

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021

*por* Arellano Chuquival, Domer Iván Uriarte Cumpen, Yes Arellano  
Chuquival, Domer Iván Uriarte Cumpen, Yes

---

**Fecha de entrega:** 28-ene-2022 01:21a.m. (UTC-0800)

**Identificador de la entrega:** 1749888011

**Nombre del archivo:** TESIS\_FINAL\_DOMER\_BRIGGET\_28-01-22.pdf (13M)

**Total de palabras:** 27966

**Total de caracteres:** 160843

**1** **ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE**

**“ALMIRANTE MIGUEL GRAU”**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL  
DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021**

**1** **TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA**

**PRESENTADA POR:**

**ARELLANO CHUQUIVAL, DOMER IVÁN  
URIARTE CUMPEN, YESSICA BRIGEET**

**CALLAO, PERÚ**

**2021**

<sup>4</sup>  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL  
DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021

### **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar mi camino y por su fortaleza incondicional que me da en cada momento de mi vida.

A mis padres por estar presentes siempre y su apoyo constante en la búsqueda de mi bienestar.

*Arellano Chuquival, Dómer Iván*

## **DEDICATORIA**

2  
Doy gracias a Dios por iluminar mi camino y poder realizar este proyecto de investigación.

A mis padres por enseñarme a enfrentar los obstáculos y duplicar los esfuerzos para el logro de cada una de mis metas; a través, de sus ejemplos y motivaciones.

*Uriarte Cumpen, Yessica Brigeet*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a todas las personas que nos han mostrado su constante apoyo para que sigamos progresando en lo personal y profesional.

Agradecemos a nuestra institución ENAMM por formarnos con profesores de calidad y poder desenvolvernos de forma profesional y a nuestro asesor por guiarnos en el desarrollo de nuestra investigación.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Portada.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	v
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvii

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Justificación teórica.....	6
1.4.2. Justificación metodológica.....	7
1.4.3. Justificación práctica.....	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	9
1.5.1. Limitación temporal.....	9
1.5.2. Limitación bibliográfica.....	9
1.5.3. Limitación de extensión.....	10
1.5.4. Limitación de cobertura.....	10

1.6. Viabilidad de la investigación.....	10
--	----

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación.....	12
2.2. Bases teóricas.....	20
2.2.1. Gestión administrativa.....	20
2.2.1.1. Planeación.....	29
2.2.1.2. Organización.....	32
2.2.1.3. Dirección.....	38
2.2.1.4. Control.....	43
2.2.2. Productividad laboral.....	46
2.2.2.1. Psicológica.....	53
2.2.2.1.1. Factores individuales.....	54
2.2.2.2. Psicosocial.....	61
2.2.2.2.1. Factores grupales.....	62
2.2.2.2.2. Factores organizacionales.....	67
2.2.3. IMUPESA.....	71
2.3. Definiciones conceptuales.....	80

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1. Formulación de la hipótesis.....	82
3.1.1. Hipótesis general.....	82
3.1.2. Hipótesis específicas.....	83
3.1.3. Variables.....	85
3.1.3.1. Variable de asociación: Gestión administrativa.....	85
3.1.3.2. Variable de supervisión: Productividad laboral.....	85

## **CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO**

4.1. Diseño de la investigación.....	86
4.2. Población y muestra.....	89
4.2.1. Población.....	89
4.2.2. Muestra.....	90
4.3. Operacionalización de variables.....	90
4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	92
4.4.1. Técnicas.....	92
4.4.2. Instrumentos.....	92
4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.....	95
4.6. Aspectos éticos.....	96

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

5.1. Análisis estadístico descriptivo.....	97
5.1.1. Variable gestión administrativa.....	97
5.1.2. Variable gestión administrativa por dimensiones.....	98
5.1.3. Variable productividad laboral.....	100
5.1.4. Variable productividad laboral por dimensiones por dimensiones.....	101
5.2. Análisis estadístico inferencial.....	103

5.2.1. Análisis de la normalidad de datos.....	103
5.2.2. Prueba de Hipótesis General.....	104
5.2.3. Prueba de Hipótesis Específicas.....	106

**CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Discusión.....	114
6.2. Conclusiones.....	122
6.3. Recomendaciones.....	124

**FUENTES DE INFORMACIÓN**

Referencias bibliográficas.....	126
Referencias electrónicas.....	130

**ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	132
Anexo 2. Definición de términos y abreviaturas.....	134
Anexo 3. Componentes de Hipótesis.....	138
Anexo 4. Escala sobre gestión administrativa.....	139
Anexo 5. 5 Validaciones a criterio de jueces expertos de las escalas sobre gestión administrativa y productividad laboral aplicadas a los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA,2021.....	141
Anexo 6. Coeficiente alfa de Cronbach de escalas de medición del presente estudio.....	166
Anexo 7. Escala sobre productividad laboral.....	167
Anexo 8. Base de datos a partir de la aplicación de las escalas de medición aplicadas a la muestra del presente estudio.....	170
Anexo 9. Formato de consentimientos informados aplicados a la muestra de estudio.....	172

## 1 LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Definición operacional de la variable gestión administrativa.....	90
Tabla 2: Definición operacional de la variable productividad laboral.....	91
Tabla 3: Baremación de la variable gestión administrativa y sus dimensiones..	93
Tabla 4: Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de medición de gestión administrativa.....	93
Tabla 5: Baremación de la variable productividad laboral y sus dimensiones.....	94
Tabla 6: Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de productividad laboral.....	94
Tabla 7: Interpretación de Coeficiente de Correlación .....	96
Tabla 8: Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable gestión administrativa en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.....	97
Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2020.....	99
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable productividad laboral en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.....	100
Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de	

IMUPESA, 2021, según niveles en las dimensiones de la variable producción laboral.....	101
Tabla 12: Resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables.....	104
Tabla 13: Prueba “r” de Pearson entre gestión administrativa y productividad laboral.....	105
Tabla 14: Prueba “r” de Pearson entre planeación y productividad laboral.....	107
Tabla 15: Prueba “r” de Pearson entre organización y productividad laboral.....	109
Tabla 16: Prueba “r” de Pearson entre dirección y productividad laboral.....	111
Tabla 17: Prueba “r” de Pearson entre control y productividad laboral.....	113

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Gestión administrativa.....	24
Figura 2: Procesos de la administración según Henry Fayol.....	27
Figura 3: Funciones administrativas de los recursos humanos.....	36
Figura 4: Pirámide de Maslow.....	41
Figura 5: La productividad.....	47
Figura 6: Factores psicológicos en la productividad.....	50
Figura 7: Dimensiones psicológicas y psicosociales.....	51
Figura 8: Productividad laboral.....	53
Figura 9: La motivación.....	55
Figura 10: Satisfacción laboral.....	57
Figura 11: Identificación con la empresa.....	59
Figura 12: Competencias laborales.....	61
Figura 13: Cohesión laboral.....	63
Figura 14: Participación.....	64
Figura 15: Conflicto laboral.....	66
Figura 16: Cultura organizacional.....	68
Figura 17: Liderazgo.....	69
Figura 18: Clima organizacional.....	70
Figura 19: Servicios que oferta IMUPESA.....	72
Figura 20: Depósito de contenedores de IMUPESA.....	73
Figura 21: Estructura organizacional de la gerencia de depósito de vacíos.....	74
Figura 22: Esquema relacional.....	89

Figura 23: Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según nivel de gestión administrativa .....	98
Figura 24: Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según niveles en las dimensiones de la variable gestión administrativa.....	99
Figura 25: Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según nivel de productividad laboral.....	100
Figura 26: Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según niveles en las dimensiones de la variable productividad laboral.....	102

## RESUMEN

**Objetivo:** El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA 2021.

**Metodología:** Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 31 unidades de estudio a quienes se les aplicó un muestreo censal considerando a 31 unidades de análisis. Se aplicó la técnica de recolección de datos denominada encuesta. Para medir las variables de estudio se construyeron y aplicó dos instrumentos de medición documentada en forma de escalas para evaluar las variables gestión administrativa y productividad laboral, los cuales fueron validados cualitativamente (5 jueces expertos) y cuantitativamente. (Alfa de Cronbach = 0.806 y 0.831 respectivamente).

**Resultados:** A través de la prueba estadística “r” de Pearson, se obtuvo una significancia estadística de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.963 entre las

variables observadas gestión administrativa y productividad laboral en la muestra censal.

Conclusión: Se concluyó estableciendo que existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

**Palabras clave:** <sup>4</sup> Gestión administrativa, Productividad laboral, área de operaciones, depósito de contenedores vacíos, IMUPESA.

## ABSTRACT

Objective: The main objective of this scientific research was to determine the relationship between administrative management and labor productivity in the collaborators of the operations area of IMUPESA's empty container warehouse, 2021.

Methodology: It was a study with a quantitative approach, basic type, relational level, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 31 study units to which a census sampling was applied considering 31 analysis units. The data collection technique called survey was applied. To measure the studied variables, two documented measurement instruments were constructed and applied in the form of scales to evaluate the variables administrative management and labor productivity, which were qualitatively (5 expert judges) and quantitatively validated. (Cronbach's alpha = 0.806 and 0.831 respectively).

Results: Through Pearson's "r" statistical test, a statistical significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.963 were obtained between the variables observed, administrative management and labor productivity in the census sample.

Conclusion: It was concluded by establishing that there is positive and significant relationship between administrative management and labor productivity in the

collaborators of the operations area of the IMUPESA's empty container warehouse, 2021.

**Keywords:** Administrative management, Labor productivity, operations area, empty container warehouse, IMUPESA.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se refiere a los temas relacionados con la gestión administrativa y la productividad laboral, los cuales han sido analizados tomando en cuenta la coherencia que supone la importancia de una adecuada gestión administrativa considerando que puede influir en la productividad laboral de una organización, siendo esta última expresada en términos de factores relacionados al comportamiento humano.

