclos optimizados del Procesamiento de pedidos incidirán en una optimización de la Eficiencia académica y didáctica.

Para la Hipótesis Secundaria 2, los resultados de la investigación nos permiten afirmar que los Recursos humanos se relacionan de forma positiva considerable con la eficiencia académica y didáctica, lo que confirma la hipótesis específica, “los Recursos humanos se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

Según **Yuján D. (2014)**, en cuanto a la gestión de los recursos humanos, la organización debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Responsabilidades del personal: La dirección de la función logística debe definir y documentar las responsabilidades de todo el personal asignado al sistema de gestión logística.
- Competencia y formación: La dirección de la función logística debe asegurarse que el personal involucrado en el sistema de gestión logística demuestre su aptitud para efectuar las tareas que se le asignen. Los

Recursos humanos asignados a las diversas etapas del proceso de gestión logística debe contar con la formación, habilidades y competencias propias para desarrollar sus labores, pues además se debe tener en cuenta que manejan los activos de la empresa, lo que significa capital invertido, que luego incidiendo estos en la eficiencia académica y didáctica.

Para la Hipótesis Secundaria 3, los resultados de la investigación nos permiten afirmar que los Sistemas de información se relacionan de forma positiva media con la Eficiencia académica y didáctica, lo que confirma la hipótesis específica, “Los Sistemas de Información se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

Según lo manifestado por **Mansur E. (2004)**, el criterio de gestión sigue siendo departamental con desconsideración de los flujos de información, centrado en la mejora de indicadores evaluadores de la gestión de fábricas y almacenes. Controlar los flujos de información y ponerlos al alcance de los interesados a través de un Sistema de Información, permitirá una mejor atención de los requerimientos educacionales para lograr optimizar la Eficiencia académica y didáctica.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados, queda demostrado estadísticamente que La Gestión logística de la institución de estudio influye significativamente y se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI, resultando muy importante su intervención (directa o indirecta) en las actividades de enseñanza aprendizaje.

Por tanto, la Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

($p=0.00<0.05$; $r = 0,761191$)

2. Estadísticamente se demuestra que la entrega de productos dentro de los plazos solicitados se relacionan (directa o indirectamente) con las actividades de enseñanza aprendizaje, porque el establecimiento de procedimientos normaliza la secuencia detallada que debe seguirse para ejecutar las actividades logísticas de la institución manera más eficiente, resultando muy importante su intervención (directa o indirecta) en las actividades de enseñanza aprendizaje

Por tanto, el Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

($p=0.001<0.05$; $r = 0,523$)

3. Estadísticamente se demuestra que la Idoneidad del personal encargado de efectuar las transacciones logísticas en la institución se relacionan (directa o indirectamente) con las actividades de enseñanza aprendizaje, porque los Recursos humanos asignados a las diversas etapas del proceso de gestión logística tienen la formación, habilidades y competencias propias para desarrollar sus labores, y gestionan los activos de la empresa.

Por tanto, los Recursos Humanos se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

($p=0.003<0.05$; $r = 0,770$)

4. Estadísticamente se demuestra que la sociabilización de la información hacia las áreas pertinentes se relaciona con las actividades de enseñanza aprendizaje, porque canalizar y controlar los flujos de información y ponerlos

al alcance de los interesados a través de un Sistema de Información, permite una mejor atención de los requerimientos educacionales para lograr (en mayor o menor grado) optimizar la Eficiencia académica y didáctica.

Por tanto, los Sistemas de Información se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016”.

($p=0.002<0.05$; $r = 0.535$)

RECOMENDACIONES

- 1- Respecto a la gestión logística en SENATI, es necesario buscar el concurso de los especialistas internos para tal fin, para revisar las directivas, y proponer una mejora que simplifique los procesos, y reduzca sus actividades e instancias que lo conforman, lo que actualmente se percibe como muy burocrático, lo que tendrá por finalidad mejorar la eficiencia académica y didáctica.
- 2- En cuanto al Procesamiento de pedidos, resulta imprescindible la modificación del Reglamento de Organización y Funciones de SENATI, y en las directivas que se refieren a los topes de montos de activos, así como una mejora en el mapa de procesos, lo que influirá en el tiempo de entrega de pedidos, para poder cumplir las actividades de enseñanza aprendizaje.
- 3- Respecto a los Recursos Humanos intervinientes en el proceso logístico, esta alternativa de solución podría implementarse sin necesidad de rotar al personal que se encuentra actualmente en funciones, brindándoles las facilidades y recursos requeridos a los mismos, a fin de que se capaciten una vez definidos los nuevos procesos mejorados.
- 4- En lo que se refiere a los sistemas de Información la gestión logística tiene también por finalidad convertir la información de sus requerimientos, en inventarios que satisfagan los pedidos, por tanto para que esta sea fluida debe invertir en tecnología de la información, de modo tal que abarque a las áreas involucradas. En la actualidad existen muchas aplicaciones que permitirían lograr este control. Los inventarios forman parte de un proceso desequilibrado con un alto costo y la administración de la información mejora el funcionamiento logístico. Al mejorar el contenido y velocidad de la comunicación se reducen tiempos rectores, e incrementan la flexibilidad y sensibilidad de la organización ante las demandas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

