



# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE ACONDICIONADO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR LOGÍSTICO DEL DISTRITO DE LURIGANCHO – CHOSICA, LIMA EN EL 2020”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

**Autor:**

Jefferson Luis Martinez Manrique

**Asesor:**

Mg. Cristian Joel Martinez Agama

Lima - Perú

2020

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Cristian Joel Martínez Agama, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Martínez Manrique, Jefferson Luis

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Indicadores de Gestión del Área de Acondicionado en la empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima 2020” para aspirar al título profesional de: *Licenciado en Administración* por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.



---

Mg. Cristian Joel Martínez Agama

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Martinez Manrique, Jefferson Luis para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “Indicadores de Gestión del Área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima 2020”.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## **DEDICATORIA**

A mis padres y Mamita Concho.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la salud, la vida y siempre acompañarme en cada objetivo propuesto.

## **Contenido**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS</b> | <b>2</b>  |
| <b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>DEDICATORIA</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b>                                  | <b>5</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>RESUMEN</b>   | <b>9</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>                        | <b>10</b> |
| <b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>                        | <b>31</b> |
| <b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>                        | <b>39</b> |
| <b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>           | <b>70</b> |
| <b>REFERENCIAS</b>                                     | <b>80</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>84</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Tabla de Nombres de Validadores.....                          | 33 |
| <b>Tabla 2</b> Nivel de Confiabilidad Obtenido Según Método de Cronbach..... | 33 |
| <b>Tabla 3</b> Matriz de Consistencia de la Tesis .....                      | 36 |
| <b>Tabla 4</b> Operacionalización de la Variable.....                        | 37 |
| <b>Tabla 5</b> Hallazgos de la Dimensión - Validez en el tiempo. ....        | 66 |
| <b>Tabla 6</b> Hallazgos de la Dimensión – Simplicidad. ....                 | 67 |
| <b>Tabla 7</b> Hallazgos de la Dimensión - Participación del usuario. ....   | 68 |
| <b>Tabla 8</b> Hallazgos de la variable "Indicadores de gestión" .....       | 69 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1.</b> Cronograma de Actividades del Desarrollo de la Tesis .....  | 38 |
| <b>Figura 2.</b> La empresa Cuenta con un Histórico de Indicadores de Gestión .....  | 39 |
| <b>Figura 3.</b> El Área Utiliza la Información de Indicadores de Gestión de Años Anteriores.....  | 40 |
| <b>Figura 4.</b> Se Enfatiza en el Correcto Almacenamiento de la Data para los Indicadores de Gestión.....   | 41 |
| <b>Figura 5.</b> El Área Presenta los Indicadores Obtenidos en las Auditorías Internas y/o Externas.....   | 42 |
| <b>Figura 6.</b> ¿Los Indicadores de Gestión Presentados en las Auditorías Presentan no Conformidades?.....  | 43 |
| <b>Figura 7.</b> El Área de Acondicionado Emplea los Indicadores de Gestión Para las Mejoras Operativas .....  | 44 |
| <b>Figura 8.</b> La Empresa Hace el Uso Correcto de los Indicadores de Gestión. ....   | 45 |
| <b>Figura 9.</b> ¿Los Formatos Físicos son Sencillos de Registrar en los Formatos Virtuales Correspondientes?.....                                     | 46 |
| <b>Figura 10.</b> ¿El Resultado Final de Indicadores es Fácil de Entender?.....  | 47 |
| <b>Figura 11.</b> ¿Logras Interpretar cada Ítem de Cada Indicador de Gestión a Analizar? .....   | 48 |
| <b>Figura 12.</b> ¿Es Complicado Llenar los Formatos Correspondientes para los Indicadores de Gestión?.....  | 49 |
| <b>Figura 13.</b> ¿El Formato de los Indicadores es Tedioso o Complejo de Analizar? .....  | 50 |
| <b>Figura 14.</b> ¿Los Indicadores son Usados para Tomar Mejores Decisiones Operativas? .....  | 51 |
| <b>Figura 15.</b> ¿El Área Presenta Mensualmente los Indicadores de Gestión a la Gerencia Operativa? .....   | 52 |
| <b>Figura 16.</b> ¿Se han Logrado Resolver Inconvenientes Operativos en Base a los Indicadores de Gestión Presentados? .....                           | 53 |
| <b>Figura 17.</b> El Formato Físico de Indicadores es Amigable al Momento de Hacer el Llenado Físico.....  | 54 |
| <b>Figura 18.</b> El Área Presenta Gráficos para Analizar los Indicadores.....   | 55 |
| <b>Figura 19.</b> La Empresa hace Uso de Softwares que Facilitan la Comprensión de los Indicadores.....  | 56 |
| <b>Figura 20.</b> Recibes Capacitación Constante en los Indicadores de Gestión que Maneja el Área. ....  | 57 |
| <b>Figura 21.</b> Te Consideras un Colaborador Capacitado de Poder Explicar La Metodología de dos Indicadores de Gestión a los Nuevos Compañeros. .... | 58 |
| <b>Figura 22.</b> ¿Asistes a todas las Capacitaciones de Indicadores de Gestión que el Área Pone a Disposición?.....                                   | 59 |
| <b>Figura 23.</b> Cuentas con un Conocimiento General de los Indicadores de Gestión del Área.....  | 60 |
| <b>Figura 24.</b> Te Encuentras en la Capacidad de Poder Analizar los Indicadores de Gestión del Área. ....  | 61 |
| <b>Figura 25.</b> Conoces el Procedimiento de la Obtención Final de Indicadores de Gestión. ....   | 62 |
| <b>Figura 26.</b> Te Relacionas de Buena Manera Con los Indicadores de Gestión. ....   | 63 |
| <b>Figura 27.</b> Te Sientes Comprometido con los Indicadores de Gestión del Área. ....  | 64 |
| <b>Figura 28.</b> ¿El Compromiso hacia los Indicadores de Gestión es Contante?.....  | 65 |
| <b>Figura 29.</b> 1era Dimensión: Validez en el Tiempo.....  | 66 |
| <b>Figura 30.</b> 2da Dimensión: Simplicidad .....   | 67 |
| <b>Figura 31.</b> 3ra Dimensión: Participación de los usuarios. ....   | 68 |
| <b>Figura 32.</b> Indicadores de gestión.....  | 69 |



## RESUMEN

El presente trabajo llamado “Indicadores de Gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020” tiene como objetivo principal analizar la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020. La muestra escogida fue de 21 personas a las cuáles se les realizó una encuesta para estudiar la variable a mayor dimensión y obtener un mejor entendimiento del estudio. El trabajo presenta enfoque cuantitativo y con diseño descriptivo. Asimismo, se realizó el envío del instrumento a 3 expertos de la Universidad Privada del Norte para la validación y se aplicó la confiabilidad del cuestionario con la metodología de Cronbach, la cual arrojó un 95%. Se concluye que a pesar que actualmente se manejan niveles elevados de aceptación por los usuarios relacionados directamente con los indicadores de gestión, se deben de mejorar detalles relacionados con la simplicidad con el objetivo de obtener un mayor compromiso y entendimiento por cada uno de los colaboradores.

**Palabras clave:** Indicadores de gestión, Cronbach, oportunidades de mejora, validación, confiabilidad.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad de problemática

El trabajo de investigación corresponde al título de “Indicadores de gestión del área de acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020”, el cual hace referencia a los KPI’S utilizados en el área llamada Packing Center - Acondicionado.

Según Ramírez (2007) indica que: “los indicadores son una unidad elemental de análisis y al considerarse como parte de un conjunto y no de forma aislada, bajo condiciones específicas, restricciones, etc., pueden integrarse en un sistema para proporcionar información valiosa, útil y confiable”.

Es decir, todo indicador nos da la capacidad de realizar análisis cuantificable y objetivos que nos permite evaluar, valorar o analizar el resultado al inicio, durante y después de una variable o proceso, las cuales son críticas para el desarrollo del área a la que se pueda pertenecer o se busca controlar para evitar tener un desempeño por debajo de lo esperado y generar una mala administración de los recursos.

A nivel internacional, los indicadores de gestión son usados cada vez con mayor frecuencia en la mayoría de empresas. Las principales razones por las que sea emplean el tipo de medición y seguimiento correspondiente es debido a que les permite a los jefes o gerentes del área o empresa tener un control determinado sobre ciertos ítems para tomar decisiones en base a sus objetivos. Asimismo, las nuevas implementaciones de procedimientos y certificaciones nacionales o internacionales solicitan tener una medición bajo ciertos puntos específicos. Muchas instituciones que tienen un alcance global hacen uso de los indicadores de gestión para poder informar el progreso de un problema social general, el índice de contaminación mundial o la cantidad de personas infectadas en una pandemia, etc.

En mundo globalizado con grandes avances en los sistemas de información y mercados altamente competitivos, la ventaja de una empresa sobre sus competidores radica en la velocidad y confiabilidad con la cual puede acceder a su información, la elaboración de un modelo de indicadores de gestión y control, que se actualice en tiempo real y depure la información disponible en red, permitirá a los ejecutivos y empleados de la compañía tomar decisiones trascendentales en el momento justo y permitirán encontrar problemas que se podrán corregir en el momento exacto. (Restrepo et al., 2007)

A nivel regional, el uso de los indicadores de gestión va tomando mayor revuelo a nivel macro. Al igual que en el entorno internacional, los indicadores de gestión son usados día a día con mayor ímpetu debido a los grandes beneficios que representa para el control y las tomas de decisiones de los encargados de áreas o empresas de distintos sectores.

En nuestro país empresas como Saga Falabella, Sodimac, Ripley, entre otras, vienen empleando sistemas de indicadores de control dentro de sus procesos operativos con la finalidad de mejorar en la medida que sea posible la gestión operativa de sus actividades económicas. (AurysConsulting, 2016)

Los indicadores de gestión en Perú han sido empleados de una buena manera, gracias a este tipo de medición se ha logrado identificar el nivel el progreso de la educación peruana en los últimos años. Asimismo, nos permite estar informados en temas relacionados con la seguridad ciudadana, índice de criminalidad, progreso de la economía, entre otros factores de vital importancia para todos los peruanos.

El sector salud para mejorar necesita, sin excepción, tener indicadores de gestión. Nada puede mejorarse si no es previamente medido. Se pueden tener ideas o soluciones muy buenas, pero no voy tener certeza de que estas ideas fueron las adecuadas, o el grado de mejoría que pueda alcanzarse, si no son previamente validadas. Además, los indicadores nos permiten identificar los cuellos de botella, o los problemas más graves o significativos, para

poder enfocarnos en ellos y darles una solución adecuada. Esto sucede, además, porque los recursos con los que contamos para mejorar un proceso no son infinitos, y porque debemos enfocarnos en los problemas más graves a través de una estratificación. (Alva, 2016)

Hoy en día la empresa donde se realiza el presente estudio no cuenta con indicadores eficientes y confiables, los cuales no permiten tener una visibilidad real de cómo va el negocio con respecto a sus parámetros operativos y comerciales. Es decir, cada uno de los Items evaluados no muestra lo que realmente se presenta en la operación o se muestra con un tiempo desfasado de semanas o un mes, impidiendo de esta manera usarlos como corresponden.

Una de las principales razones por las cuales se presenta esta problemática es que, debido a la gran variabilidad, complejidad y cantidad de cada uno de los servicios, formatos virtuales y digitales, el llenado se hace bastante tedioso y manual. Asimismo, se necesita de mucho recurso humano, tiempo y gestión por parte de los, operadores de sistemas, supervisores, líderes operativos y jefa del área para el análisis de los indicadores.

Teniendo en consideración la vital importancia de los KPI'S y su importante relación con las organizaciones actuales, se realiza el presente trabajo de investigación en el área de Acondicionado de una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima con el objetivo de analizar la situación de los indicadores de gestión dentro de los procesos realizados en sus instalaciones para cada uno de sus clientes.

## Antecedentes

### Internacionales

De acuerdo a la tesis de Zambrano (2015) en su tesis de “Propuesta de un sistema de indicadores de gestión basado en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la refinería el palito de petróleos de Venezuela S.A.” detalla un enfoque cuantitativo en base a un cuestionario de la medición de la gestión de la unidad, se realiza en función de tres indicadores, que no toman en cuenta a las perspectivas financieras y no financieras. Se busca contribuir de esta forma a la mejora operativa de la organización, lo cual conduce al éxito e incluye la implementación de estrategias y prácticas beneficiosas para la organización. El estudio de investigación de acuerdo a la naturaleza del diseño se califica como no experimental, transaccional y descriptivo con un nivel de investigación proyectivo y descriptivo. Se concluye que los indicadores existentes en la Superintendencia de Estimación de Costas, presentan debilidades en lo referente a valores meta, valores de referencia, alineación con los objetivos estratégicos, políticas, misión y visión de la organización. Para tal fin, se propusieron cuatro estrategias principales, orientadas a definir el perfil estratégico de la empresa, determinar los indicadores de desempeño más adecuados, diseñar el Balanced Scorecard con los perfiles de los indicadores y establecer las relaciones de causa y efecto entre los objetivos estratégicos, todo lo anterior para contribuir al logro de los objetivos financieros y organizacionales de la organización.

De acuerdo al autor de la tesis de Pozo (2014) detalla en la tesis de “Análisis de los indicadores de gestión de la productividad en las industrias productoras de lácteos del distrito metropolitano de Quito” detalla que Se muestra una óptima gestión para el área de talento humano debido a que los indicadores de gestión en la

productividad planteados para el área demuestran un nivel de cumplimiento alto.

Esto se debe a una capacitación inicial del trabajador que abarca la mayoría de los aspectos. La capacitación a los empleados se maneja en un promedio del 90% - 94% de cobertura, y del 89% al 93% de empleados que recibieron capacitaciones aprobaron con una calificación superior al 70%. Además de un nivel de trabajo efectivo del 98% y un nivel de cargos con perfiles preestablecidos del 87% al 90%.

Se muestra una óptima gestión para el área de producción debido a que los indicadores de gestión en la productividad planteados para el área demuestran un nivel de cumplimiento alto. Este resultado se debe a una calidad en la producción del 96%, es decir que el 4% de materias primas son desperdiciadas, que para el sector esto representa 173 litros de leche diarios. Por otro lado, la eficiencia técnica que mantiene el sector es del 87.5%, es decir que producen casi a toda su capacidad. Un factor compartido entre las empresas investigadas es que todas las compañías producen las 24 horas del día durante todo el año. Otro aspecto importante es que los márgenes de desperdicio planteados se cumplieron en un 95%, por lo general un desperdicio normal oscila entre 2 y 5 de cada 100 litros procesados. El mantenimiento oportuno a las maquinarias también juega un papel importante en el momento de determinar una óptima gestión ya que una maquinaria en perfecto funcionamiento permite una producción eficiente, para este caso el mantenimiento óptimo es del 91%, un nivel alto.

Se muestra una óptima gestión directiva dado que los indicadores propuestos para el área demuestran un nivel de cumplimiento alto. Esto se debe a un nivel de aplicación del proyecto de producción más limpia (P+L) del 95%, a un mejoramiento tecnológico del 70%, lo que deriva en mejora en procesos, reducción de desperdicios y mejora de la productividad. Además de un cumplimiento de metas del 97% para

el año 2013. Cabe mencionar que el sector vendió un promedio de 30 millones de dólares lo que representa un crecimiento del 14,57% de crecimiento respecto del año 2012.

Se muestra una óptima gestión de higiene empresarial dado que los indicadores propuestos para el área demuestran un nivel de cumplimiento alto. Por una parte, los trabajadores reciben la ropa y equipo de trabajo en un 100% de cobertura y la utilización llega al mismo nivel debido a los altos controles de utilización. Por otra parte, los accidentes laborales han sido atendidos oportunamente en el 98% de los casos, aunque el punto en contra es que sólo el 66% las empresas cuentan con la presencia de un médico de planta que atienda durante las jornadas laborales. La tendencia del sector es que se han mantenido en un promedio de 3 a accidentes anuales. Adicionalmente la industria presenta un desarrollo de normativa que regule la gestión de higiene empresarial en un 80%, la debilidad más fuerte se encuentra en que no tienen un plan anual de reducción de contaminantes.

Las empresas lácteas del Distrito Metropolitano de Quito utilizan indicadores de gestión para medir su productividad pues consideran que los indicadores de gestión contribuyen a una óptima gestión, así se evidencia con la aplicación y análisis dentro de las áreas estudiadas.

En referencia al autor Espinoza (2018) que en la tesis de “Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras” que detalla que a los resultados de las áreas que reciben productos e insumos referente a si los tiempos de entrega son oportunos, se observa que el 75 % de los encuestados manifestaron que se encuentran insatisfechos con los tiempos de entrega, un 8 % se siente muy insatisfecho, un 7% se siente medianamente satisfecho y un 4% se siente muy

satisfecho. Adicionalmente, los resultados de las áreas que reciben atención por parte del departamento de compras respecto a la facilidad de contactar con la persona adecuada, se observan que el 41 % de los encuestados manifestaron que se encuentran medianamente satisfechos con la accesibilidad y facilidad para contactar con la persona adecuada, un 30 % se siente satisfecho, un 18% muy satisfecho, un 6% muy insatisfecho y un 5% insatisfecho.

(Moposita y Bayas 2019) en su tesis sobre “Un sistema de indicadores de gestión en la actividad administrativa y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, provincia bolívar, periodo 2018” tienen como objetivo diseñar un sistema de indicadores de gestión para la actividad administrativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, Provincia Bolívar, Periodo 2018. Para lograr el objetivo se hizo uso de métodos descriptivos, analíticos, cualitativos y cuantitativos. Asimismo, las técnicas e instrumentos de investigación empleados fueron las encuestas, entrevistas, observación, análisis documental y análisis estadístico.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyeron lo siguiente:

“Se ha identificado que se debe implementar un diseño de un sistema de indicadores de gestión de fácil manipulación donde permita a la personal de la Cooperativa ingresar datos de las actividades realizadas y poder concluir con un análisis adecuado y sustentadas con datos reales y porcentuales para la toma de decisiones, los mismos que permitan mejorar los servicios de atención a los clientes, conocer las situaciones que atraviesa la entidad y es necesario realizar el análisis por cada actividad administrativa y financiera que lo ejecuta a diario para poder tener un control y prevenir los problemas.”



## Nacionales

En la tesis de Ramos (2019) en su tesis “Indicadores de gestión para mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial de Lambayeque 2019” tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial Lambayeque 2019 mediante una propuesta de Indicadores de Gestión y para ello tuvieron un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo con un diseño no experimental y transversal. Para ello los estudiantes realizaron cuestionarios a los trabajadores de la empresa. Dicho cuestionario consta de dos (2) partes, la primera parte del cuestionario conformado por 18 ítems que mide los indicadores de gestión enfocados en tres (3) dimensiones y la segunda parte del cuestionario, referente al Desempeño Laboral consta de veintiséis (26) ítems que mide el desempeño laboral, el cual consta de cuatro (4) dimensiones y uno de ellos se evalúa mediante la escala de Likert siendo 1= totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyeron lo siguiente:

“Se sostiene que es necesario y pertinente la utilización de indicadores de gestión que contribuyan a conocer que tan eficaces, eficientes y efectivo son en el desarrollo de sus actividades diarias, con estándares de calidad. El diseño del plan de indicadores de gestión se plasmó en la elaboración de la propuesta, la misma que consta de datos informativos, fundamentación de la propuesta, objetivos específicos en base a las dimensiones de la variable independiente, pilares en que se ampara, análisis situacional a través de la matriz FODA del laboratorio Referencial de Lambayeque, marco teórico de desempeño laboral, estrategias de los indicadores de gestión, y por último el cronograma de las actividades, fórmulas de eficiencia, eficacia y efectividad.”

En la tesis de Allcca et al. (2016) en su tesis “La aplicación de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco” tiene como objetivo determinar la influencia de la aplicación de los indicadores de gestión en la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco y para ello tuvieron un enfoque descriptivo porque se describió la influencia de los indicadores de gestión en la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco; y también se analizó tal y como se presenta la situación, es decir, no se manipula ninguna de las variables, se consultó a los colaboradores la percepción de diversas áreas y características que presenta la municipalidad y luego se explicó en cuánto incide estos lineamientos en la eficiencia administrativa. Para medir la percepción de los colaboradores respecto a los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa en la Municipalidad de Santiago de Surco se usó la técnica de recolección de datos utilizando el cuestionario. Para poder conocer de forma precisa las opiniones de los colaboradores a cerca de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y como alternativas totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, desacuerdo y totalmente en desacuerdo que representa la escala de Likert. Los resultados de la investigación manifiestan que 109 colaboradores indican que están en desacuerdo, lo que representa el 43.62%; 91 colaboradores indican que están totalmente desacuerdo, lo que representa el 36.17%; 37 colaboradores indican que están indecisos, lo que representa el 14.89%, 11 colaboradores indican que están de acuerdo, lo que representa el 4.26%; 3 colaboradores refieren que están totalmente de acuerdo, lo que representa el 1.06%. Es decir, 79.79% de encuestados manifiesta que están en desacuerdo en que se sientan estables en su puesto de trabajo. Lo cual indica que los colaboradores no sienten una buena

estabilidad en sus puestos de trabajo lo que genera un mal desempeño en sus funciones.