La gestión administrativa ha sido un constructo ampliamente estudiado y medido en muchos contextos empresariales, sin embargo existen posturas y metodologías distantes entre sí, en las cuales se contempla diferentes factores considerando los campos de incidencia a los cuales se direcciona su ejecución, por otro lado, la productividad laboral ha sido medida desde una perspectiva cuantitativa, dejando de lado el potencial que ofrece la medición desde una óptica cualitativa, demostrando esta última la inclusión de factores relacionados al comportamiento que influyen directamente sobre ella.

La investigación problematiza considerando el interés de <sup>4</sup> conocer la relación de la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, debido a que, en la actividad económica en la cual se desarrolla dicho departamento de la empresa en mención, no suelen establecerse objetivos direccionados a la mejora continua respecto a la gestión administrativa, que puedan mejorar de manera sustancial ciertos factores relacionados <sup>5</sup> a la productividad laboral de los colaboradores, tomando en cuenta que dichos factores son inherentes al comportamiento humano que tienen una naturaleza intra e interpersonal a nivel individual, grupal y organizacional, lo cual se traduce a una incidencia dentro de la productividad del departamento.

Así también, es importante considerar que la productividad laboral dentro de una compañía o dentro de un departamento específico, es un indicador muy utilizado y valorado por las empresas, debido a que este proporciona una medida de la efectividad que tienen las decisiones gerenciales tomadas sobre la organización, en términos de una utilización óptima de recursos, siendo además un indicador poco estudiado desde la perspectiva cualitativa que ha mostrado ser una óptica de un potencial muy elevado que, de encontrarse nuevas vías para influir en ella, sería una situación que conllevaría beneficios sustanciales a la organización.

<sup>1</sup> Para medir las variables en el presente estudio se construyeron dos escalas de medición, los cuales se validaron de manera cualitativa y cuantitativa respetando criterios tanto metodológicos como estadísticas. La primera a través de la evaluación

de jueces y expertos y la segunda tomando en cuenta <sup>2</sup> una prueba de consistencia interna a través de la aplicación de una prueba piloto. Posteriormente se aplicaron las escalas de medición respectivas considerando a los colaboradores que desempeñan sus funciones dentro del área de operaciones de contenedores vacíos de la empresa IMUPESA.

<sup>1</sup> Cabe resaltar que una de las dificultades en el presente estudio, fue el proceso de recolección de datos, debido a que se tuvo que coordinar en tiempos de pandemia (COVID-19) con la gerencia de la empresa, de tal manera de que se pueda autorizar a los colaboradores su participación en el desarrollo de los instrumentos de recolección de datos para cumplir con los objetivos de estudio, lo cual fue realizado a través del uso de correos electrónicos y la plataforma de google meet.

<sup>1</sup> De igual manera el contenido de la presente investigación se desarrolló en seis capítulos, los cuales se refieren a los siguientes aspectos:

**CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA,** Se presenta la descripción y formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad de la investigación.

**CAPITULO II: MARCO TEÓRICO,** Comprende, los antecedentes de la investigación, sus bases teóricas y las definiciones conceptuales.

**CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES,** Se formulan la hipótesis general, específicas y sus variables.

**CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO,** Se presenta el diseño de investigación, su población y muestra, la operacionalización de la variable y sus

dimensiones, la técnica de recolección de datos, la técnica usada para el procesamiento y análisis de los datos (el paquete estadístico usado) y se mencionan los aspectos éticos.

CAPITULO V: RESULTADOS, Se presenta los niveles en relación con la gestión administrativo y productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMPUESA, 2021, con sus respectivas frecuencias y porcentajes a través de las tablas y gráficos, así como las tablas de correlación estadística para la verificación de las hipótesis.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, Se formulan la discusión, conclusiones y recomendación en relación a nuestros objetivos.

Finalmente se incluyen las referencias generales y sus anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La productividad **laboral** determina la **eficiencia del** proceso de producción dentro de una empresa, ya que medirla permite optimizar los recursos de una empresa, identificando anomalías, absentismo, presentismo, colaboradores que no ejecuten labores correctamente, lo que permitirá tomar mejores decisiones en beneficio del cumplimiento de objetivos de la empresa (Bizneo, 2020).

A nivel mundial, los países se encuentran involucrados en procesos de **globalización económica**, lo que conlleva a que muestren **altos niveles de competitividad y fortalecimiento empresarial**, ante la amenaza de ser relegados por nuevos competidores, para lo cual es necesario que se gesten acciones que busquen establecer estrategias de mejora continua que permita que el producto o servicio que oferten sea de calidad, poniendo énfasis en lograr un recurso humano cada vez más productivo (Suarez, 2018).

Bajo dicha perspectiva, la importancia de la psicología organizacional para mejorar la productividad laboral cobra relevancia, ya que representa un área del conocimiento que beneficia al rubro empresarial la cual busca comprender el comportamiento humano, diagnosticar conductas que presentan todos los integrantes de una organización, evaluar aspectos intelectuales, habilidades, emociones y motivaciones.

En el Perú, país de poco más de 33 millones de habitantes, con inversiones transnacionales en diferentes rubros, la investigación en psicología organizacional es prácticamente inexistente, donde la gestión de los recursos humanos no se amolda a las problemáticas locales y las estrategias aplicadas no generan impactos deseados en la productividad laboral del recurso humano, considerando que en algunos contextos la preocupación por dicha condición no forma parte de agenda (Grupo Psicología Organizacional, 2017).

La empresa en estudio, IMUPESA, es una empresa subsidiaria del grupo AGUNSA, la cual desde 1995 presta servicios logísticos a importadores, exportadores y operadores de comercio internacional (carga marítima), donde en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos se vienen observando condiciones que enmarcan conflictos y falta de compromiso en virtud de las actividades que tienen a cargo, cuyo comportamiento determina la necesidad de aplicar estrategias vinculadas con la psicología organizacional.

Las causas a dicha problemática ponen de manifiesto una falta de productividad laboral lo cual se origina en la mala gestión administrativa que se

lleva a cabo dentro de la gerencia de depósito de vacíos, donde no se presta atención a las tareas, esfuerzos y recursos, principalmente el humano, lo cual afecta a que el servicio se pueda realizar de manera adecuada, en los tiempos debidos y garantizando la satisfacción del cliente final.

En consecuencia, ante dicha situación, con respecto al servicio de vacíos ofertado por la empresa se pueden presentar desventajas competitivas, lo cual no solo repercutiría en la pérdida de clientes sino incrementaría los costos y tiempos en la ejecución de servicios tales como devolución (gate in), retiro (gate out), forrado y posicionamiento, lo cual afectaría en la rentabilidad empresarial desde el área encargada en el servicio señalado.

Si bien es cierto, cuando a productividad laboral se refiere, por lo general se toma en cuenta una conceptualización numérica que cuantifica lo producido (bienes y/o servicios) por un colaborador en un período de tiempo, ante la problemática señalada, la productividad laboral está involucrada a aspectos intrínsecamente psicológicos y psicosociales, a través de los cuales se busca identificar posibles relaciones probabilísticas con variable gestión administrativa y las dimensiones que la conforman, observadas dentro del contexto empresarial referido.

## <sup>4</sup> 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?

### <sup>1</sup> 1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?

b) <sup>1</sup> ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?

c) <sup>1</sup> ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?

d) <sup>1</sup> ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?

### <sup>4</sup> 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

#### <sup>4</sup> 1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.
- <sup>1</sup> b) Determinar la relación que existe entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.
- <sup>5</sup> c) Determinar la relación que existe entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.
- <sup>1</sup> d) Determinar la relación que existe entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

## **1.4. Justificación de la investigación**

La presente investigación se justifica y adquiere importancia por las siguientes razones:

### **1.4.1. Justificación teórica**

Brindará bases teóricas sobre las variables gestión administrativa y productividad laboral tomando en cuenta dimensiones que sean compatibles con condiciones observables del contexto empresarial en relación del servicio de vacíos, los cuales puedan asentar conocimientos base con aportes críticos que puedan ayudar a ampliar las fronteras del conocimiento y que involucre al campo de la psicología organizacional.

Por otra parte, con respecto a la variable gestión administrativa se establecen teorías correspondientes con la administración general, pero con un enfoque en recursos humanos, mientras que en razón de la variable productividad laboral el enfoque se encuentra relacionada con factores organizacionales, grupales e individuales, observadas desde la perspectiva interna de cada colaborador.

Dichas orientaciones teóricas permiten establecer una base cognoscitiva la cual puede servir de referencia para poder formular estudios que se correspondan con contextos similares dentro de empresas del ámbito

marítimo y portuario, lo cual permitirá que se establezcan discusiones y teorías con mayor rigor científico.

#### **1.4.2. Justificación metodológica**

Con el objetivo de recopilar los datos necesarios que establezcan las posibles relaciones probabilísticas entre las variables fue necesario elaborar dos instrumentos de medición documentada en forma de escala, los cuales fueron validados cumpliendo con criterios metodológicos y estadísticos en correspondencia con un estudio de naturaleza científica.

En ese sentido, los instrumentos de medición establecidos en el presente trabajo de investigación pueden ser utilizados en contextos empresariales donde los encuestados tengan características similares o ser adaptados según las necesidades de investigadores que formen parte del rubro empresarial marítimo, lo cual conllevará a que se puedan obtener datos que permitan llegar a conclusiones que sean sujetas a comparaciones, consecuentemente generando mayor conocimiento en un área empresarial donde no existen muchos estudios de carácter científico.