BIBLIOGRAFÍA

- Acero, E. Administración de Operaciones Utilizando la Teoría de las Restricciones, Perú
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/acero_ne/Cap2.pdf, 41 pp.
- Acevedo, J.A; Urqiaga, A.J; Gómez, M.I (2001): Gestión de la cadena de suministros. Laboratorio de logística y gestión de la producción. La habana Cuba.
- Acosta, V. (1988). Logística Empresarial Moderna: Concepto y Aplicaciones. Perú, 246 pp.
- Aguiar Perera, María (2002). Cultura y educación en la sociedad de la información, Netbiblo, Coruña, España.
- Amar Rodríguez, Víctor (2006). Nuevas tecnologías y medios de comunicación en la educación, Universidad de Cádiz, España.
- ANUIES (2000). La educación superior para el siglo XXI. Dirección de Servicios Editoriales, México D.F.
- ANUIES-Universidad Pedagógica Nacional (2004). La Innovación en la Educación Superior. Documento estratégico. Dirección de Servicios Editoriales, México D.F.
- Arancibia, Marcelo (2001). Reflexiones en torno a la aplicabilidad pedagógica de la Informática, Revista Estudios Pedagógicos N° 27.
- Arciniegas, H. (1997). Logística y distribución física, elemento de competitividad internacional en Latinoamérica. En: Revista Andina No 148. Pg. 80-87
- Ballou, Ronald H.(2004). "Logística: Administración de la cadena de suministro" .Parte I, Introducción y planeación. Capítulo 1, Logística de los negocios y la cadena de suministros: un tema vital pág. 10. 5ª Edición. Pearson Educación. México 2004.
- Barajas, Mario (2003). Entornos Virtuales de aprendizaje en la Enseñanza Superior, MCGraw Hill Interamericana, Madrid, España.

- Barbera Gregori, Elena (2008). Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en las TIC: Pautas e instrumentos de Análisis, Editorial GRAÓ de IRIF, Barcelona, España.
- Beltrán Llera, Jesús (Psicología de la educación, Editorial Boixareu, Barcelona, España.
- Bernal, Ma. Del Carmen (). Uso de la Tecnología en la Educación: Un Lustró de Unete. Publicaciones Cruz, UNAM, México.
- Boza Carreño, Ángel (2010). Educación, investigación y desarrollo social, Narcea Ediciones, Madrid, España.
- Cabero, Julio (2001). Tecnología educativa: diseño y utilización de medios en la enseñanza, Eduforma, Sevilla, España.
- Cabero Almenara, Julio (2007). Profesor, estamos en el ciberespacio?: Herramientas cuasipresenciales para la formación, Editorial Da Vinci, Sevilla, España.
- Cabero Almenara, Julio (2009). Evaluación de materiales multimedia en red en el espacio europeo de educación superior, Editorial Da Vinci, Sevilla, España.
- Cacheiro G., María (2014). Educación y Tecnología: Estrategias didácticas para la integración de las TIC, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.
- Cacheiro González María Luz (2015) Recursos Tecnológicos en Contextos Educativos, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.
- Calva, José Luis (2007). Educación, ciencia, tecnología y competitividad. Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Cano, E, 1998: Evaluación de la calidad educativa. Madrid: Editorial La Muralla, S.A.
- Castellanos Ramírez, Andrés (2015). Logística Comercial Internacional. ECOE Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
- Cervera, David (2010). Didáctica de la tecnología, Editorial GRAÓ de IRIF, Barcelona, España.
- Cebrián, Manuel (2003). Enseñanza virtual para la innovación universitaria, Narcea Ediciones, Madrid, España

- Coll, César (2008). *Psicología de la educación virtual: aprender y enseñar con las Tecnologías de la Información y la Comunicación*, Ediciones Morata S.L., Madrid, España.
- Corral, Yadira (2008). *Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos*, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo, Valencia, Estado de Carabobo, Venezuela.
- Cruz Limón, Enrique (2012). *Innovación Curricular en las Instituciones de Educación Superior*. Dirección de Servicios Editoriales, ANUIES, Universidad Autónoma de Sinaloa, México.
- De Vries, Wietse (2005). *Calidad, eficiencia y evaluación de la Educación Superior*, Universidad Contemporánea, España.
- Didriksson, Axel (2000). *La universidad del futuro: Relaciones entre la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología*. UNAM, México.
- De Pablo, Juan (1994). *La tecnología educativa en España*, Europa Artes Gráficas, Salamanca, España.
- Díez Martín, Francisco de Asís (2007) *Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios. El caso de la Universidad de Sevilla*, Editorial Dykinson, Sevilla, España.
- Domínguez, J. (1995): *Dirección de operaciones. Aspectos estratégicos en la producción y los servicios*. Editorial McGraw Hill, Madrid.
- Durand, Juan (2006). *La calidad educativa de las universidades tecnológicas: su relevancia, su proceso de formación y sus resultados*, ANUIES, Dirección de Servicios Editoriales, México D.F.
- Epper Rhonda M., Bates Tony (2014). *Enseñar al profesorado cómo utilizar la tecnología: Buenas Prácticas de Instituciones Líderes*. Editorial UOC, Barcelona, España.
- Escudero Serrano, María José (2011). *Gestión Logística y Comercial*. Ediciones Paraninfo, Madrid, España.
- Farro, F. 1999: *Planeamiento estratégico para instituciones educativas de calidad*. Gerencia de centros educativos. Lima.
- FEEP (2000). *Seminario, Bolivia frente a los desafíos del siglo XXI: desarrollo humano y competitividad: exposiciones, conferencias y documentos*, Federación de Entidades Empresariales Privadas, Cochabamba, Bolivia.

- García Cuevas, José Luis (2015). Los Indicadores Actuales de la Eficiencia Académica: Necesidad de su perfeccionamiento, Pedagogía Universitaria, Dirección de Posgrado, Ministerio de Educación Superior, Cuba.
- García Del Portal, Jesús (1998). Aportes para la Educación Superior Comparada, Universidad Central de Venezuela, Ed. Litopar, Caracas, Venezuela.
- Giménez A, Elena (2005). Modelos de desarrollo, explotación y análisis de calidad para la elaboración del Multimedia Educativo, Series Informe CNICE, Ministerio de Educación y Ciencia, Navarra, España.
- Goig Martínez, Rosa María (2014). Formación del Profesorado en la Sociedad Digital. Investigación, Innovación y Recursos Didácticos, Universidad Nacional de educación a distancia, Madrid, España.
- Goldratt, E. y Cox, J. (1992). La Meta. México, Ediciones Castillo, S.A de C.V.
- Goldratt, E. y Fox, R. (1993). La Carrera. México, Ediciones Castillo, S.A de C.V.
- Goldratt, E. (2001). No fue la Suerte. México, Ediciones Castillo, S.A de C.V, 549 pp.
- Hanna, D. (2002). La enseñanza universitaria en la era digital, Editorial Octaedro, Barcelona, España.
- Heizer, J. (1998). Dirección de la Producción: Decisiones Estratégicas. Prentice Hall; 1998, 576 pp.
- Ibarra Colado, Eduardo (1993). La Universidad ante el espejo de la excelencia: enjuegos organizaciones, Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Jaramillo, Hernán (2005). Hacia un Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Centro Editorial Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Juárez Ramírez, Jazmín (2014). Diseño de un ambiente de aprendizaje basado en web para la enseñanza de las matemáticas en Ingeniería, Ediciones Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Lacalle, Guillermo (2013). Gestión Logística y Comercial. Editorial Editex, Madrid, España.
- Lacruz Alcocer, Miguel (2002). Nuevas tecnologías para futuros docentes, Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha, Cuenca, España.