En base a los resultados obtenidos, los autores concluyeron lo siguiente:

“Con la implementación de los indicadores de gestión propuestos en esta investigación, se va a mejorar la eficiencia administrativa. Queda demostrado que la aplicación de los indicadores de gestión influye favorablemente en la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco.”

En la tesis de Vizarreta & Yoplac, (2018) en su tesis “Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018” tiene como objetivo determinar el nivel de los indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018 y para ello tuvieron un diseño no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue el cuestionario. Los resultados de la investigación arrojaron que el 57,5% de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que los indicadores de gestión logística son adecuados, 30,0% de los trabajadores indican que los indicadores de gestión logística son muy adecuados y un 12,5% muestran un nivel inadecuado. Sin embargo, la percepción del 12.5% con criterio de malo es preocupante. Es decir, tenemos que seguir mejorando para poder conseguir que los trabajadores consideren que los indicadores son primordial e importantes para tener un buen resultado dentro de la organización.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyeron lo siguiente:

“Se determinó que el 57,5 % de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A Lurín 2018, manifiestan que los indicadores de gestión logística son regulares, en la actualidad la empresa necesita tener constante capacitación que permita a los trabajadores poder desempeñar un buen proceso y genere un mejor desenvolvimiento

en los resultados deseados y en los objetivos trazados por la organización y sus directores.”

En la tesis de Calle (2019) en su tesis “Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018”, tiene como objetivo determinar la relación entre los indicadores de gestión y la atención al usuario en el módulo penal de la corte superior de justicia de Tumbes, 2018. Para ello tuvieron un enfoque no experimental descriptivo correlacional.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyeron lo siguiente:

“Los resultados mostraron también un predominio del nivel de indicadores de gestión alto 52.00% y una prevalencia del nivel de calidad de atención alto 36.00%. Asimismo, se concluye comprobando con los resultados estadísticos para ambas variables que a mayores indicadores de gestión mayor es la calidad de atención en el módulo penal de justicia Tumbes, 2018.”

## **2.1.Bases teóricas**

Con respecto a definiciones teóricas de la variable “Indicadores de gestión” se manejan distintos conceptos generales, los cuales son:

Villagra (2016) considera que los indicadores, por encima de todo, son una excelente herramienta para lograr alineamiento, tanto a nivel de los procesos y las personas con respecto a la estrategia como entre los procesos mismos y entre las personas que trabajan en ellos. El establecimiento, evaluación permanente y reconocimiento sobre la base de indicadores aporta enfoque respecto a las prioridades organizacionales. Finalmente, la gestión del liderazgo es el último componente dentro de esta descripción de un modelo sistémico. (p.04)

Los indicadores de gestión forman parte del control estratégico de la compañía o área que se busca medir. La correcta consolidación de los indicadores permite que todo el equipo de

trabajo pueda optimizar sus procesos en base al análisis de sus KPIs y proponer mejoras en base a resultados objetivos o numéricos.

Asimismo, Mora (2017) señaló que: El indicador es una capacidad que enuncia el proceder con el cumplimiento, podemos verificar que al medirse con algún otro nivel podemos revelar resultados tanto negativas como positivos. Así mismo es el enlace que se relaciona una con la otra. Con ello podemos verificar que todo se puede medir y a la vez examinar, es ahí donde podemos ver el éxito en cualquier trabajo realizado, no debemos olvidar: lo que no podemos medir, no se podrá administrar. (p.212)

La base de los indicadores de gestión es que a través de estos podemos ver cómo vamos con respecto a lo que planificamos o tenemos en el presupuesto anual de la empresa, se pueden sacar conclusiones de cómo van las ventas, ratios productivas, unidades trabajadas, número de accidentes y compararlo con lo que quisiéramos tener o alcanzar durante un determinado periodo de tiempo y en base a eso tomar las mejores decisiones para el mejor rumbo empresarial.

Por otro lado, Silva & Matiz (2012) señala que: Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto u organización. Indicadores de gestión son establecidos por los líderes de la organización o proyecto, y luego se utiliza continuamente durante todo el ciclo de vida, para evaluar el desempeño y resultados. Los indicadores de gestión se relacionan a menudo con resultados medibles, tales como las ventas anuales o reducción de los costes de fabricación (p. 01).

También, Cruz (2007), indica que: Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad,

eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización (p. 01).

Asimismo, Cruz (2007) señala que:

Entre los derivados beneficios que puede generar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, esta:

#### **2.4.1 Satisfacción del Cliente**

En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión de manera que el personal se dirija en dicho sentido.

#### **2.4.2 Monitoreo del proceso**

El mejoramiento continuo solo es posible si se practica un seguimiento detallado a cada una de las actividades del proceso.

#### **2.4.3 Benchmarking**

Mediante el Benchmarking se pueden evaluar los procesos, los productos, las actividades y compararlos con los de otra empresa con la finalidad de mejorar su proceso traspasando fronteras y conociendo el entorno.

#### **2.4.4 Gerencia del Cambio**

Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando de manera adecuada.

Por otro lado, Pérez (2012) señala que: Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones son señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como

indicadores de gestión. Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta. Un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, de un negocio, de la salud de un enfermo o de las ventas de una compañía.

Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación dada; la principal razón de su importancia radica en que es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global. Los indicadores son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna

Los indicadores de gestión es una expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de las variables y atributos de un proceso en una organización. La magnitud del Indicador al ser comparada con un nivel de referencia, podrá estar señalando una desviación o acierto, sobre la cual se tomarán acciones correctivas, preventivas o de mantenimiento según el caso.

### **Características de los indicadores de gestión:**

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo.

Estas características pueden ser: ·

**Simplicidad.** - Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.

**Adecuación.** - Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado. ·

**Validez en el tiempo.** - Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.

**Participación de los usuarios.** - Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.

**Utilidad.** - Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas. ·

**Oportunidad.** - Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

Las dimensiones a utilizar en el presente trabajo de investigación han sido extraídas de la base teórica de Pérez (2012), ya que dichas características (validez en el tiempo, simplicidad y participación de los usuarios) facilitan lograr los objetivos propuestos en la investigación.

Por otro lado, desde la perspectiva de Mora (2013) adiciona otras dimensiones para los indicadores de gestión como la dimensión 1 que corresponde a Claves de desempeño que las organizaciones se deben comprometer en poder considerar un buen manejo en los procesos específicos que desempeñen, así mismo evaluar en un tiempo determinado que se cumplan con lo establecido y poder definir un plan que permitirá reducir los gastos y costos logísticos para



lograr optimizar sus recursos para no solo conocer exhaustivamente sus operaciones logísticas sino incrementar su capacidad ante la competencia de las empresas a nivel interno y externo. (p.36).

Los autores profundizan en la responsabilidad de las tareas a desarrollar con total compromiso dentro de la empresa con la finalidad de obtener la meta que, será plasmada dentro de la organización, esto conllevará a la mejora continuada para la satisfacción tanto de los clientes internos como externos.

### **Dimensión 1: Claves de desempeño**

#### **Indicador: Indicadores de tiempo.**

Para Mora (2013), por intermedio de los indicadores se controla y reconoce la permanencia y la realización en la organización, se entiende que el tiempo que toma llevar a realizar un determinado proceso o acción, como, por ejemplo, cuanto se demora el proceso de abastecer una unidad, si el momento que demora en recibir en el almacén del cliente o lugar de distribución, etc. (p.38).

#### **Indicador: Indicadores de calidad.**

Para Mora (2013), menciona que se muestra como es la eficiencia con la se ejecutan las actividades dentro de los almacenes que son parte inherente a los procesos logístico, vale decir, el nivel de perfección y exactitud de los procesos en realización y la recepción de los insumos, el resguardo de mercaderías en buenas condiciones, las actividades con el packing y picking, el traslado de la unidad, etcétera (p.39).

### **Dimensión 2: Técnicas indicadores de gestión logísticos (KPI)**

Mora (2013) indicó: Estos indicadores KPI están diseñados con la finalidad de evaluar y constantemente mejorar las gestiones de compra y abastecimiento siendo el elemento clave para el triunfo en el circuito de suministro de la compañía, que permitirá fiscalizar el proceso de

las compras y las negociaciones que deben realizarse con los proveedores, como también realizar alianzas estratégicas. (p.17)

**Indicador: Indicadores de compra y abastecimiento.**

Según Mora (2013) manifestó: Que dichos indicadores están elaborados en función de mejorar y evaluar de manera continua la gestión de abastecimiento y compras como elemento clave y fundamental en la superación de la gestión de la cadena de suministro de la organización, donde se van a poder controlar aspectos del desarrollo de las compras como de los convenios y alianzas estratégicas realizadas con los proveedores para el adecuado abastecimiento (p.42).

**Indicador: Indicadores de producción e inventarios.**

Según Mora (2013) indicó: La rotación de productos y materiales durante el proceso en la organización es fundamental que debemos tener en cuenta varios aspectos para mantener la vigencia de las mercancías, y por ello obedece al constante abastecimiento que sea óptimo de todas las funciones relacionados a las operaciones comerciales y logísticas de la organización (p.51).

**Indicador: Indicadores de costos y servicios al cliente.**

Para Mora (2013), explicó que el conjunto de órdenes solicitadas por nuestros clientes se debe considerar como atención perfecta cuando cumplan con las características detalladas a continuación: La entrega de los insumos sea completa, que todos los productos solicitados se entregan a las cantidades de acuerdo al requerimiento de los clientes. Como día de abastecimiento tiene que ser acorde con la solicitud definida. Los documentos que deben ser incluidos con la entrega tiene que ser completa y exacta de acuerdo a lo requerido por el cliente. Los artículos y mercancías se deben encontrar en condiciones perfectas es decir físicamente,

incluye empaque y vigencias del mismo. La unidad de transporte debe ser el apropiado para el buen traslado de los materiales (p.85).

### **Dimensión 3: Gestión por ingeniería**

Mora (2013) concluye que uno de los factores para que toda gestión, llámese el área de logística e abastecimiento, se realice favorablemente, es efectuar un procedimiento adecuado con el objetivo de contar con una buena gestión, con el fin de que se puedan generar más indicadores en lugares estratégicos dentro de la organización que muestren un favorable resultado en un corto plazo, a través de una buena información que permitirá poder saber las variaciones en los niveles. (p.79)

#### **Indicador: Indicadores de utilización.**

Se precisan como el “Cociente entre la capacidad utilizada y la disponible” (Mora, 2013, p. 103).

#### **Indicador: Indicadores de rendimiento.**

Se puntualizan como el “Cociente entre la capacidad utilizada y la disponible”. (Mora, 2013, p.83)

### **Formulación del Problema**

#### **Problema General**

- ¿Cuál es la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?

#### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la situación de la validez del tiempo en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?

- ¿Cuál es la situación de la simplicidad en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?
- ¿Cuál es la situación de la participación de los usuarios en los indicadores de gestión del área Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

- Analizar la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Describir la situación de la validez del tiempo en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.
- Analizar la situación de la simplicidad en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.
- Describir la situación de la participación de los usuarios en los indicadores de gestión del área Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.

## **Hipótesis**

El presente trabajo no presenta hipótesis debido a que la investigación es de tipo descriptiva.

## **Justificación e importancia del estudio**

El presente trabajo de investigación está enfocado en conocer acerca de la situación de la variable llamada “Indicadores de gestión” en una empresa del sector logístico ubicado en el distrito de Lurigancho-Chosica, Lima en el año 2020. La tesis desarrollada permitirá mostrar la vital importancia que tiene el uso correcto de los indicadores de gestión con relación a las dimensiones de la base teórica explicadas en el trabajo, tales como, validez en el tiempo, simplicidad y participación de los usuarios. De tal manera que se genere una fácil comprensión a las empresas que buscan implementar o mejorar sus indicadores de gestión, permitiendo de abarcar criterios que no son contemplados con mucha frecuencia al momento de la elaboración de los indicadores.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación se encuentra dentro de las líneas de investigación de la Universidad Privada del Norte, considerando la línea de investigación que corresponde a “Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial”, debido que los indicadores de gestión facilitan el correcto uso de información de la empresa frente a parámetros establecidos y apoya con base numérica en la toma de decisiones para dirigir el rumbo de la empresa en base a sus estrategias corporativas. Asimismo, la sublínea de investigación es “Actividad Empresarial Sostenible”.

La investigación surge por el interés de conocer porqué el área no cuenta con un indicador de gestión confiable con el cual se puedan tomar decisiones comerciales u operativas con el cliente, las cuales pueden ser herramientas muy útiles si se llevasen a cabo los correctos controles y llenado de los indicadores de gestión.

Analizar la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020 es de interés profesional, ya que tengo relación directa y diaria con los KPIS operativos. Asimismo, conocer cómo afectan la obtención de indicadores diarios, semanales o mensuales el ineficiente control

en el personal operativo y/o la limitada revisión de las herramientas físicas y virtuales, es un interés académico relacionado con mi campo de estudio.

La investigación tiene relevancia, ya que se busca conocer la situación de los indicadores de gestión de la empresa, de tal manera que se pueda describir oportunidades de mejora para la jefatura del área de Acondicionado. Asimismo, se busca que el trabajo sea de apoyo académico para siguientes personas enfocadas en la misma variable estudiada en el presente trabajo.

### **Limitaciones**

Las principales limitaciones que se encontraron durante el desarrollo del presente trabajo fueron:

- Ubicar las dimensiones adecuadas a la variable “Indicadores de Gestión” debido a que la literatura ubicada estaba enfocada en cada objetivo diferente al de la presente tesis.
- La limitada literatura enfocada en el mismo estudio realizado en el presente trabajo de investigación.
- El entendimiento tardío entre la importante relación que tiene el marco teórico, dimensiones, objetivos e indicadores de la matriz de Operacionalización de la variable.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente trabajo se ubica dentro del enfoque cuantitativo, el cual es definido por Hernández, Fernández, Baptista (2014), como un procedimiento que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4). En el presente trabajo de investigación se recolectan datos relacionados a la variable indicadores de gestión y sus dimensiones estudiadas. Asimismo, se realiza un análisis estadístico para conocer acerca de la confiabilidad del instrumento utilizado.

### 2.2. Diseño de Investigación

El presente trabajo académico es descriptivo, ya que se utilizó y aplicó un instrumento (cuestionario) a un grupo de personas en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020 para obtener los resultados en base a las preguntas entregadas. Asimismo, el tipo de diseño descriptivo que se maneja es simple, debido a que se maneja sólo una variable.

### 2.3. Población y muestra

#### 2.3.1 Población

De acuerdo a Carrasco (2009), población es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación”. (p. 237).

La población está directamente relacionada con todos los 21 colaboradores del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico que estén involucrados con el llenado y análisis de los indicadores de gestión.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra comprende a 21 trabajadores del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico entre hombres y mujeres, los cuales conforman el 100% de la población estudiada. Asimismo, según Arias (2006) indica que, “Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra.” (pag.83).

Por su parte Hernández citado en Castro (2003) expresa que: “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

### **2.3.3 Muestreo**

El presente trabajo académico no cuenta con un muestreo establecido ya que se trabaja con el total de la población al ser una cantidad accesible de 21 personas.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnica e instrumentos de recolección**

Debido a que el presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, la técnica utilizada fue el cuestionario que fue desarrollada por el autor de la tesis. Asimismo, la metodología empleada en el instrumento mencionado fue la escala de Likert, la cual permite obtener información objetiva y medible de una forma eficiente.

Para poder usar el cuestionario realizado, previamente se envió un documento a cada docente de la Universidad Privada del Norte con el objetivo de recibir la confiabilidad del documento y así saber que puede aplicar a los trabajadores de la empresa seleccionada.



**Tabla 1**

*Tabla de Nombres de Validadores*

| <b>Cantidad de expertos</b> | <b>Nombre de expertos</b>              |
|-----------------------------|--|
| <b>Experto 1</b>            | Mg. Bernia León, Walter (Anexo n°3)    |
| <b>Experto 2</b>            | Mg. Colomer Winter, Adrian (Anexo n°4) |
| <b>Experto 3</b>            | Mg. Reyes Ortiz, Luis (Anexo n°5)      |

Nota: validación de expertos – elaboración propia.

De la tabla 1, se puede observar los nombres de los 3 validadores de la Universidad Privada del Norte, los cuales dieron el visto bueno al cuestionario realizado.

Por otro lado, en base a los niveles de la metodología de Cronbach, el cuestionario arroja una validez mayor a 95%, lo cual significa que estadísticamente se puede usar el instrumento realizado y aplicarlo a cada uno de los trabajadores del área Acondicionado de una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.

**Tabla 2**

*Nivel de Confiabilidad Obtenido Según Método de Cronbach*

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| 0,953                             | 27             |

Nota: elaboración propia

De la tabla 2, se puede que se logró alcanzar el nivel permitido para usar el cuestionario realizado como herramienta de recolección de información.

#### **2.4.2 Análisis de datos**

El análisis y tratamiento de los datos fueron realizados en una hoja de cálculo del Microsoft Excel con el objetivo de realizar la modulación de la información obtenida por los encuestados luego de haber obtenido la validez de los expertos y la confiabilidad del instrumento utilizando la metodología de Cronbach.

De la información obtenida se va a proceder con la agrupación de las respuestas en base a las dimensiones, las cuales van asociadas a los objetivos específicos de la investigación, describiendo en cada pregunta los hallazgos más relevantes y que respondan de manera precisa a la pregunta realizada a los entrevistados. Esto nos permitirá poder conocer y describir las principales causas que genera los resultados descritos.

#### **2.5. Procedimiento de recolección de datos**

El procedimiento correspondiente a la recolección de datos se elaboró de la siguiente manera:

1. Elaboración de las preguntas del cuestionario considerando las dimensiones e indicadores involucrados en la variable de estudio, “Indicadores de gestión”.
2. Envío del cuestionario a cada uno de los docentes de la Universidad Privada del Norte vía correo electrónico para obtener la validez del instrumento a través de un documento adjunto.
3. Recepción del documento, corrección inmediata de los puntos de mejora expuestos en el cuestionario para ser reenviado nuevamente al docente y obtener la validación correspondiente.
4. Recepción y aceptación del instrumento por parte de los docentes de la Universidad Privada del Norte.

5. Elaborar el cuestionario en la plataforma Google Forms para enviarlo a 15 personas y recepcionar las respuestas emitidas.
6. Realización de la confiabilidad del instrumento a través de la metodología de Cronbach en el software SPSS.
7. Revisión de la confiabilidad y validez del instrumento, enfocado en que se encuentren dentro de los parámetros solicitados por la universidad.
8. Envío del cuestionario a cada uno de los 21 involucrados (muestra) en el trabajo de investigación.
9. Recepción de las respuestas y extracción de datos en Microsoft Excel para obtener los porcentajes y gráficos necesarios en base a los objetivos del trabajo de investigación.
10. Elaboración y análisis de los gráficos obtenidos desde el Microsoft Excel para su posterior interpretación en el presente trabajo de investigación.
11. Colocación e interpretación de cada uno de los gráficos y tablas obtenidos de la información entregada en el presente trabajo de investigación.

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación cumple y respeta la propiedad intelectual de anteriores investigadores que han dedicado su tiempo y han aplicado sus conocimientos necesarios para que sean de uso general para todos. Es por ello que se ha dado especial cuidado al momento de usar su información y en cada uno de los párrafos usados se cita apropiadamente de acuerdo a lo estipulado por las normas APA 7ma edición. Asimismo, se respeta la información confidencial de la empresa al no mencionarla dentro de la investigación como también a cada uno de los colaboradores que apoyaron incondicionalmente en el desarrollo del cuestionario.