#### **1.4.3 Justificación práctica**

Los resultados del presente trabajo de investigación serán puestos a disposición de la Gerencia de depósito de vacíos de la empresa, de tal

manera que las condiciones negativas puedan ser involucradas a fin de obtener una toma de decisiones coherente con la problemática observada.

Adicionalmente los resultados del presente estudio permitirán sentar nuevos planteamientos en la formulación de estudios que establezcan relaciones causales que brinden mayor evidencia científica en función de la búsqueda de mecanismos y estrategias que sean pertinentes al área de recursos humanos con la ayuda de psicólogos organizacionales con el objetivo de crear condiciones que favorezcan la productividad laboral tomando en cuenta las necesidades de <sup>5</sup> los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA.

Por otra parte, con el presente estudio, se busca fomentar la investigación en psicología organizacional pero orientado a empresas del rubro marítimo y portuario, ya que al analizar dos variables desde el punto de vista de las percepciones de <sup>5</sup> los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA se genera una teoría que podría ayudar a comprender la realidad debido al comportamiento laboral dentro de un contexto empresarial específico.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Limitación temporal**

La fase de recolección de datos del presente estudio se realizó en el mes de setiembre del año 2021, por lo tanto, las decisiones que pueda tomar la gerencia de depósito de vacíos tendrá una limitación temporal, ya que las condiciones de los colaboradores pueden cambiar, por lo que representa un aspecto fundamental a tomar en cuenta en razón de poder continuar con estudios que ayuden a mejorar la problemática referida.

### **1.5.2. Limitación bibliográfica**

Una de las primeras limitaciones para el desarrollo del presente estudio fue la falta de bibliografía concerniente al presente trabajo de investigación, ya que no existe material bibliográfico y/o electrónico sobre las variables que se observan en relación con empresas del sector marítimo y portuario.

Asimismo, no se encontraron antecedentes de investigaciones que sean compatibles tanto con las variables estudiadas y con empresas que observen falencias en colaboradores en servicio de vacíos, por lo que en correspondencia con criterios metodológicos se eligieron antecedentes que brinden orientaciones teóricas cercanas al contexto donde se desarrolla el estudio.

### **1.5.3. Limitación de extensión**

Los resultados del presente trabajo de investigación se encuentran relacionados con el servicio de vacíos (contenedores vacíos) de IMUPESA, por lo que no pueden ser generalizados a otros contextos empresariales, sin embargo, podrían servir como marco de referencia y contraste con estudios dentro de un contexto empresarial similar.

### **1.5.4. Limitación de cobertura**

Con respecto a la variable “gestión administrativa” se observan dimensiones tales como: Planificación, organización, dirección y control; mientras que con respecto a la variable “productividad laboral” se toman en cuenta dimensiones tales como psicológica y psicosocial, sobre los cuales se establecen las orientaciones teóricas que se presentan en el capítulo II del presente informe de tesis.

### **1.6. Viabilidad de la investigación**

El presente trabajo de investigación fue viable debido a que se pudo contar con el recurso humano, financiero, tecnológico y económico para poder obtener los datos necesarios que permitan responder al objetivo estadístico que busca la relación entre las variables.

Se pudo contar con la anuencia y respaldo de la Gerencia del depósito de vacíos de IMUPESA, quien brindó todas las condiciones necesarias para que los colaboradores sean encuestados de manera que se pueda cumplir con la fase empírica de forma adecuada.

## <sup>2</sup> **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

La presente investigación se respalda en los antecedentes nacionales de Arbañil y Carbajal (2019) quienes realizaron un estudio titulado: “*Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente, en una agencia marítima, 2019*”. Se plantearon <sup>1</sup> como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en una agencia marítima, 2019. <sup>1</sup> Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 71 clientes quienes solicitaron el servicio de visto bueno. Se utilizó un muestreo no probabilístico por cuotas, lo cual consideró a 53 clientes como unidades de análisis. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, documentación y entrevista. Para medir las variables de estudio se hizo uso de dos instrumentos de medición documentada en forma de escala, <sup>2</sup> los cuales fueron validados por 5 jueces expertos y la confiabilidad determinado por el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach, determinándose de esa forma un

coeficiente de <sup>2</sup> 0.932 y 0.933 respectivamente. Los resultados permitieron observar que la significancia estadística representaba un valor de <sup>2</sup> 0.000 y el coeficiente de correlación de 0.697 entre ambas variables. Se <sup>1</sup> concluyó estableciendo que existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en la agencia marítima en estudio, 2019.

Malpartida (2018) realizó un estudio denominado: “*Planificación estratégica y gestión administrativa en el operador logístico EFRINSA S.A.C., 2017*”. Se propusieron <sup>1</sup> como objetivo determinar la relación entre la planificación estratégica y la gestión administrativa en el operador logístico en mención. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 35 trabajadores conformados por administrativos y operativos de la empresa. Se utilizó un <sup>2</sup> muestreo no probabilístico de tipo censal lo cual consideró al mismo número de <sup>2</sup> unidades de estudio de la población como unidades de análisis. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los <sup>4</sup> instrumentos de recolección de datos utilizados fueron dos cuestionarios dicotómicos <sup>2</sup> para evaluar las variables planificación estratégica y gestión administrativa, los cuales fueron validados por jueces expertos y a través de la prueba de consistencia interna para determinar la validez de KR-20, los cuales establecieron valores de <sup>1</sup> 0.831 y 0.814. Los resultados indicaron un coeficiente de contingencia de 0.468 y una significancia de 0.444 entre las variables planificación estratégica y gestión administrativa, haciendo uso de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson. Se concluyó estableciendo que existe

relación positiva débil y significativa entre la planificación estratégica y la gestión administrativa en el operador logístico EFRINSA S.A.C., 2017.

Castillejo (2017) realizó un estudio titulado: "*Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz, 2016*". Se planteó como objetivo determinar la relación significativa que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora. Fue un estudio que metodológicamente fue caracterizada como de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 trabajadores de la empresa constructora. Se aplicó un muestreo no probabilístico lo cual consideró a 01 Gerente, 01 Administradores, 02 Ingenieros residentes de obra, 01 Ingeniero de calidad y 20 trabajadores (Mano de obra calificada). Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento dos escalas de medición los cuales fueron validados por jueces expertos y una prueba de confiabilidad denominada Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos a partir de la prueba estadística de Rho de Spearman permitió observar un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.611. Se concluyó estableciendo que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido en Huaraz, 2016, lo que representa que la correlación es positiva considerable.

García y Vera (2016) realizó un estudio titulado: "*La gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L. Funeraria "Mello", de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015*". Se

plantearon como objetivo evaluar la gestión administrativa y determinar su incidencia con la productividad laboral de la empresa EPPSSA S.R.L. Funeraria “Mello” de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015. Caracterizó el estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 12 trabajadores de la empresa. Se aplicó un muestreo censal considerando al total de unidades de estudio como unidades de análisis. Utilizaron como técnica de recolección de datos la documentación, encuesta y entrevista. Como instrumento de recolección de datos dos escalas de medición para medir las variables de estudio los cuales fueron validados de forma cualitativa y cuantitativa. Los resultados obtenidos a partir de la prueba de “rho” de Spearman permitió observar un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.756. Se concluyó estableciendo que existe una correlación directa y significativa entre las variables por lo que permite establecer que mientras mejor sea la gestión administrativa, mayor sería la productividad en la empresa.

Entre los antecedentes internacionales destaca Hinojo et. al. (2020) con un estudio titulado: “Factor humano en la productividad empresarial: Un enfoque desde el análisis de las competencias transversales”. Se planteó como objetivo establecer un decálogo de las competencias transversales relacionadas con la productividad empresarial, como un factor humano para aumentar el nivel de eficacia de las organizaciones, poniendo el foco de atención en las personas. Fue un estudio de enfoque cualitativo, tipo básico, nivel exploratorio y diseño teoría fundamentada. La muestra estuvo conformada por 15 expertos en orientación laboral, formación y recursos humanos de Granada, España. Utilizó como técnica

de recolección de datos la entrevista haciendo uso del método Delphi. Los resultados muestran que entre las competencias más destacadas se encuentran aquellas esenciales para el establecimiento de pautas a corto, medio y largo plazo, mientras que las menos puntuadas se relacionan con ejercer el rol de liderazgo en el puesto laboral. Concluyó estableciendo que es necesario ir más allá en la determinación de las competencias relacionadas con la productividad empresarial, ampliándolas a otros contextos o concretarlas en un área de conocimiento específico, lo que podrá abrir un abanico de posibilidades con respecto a la gestión por competencias en el contexto empresarial.

Suarez (2018) realizó un estudio titulado: “Estrategias administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano”. Se propuso como objetivo determinar los factores organizacionales que han sido percibidos por el trabajador como elementos influyentes en la productividad. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por trabajadores quienes actualmente vienen laborando en la ciudad de Bogotá, Colombia. Aplicó un muestro no probabilístico por conveniencia considerando a 104 individuos como unidades de análisis. Utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de medición una escala. Los resultados establecieron que no siempre el salario constituye en una estrategia para la mejora de la productividad laboral, ya que el 13 % manifestó presentar ningún impacto en la productividad relacionada con la satisfacción que tiene con el salario devengado. Por otra parte, se pudo observar que el 23 % señaló que los trabajadores requieren mantener mecanismos de comunicación con los superiores a fin de conocer la apreciación

sobre la labor realizada y la retroalimentación, mientras que un 3 % de los casos determina que el trabajador no siente que su productividad laboral se afecte por la retroalimentación. Se concluyó estableciendo que las estrategias administrativas que generan un alto impacto en la productividad laboral se deben fortalecer en las organizaciones desde los departamentos de talento humano y desde los encargados de la gestión de cada área de trabajo independiente del sector laboral.