- La Llave León, Osmel (2012). Investigación estudiantil y eficiencia educativa: La relación entre investigación, nuevas tecnologías y eficiencia, Editorial Académica Española, Madrid, España.
- Martínez Cabrera, Marcelino (2003). La Medición de la eficiencia en las instituciones de educación superior, Fundación BVV, Madrid, España.
- Martínez Sánchez Francisco, Prendes Espinosa María Paz (2004). Nuevas tecnologías y educación. Pearson Educación, Universidad de Murcia, España.
- Mazorco Irureta, Graciela (2004). Educación y saber andino: una mirada a la educación superior desde el sentimiento de la unidad, BPR Publishers, Lima, Perú.
- Medina, Sara (2013). Políticas y educación: La construcción de un destino, Ediciones Díaz Santos, Universidad Autónoma de México, México.
- Misas Arango, Gabriel (2004). La educación superior en Colombia: análisis y estrategias para su desarrollo. Universidad Nacional de Colombia, Uniblos, Bogotá, Colombia.
- Moncallo R., Nidia J. (2011). Rol del estudiante y el profesor con nuevas estrategias de enseñanza para el aprendizaje colaborativo en Entornos Virtuales, Ediciones Universidad de Salamanca, Salamanca, España.
- Monterroso, Elda (2000). La Gestión del Abastecimiento. Universidad Nacional de Luján, Argentina.
<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/abastecimiento.pdf>
- Pérez, R. López, F. Peralta, D. y Municio, P. (2001) Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación. Madrid: Narcea. S.A. Ediciones.
- Melgar Carrillo, Luis (2015). El Arte De Enseñar, Bloomington, Estados Unidos.
- Mora García, L. Aníbal (2007). Indicadores de la Gestión Logística. Ecoediciones, Colombia.
- Mora García, L. Aníbal (2016). Gestión Logística Integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Ecoe Ediciones, Colombia.
- Piscoya Hermoza, Luis (2007). Ranking universitario en el Perú: estudio piloto, ANR, Lima, Perú.
- Rafael Toro, Rafael (2012). Gestión interna de la calidad en las instituciones de Educación Superior. RIL Editores, Santiago, Chile.

- Ramírez Reynoso, Braulio (2003). Organización Académica y Administrativa de las instituciones públicas de Educación Superior: derecho de la educación y de la autonomía, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Ricardo Barreto, Carmen (2017). Las TIC en educación superior: Experiencias de innovación, Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia.
- Rivero, Pilar (2010). Didáctica de la historia y multimedia expositiva, Editorial GRAÓ de IRIF, Barcelona, España.
- Rodino, Ana ().Medios Audiovisuales y su uso en la Enseñanza a Distancia, Editorial Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- Rodríguez Illera, José Luis (2003). Tecnologías multimedia para la enseñanza y aprendizaje en la universidad: El Proyecto Team, Editions de la Universitat de Barcelona, Barcelona, España.
- Ruiz Velasco, Enrique. (2013). Tecnologías de la información y la comunicación para la innovación educativa, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Saegh, Ariel (2012). Educación superior II: Tensiones y debates en torno a una transformación necesaria, Volumen 2. REUN, Argentina.
- Sánchez Rodríguez, José (2013). Recursos didácticos y tecnológicos en educación, Editorial Síntesis, Universidad de Málaga, Málaga, España.
- Sancho, Juana (2006). Tecnologías para transformar la Educación. Ediciones Akal, Universidad Internacional de Andalucía, España.
- Santos, Clara (2015). Didáctica actual para la Enseñanza Superior, Editorial ACCI, Barcelona, España.
- Senlle Andrés y Gutierrez, Nilda, 2005: Calidad en los servicios educativos. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Soto, M. (2003). Modelo de Gestión de Compras. Facultad de Ingeniería Industrial y de sistemas, Universidad Nacional de Ingeniería, Perú, 49 pp.
- Tezanos, J.F. (2004). La Sociedad dividida. Estructuras de clases y desigualdades en las Sociedades Tecnológicas. Biblioteca nueva, Madrid, España.
- Valarino, Elizabeth (1997). Tesis a tiempo, Ed. Equinoccio, Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela.

- Vargas Guillén, Germán (2006). Filosofía, Pedagogía, Tecnología, Editorial San Pablo, Bogotá, Colombia.
- Vargas, Gustavo (2008). Diseño de un Sistema logístico de abastecimiento para la gerencia de red de una empresa de telecomunicaciones utilizando la teoría de las Restricciones, Tesis PUCP, Lima, Perú.
- Wietse de Vries (2005). Calidad, eficiencia y evaluación de la Educación Superior. Gesbiblo S.L. España.
- Yuiján, Dora (2014). "Mejora del Área de Logística Mediante la Implementación de Lean Six Sigma en Una Empresa Comercial", Tesis UNMSM, Lima, Perú.
- Zarzar Charur, Carlos (2001). La Didáctica Grupal, Editorial Progreso, México D.F.
- Zurla, P. (2001). Nuevas tecnologías, estrategias de redes y economías locales, Sociología del trabajo, n° extraordinario pp 153-165.