### Matriz de Consistencia

Tabla 3

*Matriz de Consistencia de la Tesis*

| Título: Indicadores de Gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
| Autor: Jefferson Luis Martínez Manrique  |  |  |   |  |
| Situación del problema   | Objetivo   | Hipótesis  | Variable  | Metodología  |
| <p>- <b>Problema General</b><br/>¿Cuál es la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?</p> <p>- <b>Problemas específicos</b><br/>- ¿Cuál es la situación de la validez del tiempo en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?<br/>- ¿Cuál es la situación de la simplicidad en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?<br/>- ¿Cuál es la situación de la participación de los usuarios en los indicadores de gestión del área Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020?</p> | <p>- <b>Objetivo General</b><br/>Analizar la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.</p> <p>- <b>Objetivos específicos</b><br/>- Describir la situación de la validez del tiempo en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.<br/>- Analizar la situación de la simplicidad en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.<br/>- Describir la situación de la participación de los usuarios en los indicadores de gestión del área Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020.</p> | <p>El presente trabajo de investigación es tipo descriptiva, por lo cual no presenta hipótesis</p> | <p><b>Dimensiones</b></p> <p>- Validez en el tiempo.<br/>- Simplicidad.<br/>- Participación en los usuarios</p> | <p>- <b>Tipo de Investigación:</b><br/>Investigación descriptiva debido a que sólo se utilizó una variable</p> <p>- <b>Población y muestra</b><br/><b>Población:</b> La población está conformada por 150 trabajadores del área entre personal administrativo y operativo.<br/><b>Muestra:</b> La muestra es de treinta colaboradores los cuales trabajan en el área.</p> <p>- <b>Instrumentos</b><br/>El instrumento para la recolección de datos es el cuestionario.</p> |

*Nota. elaboración propia*

### Operacionalización de la Variable

**Tabla 4**

*Operacionalización de la Variable*

| Variable: “Indicadores de gestión”  |   |                               |   |   |
|---|---|-------------------------------|---|---|
| Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones                   | Indicador   | Escala y Valores  |
| Los indicadores de gestión es una expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de las variables y atributos de un proceso en una organización. La magnitud del Indicador al ser comparada con un nivel de referencia, podrá estar señalando una desviación o acierto, sobre la cual se tomarán acciones correctivas, preventivas o de mantenimiento según el caso. | Será medido a través de un cuestionario a los líderes operativos, supervisores y operadores de sistema de la empresa. | Validez en el tiempo          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duración a largo plazo</li> <li>- Auditable</li> <li>- Objetividad</li> </ul>                    | Nunca (1)<br>Casi nunca (2)<br>A veces (3)<br>Casi siempre (4)<br>Siempre (5) |
|   |   | Simplicidad                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sencillez</li> <li>- Llenado rápido</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Dinámico</li> </ul> |   |
|   |   | Participación en los usuarios | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación</li> <li>- Conocimiento</li> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Compromiso</li> </ul>   |   |

*Nota. elaboración propia.*

### Cronograma

**Figura 1.**

*Cronograma de Actividades del Desarrollo de la Tesis*

| ACTIVIDAD                                       | JUNIO |   |   |   | JULIO |   |   |   | AGOSTO |   |   |   | SEPTIEMBRE |   |   |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   |  |  |
|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|--|--|
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1      | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 |  |  |
| Búsqueda y selección del Tema                   | ■     |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Recopilación de la información necesaria        |       | ■ | ■ |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Identificación del problema                     |       |   | ■ | ■ |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Identificación de causas de problema            |       |   |   |   |       | ■ |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Elaboración de la introducción                  |       |   |   |   |       | ■ |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Realización de la metodología                   |       |   |   |   |       | ■ | ■ | ■ |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Profundización del conocimiento de la variable. |       |   |   |   |       |   |   |   |        | ■ | ■ | ■ | ■          |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Elaboración del proyecto de información         |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   | ■ | ■ | ■          |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Aplicación del cuestionario                     |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            | ■ | ■ | ■ |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Recopilación de la data (cuestionario)          |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         | ■ | ■ |   |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Redacción de conclusiones y resultados          |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   | ■ | ■ |           |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Interpretación de resultados                    |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   | ■ | ■         |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Presentación del informe                        |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   | ■         |   |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Revisión del informe                            |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           | ■ |   |   |           |   |   |   |  |  |
| Aplicación de correcciones finales              |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   | ■ | ■ |           |   |   |   |  |  |
| Sustentación del informe                        |       |   |   |   |       |   |   |   |        |   |   |   |            |   |   |   |         |   |   |   |           |   |   | ■ | ■         |   |   |   |  |  |

Nota: cronograma por meses de la elaboración de la tesis.

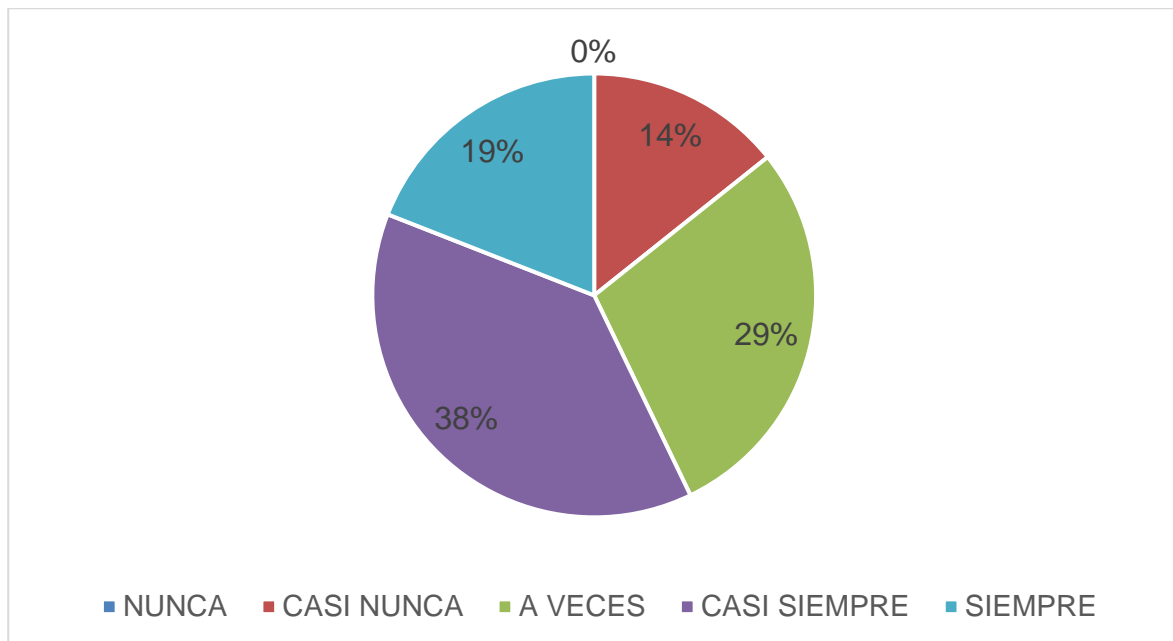
### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La recolección de datos se realiza a través de un cuestionario hecho en una plataforma de internet. A continuación, se podrá visualizar a través de gráficos y tablas cada una las preguntas realizadas con su respectiva interpretación.

#### Preguntas de la primera Dimensión. - Validez en el tiempo

##### Figura 2.

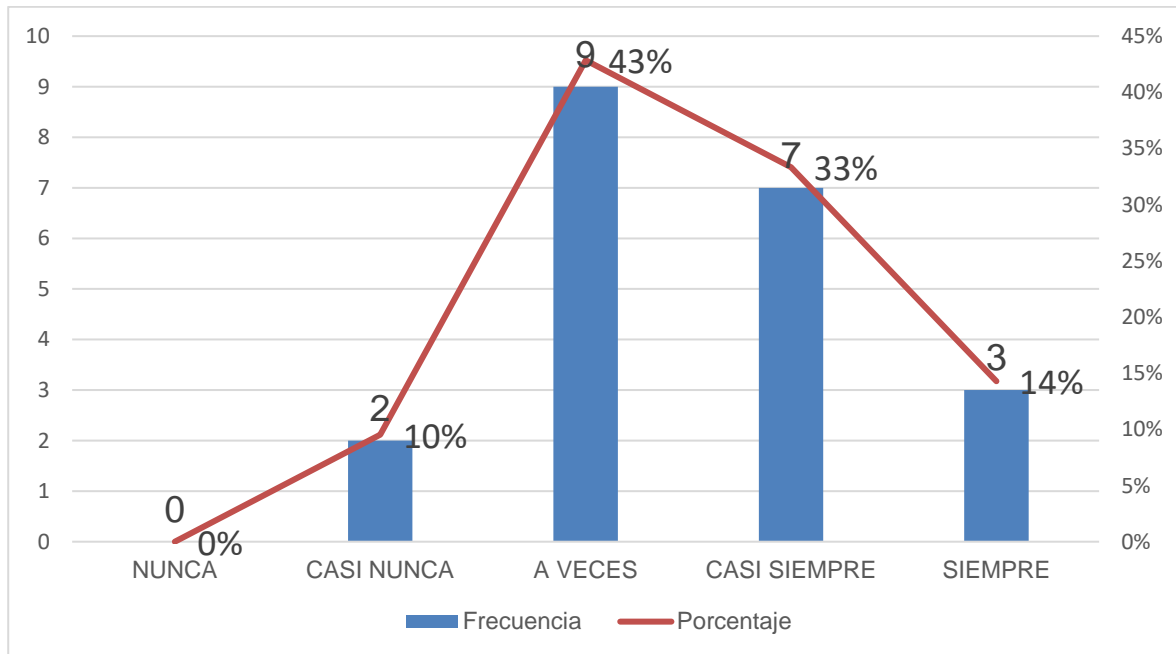
*La empresa Cuenta con un Histórico de Indicadores de Gestión*



En la Figura 2 se visualiza que el 38% y 19% de los trabajadores manifiestan que la empresa tiene un histórico de indicadores de gestión casi siempre y siempre, respectivamente. Asimismo, el 29% señala que la empresa a veces cuenta con un histórico, mientras que el 14% señala que casi nunca lo hace.

**Figura 3.**

*El Área Utiliza la Información de Indicadores de Gestión de Años Anteriores*

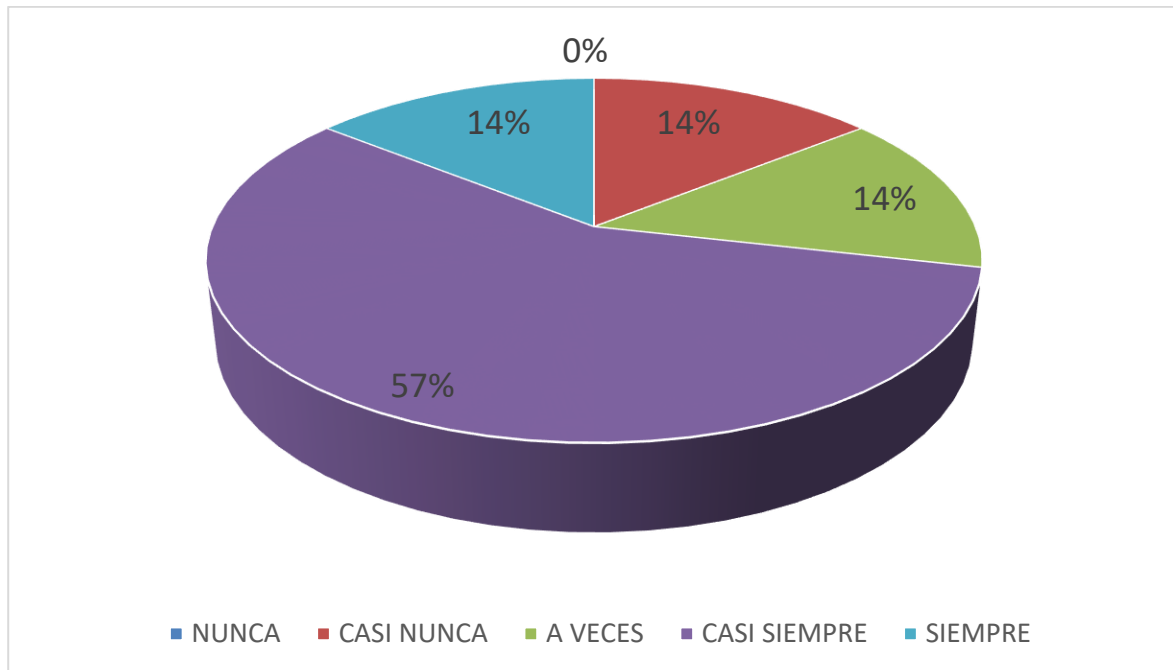


De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 3 se puede apreciar que sólo el 10% de los encuestados señalan que casi nunca el área utiliza la información de indicadores de gestión de años anteriores. Mientras que el 43% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 33% y 14% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.



**Figura 4.**

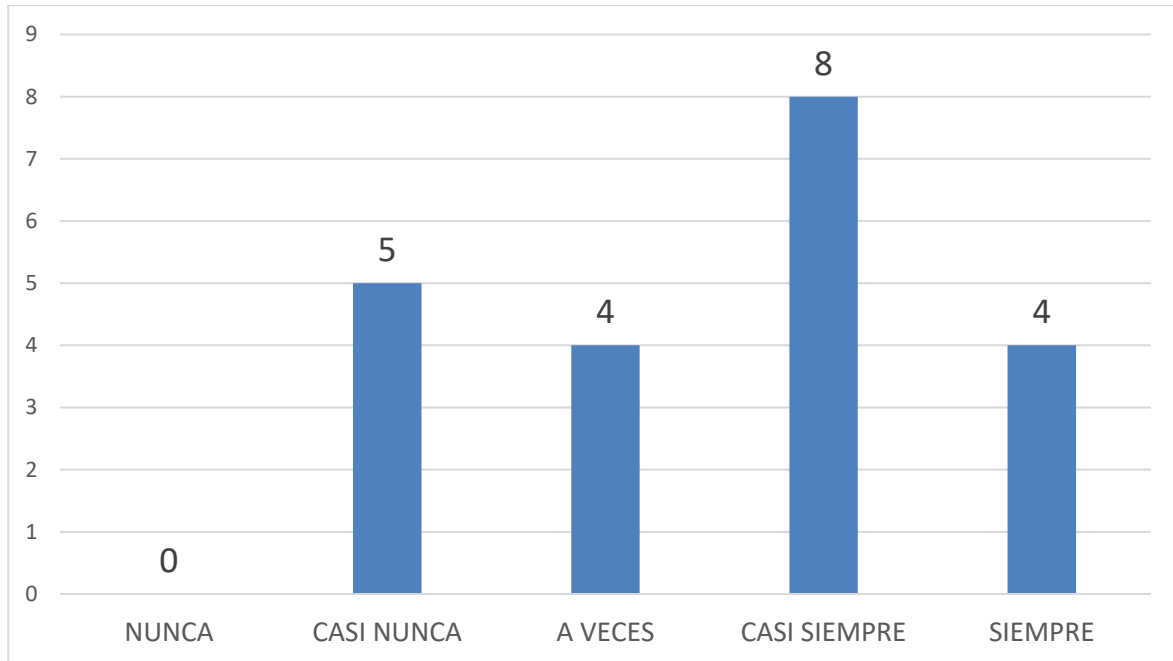
*Se Enfatiza en el Correcto Almacenamiento de la Data para los Indicadores de Gestión.*



En la Figura 4 se visualiza que el 38% y 19% de los trabajadores manifiestan que la empresa tiene un histórico de indicadores de gestión casi siempre y siempre, respectivamente. Asimismo, el 29% señala que la empresa a veces cuenta con un histórico, mientras que el 14% señala que casi nunca lo hace.

**Figura 5.**

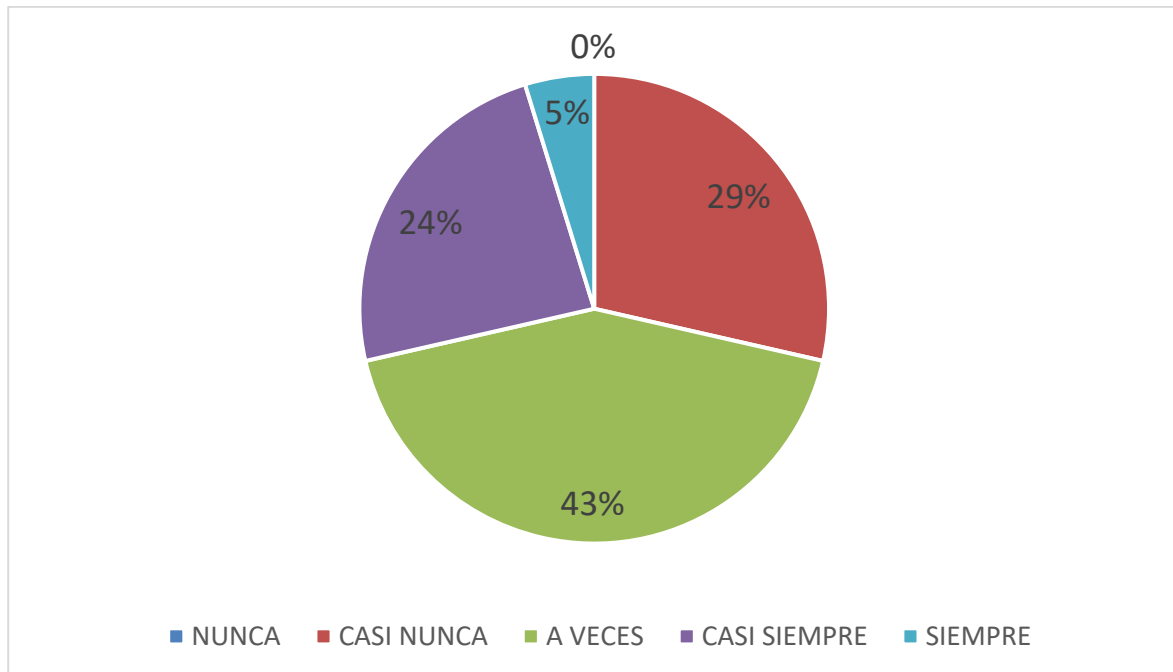
*El Área Presenta los Indicadores Obtenidos en las Auditorías Internas y/o Externas.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 6 se aprecia que 8 y 4 trabajadores indican que el área presenta los indicadores obtenidos en las auditorías internas y/o externas casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 4 trabajadores señalan que los hacen a veces y 5 casi nunca.

**Figura 6.**

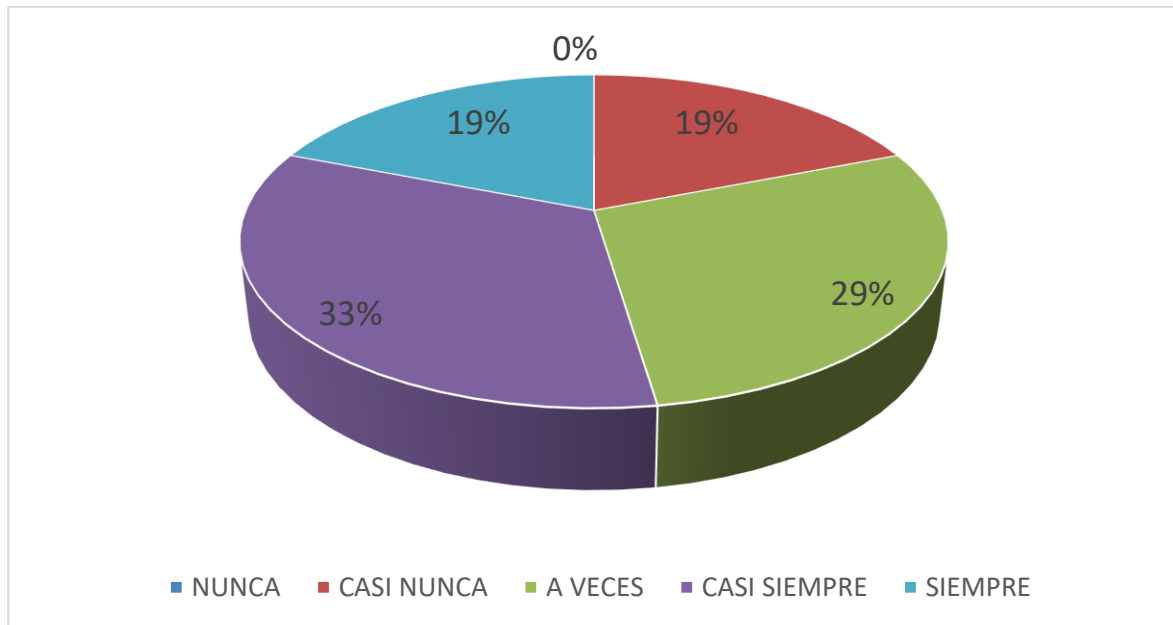
*¿Los Indicadores de Gestión Presentados en las Auditorías Presentan no Conformidades?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 6 se puede apreciar que sólo el 0% de los encuestados señalan que los indicadores de gestión presentados en las auditorías nunca presentan No Conformidades. Mientras que el 43% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 24% y 29% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 7.**

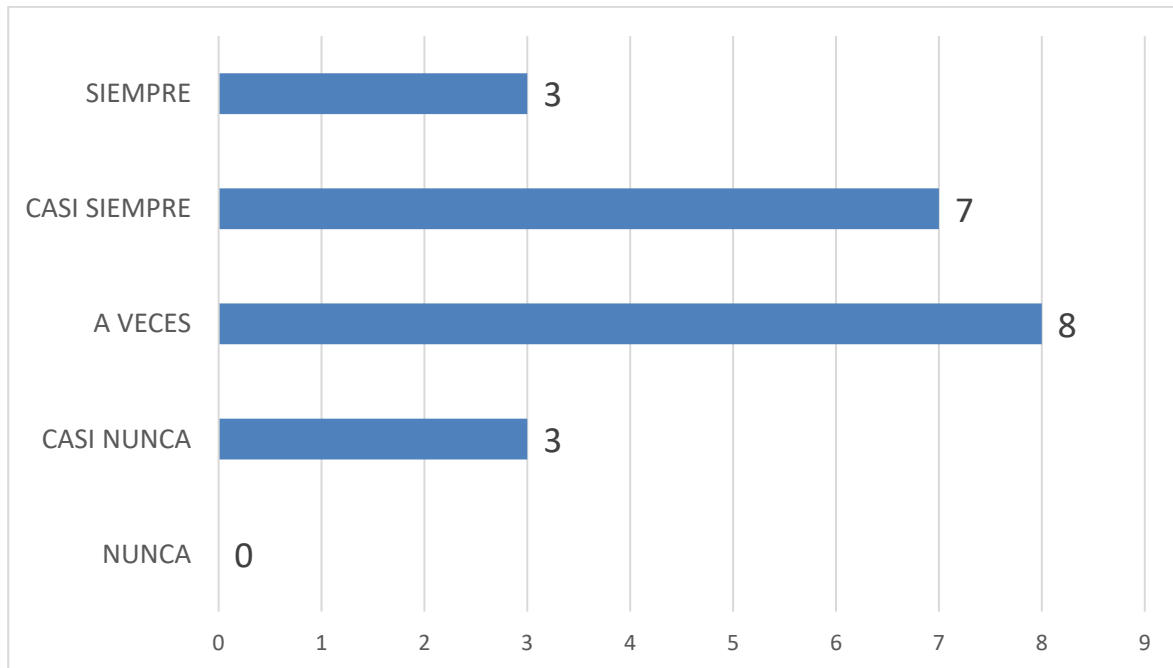
*El Área de Acondicionado Emplea los Indicadores de Gestión Para las Mejoras Operativas*



En la Figura 7 se visualiza que el 33% y 29% de los trabajadores manifiestan que la empresa emplea los indicadores de gestión para las mejoras operativas casi siempre y siempre, respectivamente. Asimismo, el 29% señala que la empresa a veces cuenta con un histórico, mientras que el 19% señala que casi nunca lo hace.