Cequea et. al. (2011) realizó un estudio titulado: *“La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores”*. Se planteó como objetivo realizar una revisión de la literatura, tanto de los fundamentos teóricos, como de investigaciones empíricas, con la finalidad de establecer relaciones entre las variables relacionadas al factor humano y el impacto en la productividad. Fue una investigación de enfoque cualitativo, tipo básica, nivel exploratorio y diseño teoría fundamentada. Utilizó como técnicas de recolección de datos la documentación y como herramientas de recolección de datos fichas de investigación. Se revisaron unos 250 documentos los cuales se corresponden a las unidades de información, de los cuales se seleccionaron los más relevantes para la investigación. Los resultados permitieron clasificar los factores en dos dimensiones que se pueden observar cuando las personas actúan en las organizaciones, tales como la dimensión psicológica y psicosocial. Entre los factores humanos resaltan: Factores individuales (motivación, competencias, satisfacción laboral, identificación, compromiso y la implicación con la organización); factores grupales (participación, cohesión y gestión de conflictos); y los factores organizaciones (la cultura organizacional, clima organizacional y liderazgo). Se concluyó

estableciendo <sup>8</sup> que las organizaciones poseen la capacidad para brindar satisfacción a los miembros que la conforman, determinando que sean más productivos identificando y conduciendo procesos psicológicos y psicosociales de manera idónea para cumplir con las necesidades de las personas como de la organización.

Por último, Cequea et. al. (2010) realizó un estudio titulado: “*Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*”. Se planteó como objetivo <sup>6</sup> establecer los factores humanos que inciden en la productividad y partiendo de un análisis factorial. <sup>2</sup> Fue un estudio de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel explicativo y diseño no experimental. La población estuvo compuesta por <sup>6</sup> trabajadores que ocupan puestos operativos o personal base que laboran en centrales hidroeléctricas de Venezuela. Se aplicó un muestreo no probabilístico intencional considerando de 200 individuos. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento de medición el cuestionario EFO. Los resultados permitieron establecer la pertinencia del análisis factorial, <sup>6</sup> estableciendo como resultados que el KMO es considerado (0.78) por lo que es posible sintetizar las variables empíricas en un número menor de factores o componentes. Por otra parte, <sup>6</sup> se verificaron los KMO individuales presentes en la diagonal de la matriz anti-imagen, descartando los valores por debajo de 0.50. De la misma manera, <sup>6</sup> una elevada proporción de valores cercanos a 0.0 fuera de la diagonal es indicativa de que el análisis factorial procede. En ese sentido, el <sup>6</sup> determinando permitió observar un valor de 5.45E-011, valor indicativo de la presencia de intercorrelaciones muy elevadas entre las variables. Se concluyó <sup>6</sup> estableciendo que existe presencia de causalidad en el modelo propuesto, donde

los datos analizados arrojaron una estructura latente de cuatro factores de acuerdo a la teoría determinando factores individuales, grupales, organizacionales y de resultados, los tres primeros son dimensiones del factor humano y el cuarto de la productividad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

Para propósito de la investigación, del entendimiento y desarrollo de la variable, gestión administrativa, es necesario establecer definiciones de cada una individualmente, con el fin de contextualizarla de una forma más acertada a un depósito de contenedores vacíos.

En tal sentido, Gómez y Brito (2020) manifiestan que la gestión es una forma de medir los resultados obtenidos de administrar, dirigir y liderar una organización que se encuentra en una situación inicial, que, mediante el uso eficiente de sus recursos por parte del administrador pase a una situación final donde se haya logrado el objetivo trazado.

Por tal motivo, para que el administrador pueda aprovechar eficientemente los recursos, es necesario llevar a cabo un conjunto de acciones de la misma forma eficiente, para obtener como resultado el objetivo planteado por la organización (Malpartida, 2018).

Ante lo señalado, la gestión es un conjunto de procesos organizacionales llevadas a cabo por el administrador de manera óptima, haciendo uso de los recursos disponibles manteniendo un rendimiento adecuado y así lograr eficazmente el objetivo propuesto por la organización.

Con respecto a la administración, Amaru (2009) lo define como un proceso que se basa en las decisiones tomadas por el administrador a quien denomina como recurso social básico para una organización, para el manejo apropiado de recursos, cuyos procesos básicos son: Planeación, organización, dirección y control.

Asimismo, para Fayol (1919) citado en Amaru (2009) la administración se encuentra en toda actividad común desarrollada por el ser humano, donde siempre se tendrá en cuenta los procesos de planeación, organización, dirección, coordinación y control, en tal sentido, manifiesta la importancia que tiene la función administrativa en todos los ámbitos humanos.

De igual manera, Fayol establece los principios básicos de la administración:

- División del trabajo, se asigna tareas dependiendo a las habilidades del sujeto, con el fin de la especialización del personal para incrementar la productividad.
- Autoridad y responsabilidad, el derecho a ordenar o dictar órdenes debe de ser consecuente al ejercicio de su puesto.
- Disciplina, respetar los aspectos dictados por la empresa y de tal manera también debe de ser recíproca.
- Unidad de mando, los trabajadores deben de reconocer a una sola línea de mando, respetando así la individualidad de cada sector.
- Unidad de dirección, una sola dirección y un solo plan de operaciones para un solo objetivo trazado.

- Interés general, las metas organizacionales deben de considerarse primordiales, entonces las individuales se consideran subordinadas.
- Remuneración del personal, la motivación principal para un empleado será el pago, el cual debe de ser equitativo y acorde a las capacidades y actividades realizadas.
- Centralización, equilibrio en la concentración de los poderes y de las decisiones.
- Línea de autoridad, se considera la jerarquía de una organización, de tal manera que vaya desde el nivel más alto al más bajo, otorgándole autonomía a los subordinados.
- Orden, el lugar para cada persona debe de estar ligado a la forma armónica de trabajo entre el orden social y material.
- Equidad, trato de las personas de igual forma y con justicia.
- Estabilidad del personal, mantener al recurso humano seguros en su empleo y de su progreso.
- Iniciativa, mantener un ambiente dinámico para fomentar la iniciativa del personal y aumentar el empeño.
- Espíritu del equipo, desarrollar y mantener la armonía dentro del campo laboral y fomentar la motivación moral de los empleados.

Así también, Münch (2015) establece que la administración es un conjunto de procesos coordinados para el aprovechamiento de los insumos con el fin de llevar a cabo los propósitos de una organización. De igual forma define la gran importancia a lo largo de la historia y para su desarrollo siendo indispensable, sintetiza métodos y procedimientos, optimiza recursos y contribuye al bienestar de la comunidad.

En ese sentido, la administración es un conjunto de procesos que trabajan de <sup>16</sup> manera ordenada y armónica, aprovechando los recursos humanos, materiales y económicos, manteniendo los principios básicos desde la gerencia hasta el empleado, con el fin de cumplir un objetivo previamente establecido en el proceso administrativo.

Con respecto a la variable de estudio (gestión administrativa) Gonzales et. al. (2020) señala que es un aspecto primordial dentro de la administración, siendo la unión de procesos que se encuentran ordenados de forma sistémica que han sido de gran ayuda para el desarrollo de empresarial, social y tecnológico.

Además, enfatiza en las obligaciones que tiene el ejecutivo en el sentido organizacional, asegurando así el correcto aprovechamiento de los recursos, siguiendo un proceso de supervisión constante, y desempeñando funciones como la elaboración de normas, capacitaciones y toma de decisiones para el logro del objetivo.

En ese sentido, se puede tener una denotación más precisa sobre gestión administrativa, teniendo en cuenta la individualidad de las definiciones establecidas y del postulado previamente definido, llegando a la conclusión que es el conjunto de procedimientos, mediante los cuales se define un plan; se organiza el sistema de recursos; se dirige las tareas y formas de ejecución y se controla los procesos; de tal manera que se cumple un objetivo común

eficazmente; haciendo uso de forma eficiente los recursos humanos, materiales y financieros.

Dentro de una organización económica que se caracteriza por brindar el servicio de vacíos (Contenedores), la administración ejecutiva debe velar por la optimización de los procesos que beneficien a los clientes, quienes por lo general vienen a ser las líneas navieras, personas naturales, importadores y exportadores.

Dichos procesos son llevados a cabo teniendo en cuenta el factor humano, ya que a través de ellos se planifican los trabajos a realizar, los cuales están ligados a las necesidades de los clientes, donde se tienen que seguir procedimientos adecuados formulados dentro de un proceso de gestión administrativa cuyo control constante permita a la organización poder mejorar y brindar un servicio óptimo.

**Figura 1**  
*Gestión administrativa*



*Nota.* Conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa (<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>)

Por otro lado, dentro de la administración se pueden identificar distintos enfoques y teorías administrativas, que se han ido formando en conjunto con el pasar de los años, de acuerdo con la evolución y crecimiento de la empresa es así que a fines del siglo XIX e inicios del siglo XX, como consecuencia de la carencia de una organización y deficiencias en las operaciones laborales.

Entre los enfoques más importantes, por el lado de la aplicación del método científico, está el desarrollado por Frederick W. Taylor, denominado Escuela de la Administración Científica, y de la misma manera, surge en Europa la Teoría Clásica de la Administración, liderada por Henri Fayol, estos dos enfoques fueron tomados como caminos para poder lograr el desarrollo de los procesos. Estas teorías son explicadas por:

Bueno et. al. (2018) expone que la Administración Científica tiene como principal característica la racionalización de los trabajos, es por ello que Taylor, su principal exponente, estudia los tiempos y movimientos, ya que asegura que la administración debe de ser estudiada de forma científica y no empírica. Asimismo, Münch (2015), fortalece dicha postura, ya que esta es una ciencia cuyas bases se argumentan en las reglas, normas y principios bien definidos, donde, además, expone los aportes de Taylor que son:

- Unión y colaboración por ambas partes de la organización.
- Aplicación del método científico para incrementar la eficacia de las tareas
- Uso de incentivos para la motivación del empleado.
- Estándares de las condiciones del trabajo.
- Diferencias en las obligaciones.