DIRECCIONES ELECTRÒNICAS

Ballesteros, 2010, p.356

http://books.google.com/books?id=MjW05eOTxqQC&pg=PA356&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=KwGxTdD1GdOE0QH7yZWGCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CDgQ6AEwAjgU#v=onepage&q&f=false

Casanovas & Cuatrecasas, 2012, p.11)

http://books.google.com/books?id=o9PO4afIPpQC&pg=PA14&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=J_mwTbq7FKrg0gGFzNX1CA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CDMQ6AEwADgK#v=onepage&q&f=false

Cedeño, Lolimar.2010. Implementación de un Sistema Automatizado que optimice la Gestión de los Procesos Administrativos del Área Servicios Médicos de la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, 2010.

Definición ABC (2007-2014) Enciclopedia virtual ABC. [Versión electrónica]. Madrid, España: Enciclopedia ABC.,
<http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php>)

Distribución normal y Likert.

<http://www.eumed.net/libros/2009b/543/Test%20de%20Kolmogorov%20Smirnov.htm>

García Cuevas, José Luis, s/f. Los indicadores actuales de la eficiencia académica: necesidad de su perfeccionamiento,

(<http://cvi.mes.edu.cu/peduniv/index.php/peduniv/article/view/690>)

Heredia, 2013, p.103

http://books.google.com/books?id=yhRwMqrBdXoC&pg=PA100&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=q-OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=6&ved=0CE8Q6AEwBQ#v=onepage&q&f=false

Naranjo C.,2010.

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1572/1/131%20Ing.pdf>

Paus Cos & De Navascués, 1998, p.3

http://books.google.com/books?id=dxTImJ4ipCMC&pg=PA55&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=q-OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=7&ved=0CFQQ6AEwBg#v=onepage&q&f=false

Pico, Angel, UC Andrés Bello, 2002. Análisis y diseño de un sistema de información gerencial para el control de los procesos administrativos: caso Unidad Educativa Colegio Cristo Rey)

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1839.pdf>

Revista de Ciencias Sociales, 2011, p287. (Cuesta, Armando, *Gestión de recursos humanos y del conocimiento: una tecnología de diagnóstico, planificación y control de gestión estratégica-*
<http://www.redalyc.org/html/280/28022757008/>)

Rivero, Pilar, 2009.

(La eficiencia didáctica en el aprendizaje de la Historia en 1º de ESO.

Rivero Gracia, Pilar.

diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/41458/1/PRG_TESIS.pdf)

Rodríguez, Katia, 2015.

([http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000300014)

[28742015000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000300014))

Sáenz, Lucía, 2011, p.09. Sáenz Hernández, Lucía, “Diseño de un Sistema de Información Logístico”, Instituto Politécnico Nacional, México 2011)

Serra, 2000, p.13. [http://books.google.com/books?id=n-](http://books.google.com/books?id=n-qkIVoHP7UC&pg=PA85&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CEAQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false)

[qkIVoHP7UC&pg=PA85&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=](http://books.google.com/books?id=n-qkIVoHP7UC&pg=PA85&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CEAQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false)

[q-](http://books.google.com/books?id=n-qkIVoHP7UC&pg=PA85&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CEAQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false)

[OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&](http://books.google.com/books?id=n-qkIVoHP7UC&pg=PA85&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CEAQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false)

[ved=0CEAQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?id=n-qkIVoHP7UC&pg=PA85&dq=definicion+de+gestion+logistica&hl=es&ei=OwTYjPI8aRgQfF6eDwCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3&ved=0CEAQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false)

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Consistencia

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
	PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
La Gestión Logística como factor de eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016	¿De qué manera la Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?	Demostrar cómo se relaciona la Gestión logística con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI.	La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016	Variable 1: La Gestión logística Dimensiones V1: -Procesamiento de pedidos -Recursos humanos -Sistema de información Variable 2: Eficiencia académica y didáctica Dimensiones V2: -Eficiencia académica -Eficiencia didáctica	Enfoque cuantitativo Tipo de Investigación: Sustantiva Nivel de la investigación: Descriptivo Método: Inductivo Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional Población: 650 individuos Muestra: 242 individuos Técnicas de procesamiento de datos: Análisis Cuantitativo
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS		
	PE 1: ¿De qué manera el Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?	OB 1: Demostrar cómo se relaciona el Procesamiento de pedidos con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI.	H1: El Procesamiento de pedidos se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016		
	PE 2: ¿De qué manera los Recursos humanos se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?	OB 2: Demostrar cómo se relacionan los Recursos humanos con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI	H2: Los Recursos humanos se relacionan con la de Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016		
	PE 3: ¿De qué manera los sistemas de Información se relacionan con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016?	OB 3: Demostrar cómo se relacionan los Sistemas de información con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI.	H3: Los Sistemas de Información se relacionan con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016		

ANEXO 02: Instrumentos de Recolección de Datos

Esquema de ENCUESTA: Administrativos-Instructores-Aprendices

1.- Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

2.- Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

3.- El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

4.-La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

5.- Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

6.- Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar su proceso de enseñanza-aprendizaje:

a) PC	
b) Multimedia	
c) Internet	
d) Mobiliario	
e) Máquinas y Equipos	

7.- En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

8.- Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje en la institución está acorde a las exigencias actuales:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

9.- Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

10.- Cuenta a tiempo, con los activos y materiales necesarios que le debe proporcionar SENATI para el desarrollo de la actividad académica y didáctica:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

11.- Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI:

a) Falta de Planificación	
b) Irresponsabilidad	
c) Falta de dinero	
d) Falta de capacitación	
e) Procedimientos rígidos.	