**Figura 8**

*La Empresa Hace el Uso Correcto de los Indicadores de Gestión.*



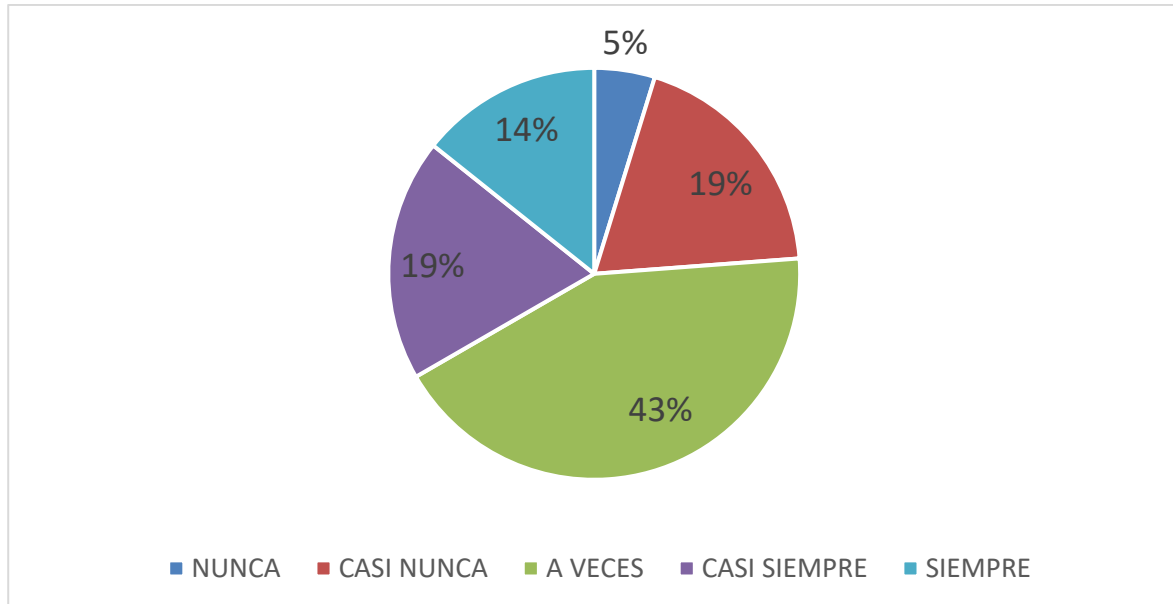
De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 8 se aprecia que 7 y 3 trabajadores indican que la empresa hace el uso correcto de los indicadores de gestión obtenidos casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 8 trabajadores señalan que los hacen a veces y 3 casi nunca.

**Preguntas de la segunda dimensión. - Simplicidad**

**Figura 9**

*¿Los Formatos Físicos son Sencillos de Registrar en los Formatos Virtuales*

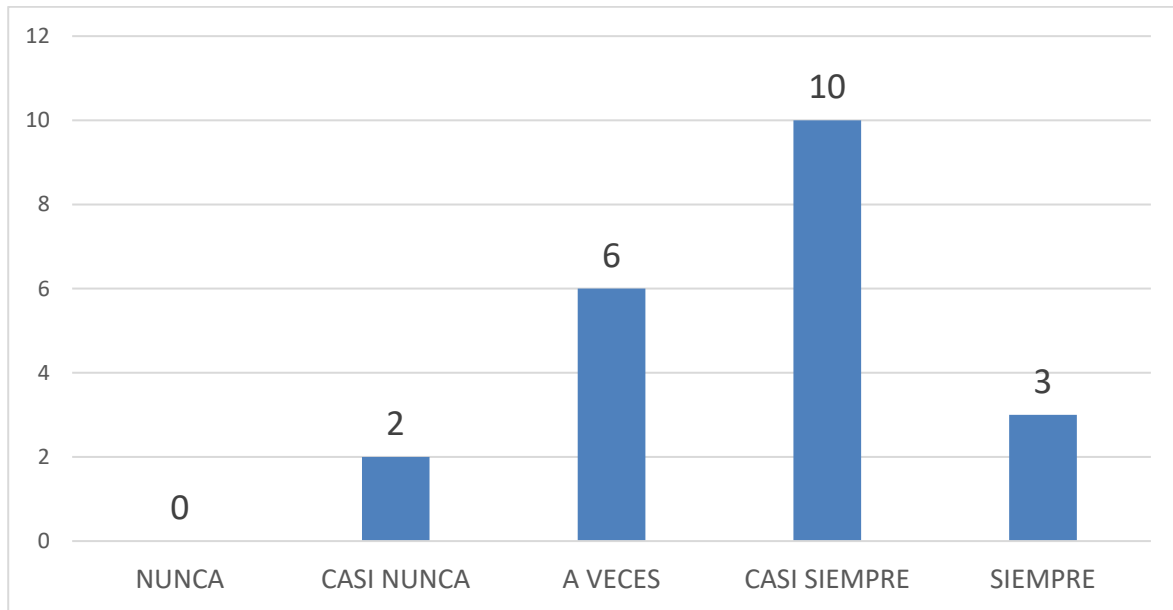
*Correspondientes?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 9 se puede apreciar que sólo el 19% de los encuestados señalan que casi nunca los formatos físicos son sencillos de registrar en los formatos virtuales. Mientras que el 43% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 19% y 14% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 10.**

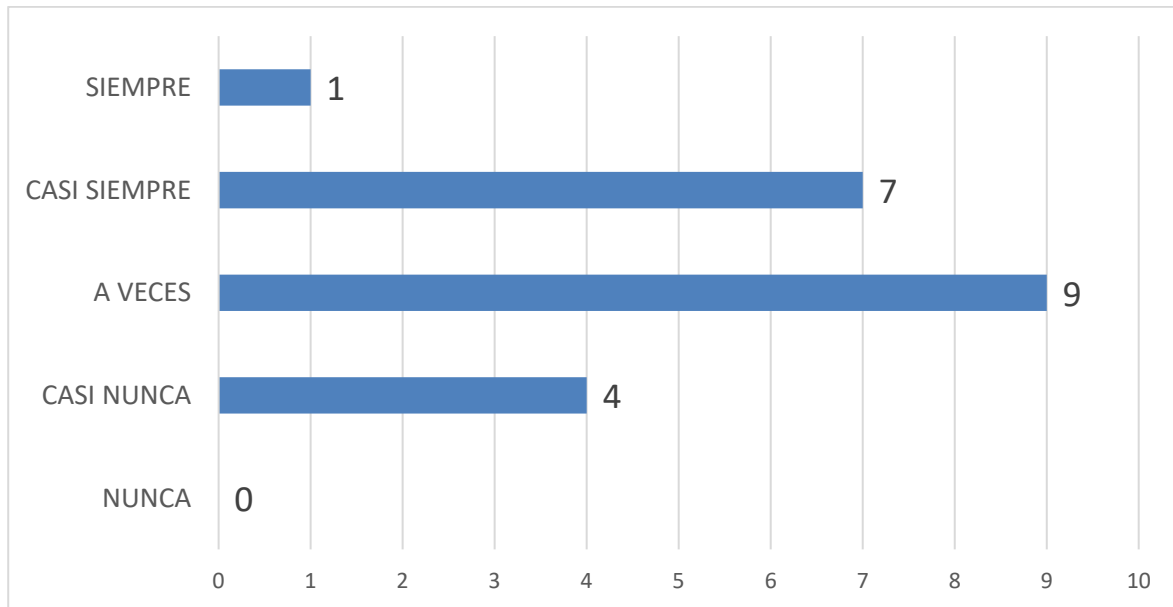
*¿El Resultado Final de Indicadores es Fácil de Entender?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 10 se aprecia que 10 y 3 trabajadores indican que los indicadores son fáciles de entender casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 6 trabajadores señalan que los hacen a veces y 2 casi nunca.

**Figura 11.**

*¿Logras Interpretar cada Ítem de Cada Indicador de Gestión a Analizar?*

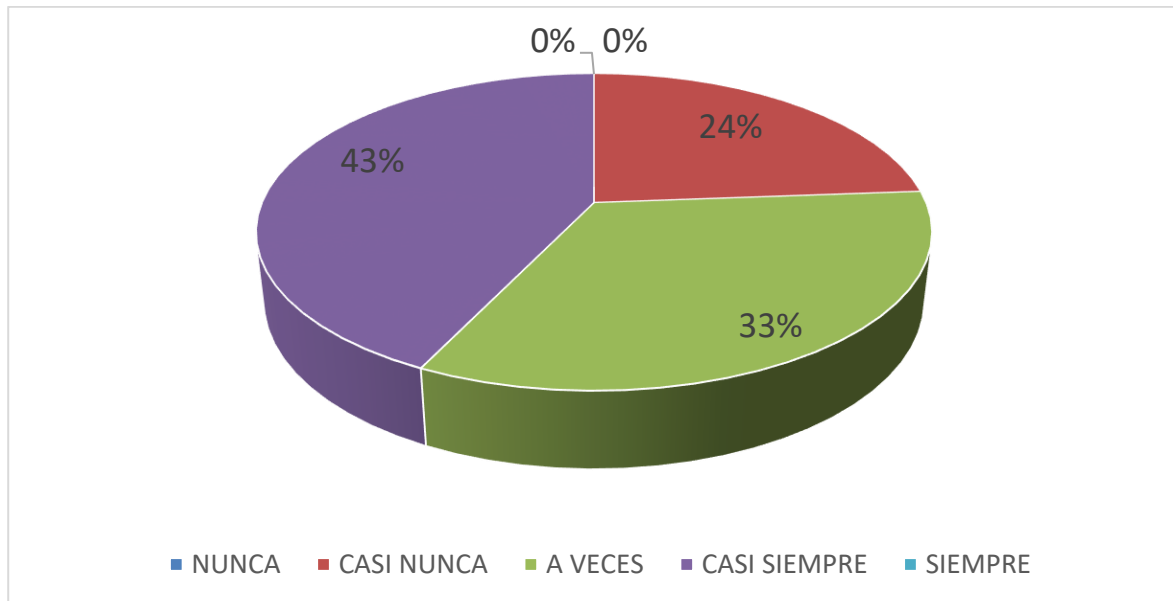


De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 11 se aprecia que 7 y 1 trabajadores indican que logran interpretar cada ítem de cada indicador de gestión a analizar casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 9 trabajadores señalan que los hacen a veces y 4 casi nunca.



**Figura 12.**

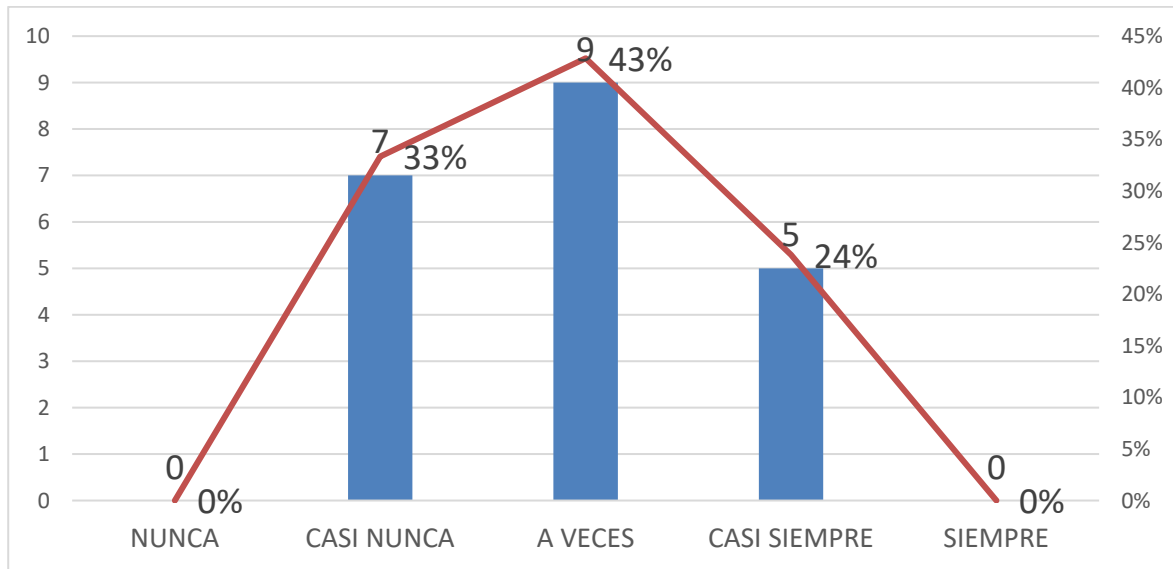
*¿Es Complicado Llenar los Formatos Correspondientes para los Indicadores de Gestión?*



En la Figura 12 se visualiza que el 43% y 0% de los trabajadores manifiestan que es complicado llenar los formatos correspondientes para los indicadores de gestión casi siempre y siempre, respectivamente. Asimismo, el 33% señala que la empresa a veces, mientras que el 0% señala que casi nunca lo hace.

**Figura 13.**

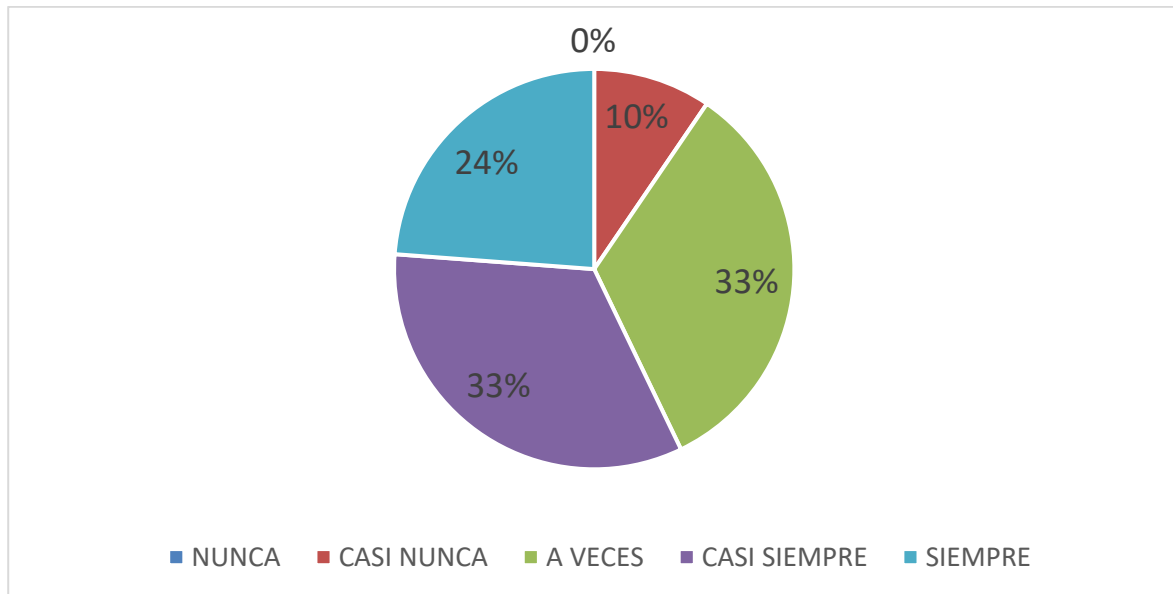
*¿El Formato de los Indicadores es Tedioso o Complejo de Analizar?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 13 se puede apreciar que sólo el 7% de los encuestados señalan que casi nunca el formato de indicadores es tedioso o complejo de analizar. Mientras que el 43% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 24% y 0% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 14.**

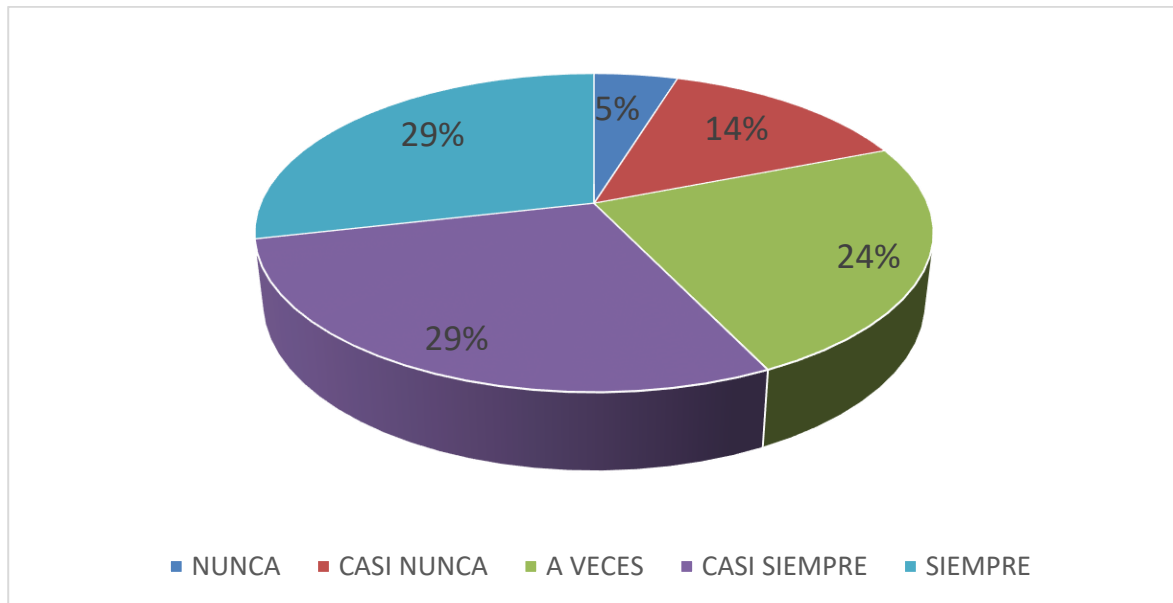
*¿Los Indicadores son Usados para Tomar Mejores Decisiones Operativas?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 14 se puede apreciar que sólo el 10% de los encuestados señalan que casi nunca los indicadores son usados para tomar mejores decisiones operativas. Mientras que el 33% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 33% y 24% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 15.**

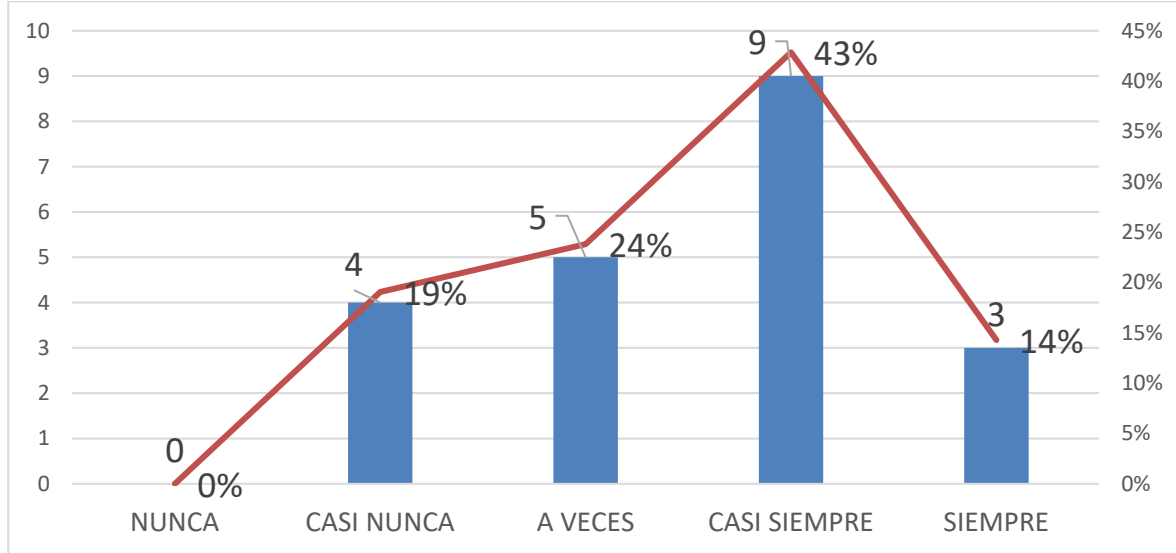
*¿El Área Presenta Mensualmente los Indicadores de Gestión a la Gerencia Operativa?*



En la Figura 15 se visualiza que el 29% y 24% de los trabajadores manifiestan que el área presenta mensualmente los indicadores de gestión a la gerencia operativa casi siempre y siempre, respectivamente. Asimismo, el 29% señala que la empresa a veces cuenta con un histórico, mientras que el 14% señala que casi nunca lo hace.