Por otro lado, para Henri Fayol, principal exponente del enfoque Clásico de la Administración o Escuela del Proceso Administrativo, se realiza en varias etapas y según lo expuesto en Münch (2015), identificó las actividades fundamentales que se deberían de desarrollar en cualquier organización y además postuló sus 14 principios, los cuales ya fueron mencionados anteriormente. En contraste con la teoría de la administración científica, Bueno et. al. (2018), indica que se diferencian por los lineamientos teóricos en las cuales se enfocan, en este caso, da mayor relevancia a los procesos y estructura, mostrándolos como fundamentales para lograr la eficiencia.

Amaru (2009), según la teoría destaca de Fayol, cuyo enfoque está basado en la organización de la empresa, logra identificar y dividir las diferentes funciones organizacionales como, técnica, comercial, financiera, seguridad, contabilidad y administración, siendo esta última para Fayol la fundamental dentro de la organización, mostrándola distinta y con una serie de procesos a desarrollar.

Es así que, como base de la presente investigación, tomamos el postulado de Henri Fayol, haciendo énfasis en el proceso administrativo que se desarrolla en una organización, la cual está compuesto por etapas definidas, que se encuentran relacionadas entre sí y trabajan de manera dinámica con un fin en específico, debidamente planteado.

Para Münch (2015), es una metodología administrativa usada por el personal administrativo, para el manejo eficaz de los procesos de la

organización, los cuales deben de responder a las preguntas: ¿qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, ¿con quién?, ¿cuándo? y ¿dónde?

Las fases del proceso administrativo pueden ser muy diversos, de acuerdo al autor, pero todos deben de seguir el camino y trabajar de forma integrada, pero en la presente investigación, se desarrollará acorde a los planteados por Fayol, los cuales son: Planeación, organización, dirigir y coordinación y control.

Así mismo, a estos procesos, también se les puede agrupar en dos fases, establecidas por Lyndall F. Urwick, la primera, una fase estructural, donde se define los objetivos, las formas y el desarrollo, denominada, fase mecánica, y la segunda, fase operativa, donde se ejecutan las tareas estableciendo los tiempos para llevarlos a cabo, denominada fase dinámica de la administración.

**Figura 2**

Procesos de la administración según Henry Fayol.



*Nota.* Proceso Administrativo según la Teoría Clásica de la Administración de Fayol haciendo énfasis en la organización de la empresa.  
(<https://s3.amazonaws.com/s3.timetoast.com/public/uploads/>)

El proceso administrativo, tiene una importancia desde el punto de vista organizacional, ya que, mediante la integración de procesos de la planeación de objetivos, organización de los procesos, dirección de recursos y controlando resultados, se logra una armonización de los elementos involucrados como las personas, la administración y tareas.

En ese sentido, dentro de un depósito de contenedores de vacío de la empresa en estudio, se destaca de cierto modo los procesos administrativos que son gestionados por los ejecutivos más próximos del área de operaciones, desarrollando de forma eficaz los servicios brindados a las distintas líneas navieras, exportadores, importadores y agentes de carga, manteniendo un orden ya especificado dentro de los lineamientos organizacionales de la compañía.

Así mismo es importante también, poder definir y abordar aspectos teóricos que dan fundamento a la variable gestión administrativa, que para efectos del presente estudio se encuentra ligado a aquellas funciones propias que la caracterizan tomando en cuenta el enfoque administrativo de Fayol, expuesto anteriormente y que son definidos con detalle para lograr el objetivo primigenio del estudio.

### **2.2.1.1. Planeación**

De acuerdo a Reyes (2014) citado en Bueno et. al. (2018) considera la planeación como una etapa donde se puntualiza los objetivos de forma exacta, ambiciosa y exigente, dentro de los parámetros factibles de los recursos, pero que se encuentran bajo un régimen de cantidad y tiempo.

Además, se le puede definir como el rumbo a seguir dentro de una organización, estableciendo las bases racionales para los siguientes procesos, puesto que también se visualiza los escenarios a los cuales se van a enfrentar, es el paso inicial para proveer algún cambio en el sistema organizacional (Cruz y Jiménez, 2020).

De acuerdo a lo expuesto, la planeación es el primer pilar del desarrollo del proceso administrativo, ya que se establecen los objetivos y se definen los resultados deseados para un futuro, la base de todo plan, es imaginar un futuro posible, y proyectarse en trabajar esa visión, teniendo como característica la posibilidad de aceptar cambios, es decir, son flexibles en la planeación.

Así mismo los objetivos deben de ser dentro de lo posible para la organización, es así que el plan solo será una guía para orientar las acciones y decisiones a tomar, planteando estrategias para cumplir la meta considerando los aspectos económicos.

Es así, para fines de ejecución operacional de soluciones logísticas en una organización de contenedores vacíos, existen un diseño previo de los planes a desarrollar, formulando ideas, técnicas y herramientas para analizar las situaciones, con el propósito de minimizar riesgos operativos y de acuerdo a ello, optimizar la toma de decisiones ejecutiva.

Amaru (2009) identifica componentes para la planeación que se pueden contextualizar tomando en cuenta el contexto organizacional donde se desarrolla el estudio:

-Objetivos operacionales, son los resultados fruto de los esfuerzos mediante el uso de los recursos, se definen como propósitos, fines o intenciones deseadas a futuro, planteadas por las organizaciones, es así que se brinda soluciones logísticas y garantiza un óptimo estado de los contenedores, realizando el correcto mantenimiento y/o reparaciones para suplir las necesidades de los clientes.

-Medios de realización, son los medios usados para alcanzar algún objetivo precisado, por tal motivo se definen cursos de acción que son el camino a seguir mediante actividades que realiza el factor humano haciendo uso de los recursos como el tiempo, equipos, espacio, etc., por tal motivo la compañía cuenta con personal capacitado para realizar las tareas más demandadas haciendo uso correcto de la maquinaria a su disposición.

-Medios de control, consiste en la evaluación de los objetivos, donde el seguimiento es el principal factor para calificar el desempeño de los operadores, el consumo de recursos y el uso de maquinaria

especializada, por tal motivo, se realizan evaluaciones constantes para ver el cumplimiento de los indicadores de desempeño.

Del mismo modo, también existen niveles de planeación organizacional:

-Planeación estratégica, o también definida como estrategia de efecto de mediano y largo plazo que toma como base la misión de la organización, teniendo en cuenta primero del análisis de la situación respondiendo la pregunta: ¿Dónde estamos?, considerando los resultados previos, en segundo lugar, hacer un análisis interno, donde se identifican las fortalezas como recursos, capacidades, eficiencia y eficacia y debilidades tales como limitaciones, carencias o dificultades de la organización y en tercer lugar, analizar el ambiente, teniendo en cuenta las oportunidades como normas a favor, situaciones actuales y amenazas del entorno.

-Planeación operacional, a diferencia de la anterior, esta se define como un plan de corto plazo, donde se responde a la pregunta: ¿Qué hacer? y ¿Cómo hacerlo?, define los medios y las actividades a realizar para lograr la meta, las etapas a tomar en cuenta tenemos al análisis de objetivos, considerándolo como un producto, el cual se subdivide en otros menores que lo abastecen, en segundo lugar se planea el uso del tiempo, identificando las actividades necesarias haciendo uso de un cronograma, en siguiente lugar, la planeación de los recursos, consecuente a las actividades a realizar, es así que se define los insumos y el presupuesto de costos, en siguiente paso,

sigue la evaluación de riesgos, y por último previsión de los medios de control para supervisar las actividades a llevar a cabo.

De acuerdo con los servicios brindados por la compañía, el área del depósito de vacíos, se puede definir claramente como operacional, el cual se adhiere al objetivo que tiene la organización, añadiendo valor a las cargas del comercio internacional, es así que se destaca las diferentes secciones en las cuales los colaboradores se desempeñan.

Dentro del sector operacional, se identifica a su vez, objetivos inherentes al área de labores, de las cuales se pueden tomar los procesos como resultados de la planeación previa, realizada por la gerencia del área del depósito de vacíos, en tal sentido, el objetivo principal del sector, es cumplir con los estándares de seguridad y protección, desarrollando de forma eficaz todos los trabajos y manteniendo la eficiencia en el uso de recursos.

#### **2.2.1.2. Organización**

Reyes (2014) define a la organización como un sistema donde se relacionan los niveles, funciones y actividades de forma estructural y ordenada con el fin de lograr de forma eficiente el objetivo planteado por el organismo social, considerando la precisión, flexibilidad y la unidad de dirección como principios básicos de la planeación.

El propósito de la organización es simplificar las labores, de tal modo que se aproveche los recursos, se optimicen funciones y se organicen mediante un diseño estructural dependiendo de los propósitos a la cual se encuentran orientados tanto los recursos materiales como los recursos humanos.

En este proceso, se definen funciones y responsabilidades teniendo fijado un organigrama de los departamentos de la organización, los procesos para dividir estas funciones en primera instancia es el análisis de la labor a desarrollar teniendo claro el objetivo principal, dividiendo los trabajos de forma adecuada para cumplir metas, definir responsabilidades por cada actividad a desarrollar, teniendo claro la jerarquía organizacional la cual se representa en el diseño de la estructura de la organización que se establece de la departamentalización de trabajos, responsabilidades, autoridad, etc.