12.- Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento:

a) Muy de acuerdo	
b) De acuerdo	
c) Indeciso	
d) En desacuerdo	
e) Muy en desacuerdo	

ANEXO 03: Matriz de Operacionalización de Variables y Relación de Preguntas

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Gestión Logística	Procesamiento de pedidos	Entrega de productos dentro de la fecha solicitada	Las solicitudes de pedidos se cumplen dentro de los plazos solicitados:
	Recursos Humanos	Idoneidad del personal encargado de efectuar las transacciones	Conoce el reglamento para cumplir con el requerimiento de pedidos:
	Sistemas de información	Socialización de la información hacia las áreas pertinentes	El sistema de información utilizado permite el conocimiento de un pedido a todas las áreas involucradas en tiempo real:
Eficiencia Académica y didáctica	Eficiencia Académica	Planificación de la clase	La planificación de sesión de clase, incluye regularmente medios didácticos para la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje:
		Ejecución de la clase	Los activos que proporciona SENATI resumen los requisitos pedagógicos y técnicos que hacen más viable el proceso de instrucción-aprendizaje a los participantes en SENATI:
			Mencione los recursos disponibles que cuenta SENATI para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje:
	Evaluación de la clase	En el contexto de la modernidad de los activos, considera que estos están actualizados y vigentes para los avances tecnológicos de nuestros tiempos, en lo que a capacitación se refiere:	
	Eficiencia didáctica	Calidad del Proceso Enseñanza-aprendizaje.	Considera que la calidad del proceso enseñanza aprendizaje alcanzada en la institución está acorde a las exigencias actuales
			Considera que SENATI tiene instrumentos didácticos en calidad, en cantidad y actualizados para cumplir con el proceso de enseñanza aprendizaje:
Cuenta a tiempo, con los activos y materiales que le debe proporcionar SENATI para el desarrollo de la actividad académica y didáctica:			
Si así lo considera, indique Ud. a que se debe la falta de implementación logística en lo académico, que viene impidiendo el normal desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, y los objetivos de SENATI:			
		Considera que el área logística que reporta directamente a la alta dirección viene cumpliendo a cabalidad las funciones que le competen, en cuanto al abastecimiento:	

ANEXO 04: Resultados de la Encuesta piloto o Pre test

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PILOTO PARA LA APLICACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH

PERSONAS	PREG. 01	PREG. 02	PREG. 03	PREG. 04	PREG. 05	PREG. 07	PREG. 08	PREG. 09	PREG. 10	PREG. 12	TOTAL	
1	5	5	2	5	3	5	4	3	2	5	39	
2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	2	36	
4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	41	
5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	42	
6	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	36	
7	4	3	2	5	4	3	1	1	3	3	29	
8	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
9	4	4	4	3	4	3	5	3	4	2	36	
10	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
11	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
12	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	38	
13	3	3	3	4	5	1	5	4	5	4	37	
14	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	41	
15	4	4	3	4	3	1	4	4	4	1	32	
16	3	3	3	4	5	1	5	4	5	4	37	
17	5	3	1	4	4	4	2	5	4	2	34	
18	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	38	
19	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	19	
20	3	2	2	5	4	4	5	4	4	1	34	
											VARIANZA TOTAL	50.37

MEDIA	3.60	3.45	2.75	3.95	3.45	2.80	3.80	3.50	3.65	2.60	
VARIANZA	0.78	1.00	0.62	0.58	1.73	1.85	2.59	1.11	0.56	2.15	12.97

ALFA DE CRONBACH	0.82
-------------------------	-------------

ANEXO 05: Modelo de Matriz de Validación por Juicio de Expertos - Resultados

MATRIZ DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante:	
1.2 Cargo e institución donde labora:	
1.3 Nombre del instrumento sujeto a evaluación:	ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA LA PROPUESTA "LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI 2016"
1.4 Autor del instrumento:	BACH. PEDRO PAUL MONZÓN DUEÑAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	El lenguaje del instrumento se presenta en forma clara.																				
2. OBJETIVIDAD	El instrumento es expresado para ser medible en cuanto a la "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
3. ACTUALIDAD	El instrumento muestra contenidos de actualidad social y tecnológica.																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos del instrumento.																				
5. SUFICIENCIA	El instrumento comprende aspectos de cantidad y calidad suficientes.																				
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento es apropiado para determinar la relación de "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
7. CONSISTENCIA	El instrumento se basa en aspectos teóricos y científicos de la propuesta "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento son coherentes con la matriz propuesta.																				
9. METODOLOGÍA	El instrumento muestra una estrategia metodológica que responde al propósito de investigación.																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: VALIDACIÓN CUANTITATIVA

Lima, de del 2017

VALIDACIÓN CUALITATIVA

DNI:		FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante:	DR. JOSÉ CARLOS SIPIRAN GALLEGOS
1.2 Cargo e institución donde labora:	DTC-ALAS PERUANAS
1.3 Nombre del instrumento sujeto a evaluación:	ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA LA PROPUESTA "LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI 2016"
1.4 Autor del instrumento:	BACH. PEDRO PAUL MONZÓN DUEÑAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	El lenguaje del instrumento se presenta en forma clara.																				
2. OBJETIVIDAD	El instrumento es expresado para ser medible en cuanto a la "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
3. ACTUALIDAD	El instrumento muestra contenidos de actualidad social y tecnológica.																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos del instrumento.																				
5. SUFICIENCIA	El instrumento comprende aspectos de cantidad y calidad suficientes.																				
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento es apropiado para determinar la relación de "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
7. CONSISTENCIA	El instrumento se basa en aspectos teóricos y científicos de la propuesta "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento son coherentes con la matriz propuesta.																				
9. METODOLOGÍA	El instrumento muestra una estrategia metodológica que responde al propósito de investigación.																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es sencillo y claro, fácil de entender, apropiado a los objetivos del estudio.


IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: VALIDACIÓN CUANTITATIVA

Lima, 15 de ABRIL del 2017

85.00

VALIDACIÓN CUALITATIVA

EXCELENTE

DR. JOSÉ CARLOS SIPIRAN GALLEGOS		 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI:	06026051	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante:	DR. JAIME SALAZAR MONTENEGRO
1.2 Cargo e institución donde labora:	DTC-UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
1.3 Nombre del instrumento sujeto a evaluación:	ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA LA PROPUESTA "LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI 2016"
1.4 Autor del instrumento:	BACH. PEDRO PAUL MONZÓN DUEÑAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	El lenguaje del instrumento se presenta en forma clara.																				
2. OBJETIVIDAD	El instrumento es expresado para ser medible en cuanto a la "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
3. ACTUALIDAD	El instrumento muestra contenidos de actualidad social y tecnológica.																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos del instrumento.																				
5. SUFICIENCIA	El instrumento comprende aspectos de cantidad y calidad suficientes.																				
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento es apropiado para determinar la relación de "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
7. CONSISTENCIA	El instrumento se basa en aspectos teóricos y científicos de la propuesta "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento son coherentes con la matriz propuesta.																				
9. METODOLOGÍA	El instrumento muestra una estrategia metodológica que responde al propósito de investigación.																				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Los resultados que se obtendrán contribuirán a entender la importancia de la logística para una institución educativa.