**Figura 16.**

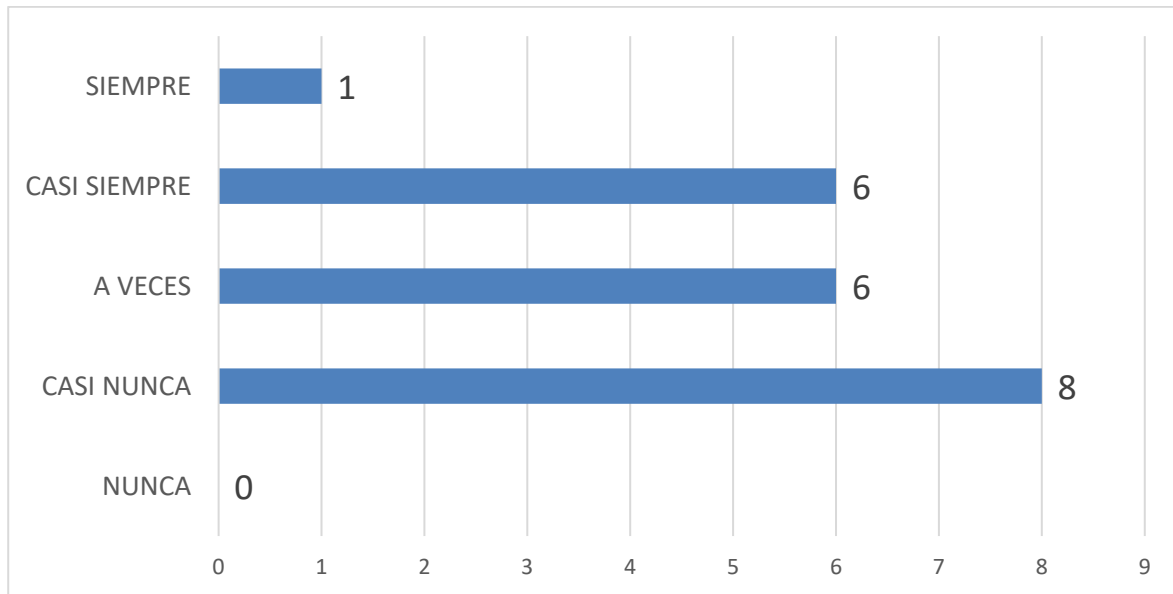
*¿Se han Logrado Resolver Inconvenientes Operativos en Base a los Indicadores de Gestión Presentados?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 16 se puede apreciar que sólo el 19% de los encuestados señalan que casi nunca se han logrado resolver inconvenientes operativos en base a los indicadores de gestión presentados. Mientras que el 24% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 43% y 14% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 17.**

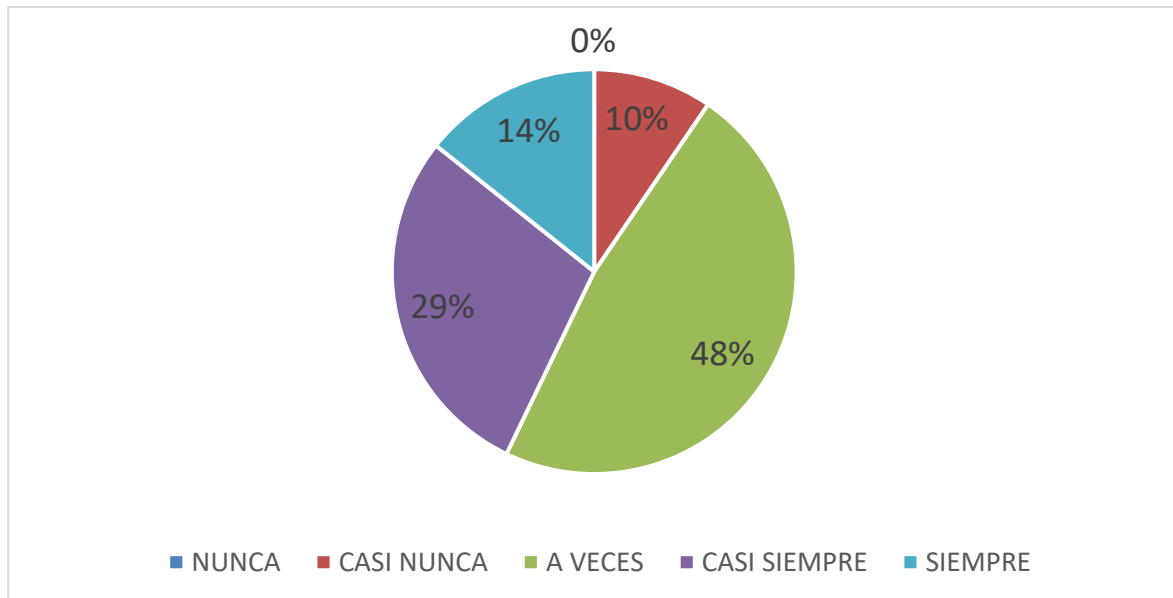
*El Formato Físico de Indicadores es Amigable al Momento de Hacer el Llenado Físico.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 17 se aprecia que 6 y 1 trabajadores indican que los indicadores son fáciles de entender casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 6 trabajadores señalan que los hacen a veces y 8 casi nunca.

**Figura 18.**

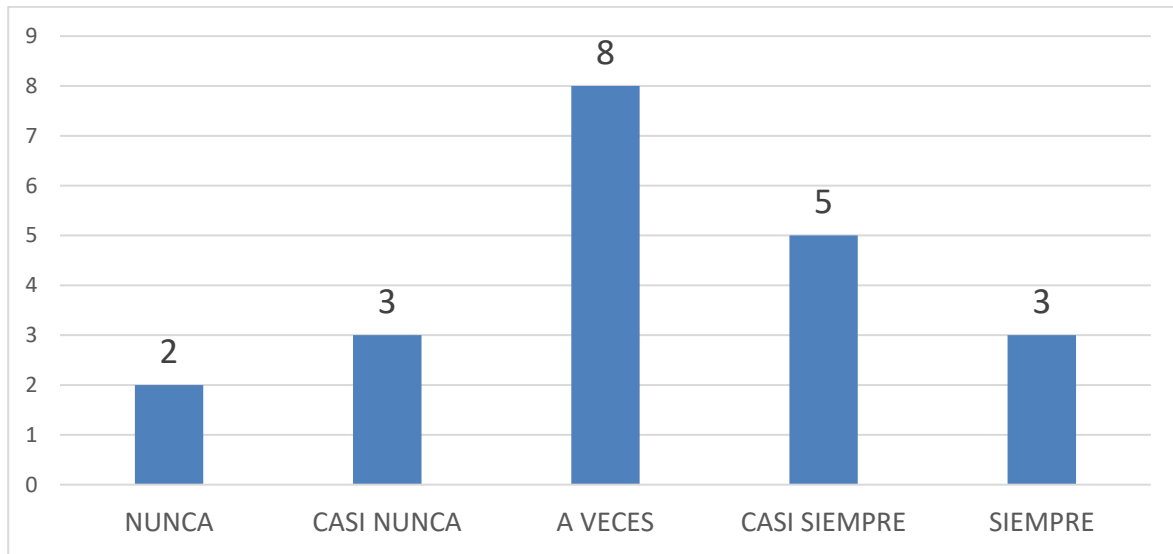
*El Área Presenta Gráficos para Analizar los Indicadores.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 18 se puede apreciar que sólo el 10% de los encuestados señalan que casi nunca el área presenta gráfico para analizar los indicadores de gestión. Mientras que el 48% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 29% y 14% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 19.**

*La Empresa hace Uso de Softwares que Facilitan la Comprensión de los Indicadores*



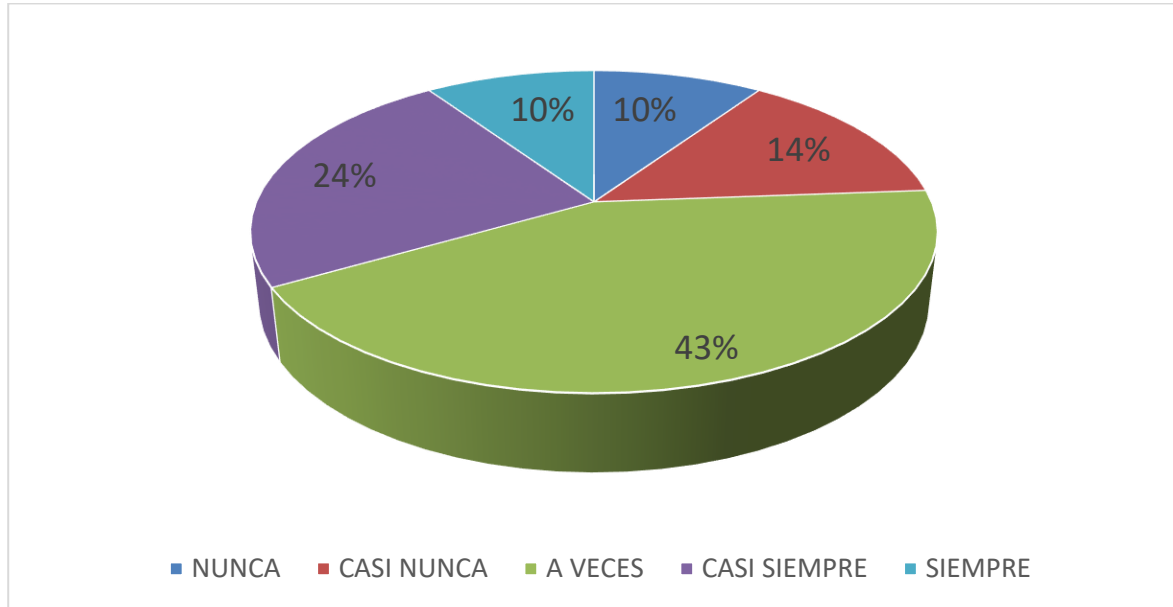
De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 19 se aprecia que 5 y 3 trabajadores indican que el área hace uso de software que facilita la comprensión de los indicadores casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 8 trabajadores señalan que los hacen a veces y 3 casi nunca.



**Preguntas de la tercera Dimensión. - Participación del usuario**

**Figura 20.**

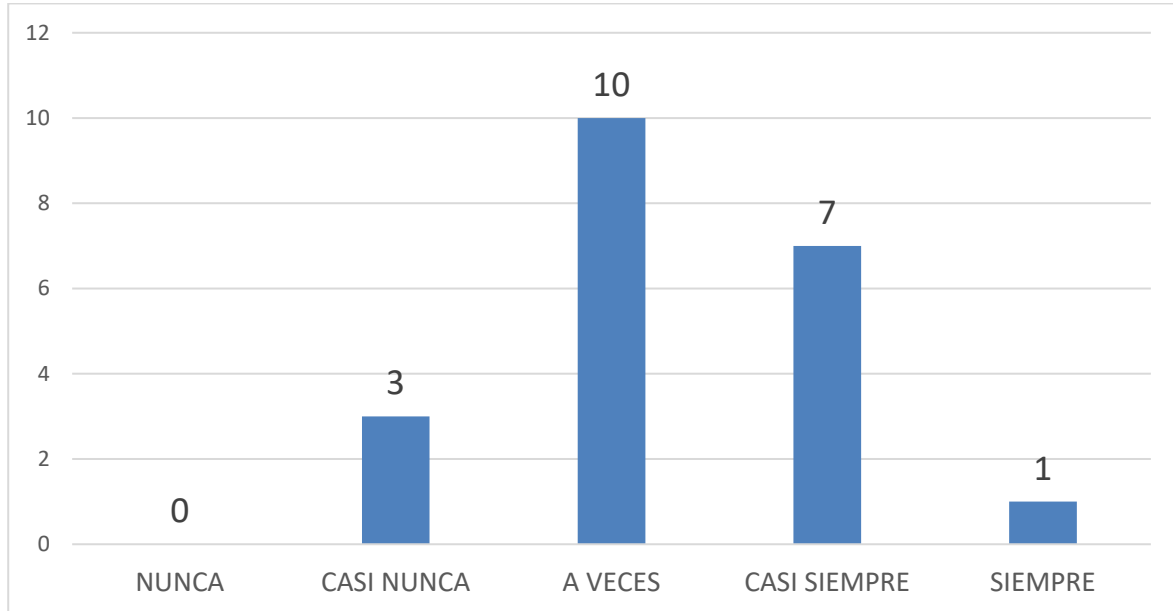
*Recibes Capacitación Constante en los Indicadores de Gestión que Maneja el Área.*



En la Figura 20 se visualiza que el 24% y 10% de los trabajadores manifiestan que la empresa tiene un histórico de indicadores de gestión casi siempre y siempre, respectivamente. Asimismo, el 43% señala que la empresa a veces cuenta con un histórico, mientras que el 10% señala que casi nunca lo hace.

**Figura 21.**

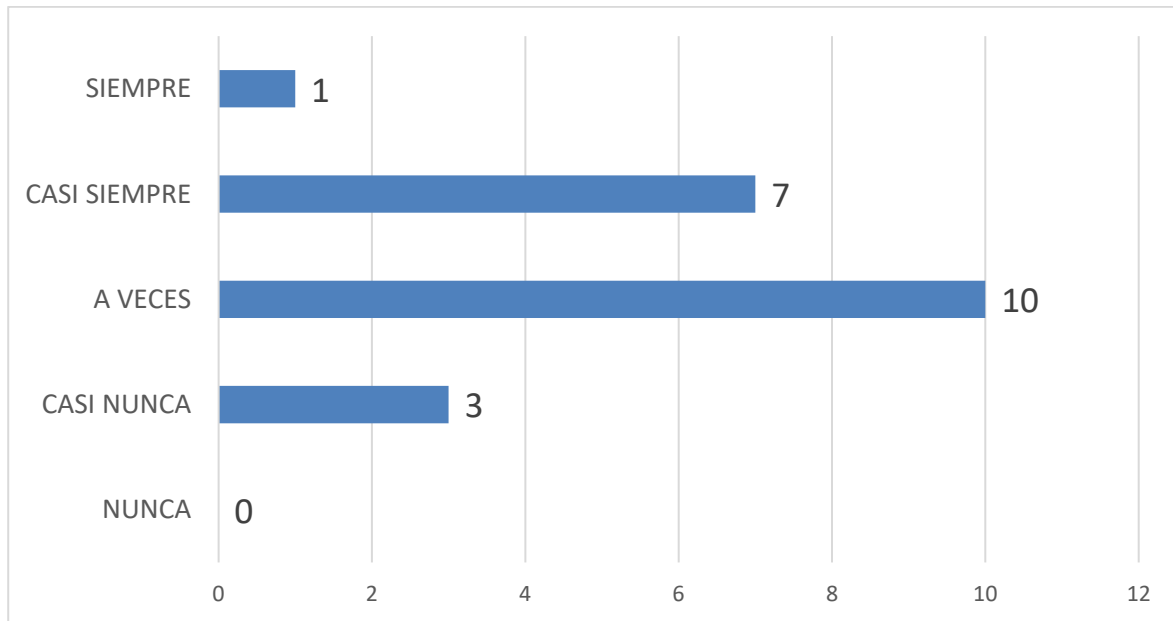
*Te Consideras un Colaborador Capacitado de Poder Explicar La Metodología de dos Indicadores de Gestión a los Nuevos Compañeros.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 21 se aprecia que 7 y 1 trabajadores indican que el área presenta los indicadores obtenidos en las auditorías internas y/o externas casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 10 trabajadores señalan que los hacen a veces y 3 casi nunca.

**Figura 22.**

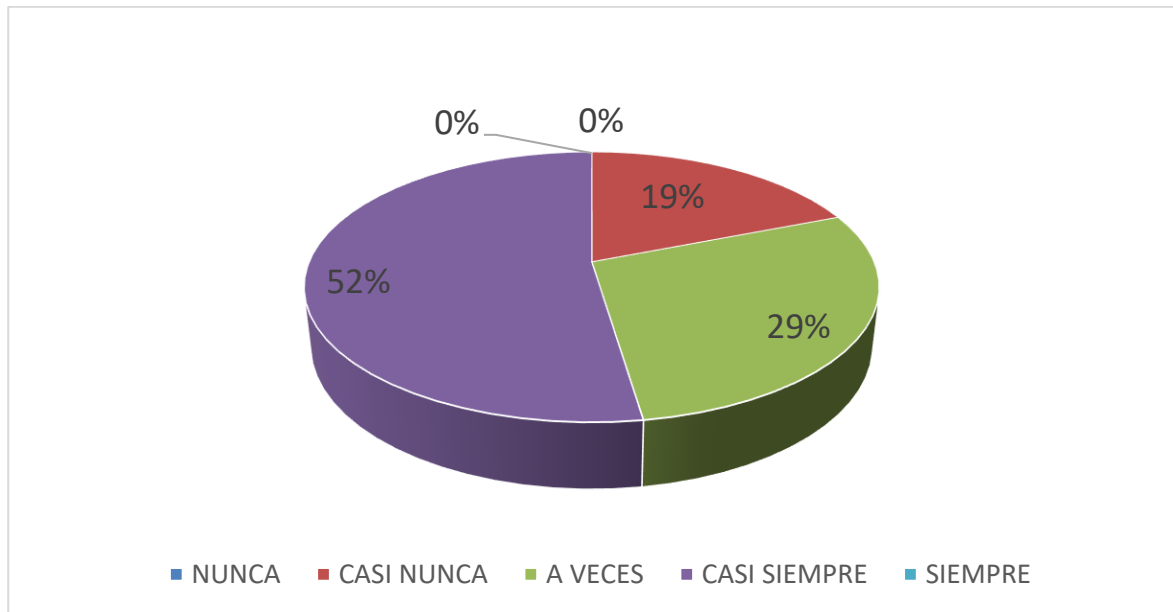
*¿Asistes a todas las Capacitaciones de Indicadores de Gestión que el Área Pone a Disposición?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 22 se aprecia que 7 y 1 trabajadores indican que asisten a las capacitaciones brindadas por el área casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 10 trabajadores señalan que los hacen a veces y 3 casi nunca.