La departamentalización es un proceso mediante el cual se secciona en bloques de trabajo a la organización, siendo agrupados dependiendo de su afinidad y similitud en su labor de especialización, teniendo funciones específicas, siendo conocidas como departamentos.

En ese sentido, se puede identificar, algunas formas de departamentalización como:

-Departamentalización por funciones, cuya principal característica va a depender de las actividades y tareas acorde a la responsabilidad del

trabajo acorde a la función organizacional, se nota que aún se conserva la jerarquía y poder de las funciones principales de la organización.

-Departamentalización por territorio, son muy comunes en las organizaciones que trabajan en diferentes áreas geográficas, donde se asigna un administrador por zona, y así tienen completa autonomía y se convierten en especialistas de su espacio territorial, y debido a eso, se puede tener problemas con la descentralización de su organización.

-Departamentalización por clientes, se caracteriza principalmente por la distribución que emplea para clasificar al personal, dependiendo del tipo de cliente a los cuales atienden, puesto que cada cliente tiene su propia particularidad y sus exigencias.

-Departamentalización del producto, generalmente es usado cuando la compañía tiene una amplia variedad de productos y debido a esa necesidad, se agrupa en función a la línea de producto las cuales produce.

-Departamentalización por procesos, consiste principalmente en asociar <sup>15</sup> los procesos que se llevan a cabo en la organización, permitiendo así que sea una estructura horizontal, donde cada responsable se vuelve especialista en el proceso designado, y trabajan de forma coordinada y comunicada constantemente.

-Departamentalización por área de conocimiento, este tipo de agrupación tiene la particularidad de reunir al factor humano con las mismas características cognoscitivas y competencias, esta clasificación facilita el reclutamiento de nuevos valores, pero dificulta la comunicación de colaboradores de diferentes áreas.

-Departamentalización por unidades de negocio, caracterizado por sectorizar dependiendo al tipo de negocio que se esté formando, generalmente este tipo de departamentalización se presenta cuando los negocios que se desarrollan, se diversifican, siendo cada departamento, encargado de su territorio, mercado o producto, es entonces donde se genera una descentralización de la organización.

Dentro de toda organización, siempre cobra mayor relevancia la labor desarrollada por el factor humano, debido a la forma en la cual está involucrado en la organización, por tal motivo, la administración de los recursos humanos, coordina la participación que tienen, ya que el administrador obtiene resultados por medio de los esfuerzos de estos, de tal forma, se identifican cinco factores para llevar a cabo eficazmente la administración de estos recursos los cuales se plasman en la siguiente imagen.

**Figura 3**

Funciones administrativas de los recursos humanos



*Nota:* La administración de los recursos humanos toma mayor relevancia debido a la importancia de los colaboradores dentro de una empresa, destacando su desempeño (<https://docplayer.es/docs-images/106/170503634/>)

-Dotación del personal, implica el análisis de los puestos de trabajo, y de mantener al personal adecuado con las habilidades adecuadas para cada tarea, y así lograr la meta planteada, implica análisis de puestos, planeación de recursos humanos, reclutamiento y selección.

-Desarrollo de recursos humanos, es una de las funciones fundamentales de la organización, no solo prestar atención en el entrenamiento del personal, así también en su desarrollo profesional y el aprovechamiento de sus habilidades, evaluando su desempeño.

-Remuneración, un buen sistema de remuneración equitativo, brinda seguridad al empleado, y se siente valorado de acuerdo con la labor que realiza, estas pueden ser: Remuneración financiera directa, remuneración financiera indirecta como beneficios adicionales y las remuneraciones no financieras que corresponde a un tema psicológico o físico con el ambiente en el cual trabaja o reconocimientos.

-Seguridad y salud, se considera que un colaborador, que goza de buena salud y se siente seguro en su ambiente laboral, puede ser más productivo y aumenta la probabilidad de eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

-Relaciones laborales y con los empleados, las negociaciones laborales entre empleados y organizaciones, de preferencia se trata de ser libre y pacíficas, sin sindicatos. Esta función siempre va a depender de cuan satisfechos se encuentran los empleados con respecto a la respuesta del empleador.

Es en ese sentido se puede observar la estructura organizacional de la compañía en estudio, dividiéndola así en departamentos según los procesos que lleva a cabo como también de acuerdo a los servicios que brinda entre ellos se puede identificar al depósito de contenedores vacíos.

Dentro del organigrama jerárquico del área del depósito de contenedores vacíos también se puede identificar un tipo diferente de departamentalización, la cual se enfoca en las funciones que se desarrollan en el área, donde cada uno de los colaboradores y gerencia tienen diferentes tipos de responsabilidades, pero con un mismo objetivo en común.

### 2.2.1.3. Dirección

Bueno et. al (2018), determina que la dirección es el principal factor para determinar si las decisiones tomadas en la planeación obtienen un resultado positivo o negativo lo cual también determina la capacidad del administrador, ya que diseña las formas de interacción entre las partes con el objetivo de lograr la eficiencia.

Además, considera que la dirección se justifica en la fase mecánica del proceso administrativo, como la ejecución de las tareas, las cuales se llevarán a cabo mediante el uso del recurso humano, cuya motivación también dependerá del nivel de compromiso ofrecido por parte de la organización.

Por otro lado, Cano (2017) considera a la dirección el engranaje fundamental dentro del proceso administrativo determinándola como la orientadora en la ejecución de planes para llevar a cabo el propósito organizacional, además considera que dirigir es un arte, ya que utiliza las facultades personales y creatividad vanguardista para concretar un cometido.

Entonces, se puede determinar cómo definición de la dirección a la labor realizada por <sup>1</sup> el administrador, que se convierte en el director de todo el proceso, haciendo uso de sus recursos como líder, ya que, en

esta fase del proceso administrativo, se determina las características de cada componente de la organización, para lograr el objetivo.

Así también, Chiavenato (2001) citado en Bueno et. al. (2018), quien tiene una postura acorde a la presentada, donde asegura que las formas para alcanzar los objetivos, están directamente relacionadas con la forma de interacción que tiene la dirección con las personas que desarrollan las actividades.

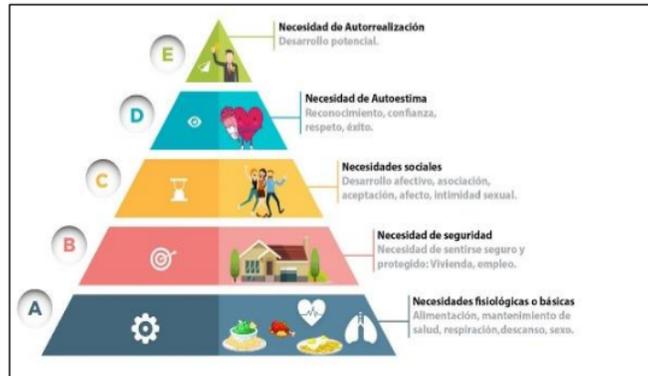
De tal manera, de acuerdo a las etapas identificadas por Münch (2015) que se encuentran ligadas a la interacción que tienen los administradores con el personal a su cargo, se puede contextualizar en los procesos operacionales del área de depósito de contenedores vacíos de la compañía en estudio, con el fin de la operacionalización de la variable gestión administrativa. Estos son:

-Toma de decisiones operacionales, es la etapa más importante, y generalmente es atribuida a la gerencia ejecutiva de la compañía, ya que de ese modo se mide la capacidad de respuesta de la administración. Esta etapa es sistemática y racional, en la cual se tiene en cuenta las repercusiones tanto internas y externas, definiendo los problemas presentados, teniendo una visión de las alternativas de solución brindadas por el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos, siguiendo con la realización y por último la evaluación de dicha decisión. Según Reyes (2013) citado en Bueno et. al. (2018), en el área administrativa se identifica dos enfoques en la toma de decisiones, uno

psicológico, donde se estudian los motivos y el otro, un enfoque económico, que analiza las repercusiones financieras, en ese sentido, los colaboradores ejecutivos del área en mención, se centran en analizar las operaciones para generar una optimización adecuada siempre teniendo en cuenta las consecuencias económicas.

-Motivación, representa a una de las funciones vitales de la dirección, puesto que tendrá una repercusión positiva o negativa, dependiendo del compromiso de los colaboradores operacionales, acorde al compromiso presentado por la compañía, de esta manera, se puede tener resultados favorables, manteniendo la responsabilidad y agrado por parte de ellos. Se le puede considerar, según Amaru (2009), un estado psicológico de disposición, ya que depende mucho del comportamiento del ser humano en función a un estímulo provocando su voluntad, es así que se identifican dos tipos de motivaciones, internas son las necesidades de naturaleza, como de autorrealización, reconocimiento y sociales, en el caso de las externas, son estímulos los cuales el ambiente ofrece como la seguridad o fisiológicas, es así que dentro del sector de operaciones es fundamental que los trabajadores a cargo de los procesos del área, se encuentren motivados a través de reconocimientos por la labor o por el grado de interés mostrado por la compañía con respecto a su seguridad laboral.

**Figura 4**  
*Pirámide de Maslow*



*Nota.* Maslow en su trabajo "Teoría de la motivación humana" donde resalta su trabajo en la motivación, personalidad y desarrollo humano. (<https://images.squarespace-cdn.com/content/v1/59c682b4cd39c354a174f2b3/>)

-Liderazgo, se considera una capacidad humana que es desarrollada por los administradores, cuando realizan algún tipo de trabajo o tarea donde su influencia y guía tiene un resultado positivo, logrando así los objetivos planteados de forma eficaz. El líder es el sujeto quien dirige y coordina los distintos procesos, en todos los casos, los rasgos identificados en cada uno son, seguridad en sí mismo, iniciativa y creatividad, sentido común o racional, compromiso, optimismo, espíritu de logro, humildad y visión. Es así que se establecen modelos de liderazgo, tanto el transaccional y el transformacional, tienen un enfoque motivacional, en el caso del transaccional, el líder, establece recompensas de acuerdo a la realización de la meta, es una transacción entre las necesidades de los colaboradores y los objetivos de la organización, por otro lado, está el transformacional o carismático, quien es inspirador y motiva a sus seguidores para alcanzar las metas, donde esta es la recompensa. Por

tal motivo dentro de la compañía es imprescindible mantener al recurso humano administrativo con capacidades óptimas para liderar el sector operativo de servicios a los contenedores de tal forma que los colaboradores operacionales también se sientan identificados con su liderazgo.