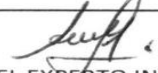
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: VALIDACIÓN CUANTITATIVA

Lima, 11 de ABRIL del 2017

87.44

VALIDACIÓN CUALITATIVA

EXCELENTE

JAIME SALAZAR MONTENEGRO		 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNI:	09351134	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante:	MG. MANUEL GUILLERMO NARRO ANDRADE
1.2 Cargo e institución donde labora:	DTC-UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
1.3 Nombre del instrumento sujeto a evaluación:	ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA LA PROPUESTA "LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI 2016"
1.4 Autor del instrumento:	BACH. PEDRO PAUL MONZÓN DUEÑAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE														
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100														
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96											
1. CLARIDAD	El lenguaje del instrumento se presenta en forma clara.																			85												
2. OBJETIVIDAD	El instrumento es expresado para ser medible en cuanto a la "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																						80									
3. ACTUALIDAD	El instrumento muestra contenidos de actualidad social y tecnológica.																									85						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos del instrumento.																										87					
5. SUFICIENCIA	El instrumento comprende aspectos de cantidad y calidad suficientes.																											83				
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento es apropiado para determinar la relación de "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																												90			
7. CONSISTENCIA	El instrumento se basa en aspectos teóricos y científicos de la propuesta "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																													85		
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento son coherentes con la matriz propuesta.																													80		
9. METODOLOGÍA	El instrumento muestra una estrategia metodológica que responde al propósito de investigación.																														85	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado universidades e institutos educativos similares.

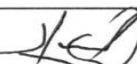
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: VALIDACIÓN CUANTITATIVA

Lima, 12 de ABRIL del 2017

84.44

VALIDACIÓN CUALITATIVA

EXCELENTE

<i>MANUEL NARRO ANDRADE</i>		
DNI:	16795595	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante:	MG. LUIS ENRIQUE RAMIREZ PACHECO
1.2 Cargo e institución donde labora:	COORDINADOR FIA-UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
1.3 Nombre del instrumento sujeto a evaluación:	ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA LA PROPUESTA "LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI 2016"
1.4 Autor del instrumento:	BACH. PEDRO PAUL MONZÓN DUEÑAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	El lenguaje del instrumento se presenta en forma clara.																			87		
2. OBJETIVIDAD	El instrumento es expresado para ser medible en cuanto a la "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																			80		
3. ACTUALIDAD	El instrumento muestra contenidos de actualidad social y tecnológica.																				85	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos del instrumento.																				85	
5. SUFICIENCIA	El instrumento comprende aspectos de cantidad y calidad suficientes.																					90
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento es apropiado para determinar la relación de "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																				85	
7. CONSISTENCIA	El instrumento se basa en aspectos teóricos y científicos de la propuesta "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																					90
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento son coherentes con la matriz propuesta.																			80		
9. METODOLOGÍA	El instrumento muestra una estrategia metodológica que responde al propósito de investigación.																					92

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es pertinente al estudio realizado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: VALIDACIÓN CUANTITATIVA

Lima, 14 de abril del 2017

86.00

VALIDACIÓN CUALITATIVA

EXCELENTE

Mg. Luis Ramirez Pacheco

DNI: 09468263


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

MATRIZ DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del informante:	MG. ELVIS HENRY GUZMÁN AQUIJE
1.2 Cargo e institución donde labora:	DTC-UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
1.3 Nombre del instrumento sujeto a evaluación:	ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN PARA LA PROPUESTA "LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI 2016"
1.4 Autor del instrumento:	BACH. PEDRO PAUL MONZÓN DUEÑAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE					
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. CLARIDAD	El lenguaje del instrumento se presenta en forma clara.																			85			
2. OBJETIVIDAD	El instrumento es expresado para ser medible en cuanto a la "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																			85			
3. ACTUALIDAD	El instrumento muestra contenidos de actualidad social y tecnológica.																					80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en la presentación de los ítems respectivos del instrumento.																					85	
5. SUFICIENCIA	El instrumento comprende aspectos de cantidad y calidad suficientes.																					80	
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento es apropiado para determinar la relación de "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																					75	
7. CONSISTENCIA	El instrumento se basa en aspectos teóricos y científicos de la propuesta "La Gestión Logística como Factor de Eficiencia Académica y Didáctica"																					75	
8. COHERENCIA	Los ítems del instrumento son coherentes con la matriz propuesta.																					80	
9. METODOLOGÍA	El instrumento muestra una estrategia metodológica que responde al propósito de investigación.																					85	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

En los ítems se ha considerado la matriz de operacionalización de las variables mostradas.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: VALIDACIÓN CUANTITATIVA

Lima, ... 10 de ... Abril del 2017

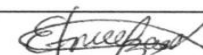
81.11

VALIDACIÓN CUALITATIVA

EXCELENTE

Mg. JNG. ELVIS GUZMÁN AQUIJE

DNI: 07525958



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

ANEXO 06: Tabulación Estadística en MINITAB 17 - Resultados

Hipótesis General

H1: La Gestión logística se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 (Hipótesis alternativa)

H0: La Gestión logística no se relaciona con la Eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016 (Hipótesis nula)

18/08/2018 01:10:16 p.m.

Welcome to Minitab, press F1 for help.