**Figura 23.**

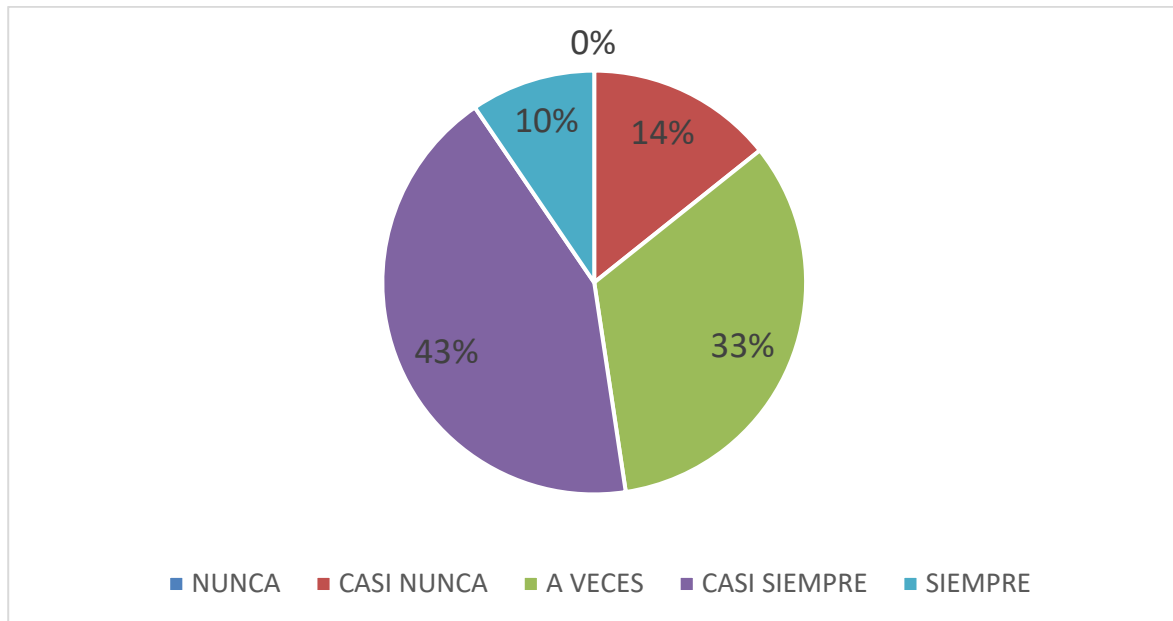
*Cuentas con un Conocimiento General de los Indicadores de Gestión del Área.*



En la Figura 23 se visualiza que el 52% de los trabajadores manifiestan que cuentan casi siempre con un conocimiento general de los indicadores de gestión. Asimismo, el 29% señala que la empresa a veces cuenta con dicho conocimiento, mientras que el 19% señala que casi nunca lo hace.

**Figura 24.**

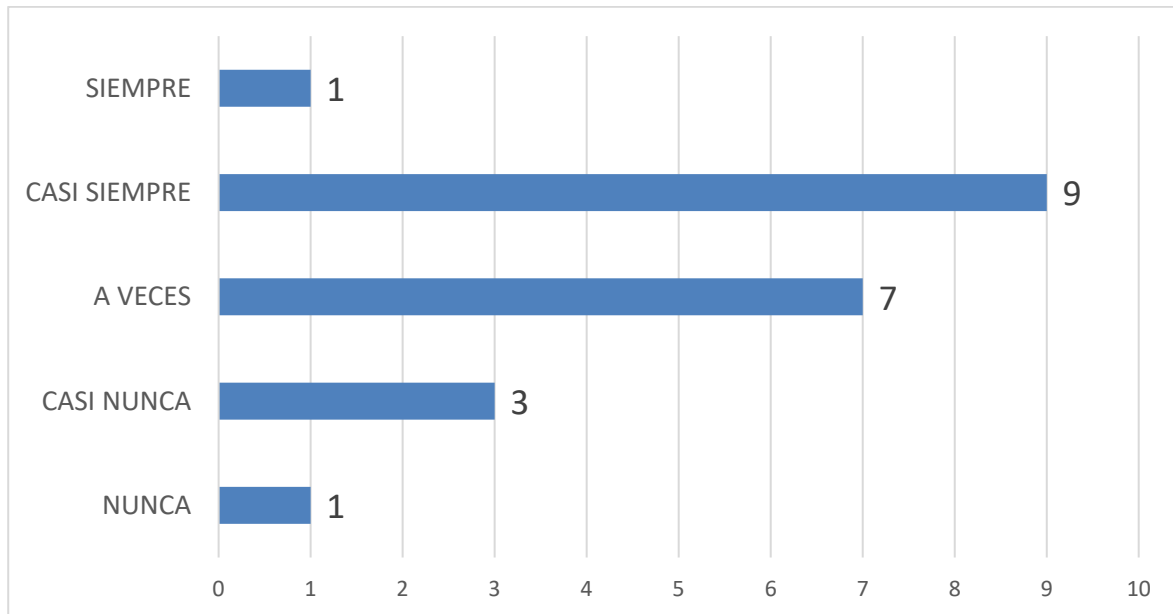
*Te Encuentras en la Capacidad de Poder Analizar los Indicadores de Gestión del Área.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 24 se puede apreciar que sólo el 14% de los encuestados señalan que se encuentran en la capacidad de poder analizar los indicadores de gestión del área. Mientras que el 33% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 43% y 10% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 25.**

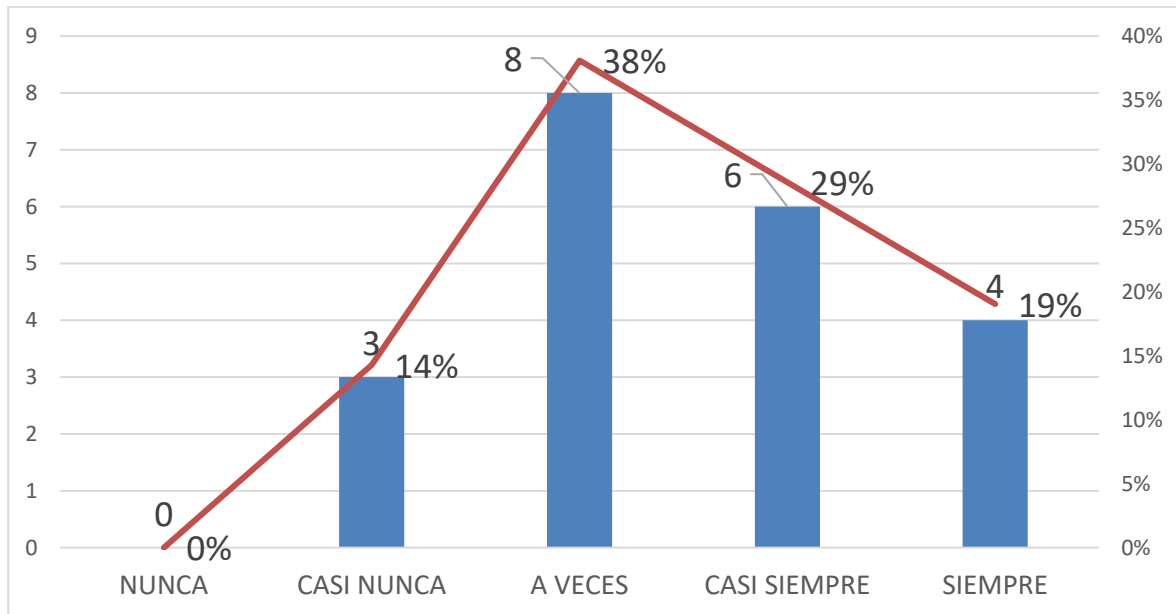
*Conoces el Procedimiento de la Obtención Final de Indicadores de Gestión.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 25 se aprecia que 9 y 1 trabajadores indican que conoce el procedimiento de la obtención final de los indicadores de gestión casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 7 trabajadores señalan que los hacen a veces, 3 casi nunca y 1 nunca.

**Figura 26.**

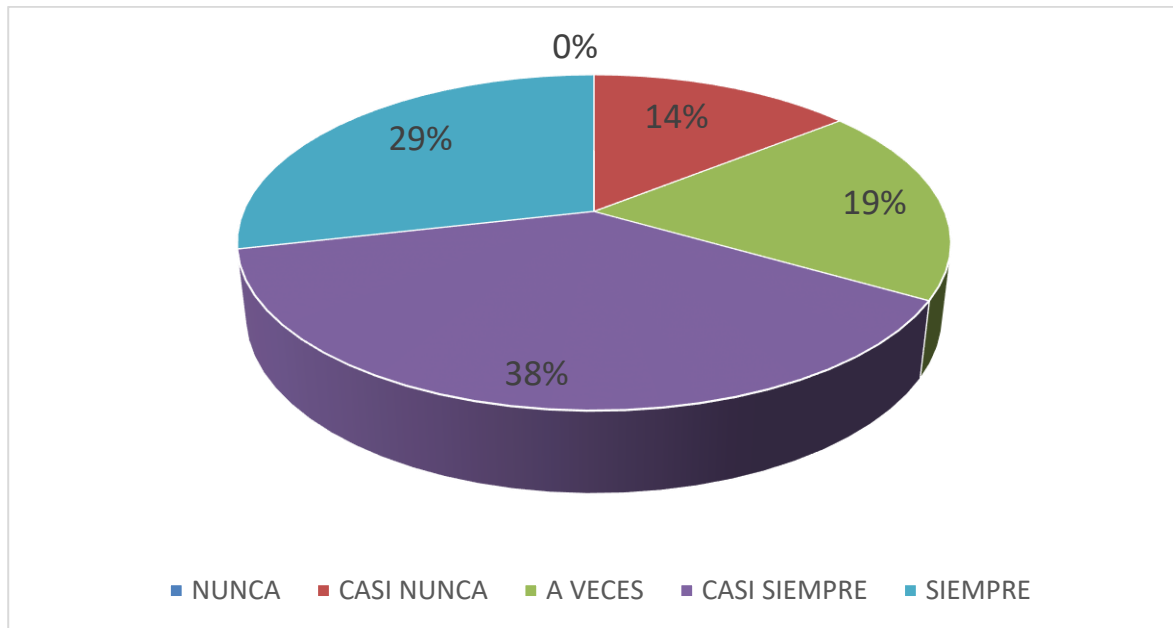
*Te Relaciones de Buena Manera Con los Indicadores de Gestión.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 26 se puede apreciar que sólo el 14% de los encuestados señalan que casi nunca se relacionan de buena manera con los indicadores de gestión. Mientras que el 38% informa que se hace “A veces”. Por otro lado, un 29% y 19% dice que se hace casi siempre y siempre, respectivamente.

**Figura 27.**

*Te Sientes Comprometido con los Indicadores de Gestión del Área.*

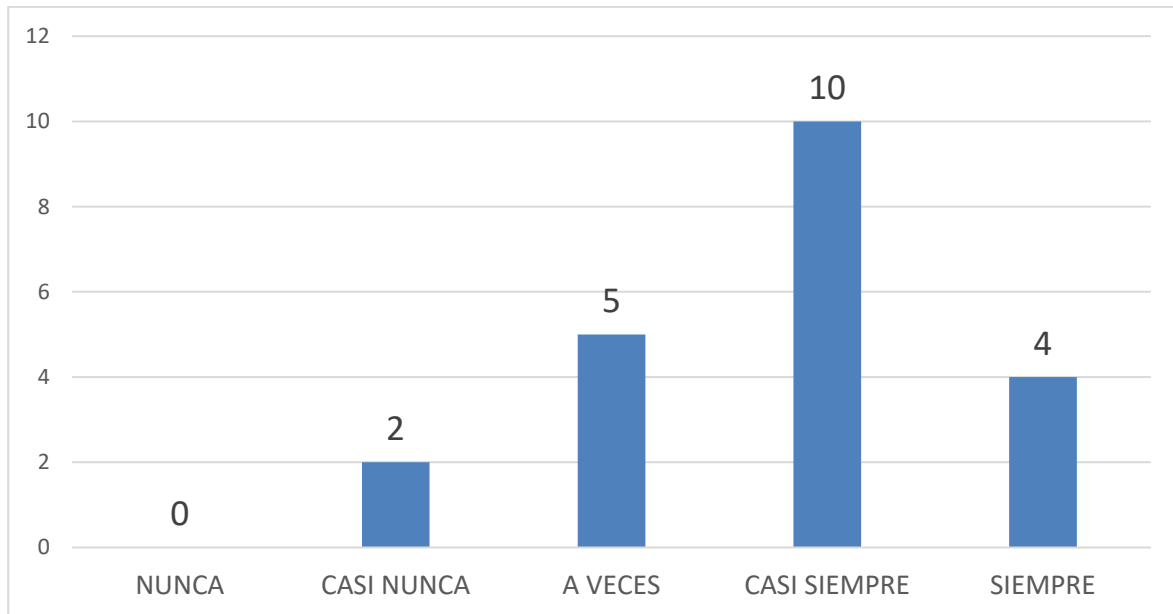


En la Figura 27 se visualiza que el 38% y 29% de los trabajadores manifiestan que se sienten comprometidos con los indicadores de gestión casi siempre y siempre, respectivamente. Asimismo, el 19% señala que a veces se sienten comprometidos, mientras que el 14% indica que casi nunca.



**Figura 28.**

*¿El Compromiso hacia los Indicadores de Gestión es Contante?*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 28 se aprecia que 10 y 4 trabajadores indican que el área presenta compromiso hacia los indicadores de gestión constantemente casi siempre y siempre, respectivamente. Por otro lado, 4 trabajadores señalan que los hacen a veces lo hacen y 5 casi nunca.

**Primera Dimensión – Validez en el tiempo.**

**Tabla 5**

*Hallazgos de la Dimensión - Validez en el tiempo.*

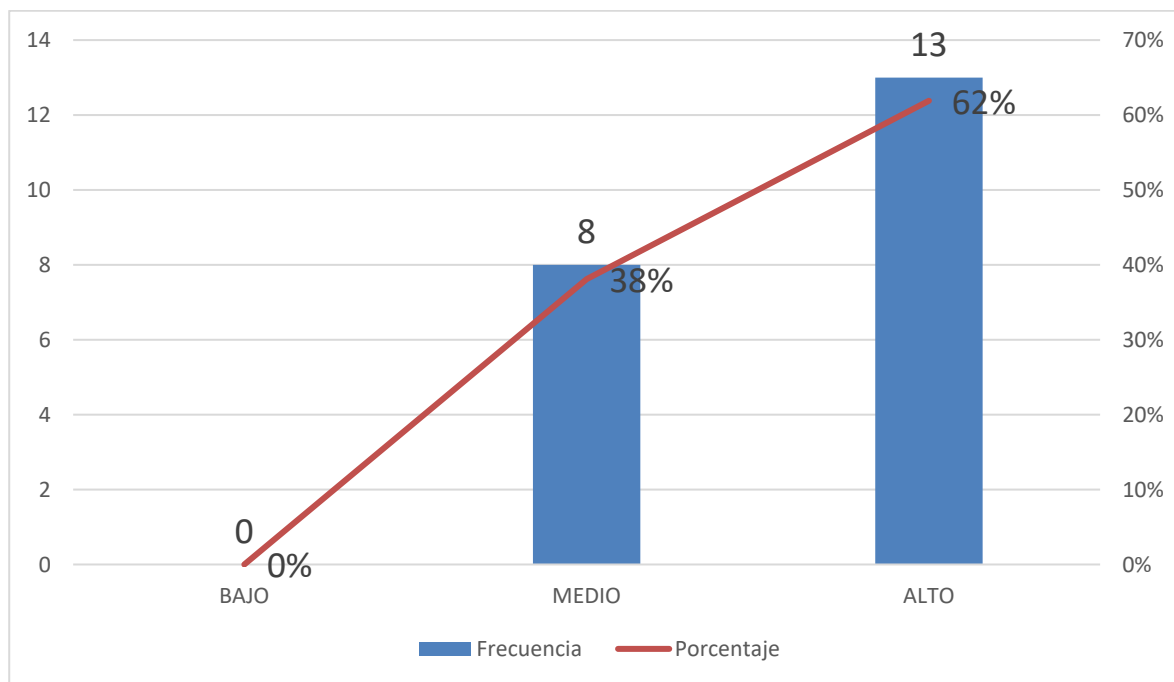
**Resultados de la Dimensión 1**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BAJO  | 0          | 0%         | 0%                | 0%                   |
| MEDIO | 8          | 38%        | 38%               | 38%                  |
| ALTO  | 13         | 62%        | 62%               | 100%                 |
| TOTAL | 21         | 100%       | 100%              |                      |

*Nota. elaboración propia*

**Figura 29.**

*1era Dimensión: Validez en el Tiempo.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 29 se puede apreciar que el 38% de los encuestados señalan que la dimensión Validez en el tiempo mantiene un nivel medio, mientras que el 62% señala que lo mantiene a un nivel alto. Por otro lado, el 0% señala que se mantiene en un nivel bajo.

**Segunda Dimensión – Simplicidad.**

**Tabla 6**

*Hallazgos de la Dimensión – Simplicidad.*

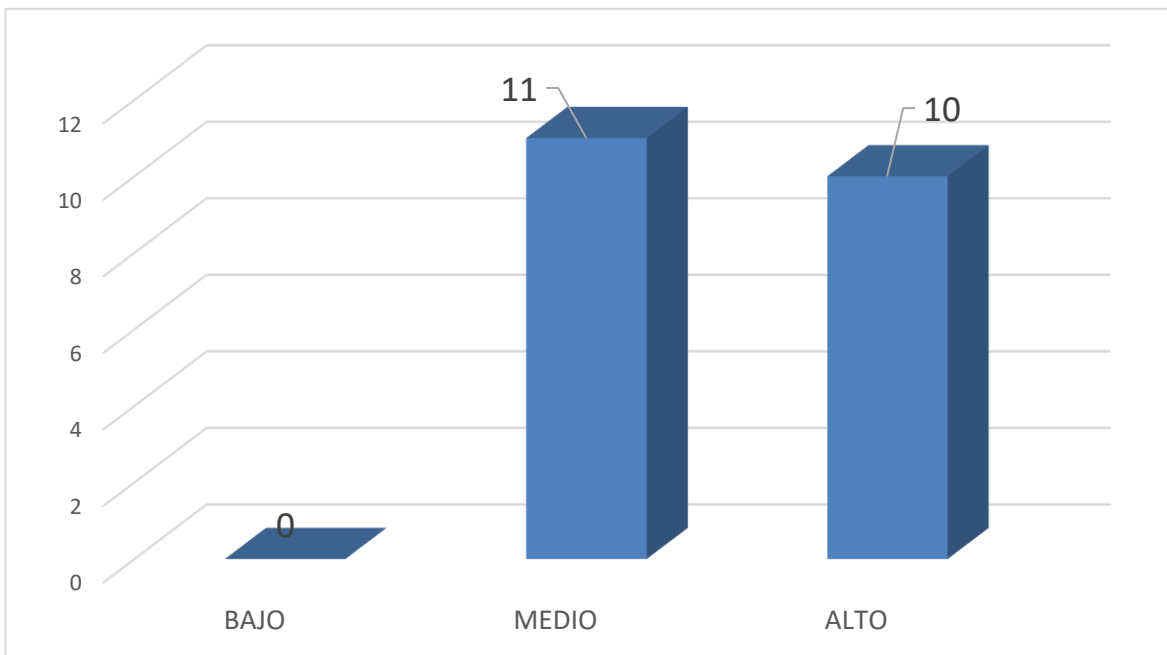
**Resultados de la Dimensión 2**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BAJO  | 0          | 0%         | 0%                | 0%                   |
| MEDIO | 11         | 52%        | 52%               | 52%                  |
| ALTO  | 10         | 48%        | 48%               | 100%                 |
| TOTAL | 21         | 100%       | 100%              |                      |

*Nota. elaboración propia*

**Figura 30.**

*2da Dimensión: Simplicidad*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 30 se puede apreciar que 11 colaboradores, lo cual representa un 52% señalan que la dimensión simplicidad se mantiene en un 52% y 10 colaboradores señalan que se encuentra en un nivel alto, lo cual representa un 48%. Por otro lado, ningún trabajador señala que se encuentre en un nivel bajo.