-Comunicación, es una necesidad básica dentro del sector operacional y por ende comunicar los objetivos, es relevante tanto para el desarrollo y cumplimiento de la meta, una comunicación efectiva donde el ejecutivo sepa comunicar los objetivos, y el colaborador operacional entienda dichos objetivos, es base fundamental para la eficiencia del área del servicio de depósito de contenedores vacíos. Es así que para Chiavenato (2001) citado en Bueno et. al. (2018), no es más que un proceso de transferencia de información, intercambio de ideas, opiniones y emociones, donde el receptor comprende cada una de ellas. La comunicación organizacional, siempre dependerá de la eficacia de la transferencia de información de forma personal, de tal forma se puede direccionar en tres formas, comunicación hacia abajo, es de carácter directivo, va de forma descendente donde el propósito es comunicar los objetivos, siempre se dirige desde el nivel superior al inferior. Por otro lado, tenemos la comunicación hacia arriba, tiene como principal protagonista a los informes realizados, los cuales van desde el nivel inferior hacia el mayor. Por último, también se identifica la comunicación lateral, la cual tiene mayor relevancia en los organismos orgánicos, donde la fluidez de la comunicación es dinámica y libre, la cual puede ser de forma diagonal o entre mismos niveles, siendo esta última la más

acertada para la dirección apropiada del sector operacional del depósito de vacíos.

#### **2.2.1.4. Control**

Para Bueno et. al. (2018) el control es el último escalón de la fase dinámica del proceso administrativo, que en esencia es la verificación, medición y comparación de los procesos con el fin de mejorarlos constantemente.

Por otro lado, Münch (2015) aclara el panorama con respecto a la definición tradicional que se tiene de control, ya que, para fines administrativos, la connotación que tiene es netamente de proyección, ya que su principal objetivo es prevenir errores y medir situaciones actuales de la organización para poder mejorarlas.

Este la última fase del proceso administrativo, donde se evalúa y mide los resultados en base a la eficiencia del uso de los recursos, tiempos de realización y métodos eficaces de desarrollo, con el fin de detectar, prevenir y corregir algún tipo de falla, para así mejorar en cada uno de los procesos.

En tal sentido, el servicio de depósitos de contenedores vacíos, debe ser controlado desde el enfoque de los autores mencionados, ya que para llevar a cabo dichos procesos y tener los resultados deseados, es

necesario siempre encontrarse a la vanguardia con una completa disposición a la mejora contante, evaluando los indicadores establecidos para mantener los estándares de la compañía, medir y detectar errores para corregirlas y por último realizar una retroalimentación de los procesos que se desarrollaron.

Este proceso como resultado, tiene a su vez una función retrospectiva con respecto a las decisiones tomadas, entonces, la información que se recoge posibilita a la toma de decisiones para alcanzar los objetivos, sobre los riesgos presentados y el desempeño de los colaboradores, Münch (2015), es por tal motivo, que, para llevar a cabo este proceso investigativo, las siguientes etapas se enfocaran en el sector de operaciones del depósito de contenedores vacíos, las etapas son las siguientes:

-Establecimiento de estándares, los resultados obtenidos deben de ser comparados con los estándares establecidos por la compañía, ya que los indicadores son unidades de medida de los procesos y resultados. Los indicadores pueden variar dependiendo del trabajo en objetivo, pero entre los más comunes son: financieros, productividad, análisis factorial, auditorias, benchmarking para compararla con otros depósitos de contenedores vacío.

<sup>4</sup>  
-Medición y detección de desviaciones, consiste en medir los resultados de cada servicio brindado por el depósito de contenedores de vacío para compararlos con los indicadores establecidos, los medios por los cuales se puede medir es a través de la información confiable brindada por los

supervisores, plasmada en observaciones personales que permite darse cuenta de primera mano cuales son las falencias a mejorar, reportes estadísticos en los que se logra ver de forma sintetizada la información mediante gráficos, los reportes escritos por lo contrario son usados para asuntos rutinarios y reportes orales que facilitan la retroalimentación de la compañía.

-Corrección, en esta fase, se observan por parte de la gerencia, de manera incisiva las falencias o desviaciones, para determinar si son una causa o un síntoma, para poder establecer las medidas correctivas y así resolver el problema de los procesos.

-Retroalimentación, o conocidos como feedback, puede nutrir sustancialmente en el desarrollo de nuevas técnicas para poder llevar a cabo de forma óptima los procesos dentro del depósito de vacíos, es un mecanismo de mejora constante, teniendo en cuenta los puntos de vista y recomendaciones de los clientes y/o trabajadores para solucionar sus reclamos o necesidades respectivamente.

### **2.2.2. Productividad laboral**

Con el objetivo de poder conocer la variable en mención, es necesario conceptualizarla de una manera tal que se ofrezca un fundamento sólido. Para dicho fin se da a conocer dos enfoques, el cuantitativo, que se venía dando de manera convencional, y el enfoque cualitativo, el cual será tomado como teoría idónea para la presente investigación debido a la inclusión dentro del análisis de factores humanos relacionados temas organizacionales, individuales y grupales que giran en torno de un colaborador de una organización.

Para poder comprender los factores mencionados los cuales influyen en los colaboradores, es importante poder explorar los conceptos convencionales relacionados con la productividad vista desde una perspectiva de una cuantificación numérica.

Según Castillejo (2017) la productividad laboral representa la estrecha relación que existe entre lo que se produce y lo que se emplea para tal producción. Además, se puede definir a la productividad como aquella medición que muestra el nivel de eficiencia que se tiene en la utilización de los insumos para generar un producto o servicio de una calidad establecida en el marco de tiempo correspondiente.

En esa misma línea de ideas, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) sostiene que la productividad es el uso eficaz de los recursos que

van inexorablemente de la mano con la innovación para, así poder, incrementar el grado de calidad y valor añadido a los productos y servicios. Para lo cual, de manera convencional, la productividad es aumentada mediante dos acciones:

-El incremento de la producción manteniendo inamovible el volumen de los insumos de entrada, propiciado el aumento de las ventas.

-La disminución del volumen de los insumos de entrada, manteniendo el mismo volumen de producción con lo cual se reducen costos para la empresa.

**Figura 5**  
*La productividad*



*Nota.* Por lo general la productividad siempre es medida obteniendo la relación del costo o de las horas asignadas al trabajador y la producción obtenida (<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n76/0121-5051-inno-30-76-51.pdf>)

De acuerdo con lo señalado anteriormente, la productividad ha sido contemplada desde un enfoque convencional y ortodoxo, lo cual ha mantenido limitado el conocimiento de la misma, a lo que, diferentes estudios han ido observando y descubriendo nuevas y diferentes aristas y factores por los cuales la productividad se ve afectada.

Por lo tanto, no solo las técnicas cuantitativas pueden ser aplicadas al estudio y medición de la productividad, puesto que, estos nuevos factores muestran ser ajenos a los resultados vertidos por la producción y la utilización de recursos producto del análisis frío de los datos numéricos.

Desde una óptica diferente, Lusthaus (2002) sostiene que la productividad, en lo que respecta a su medición, es una de las problemáticas más arraigadas y complicadas de dimensionar dentro de la evaluación organizacional, es por esa razón que existe mucho disenso respecto a los criterios considerados como válidos para su medición entre los enfoques utilizados o propuestos.

Además, sostiene que, es de crucial importancia que las organizaciones establezcan un conjunto de indicadores acorde a sus condiciones debido a que, de lo contrario, se dificulta aún más la correcta evaluación de la efectividad organizacional, tomando en cuenta que no existe una lista fija de indicadores que pueda ser utilizada para todas las organizaciones (Lusthaus, 2002).

Es evidente entonces que los cambios constantes en el universo laboral y los mercados han influido directamente en la gesta de nuevas acciones y lineamientos organizacionales en el sector empresarial, el cual ha tenido que ajustarse a los nuevos modelos que van emergiendo para asegurar el normal desarrollo de sus actividades.

De la misma manera, la productividad es <sup>11</sup> uno de los factores más incidentes en el desarrollo de una organización, siendo las competencias transversales, desde este enfoque, uno de los actores que juegan un papel muy importante para la consecución de objetivos que se traducen en productividad por sus características generalizables y de transferibilidad. (Hinojo et. al., 2020).

Por otro lado, Suárez (2018) sostiene que la productividad ha venido siendo evaluada mediante dos enfoques, uno de ellos <sup>7</sup> denominado productividad total de los factores y el otro; productividad parcial, al solo considerar un recurso invertido, este tipo de análisis, no contempla aspectos humanos dentro de la ecuación, aquellos que están estrechamente relacionados con la satisfacción, la motivación, el manejo de conflictos, entre otros.

Una evaluación enfocada en usar como estrategias idóneas a aquellas que hacen énfasis en los campos relacionados a características o factores influyentes en el ser humano ha demostrado tener un impacto en la productividad laboral de las empresas (Suarez, 2018).