Spearman Rho: X, Y

Spearman rho for X and Y = 0.761
P-Value = 0.000

Tabulated Statistics: X, Y

Rows: X Columns: Y

	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	3
0	31	32	33															
3		2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0															
4		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0															
5		2	6	9	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
0	0	0	0															
6		0	0	0	3	3	3	2	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0
0	0	0	0															
7		0	0	0	0	0	1	3	1	0	2	1	2	1	0	0	0	0
0	0	0	0															
8		0	0	0	0	0	0	1	5	0	2	0	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0															
9		0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	2	2	12	3	12	2	2
0	2	0	0															
10		0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	11	7	1	3	0	0
0	0	1	0															
11		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	7	1	2	2
8	7	6	5															
12		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	15	8	14	14
5	8	2	3															
All	5	6	10	5	3	3	3	8	14	5	12	9	19	22	27	25	19	1
3	17	9	8															

All

3	3
4	1
5	23
6	19
7	11
8	13
9	45
10	27
11	41
12	59
All	242

Cell Contents: Count

Pearsons r 0.840301
Spearman rho 0.761191

Hipótesis Secundaria 1:

H1: El procesamiento de pedidos se relaciona con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

H0: El procesamiento de pedidos no se relaciona con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

18/08/2018 02:52:05 p.m.

Welcome to Minitab, press F1 for help.

Spearman Rho: X, Y

Spearman rho for X and Y = 0.523

P-Value = 0.000

Tabulated Statistics: X, Y

Rows: X Columns: Y

		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	3
0	31	32	33																
1		3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0																
2		2	6	9	5	3	3	2	4	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
0	0	0	0																
3		0	0	0	0	0	0	1	2	6	3	8	7	7	9	2	12	3	
6	5	3	5																
4		0	0	0	0	0	0	0	2	8	2	3	2	10	13	20	12	16	
6	12	6	2																
5		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	
1	0	0	1																
All		5	6	10	5	3	3	3	8	14	5	12	9	19	22	27	25	19	1
3	17	9	8																

All

1	4
2	37
3	79
4	114
5	8
All	242

Cell Contents: Count

Pearsons r 0.664880

Spearman rho 0.523010

Hipótesis Secundaria 2:

H2: Los recursos humanos se relacionan con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

H0: Los recursos humanos no se relacionan con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

18/08/2018 02:57:46 p.m.

Welcome to Minitab, press F1 for help.

Spearman Rho: X, Y

Spearman rho for X and Y = 0.770
P-Value = 0.000

Tabulated Statistics: X, Y

Rows: X Columns: Y

		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	3
0	31	32	33																
1		5	6	10	2	0	0	1	4	3	2	0	1	2	0	0	0	0	
0	0	0	0																
2		0	0	0	3	3	3	2	4	5	0	5	1	3	5	0	1	0	
0	0	0	0																
3		0	0	0	0	0	0	0	0	6	3	1	2	12	16	5	15	3	
0	2	1	0																
4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	2	1	14	3	4	1
1	8	6	6																
5		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	6	12	
2	7	2	2																
All		5	6	10	5	3	3	3	8	14	5	12	9	19	22	27	25	19	1
3	17	9	8																

	All
1	36
2	35
3	66
4	66
5	39
All	242

Cell Contents: Count

Pearsons r 0.792024
Spearman rho 0.770497

Hipótesis Secundaria 3:

H3: Los sistemas de Información se relacionan con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

H0: Los sistemas de Información no se relacionan con la eficiencia académica y didáctica en SENATI 2016

18/08/2018 03:00:58 p.m.

Welcome to Minitab, press F1 for help.

Spearman Rho: X, Y

Spearman rho for X and Y = 0.606
P-Value = 0.000

Tabulated Statistics: X, Y

Rows: X Columns: Y

	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	29	3
0	31	32	33															
1		2	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0															
2		3	6	9	5	3	3	2	3	10	4	4	2	4	6	8	4	2
0	0	0	0															
3		0	0	0	0	0	0	1	3	4	1	6	4	13	12	12	17	14
5	13	6	3															
4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	2	4	7	4	3	
8	4	3	5															
All		5	6	10	5	3	3	3	8	14	5	12	9	19	22	27	25	19
3	17	9	8															1