**Tercera Dimensión – Participación del usuario.**

**Tabla 7**

*Hallazgos de la Dimensión - Participación del usuario.*

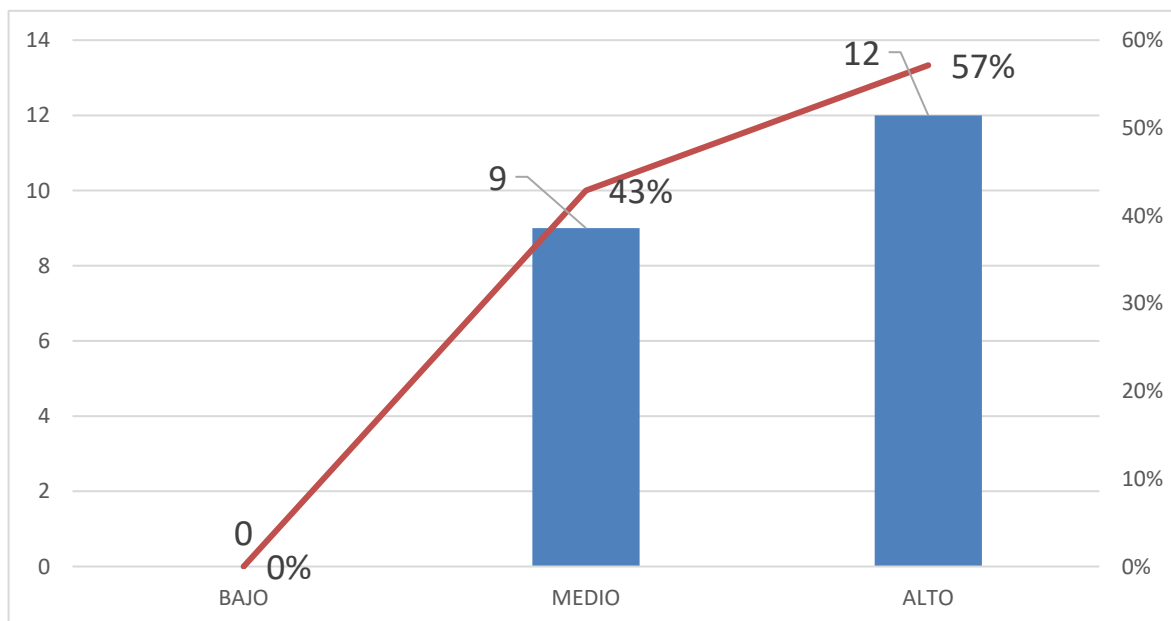
**Resultados de la Dimensión 3**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje Acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BAJO  | 0          | 0%         | 0%                | 0%                   |
| MEDIO | 9          | 43%        | 43%               | 43%                  |
| ALTO  | 12         | 57%        | 57%               | 100%                 |
| TOTAL | 21         | 100%       | 100%              |                      |

*Nota. elaboración propia*

**Figura 31.**

*3ra Dimensión: Participación de los usuarios.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 31 se puede apreciar que el 43% de los encuestados señalan que la dimensión Validez en el tiempo mantiene un nivel medio, mientras que el 57% señala que lo mantiene a un nivel alto. Por otro lado, el 0% señala que se mantiene en un nivel bajo.

**Variable “Indicadores de gestión”**

**Tabla 8**

*Hallazgos de la variable "Indicadores de gestión"*

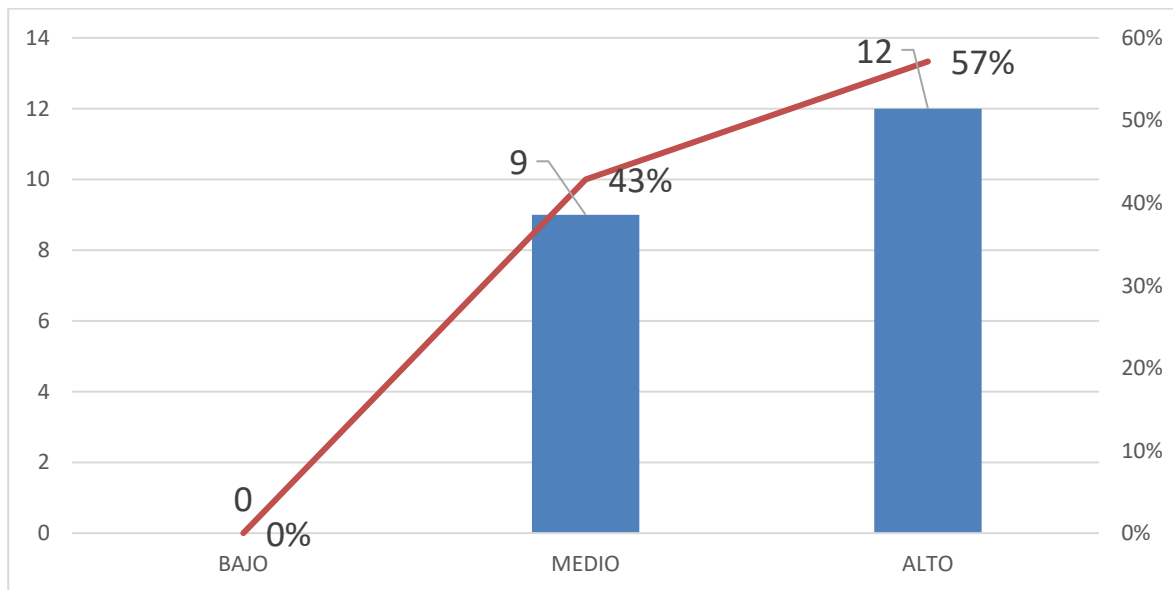
**Resultados de la Variable**

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------|-------------|-------------------|----------------------|
| BAJO         | 0          | 0%          | 0%                | 0%                   |
| MEDIO        | 9          | 43%         | 43%               | 43%                  |
| ALTO         | 12         | 57%         | 57%               | 100%                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>21</b>  | <b>100%</b> | <b>100%</b>       |                      |

*Nota. elaboración propia*

**Figura 32.**

*Indicadores de gestión.*



De acuerdo a los resultados obtenidos en la Figura 32 se puede apreciar que el 43% de los encuestados señalan que la los indicadores de gestión mantienen un nivel medio, mientras que el 57% señala que lo mantiene a un nivel alto. Por otro lado, el 0% señala que se mantiene en un nivel bajo

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusiones

- Según el objetivo general del presente estudio, analizar la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020, el 57% de los encuestados indican que la variable general tiene un nivel alto y el 43% señalan un nivel medio debido a que a pesar que los indicadores de gestión son manejados en la empresa, aún hay puntos de mejora. Por otro lado, en contraste con la tesis de referencia “indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa S.A., Lurín, 2018” se obtuvo como resultado que el el 57,5% de los trabajadores de la empresa Drocersa S.A., manifiestan que los indicadores de gestión logística son adecuados, 30,0% de los trabajadores indican que los indicadores de gestión logística son muy adecuados y un 12,5% muestran un nivel inadecuado. Sin embargo, la percepción del 12.5% con criterio de malo es preocupante. Es decir, se tiene que seguir mejorando para conseguir que los trabajadores consideren que los indicadores son primordiales e importantes para tener un buen resultado dentro de la organización. Por otro lado, Villagra (2016) considera que: los indicadores, por encima de todo, son una excelente herramienta para lograr alineamiento, tanto a nivel de los procesos y las personas con respecto a la estrategia como entre los procesos mismos y entre las personas que trabajan en ellos. El establecimiento, evaluación permanente y reconocimiento sobre la base de indicadores aporta enfoque respecto a las prioridades organizacionales. Finalmente, la gestión del liderazgo es el último componente dentro de esta descripción de un modelo sistémico. (p.04). En ambas tesis se presentan resultados con oportunidades de mejora en la variable indicadores de gestión para lograr un óptimo desempeño. Dentro de la empresa donde se elabora el presente trabajo de investigación la dimensión de la simplicidad reduce en mayor cantidad el porcentaje final obtenido.

- Con respecto al primer objetivo específico de la presente investigación, “Describir la situación de la validez del tiempo en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020, se obtuvo como resultado que el 38% de los encuestados señalan que la dimensión validez en el tiempo mantiene un nivel medio, mientras que el 62% señala que lo mantiene a un nivel alto debido a que la empresa mantiene un correcto almacenamiento de la data para los indicadores de gestión y porque las auditorias sobre los indicadores de gestión se presentan casi nunca no conformidades con respecto a los indicadores. En comparación con la tesis de referencia “Indicadores de gestión para mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial de Lambayeque 2019” los resultados mostraron que sólo el 22.78% manifestó estar “totalmente de acuerdo” que se realizan las labores bajo estándares de eficiencia, el 42.78% señaló estar “de acuerdo”, sin embargo los porcentaje de los demás ítems, 11.11% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 13,98% “En desacuerdo” y 9.44% “Totalmente en desacuerdo”; nos muestra como principal hallazgo que no se cuenta con información objetiva que direcciona el desempeño de las actividades que se realizan en el Laboratorio Referencial de Lambayeque, las mismas que se pueden orientar en base a resultados obtenidos y a la vez obtener mejoras; estos porcentajes podrían constituirse en valores de referencia con los que se puede hacer comparaciones y evaluaciones con estándares pre establecidos y lograr las proyecciones determinadas por la Gerencia Regional de Salud. Con los resultados mencionados se puede identificar que existe un contraste de información entre ambos estudios donde la empresa de estudio de la presente tesis si cuenta con información histórica y pocas no conformidades en los indicadores de gestión, en cambio la tesis de referencia no cuenta con ello, generando de esa manera posibles irregularidades en los indicadores de gestión cuando se quiera realizar un análisis y

revisión de las medidas realizadas en años anteriores. Asimismo, (Pérez, 2012) señala que: “la validez del tiempo puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado”. Es decir, todos los indicadores de gestión interpretan a través de cantidades numéricas o porcentuales un área o proceso de cada operación medible en una empresa siempre teniendo como base la información histórica, la cual nos permitirá poder encontrar información antigua y realizar proyecciones, estimaciones o tomar decisiones para nuevos objetivos empresariales.

- De acuerdo al segundo objetivo específico de la presente investigación, “Analizar la situación de la simplicidad en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020”, se obtuvo como resultado que el 52% de los encuestados señalan que la dimensión Simplicidad mantiene un nivel medio, mientras que el 48% señala que lo mantiene a un nivel alto debido a que los procesos se realizan de forma manual y que la gran variedad de servicios y volumen de diversos productos trabajados hacen que el llenado físico y digital sean complejos. Por otro lado, en comparación con la tesis de referencia “un sistema de indicadores de gestión en la actividad administrativa y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito “Sumak Samy” Ltda., Agencia Guaranda, provincia bolívar, periodo 2018” Se obtuvo como resultado la identificación de la ausencia de un sistema de indicadores de gestión de fácil manipulación al personal con el ingreso de datos para un análisis adecuado. Por otro lado, (Fuentes, 2020) señala que: la simplicidad en los indicadores de gestión es la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso. Se evidencia por lo tanto que existe en ambas tesis una dificultad en la sencillez con que se elaboran, registran y muestran en los indicadores de gestión, obteniendo de esta forma que los colaboradores tengan que realizar el llenado de la información con poco interés en los indicadores y aumentar las



probabilidades de error al momento de realizar la escritura tanto manual como digital en la matriz correspondiente.

- Según el objetivo específico 3, describir la situación de la participación de los usuarios en los indicadores de gestión del área Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020, el 57% de los encuestados indica que tiene un nivel alto, y el 43% un nivel medio debido a que se cuenta con colaboradores con conocimiento y experiencia en cada una de sus funciones dado a los programas de capacitación que la empresa gestiona en los procesos de inducción del personal. En comparación con la tesis de referencia “La aplicación de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco” se obtuvo como resultado de la investigación que 109 colaboradores indican que están en desacuerdo, lo que representa el 43.62%; 91 colaboradores indican que están totalmente desacuerdo, lo que representa el 36.17%; 37 colaboradores indican que están indecisos, lo que representa el 14.89%, 11 colaboradores indican que están de acuerdo, lo que representa el 4.26%; 3 colaboradores refieren que están totalmente de acuerdo, lo que representa el 1.06%. Es decir, 79.79% de encuestados manifiesta que están en desacuerdo en que se sientan estables en su puesto de trabajo. Lo cual indica que los colaboradores no sienten una buena estabilidad en sus puestos de trabajo lo que genera un mal desempeño en sus funciones. Por otro lado, (Pérez, 2012) señala que: la participación de los usuarios es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores. Es decir, el personal debe de estar correctamente capacitado y motivado con respecto a los indicadores de gestión. Se evidencia que en el presente trabajo la participación de los

usuarios se encuentra en nivel altos y medios, influyendo de forma positiva en los indicadores de gestión.

### **Implicancias**

- **Metodológicas**

El presente trabajo de investigación cuenta con la aplicación metodológica de un instrumento cuantitativo (cuestionario) que permite diagnosticar como se encuentra la empresa con respecto a la variable general, sus dimensiones e indicadores de la misma.

- **Prácticas**

La implicancia práctica es para la mejora en la organización a través de su reforzamiento en las actividades operativas del negocio con la participación de los colaboradores que ante las casuísticas diarias presentadas pueden tener diversas ideas que permitan contribuir a un mejor desarrollo del puesto y sus funciones operativas del día a día.

- **Teóricas.**

Las implicancias teóricas en la gestión de indicadores de gestión ayudan a mejorar el desempeño de las organizaciones a través del uso correcto de la variable y sus dimensiones que la conforman.

### **Limitaciones**

La elaboración del presente trabajo de investigación ha sido desarrollada con las siguientes limitaciones:

- Escasas tesis de referencias con respecto a la variable “Indicadores de gestión” de enfoque cuantitativo y dentro del rango de estudio.
- Ubicar a los docentes para que puedan realizar las validaciones de experto para usar el documento.
- Aplicar el cuestionario a cada uno de los trabajadores en la empresa debido a la pandemia del presente año.
- El entendimiento tardío entre la importante relación que tiene el marco teórico, dimensiones, objetivos e indicadores de la matriz de Operacionalización de la variable.

## 4.2. Conclusiones

La elaboración del presente estudio busca analizar la situación de los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020 y sus objetivos específicos que contienen las dimensiones de validez en el tiempo, simplicidad y participación de los usuarios. De tal manera que luego de realizar el análisis correspondiente se concluye lo siguiente:

**Primera.** – Con respecto a la variable “Indicadores de gestión” se logró analizar que tiene un nivel medio con un 43%, porcentaje que se ve reflejado en el día a día operativo del área debido a los frecuentes errores que se presentan. Se concluye que actualmente se manejan niveles elevados de aceptación por los usuarios relacionados directamente con los indicadores de gestión. Sin embargo, se deben de mejorar detalles relacionados con la simplicidad para obtener un mayor compromiso y entendimiento por cada uno de los colaboradores con respecto a la variable.

**Segunda.** – En la primera dimensión se busca describir la situación de la validez del tiempo en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020, la cual hace referencia al uso correcto de la información histórica y actual que prestan los altos mandos del área para revisar los indicadores de gestión, en los resultados se refleja que la empresa hace un uso correcto de los históricos de los indicadores de años anteriores para la toma de decisiones frente a los clientes con un 62% a nivel alto. Asimismo, se ve reflejado que ningún trabajador opinó lo contrario con respecto a la dimensión mencionada. En conclusión, la empresa emplea de una forma correcta la gestión y el uso de los indicadores de gestión en el tiempo.

**Tercera.** – En la segunda dimensión se busca analizar la situación de la simplicidad en los indicadores de gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico

del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020, la cual se refiere a todos los factores que permiten una correcta y resumida comprensión de cada uno los indicadores. En los resultados se nota que la dimensión tiene un nivel medio de 52%. Es decir, se tienen deficiencias con respecto a la facilidad de entender cada uno de los indicadores de gestión. Los resultados demostraron que cada uno de los Items que se miden son complejos tanto en el llenado como en el entendimiento de los mismos. Una de las principales razones por la cuales se generan estos problemas es debido al poco interés en la capacitación de los colaboradores y el limitado interés que prestan los operadores a los indicadores de gestión. Se concluyó que la “Simplicidad” tiene que pasar por un proceso de mejora inmediata con el objetivo de poder alcanzar un mejor entendimiento y aplicación de la dimensión y variable estudiada.

**Cuarta.** – En la tercera dimensión trabajada se busca describir la situación de la participación de los usuarios en los indicadores de gestión del área Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020, la cual hace referencia al involucramiento que tiene el personal del área en la elaboración, mejoras continuas y motivación que encuentran en la medición de los indicadores de gestión, los resultados demuestran que se encuentra en un nivel alto al 57% y medio al 43% con respecto a los indicadores de gestión. Se concluye que la compañía estudiada realiza un buen trabajo con respecto a los indicadores relacionados con la capacitación, conocimiento, adaptabilidad y compromiso.

### 4.3. Recomendaciones

**Primera.** – En base a los resultados obtenidos, se recomienda informar a todos los involucrados en el nivel operativo la importancia de los indicadores de gestión en la continuidad del negocio y las buenas decisiones que se pueden tomar en base a unos KPIS más objetivos. Asimismo, se recomienda capacitación constante y detallada con un seguimiento más cercano por parte de los supervisores correspondientes de cada cuenta de trabajo junto a herramientas más dinámicas y ejercicios prácticos. Con respecto a la simplicidad de los indicadores, es importante recrear toda la información manual y digital de los indicadores para facilitar el uso, llenado y comprensión de los indicadores de gestión.

**Segunda.** – Los resultados demuestran que la primera variable trabajada “Validez en el tiempo” se encuentra trabajada de una forma eficiente. Sin embargo, se recomienda que dentro de la empresa se puede llevar los controles históricos dentro de un software más dinámico, el cual permite tener la información a la mano de forma consolidada y no separada por año como se maneja actualmente. Por otro lado, se recomienda que se pueda priorizar la opinión de los operarios con respecto a los indicadores que se revisan en años anteriores, ya que su experiencia ayudará a tomar las mejores decisiones para el rumbo del negocio.

**Tercera.** – En la variable “Simplicidad” se recomienda que pueda generar una reingeniería en la estructura física y virtual del llenado de los indicadores de gestión. Esto debido a que los usuarios operativos manifiestan una gran complejidad en la comprensión del llenado. Por otro lado, se recomienda involucrar más al personal operativo dentro de las mejoras de reingeniería que se puedan realizar, esto con el objetivo de ofrecer un documento final que sea dinámico y amigable para todos.

**Cuarta.** – Se recomienda desarrollar planes de capacitación semanales por parte de los supervisores para fomentar el involucramiento de todos los trabajadores y poder generar un ambiente mejor. Esto con el objetivo principal de ayudar en la comprensión, entendimiento y obtener mejores indicadores de gestión en el área.

## REFERENCIAS

- Alejandro, D., & Matiz, S. (2012). Teoría de Indicadores de Gestión y su Aplicación Práctica.
- Allcca, J. R., Céspedes, J. C., & Fernandez, L. (2016). *La aplicación de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco*.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1019/ALLCA%20ZAMBRANO%20JOSE%2c%20CESPEDES%20T.%20JULIO%20Y%20FERNANDEZ%20P.%20LORENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alva, G. (2016, July 13). *¿Sirven los indicadores en salud?*  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/07/13/sirven-los-indicadores-en-salud/>
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación – Introducción a la metodología científica.  
[https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- AurysConsulting. (2 de enero de 2016). Lo que están haciendo las compañías peruanas para ser más competitivas. <https://gestion.pe/economia/empresas/haciendo-companias-peruanas-competitivas108146-noticia/?ref=gesr>
- Calle, S. (2019). Indicadores de gestión y calidad de atención al usuario del módulo penal de la corte superior de justicia Tumbes, 2018. In *Analisis pendapatan dan tingkat kesejahteraan rumah tangga petani* (Vol. 53, Issue 9).
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Cruz, O. (2007). *Indicadores de Gestión*. <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>



Fuente A. (2020). *Indicadores de gestión, una hoja de ruta que toda organización debe seguir.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/los-indicadores-de-gestion-una- hoja-de-ruta-que-toda-organizacion-debe-seguir/>

Fuertes, L. (2019). *AUTOMATIZACIÓN DE REPORTES DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN CALIDAD Y CREACIÓN DE INDICADORES PARA LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO EN POSTOBÓN S.A.* 58.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª Edición)*. México: Mc Graw-Hill Educación

Monroy, L., & Simbaqueba, N. (2017). *La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. 1*, 50–52.

Moposita, V., & Bayas, M. (2019). *UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN EN LA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAK SAMY” LTDA., AGENCIA GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2018.* 98. [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/753/Tesis\\_C154\\_Cam.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://fcays.ens.uabc.mx/nuestra-facultad/](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/753/Tesis_C154_Cam.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://fcays.ens.uabc.mx/nuestra-facultad/)

Mora, L. (2013). *Indicadores de la gestión logística.* [https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/ind\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf)

Mora, L. (2017). *Gestión logística integral.* (2ª ed.). Colombia: Editorial Eco Ediciones

Mujica De González, M., & Pérez De Maldonado, I. (2009). *Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional.* *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 392–410.

Mundo metodológico. (04 de mayo del 2015). *Población y muestra.*

<http://mundometodologicos.blogspot.com/2015/05/poblacion-y-muestra.html>

Navarro, A., Ortiz, D., & López, A. (2014). La Aplicación De Indicadores De Gestión En La Administración Local: Una Propuesta Para Facilitar Su Viabilidad. *Igarss 2014, 1, 22.*

Osain, C. L. (2007). *Indicadores de Gestión.* 1–35.

Pérez Jaramillo, C. M. (2012). Curso Indicadores de Gestión. *Curso Indices de Gestion,* 1–13.