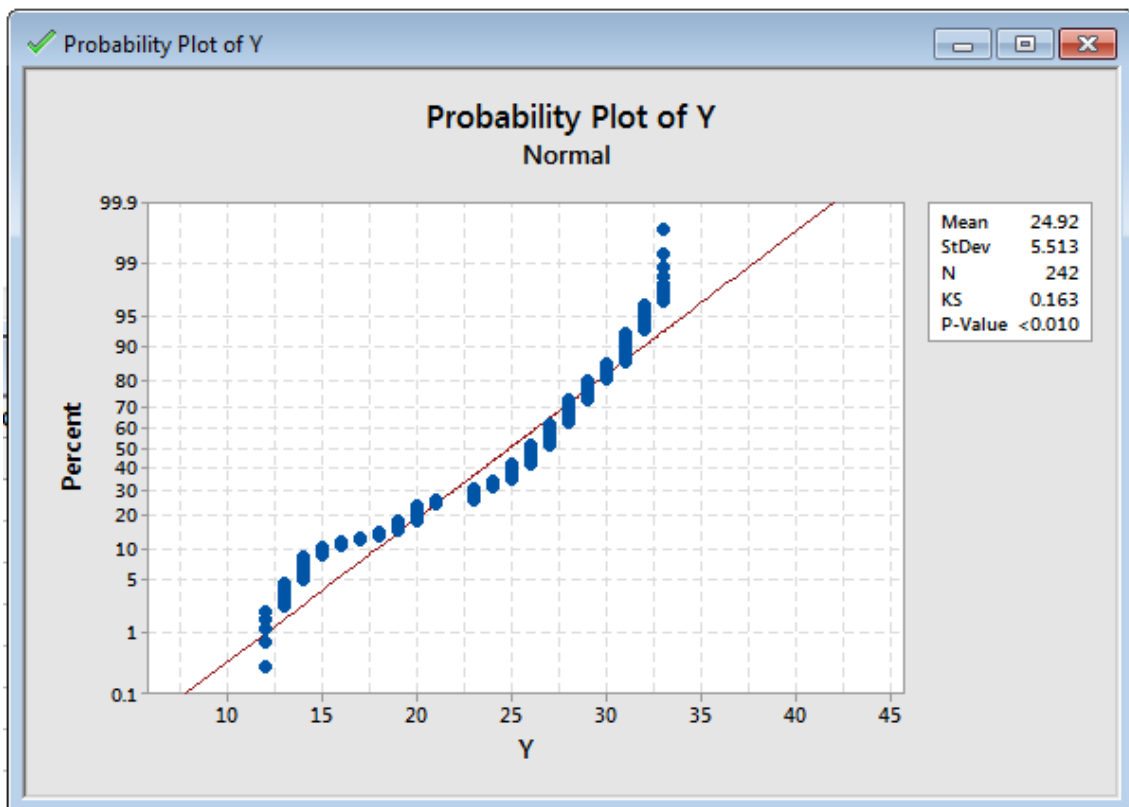
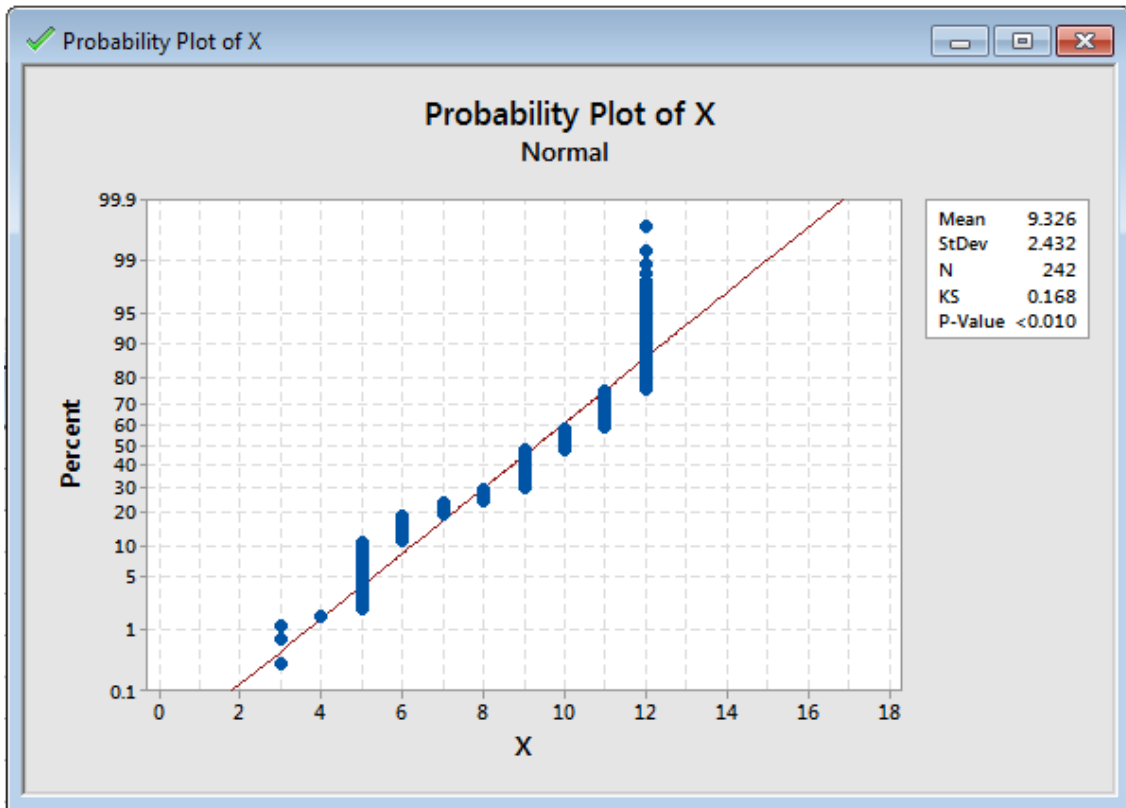
All

1	5
2	78
3	114
4	45
All	242

Cell Contents: Count

Pearsons r 0.629844
Spearman rho 0.606312

ANEXO 7: Prueba de Distribución Normal en MINITAB 17 – Kolmogorov-Smirnov para la variable X, y para la variable Y.



ANEXO 08: Consentimiento informado.

Exención del consentimiento informado

El consentimiento informado es un documento de autorización que, de conformidad con la normativa legal vigente y las pautas de ética de la investigación, se aplica y solicita a los participantes para todos los proyectos de investigación que impliquen por ejemplo actuaciones médicas con seres humanos, sus muestras biológicas, historial médico y/o sus datos personales, o intervención de su privacidad en una situación de índole legal, requiriendo su consentimiento expreso para el tratamiento de la información.

Para el caso de la presente tesis, esta se enmarca en el campo de la administración y gestión de empresas, sin requerir información médica alguna, y dado que la información proporcionada por los participantes es anónima, por tanto no vulnera los principios éticos y legales, ni de confidencialidad de los intervinientes, quedando exenta de consentimiento informado alguno, siendo los objetivos del estudio explicados a los grupos previo a la aplicación de las encuestas.

ANEXO 09: Declaratoria de Autenticidad de



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO

Yo, MONZÓN DUEÑAS PEDRO PAUL, identificado con DNI 06109412 alumno inscrito en la Escuela de pos Grado, perteneciente a la Universidad Alas Peruanas,

DECLARO

Ser el único autor de la tesis titulada "LA GESTIÓN LOGÍSTICA COMO FACTOR DE EFICIENCIA ACADÉMICA Y DIDÁCTICA EN SENATI 2016" entregada para obtener el título académico de Maestro en Administración de Empresas, y que tal tesis no ha sido propuesta ni total ni parcialmente para obtención de un título o grado académico en ninguna otra universidad nacional o internacional, ni ha sido publicada anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto a su originalidad, ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

Declaro, además, que el archivo en formato WORD y PDF entregado en CD corresponde exactamente al contenido impreso que presento junto al mismo.

Por último, declaro que soy conocedor de las sanciones que hubieran de imponerse, en caso de infringir las leyes sobre originalidad y declaración jurada, en forma intencional, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades.

Firma

Lima, 17 de enero del 2017