Pozo (2014). ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS INDUSTRIAS PRODUCTORAS DE LÁCTEOS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7154/1/UPS-QT06049.pdf>

Ramírez, M. (2007). *Qué son y como se construyen los indicadores* (p. 59).

Ramos, Y. (2019). *Indicadores de gestión para mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial de Lambayeque* 2019.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38574/Ramos\\_DYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38574/Ramos_DYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Restrepo, L. S., Estrada, S., & Ramirez, C. (2007). MODELO DE GESTIÓN DE INDICADORES PARA UNA EMPRESA DE VENTA DE VEHÍCULOS. *Scientia et Technica, XIII*(0122–1701), 383–388. <http://www.redalyc.org/pdf/849/84903766.pdf>

Soria, O. (2017). *INDICADORES DE CLASE MUNDIAL UTILIZADOS COMO HERRAMIENTA DE CONTROL EN LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPO PESADO, EN MINERÍA SUBTERRÁNEA DE ORO.* 22.

<http://emecanica.ingenieria.usac.edu.gt/sitio/wp-content/subidas/6ARTÍCULO-III-INDESA-SIE.pdf>

*Espinoza, C. (2018). Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de*

*indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compra.*

*<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11016/1/T-UCSG-POS-MAE-187.pdf>*

*Villacis (2018). Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de  
gestión que permita mejorar los procesos del área de compras.*

*<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11016/1/T-UCSG-POS-MAE-187.pdf>*

*Villagra. (2016) en su libro “Indicadores de gestión un enfoque práctico “Primera edición,  
México: Editorial Cengage Elearning Editores.S.A*

*Vizarreta, C., & Yoplac, M. (2018). Indicadores de gestión logística en la empresa Drocersa  
S.A., Lurín, 2018 TESIS. 94. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>*

*Zambrano (2015). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INDICADORES DE GESTIÓN  
BASADO EN EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA LA  
SUPERINTENDENCIA DE ESTIMACIÓN DE COSTOS DE LA REFINERÍA EL  
PALITO DE PETRÓLEOS DE VENEZUELA S.A.  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3217/yzambrano.pdf?sequence=1>*

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Cuestionario realizado

|   | Nunca<br>(1) | Casi nunca<br>(2) | A veces<br>(3) | Casi siempre<br>(4) | Siempre<br>(5) |
|---|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>Dimensión 1: Validez en el tiempo</b>  |              |                   |                |                     |                |
| INDICADOR 1: Duración a largo plazo   |              |                   |                |                     |                |
| 1. La empresa cuenta con un histórico de indicadores de gestión.                                |              |                   |                |                     |                |
| 2. El área utiliza la información de indicadores de gestión de años anteriores.                 |              |                   |                |                     |                |
| 3. Se enfatiza en el correcto almacenamiento de la data para los indicadores de gestión.        |              |                   |                |                     |                |
| INDICADOR 2: Auditable  |              |                   |                |                     |                |
| 4. El área presenta los indicadores obtenidos en las auditorías internas y/o externas.          |              |                   |                |                     |                |
| 5. ¿Los indicadores de gestión presentados en las auditorías presentan No Conformidades?        |              |                   |                |                     |                |
| INDICADOR 3: Objetividad  |              |                   |                |                     |                |
| 6. El área de acondicionado emplea los indicadores de gestión para las mejoras operativas.      |              |                   |                |                     |                |
| 7. La empresa hace el uso correcto de los indicadores de gestión.                               |              |                   |                |                     |                |
| <b>Dimensión 2: Simplicidad</b>   |              |                   |                |                     |                |
| INDICADOR 4: Sencillez  |              |                   |                |                     |                |
| 8. ¿Las formatos físicos son sencillos de registrar en los formatos virtuales correspondientes? |              |                   |                |                     |                |
| 9. ¿El resultado final de indicadores es fácil de entender?                                     |              |                   |                |                     |                |
| 10. ¿Logras interpretar cada ítem de cada indicador de gestión a analizar?                      |              |                   |                |                     |                |
| INDICADOR 5: Llenado rápido   |              |                   |                |                     |                |
| 11. ¿Es complicado llenar los formatos correspondientes para los indicadores de gestión?        |              |                   |                |                     |                |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 12. ¿El formato de los indicadores es tedioso o complejo de analizar?   |  |  |  |  |  |
| <b>INDICADOR 6: Toma de decisiones</b>  |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Los indicadores son usados para tomar mejores decisiones operativas?   |  |  |  |  |  |
| 14. ¿El área presenta mensualmente los indicadores de gestión a la gerencia operativa?  |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Se han logrado resolver inconvenientes operativos en base a los indicadores de gestión presentados?                            |  |  |  |  |  |
| <b>INDICADOR 7: Dinámico</b>  |  |  |  |  |  |
| 16. El formato físico de indicadores es amigable al momento de hacer el llenado físico.   |  |  |  |  |  |
| 17. El área presenta gráficos para analizar los indicadores.  |  |  |  |  |  |
| 18. La empresa hace uso de softwares que facilitan la comprensión de los indicadores.   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 3: Participación de los usuarios</b>   |  |  |  |  |  |
| <b>INDICADOR 8: Capacitación</b>  |  |  |  |  |  |
| 19. Recibes capacitación constante en los indicadores de gestión que maneja el área.  |  |  |  |  |  |
| 20. Te consideras un colaborador capacitado de poder explicar la metodología de los indicadores de gestión a los nuevos compañeros. |  |  |  |  |  |
| 21. ¿Asistes a todas las capacitaciones de indicadores de gestión que el área pone a disposición?                                   |  |  |  |  |  |
| <b>INDICADOR 9: Conocimiento</b>  |  |  |  |  |  |
| 22. Cuentas con un conocimiento general de los indicadores de gestión del Área.   |  |  |  |  |  |
| 23. Te encuentras en la capacidad de poder analizar los indicadores de gestión del área.  |  |  |  |  |  |
| 24. Conoces el procedimiento de la obtención final de indicadores de gestión.   |  |  |  |  |  |
| <b>INDICADOR 11: Compromiso</b>   |  |  |  |  |  |
| 25. Te relaciones de buena manera con los indicadores de gestión.   |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 26. Te sientes comprometido con los indicadores de gestión del área. |  |  |  |  |  |
| 27. ¿El compromiso hacia los indicadores de gestión es contante?     |  |  |  |  |  |

ANEXO 2

**Validación Walter Bernia León**

**I. Datos generales:**

|   |                                     |              |                   |
|---|-------------------------------------|--------------|-------------------|
| <b>Nombre y Apellido</b>  | <b>Walter Christian Bernia León</b> |              |                   |
| <b>Sexo:</b>  | Varón (x)                           | Mujer        |                   |
| <b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b> | 13 años                             |              |                   |
| <b>Grado académico:</b>   | Bachiller                           | Magister (x) | Doctor            |
| <b>Área de formación académica</b>                                      | Clínica                             | Educativa    | Social            |
|   | Organizacional (x)                  | Otro:        |                   |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>                                 | 13 años                             |              |                   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>                     | 2 a 4 años                          | 5 a 10 años  | 10 Años a más (x) |

| ITEMS   | RELEVANCIA |   |   |   | COHERENTE |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | SUGERENCIAS |
|---|------------|---|---|---|-----------|---|---|---|----------|---|---|---|-------------|
|   | 0          | 1 | 2 | 3 | 0         | 1 | 2 | 3 | 0        | 1 | 2 | 3 |             |
| <b>Dimensión 1: Validez en el tiempo</b>  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| INDICADOR 1: Duración   |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 1. La empresa cuenta con un histórico de indicadores de gestión.                                |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| 2. El área utiliza la información de indicadores de gestión de años anteriores.                 |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| 3. Se enfatiza en el correcto almacenamiento de la data para los indicadores de gestión.        |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| INDICADOR 2: Auditable  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 4. El área presenta los indicadores obtenidos en las auditorías internas y/o externas.          |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| 5. ¿Los indicadores de gestión presentados en las auditorías presentan No Conformidades?        |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| INDICADOR 3: Objetividad  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 6. El área de acondicionado emplea los indicadores de gestión para las mejoras operativas.      |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| 7. La empresa hace el uso correcto de los indicadores de gestión.                               |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| <b>Dimensión 2: Simplicidad</b>   |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| INDICADOR 4: Sencillez  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 8. ¿Las formatos físicos son sencillos de registrar en los formatos virtuales correspondientes? |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |
| 9. ¿El resultado final de indicadores es fácil de entender?                                     |            |   |   | X |           |   |   | X |          |   |   | X |             |



|  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|
| 10. ¿Logras interpretar cada ítem de cada indicador de gestión a analizar?                               |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| <b>INDICADOR 5: Llenado rápido</b>   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| 11. ¿Es complicado llenar los formatos correspondientes para los indicadores de gestión?                 |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 12. ¿El formato de los indicadores es tedioso o complejo de analizar?                                    |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| <b>INDICADOR 6: Toma de decisiones</b>   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| 13. ¿Los indicadores son usados para tomar mejores decisiones operativas?                                |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 14. ¿El área presenta mensualmente los indicadores de gestión a la gerencia operativa?                   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 15. ¿Se han logrado resolver inconvenientes operativos en base a los indicadores de gestión presentados? |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| <b>INDICADOR 7: Dinámico</b>   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| 16. El formato físico de indicadores es amigable al momento de hacer el llenado físico.                  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 17. El área presenta gráficos para analizar los indicadores.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 18. La empresa hace uso de softwares que facilitan la comprensión de los indicadores                     |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| <b>Dimensión 3: Participación de los usuarios</b>  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| <b>INDICADOR 8: Capacitación</b>   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |
| 19. Recibes capacitación constante en los indicadores de gestión que maneja el área.                     |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |
| 20. Te consideras un colaborador capacitado de poder explicar la metodología de los                      |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |

|   |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| indicadores de gestión a los nuevos compañeros  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 21. ¿Asistes a todas las capacitaciones de indicadores de gestión que el área pone a disposición? |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>INDICADOR 9: Conocimiento</b>  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 22. Cuentas con un conocimiento general de los indicadores de gestión del Área.                   |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 23. Te encuentras en la capacidad de poder analizar los indicadores de gestión del área.          |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 24. Conoces el procedimiento de la obtención final de indicadores de gestión.                     |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>INDICADOR 11: Compromiso</b>   |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 25. Te relaciones de buena manera con los indicadores de gestión                                  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 26. Te sientes comprometido con los indicadores de gestión del área.                              |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 27. ¿El compromiso hacia los indicadores de gestión es contante?                                  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |

WALTER CHRISTIAN BERNIA LEÓN  
DNI 41518214

ANEXO 3

**Validación Adrián Colomer**

|   |                               |             |               |
|---|-------------------------------|-------------|---------------|
| <b>Nombre y Apellido</b>  | <b>Adrián Colomer Winter</b>  |             |               |
| <b>Sexo:</b>  | Varón                         | Mujer       |               |
| <b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b> | 3 años                        |             |               |
| <b>Grado académico:</b>   | Bachiller                     | Magister X  | Doctor        |
| <b>Área de formación académica</b>                                      | Clínica                       | Educativa   | Social X      |
|   | Organizacional                | Otro:       |               |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>                                 | Emprendimiento agroindustrial |             |               |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>                     | 2 a 4 años                    | 5 a 10 años | 10 Años a más |

41

| ITEMS   | RELEVANCIA |   |   |   | COHERENTE |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | SUGERENCIAS |
|---|------------|---|---|---|-----------|---|---|---|----------|---|---|---|-------------|
|   | 0          | 1 | 2 | 3 | 0         | 1 | 2 | 3 | 0        | 1 | 2 | 3 |             |
| <b>Dimensión 1: Validez en el tiempo</b>  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| INDICADOR 1: Duración   |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 1. La empresa cuenta con un histórico de indicadores de gestión.                                |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| 2. El área utiliza la información de indicadores de gestión de años anteriores.                 |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| 3. Se enfatiza en el correcto almacenamiento de la data para los indicadores de gestión.        |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| INDICADOR 2: Auditable33  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 4. El área presenta los indicadores obtenidos en las auditorías internas y/o externas.          |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| 5. ¿Los indicadores de gestión presentados en las auditorías presentan No Conformidades?        |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| INDICADOR 3: Objetividad  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 6. El área de acondicionado emplea los indicadores de gestión para las mejoras operativas.      |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| 7. La empresa hace el uso correcto de los indicadores de gestión.                               |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| <b>Dimensión 2: Simplicidad</b>   |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| INDICADOR 4: Sencillez  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |             |
| 8. ¿Las formatos físicos son sencillos de registrar en los formatos virtuales correspondientes? |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |
| 9. ¿El resultado final de indicadores es fácil de entender?                                     |            |   |   | 3 |           |   |   | 3 |          |   |   | 3 |             |

|  |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|
| 10. ¿Logras interpretar cada ítem de cada indicador de gestión a analizar?                               |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| <b>INDICADOR 5: Llenado rápido</b>   |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
| 11. ¿Es complicado llenar los formatos correspondientes para los indicadores de gestión?                 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| 12. ¿El formato de los indicadores es tedioso o complejo de analizar?                                    |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| <b>INDICADOR 6: Toma de decisiones</b>   |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
| 13. ¿Los indicadores son usados para tomar mejores decisiones operativas?                                |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| 14. ¿El área presenta mensualmente los indicadores de gestión a la gerencia operativa?                   |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| 15. ¿Se han logrado resolver inconvenientes operativos en base a los indicadores de gestión presentados? |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| <b>INDICADOR 7: Dinámico</b>   |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
| 16. El formato físico de indicadores es amigable al momento de hacer el llenado físico.                  |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| 17. El área presenta gráficos para analizar los indicadores.   |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| 18. La empresa hace uso de softwares que facilitan la comprensión de los indicadores                     |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| <b>Dimensión 3: Participación de los usuarios</b>  |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
| <b>INDICADOR 8: Capacitación</b>   |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
| 19. Recibes capacitación constante en los indicadores de gestión que maneja el área.                     |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |
| 20. Te consideras un colaborador capacitado de poder explicar la metodología de los                      |  |  | 3 |  |  | 3 |  |  | 3 |  |

|   |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| indicadores de gestión a los nuevos compañeros  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 21. ¿Asistes a todas las capacitaciones de indicadores de gestión que el área pone a disposición? |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |
| <b>INDICADOR 9: Conocimiento</b>  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 22. Cuentas con un conocimiento general de los indicadores de gestión del Área.                   |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |
| 23. Te encuentras en la capacidad de poder analizar los indicadores de gestión del área.          |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |
| 24. Conoces el procedimiento de la obtención final de indicadores de gestión.                     |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |
| <b>INDICADOR 11: Compromiso</b>   |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 25. Te relaciones de buena manera con los indicadores de gestión                                  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |
| 26. Te sientes comprometido con los indicadores de gestión del área.                              |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |
| 27. ¿El compromiso hacia los indicadores de gestión es contante?                                  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  | 3 |  |

Adrián

ANEXO 4

**Validación: Enrique Reyes**

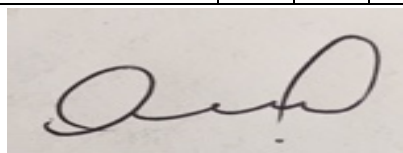
|   |                                 |                  |               |
|---|---------------------------------|------------------|---------------|
| <b>Nombre y Apellido</b>  | <b>Luis Enrique Reyes Ortiz</b> |                  |               |
| <b>Sexo:</b>  | Varón                           | Mujer            |               |
| <b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b> | 23 años                         |                  |               |
| <b>Grado académico:</b>   | Bachiller                       | Magister         | Doctor        |
| <b>Área de formación académica</b>                                      | Clínica                         | Educativa        | Social        |
|   | Organizacional                  | Otro: Financiera |               |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>                                 | Finanzas / Auditoria / RRHH     |                  |               |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>                     | 2 a 4 años                      | 5 a 10 años      | 10 Años a más |

| ITEMS   | RELEVANCIA |   |   |   | COHERENTE |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | SUGERENCIAS   |
|---|------------|---|---|---|-----------|---|---|---|----------|---|---|---|---|
|   | 0          | 1 | 2 | 3 | 0         | 1 | 2 | 3 | 0        | 1 | 2 | 3 |   |
| <b>Dimensión 1: Validez en el tiempo</b>  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |   |
| INDICADOR 1: Duración   |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |   |
| 1. La empresa cuenta con un reporte histórico de indicadores de gestión.                            |            |   |   | x |           |   |   | x |          |   |   | x |   |
| 2. El área utiliza la información de indicadores de gestión de años anteriores.                     |            |   |   | x |           |   |   | x |          |   |   | x |   |
| 3. Se enfatiza en la empresa el correcto almacenamiento de la data para los indicadores de gestión. |            |   |   | x |           |   |   | x |          |   | x |   | En el área o la empresa<br>Para qué se almacena: para actualizar, crear o modificar los indicadores   |
| INDICADOR 2: Auditable  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |   |
| 4. El área presenta los indicadores de gestión obtenidos en las auditorías internas y/o externas.   |            |   |   | x |           |   |   | x |          |   | x |   | ¿A qué se refiere?<br>Los indicadores de gestión son presentados a los auditores internos y externos para su revisión o<br>Los indicadores recalculados por los auditores internos o externos son presentados por el área |
| 5. ¿Los indicadores de gestión presentados en las auditorías presentan No Conformidades?            |            |   |   | x |           |   |   | x |          |   |   | x |   |
| INDICADOR 3: Objetividad  |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |   |
| 6. El área de acondicionado revisa los indicadores de gestión para las mejoras operativas.          |            |   |   | x |           |   |   | x |          |   |   | x |   |
| 7. La empresa hace uso de los indicadores de gestión.   |            |   |   | x |           |   |   | x |          |   |   | x |   |
| <b>Dimensión 2: Simplicidad</b>   |            |   |   |   |           |   |   |   |          |   |   |   |   |



| INDICADOR 4: Sencillez   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|---|---|--|
| 8. ¿Los formatos físicos son sencillos de registrar en los formatos virtuales correspondientes?          |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  | x |   | Entiendo que hay 2 tipo de formatos:<br>Primero completo el físico para luego completar el virtual ó<br>Sólo me puedo referir al formato virtual que es el último que queda ó<br>Los dos formatos son sencillos de completar |
| 9. ¿El resultado final de los indicadores de gestión son fáciles de entender?                            |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |
| 10. ¿Logras interpretar cada ítem de cada indicador de gestión a analizar?                               |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
| INDICADOR 5: Llenado rápido  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
| 11. ¿Es complicado llenar los formatos correspondientes para los indicadores de gestión?                 |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |
| 12. ¿El formato de los indicadores de gestión es tedioso o complejo de analizar?                         |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |
| INDICADOR 6: Toma de decisiones  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
| 13. ¿Los indicadores de gestión son usados para tomar mejores decisiones operativas?                     |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |
| 14. ¿El área presenta mensualmente los indicadores de gestión a la gerencia operativa?                   |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |
| 15. ¿Se han logrado resolver inconvenientes operativos en base a los indicadores de gestión presentados? |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |
| INDICADOR 7: Dinámico  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |   |   |  |
| 16. El formato físico de indicadores es amigable al momento de hacer el llenado físico.                  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |
| 17. El área presenta gráficos para analizar los indicadores.   |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |   | x |  |

|  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|---|
| 18. La empresa hace uso de softwares que facilitan las comprensión de los indicadores  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| <b>Dimensión 3: Participación de los usuarios</b>  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |   |
| INDICADOR 8: Capacitación  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |   |
| 19. Recibes capacitación constante en los indicadores de gestión que maneja el área.   |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x | Para qué: para entenderlos, prepararlos |
| 20. Te consideras un colaborador capacitado de poder explicar la metodología de los indicadores de gestión a los nuevos compañeros |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| 21. ¿Asistes a todas las capacitaciones de indicadores de gestión que el área pone a disposición?                                  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| INDICADOR 9: Conocimiento  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |   |
| 22. Cuentas con un conocimiento general de los indicadores de gestión del Área.  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| 23. Te encuentras en la capacidad de poder analizar los indicadores de gestión del área.   |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| 24. Conoces el procedimiento de la obtención final de indicadores de gestión.  |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| INDICADOR 11: Compromiso   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |   |
| 25. Te relaciones de buena manera con los indicadores de gestión   |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| 26. Te sientes comprometido con los indicadores de gestión del área.   |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |
| 27. ¿El compromiso hacia los indicadores de gestión es contante?   |  |  |  | x |  |  |  | x |  |  |  | x |   |



Luis Enrique Reyes Ortiz  
CPC / MBA

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Cristian Joel Martinez Agama, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto de investigación del(os) estudiante(s):

- Martinez Manrique, Jefferson Luis

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: Indicadores de Gestión del área de Acondicionado en una empresa del sector logístico del distrito de Lurigancho – Chosica, Lima en el 2020 para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



---

Mg. Cristian Joel Martinez Agama

Asesor