**Figura 6**

*Factores psicológicos en la productividad*



*Nota.* Los factores que orbitan en el campo psicológico y psicosocial de los individuos repercuten en su productividad laboral. (<https://www.canal13sanjuan.com/el-pais/2019/8/16/los-factores-psicologicos-principales-responsables-de-la-falta-de-productividad-laboral-entre-los-argentinos-121035.html>)

Para sintetizar la importancia de los factores relacionados al recurso humano, es vital tomar en cuenta la relación e influencia que ejerce el factor humano sobre la productividad laboral y el óptimo desempeño de las organizaciones (Samaniego, 1998; Charles, 2001; Kemppilä y Lönnqvist, 2003; Tolentino, 2004).

Cabe añadir que múltiples autores han tenido puntos de convergencia al momento de enunciar que la productividad laboral tiene una naturaleza multidimensional, además de la ventaja que puede brindar utilizar métodos de medición subjetivos sustentados en percepciones provenientes de las personas involucradas en los procesos correspondientes (Kemppilä y Lönnqvist, 2003; Pedraja y Rodríguez, 2004; Antikainen y Lönnqvist, 2006).

En ese sentido, ante lo expuesto es evidente que una medición basada en factores propios del comportamiento humano presenta ventajas frente a las que fueron basadas en indicadores cuantitativos, por lo tanto, se procede a exponer los diferentes factores relacionados directamente a características del comportamiento humano tanto individuales, como grupales y organizacionales.

**Figura 7**  
*Dimensiones psicológicas y psicosociales*



*Nota.* La dimensión psicológica atiende directamente a los factores individuales y la psicosocial, a los grupales e individuales. ([http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212011000400006](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212011000400006))

Tomando en cuenta que los recursos de una empresa son administrados por personas, las cuales invierten todos sus esfuerzos para que, de manera eficiente, se puedan generar productos y servicios acorde a los estándares de calidad estipulados por la empresa, con la consigna permanente de mejorar continuamente la producción de la misma, por lo tanto, todas las estrategias que van direccionadas y vinculadas a mejorar la productividad en la organización tienen su gesta en las personas.

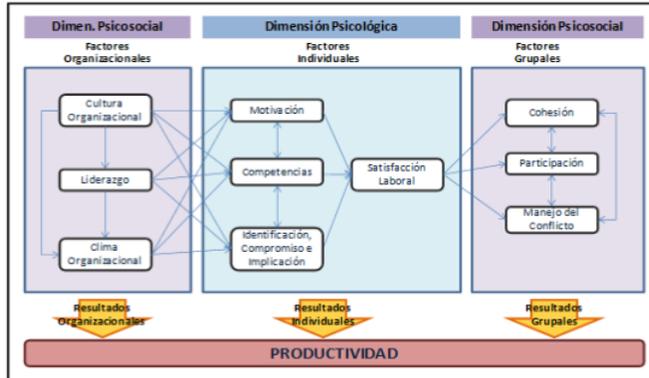
Por lo que el factor humano no puede ser tratado como un insumo, como se venía haciendo, sino, reafirmar que los individuos son los actores principales dentro de la organización, interactuando de acuerdo con los factores y procesos psicológicos y psicosociales presentes en el ámbito laboral.

Por lo tanto, para Cequea et. al. (2010) la productividad representa la reacción del ser humano, como actor principal, quien manipula los recursos de la organización, con los procesos psicológicos y psicosociales que tienen origen en el accionar social.

Además, para Kempplä y Lönnqvist (2003), la productividad laboral se rige por comportamientos y características de los colaboradores, siendo estos factores de naturaleza psicológica y psicosocial, los cuales son observados dentro de un entorno organizacional.

Con lo cual, para efectos de esta investigación y conceptualización de la variable de estudio productividad laboral, se tiene como definición que la misma es un indicador organizacional el cual es afectado por factores inherentes del ser humano, tanto psicológicos y psicosociales, los cuales tienen lugar en forma intrapersonal y en la interacción social, respectivamente, dentro de su campo de acción o de trabajo. Con lo que, se reconoce dos dimensiones predominantes que contienen a los factores relacionados a las características mencionadas, estos se pueden agrupar en dimensión psicológica y dimensión psicosocial.

**Figura 8**  
*Productividad laboral*



*Nota.* La productividad laboral es determinada por los factores pertenecientes a las dimensiones psicológicas y psicosociales. (<https://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/194/230>)

### 2.2.2.1. Psicológica

Para Quijano (2006) la dimensión psicológica está relacionada a las necesidades individuales que cada persona desea satisfacer dentro de la organización, en la cual se ven inmersos procesos psicológicos que involucran necesidades y expectativas.

Además, para Romero-buj (2008) los factores psicológicos son aquellos procesos de índole individual que incluyen el bienestar, la satisfacción, la motivación y el vínculo que se tiene para con la empresa, por consiguiente, se pueden agrupar en factores individuales que tienen carácter interpersonal.

En tal sentido, la dimensión psicológica es entendida como los procesos relacionados a características propias del individuo y a la

satisfacción de sus aspiraciones dentro de la compañía, los cuales incluyen expectativas y necesidades.

#### **2.2.2.1.1. Factores individuales**

Para Cequea et. al. (2010) se pueden reconocer múltiples aspectos psicológicos como la autoeficacia, percepción de equidad, conflicto y claridad de rol, sobrecarga laboral, entre otros.

Asimismo, Quijano (2006) señala que múltiples aspectos personales pueden influir en la productividad de un individuo como podría ser la motivación, la identificación, el liderazgo, entre otros.

Por tal motivo, para efectos de esta investigación, son contemplados los más influyentes, tales como:

-Motivación: La motivación tiene una importancia superlativa dentro de una organización al tener influencia sobre el rendimiento y el desempeño de la misma. Múltiples estudios empíricos han demostrado que el nivel de motivación es un factor clave en la productividad laboral y en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. A su vez, el individuo proyecta su necesidad de lograr los objetivos trazados cuando es o llega a ser

consciente de su influencia dentro de los resultados organizacionales (McCelland, 1989).

Además, la motivación se proyecta en las personas mediante dos maneras, individual y grupal, esta situación genera la necesidad de utilizar estrategias gerenciales para poder mejorar la productividad laboral enfocadas en estos dos aspectos, individuales y grupales respectivamente (Yukl, 2008).

Por lo tanto, la motivación se considera como un elemento conductual propio del individuo, que tiene un efecto negativo o positivo hacia la productividad, por lo tanto, una alta productividad está relacionada a un alto nivel de motivación presente entre los colaboradores y, por el contrario, una baja productividad se relaciona con un nivel bajo de motivación.

### **Figura 9**

*La motivación*



*Nota.* La motivación es el empuje que impulsa a las personas a lograr sus objetivos y metas trazadas. (<https://expansion.mx/opinion/2021/09/25/km20-necesitas-motivacion-falta-causa>)

-Satisfacción laboral: Duarte (2006) sostiene que, la satisfacción laboral tiene muchas acepciones, la definen como un estado afectivo emocional positivo, grado de conformidad, entre otras.

Guerrero y Puerto (2007) define a la <sup>8</sup> satisfacción laboral como la actitud del trabajador ante la complacencia de sus necesidades y la propia interacción que se tiene con los factores motivacionales presentes en el campo de acción laboral, en otras palabras, los agentes personales, como las características sociológicas, psicológicas y culturales propias y; los no personales o los que dependen de la organización.

En ese sentido de ideas, la <sup>13</sup> satisfacción laboral es entendida como un proceso retroalimentativo que considera las expectativas y desempeño de la persona, además de la compensación recibida por parte de la organización, estos elementos dictan la decisión personal del colaborador de pertenecer o permanecer en una empresa y el empeño que se le pone en la realización de actividades, en otras palabras, trabajar o no con ahínco para obtener un alto desempeño laboral.

**Figura 10**  
*Satisfacción laboral*



*Nota.* El cliente interno es una persona u departamento que forma parte de una organización u empresa (<https://sp.depositphotos.com/stock-photos/people-work-port.html>)

-Identificación, compromiso e implicación: Son consideradas dimensiones de la actitud hacia el trabajo, por ende, tienen repercusión directa sobre el individuo y, consecuentemente, sobre la productividad de la empresa y su desempeño (Robbins & Judge, 2009).

La identificación con el trabajo hace alusión al vínculo psicológico que muestra el colaborador para con la empresa, en el cual, el individuo se reconoce a sí mismo como parte fundamental de la organización y pieza clave en sus funciones, dándole una importancia considerable a las actividades. Por lo tanto, cuando se tiene a un trabajador implicado y comprometido, toma con un especial grado de importancia su trabajo y, las situaciones que ocurran en el ámbito laboral, tienen incidencia en su estado emocional frente a este (Yukl, 2008).

Por otro lado, como plantea Marvel et. al. (2011), cuando el individuo percibe que la ejecución de las actividades y funciones designadas dentro de su labor en la organización forman parte de sus objetivos de realización personal y estos, son cuidados por la empresa y a su vez, esta ofrece oportunidades de escala laboral, el colaborador mejorará su desempeño y, por ende, su productividad laboral.

Se obtiene que la identificación, compromiso e implicación pertenecen a un campo psicológico del individuo donde orbita la organización y sus funciones dentro de ella, dándole un grado de valoración según el vínculo emocional que se tenga con esta. Por lo tanto, incidir en el incremento de los niveles de estos aspectos en el trabajador, van influenciar en el aumento de la productividad de la organización.

Cabe añadir que siempre y cuando la empresa guarde especial cuidado sobre la identificación, compromiso e implicación que guarda el colaborador para con ella, la productividad se verá potenciada con un capital humano consciente de su importancia para la organización y el logro de objetivos colectivos.

### Figura 11

#### Identificación con la empresa



*Nota.* Cuando el trabajador se identifica con la empresa, hace suyos los objetivos de la misma.

(<http://strategiamagazine.com/ponerse-la-camiseta-un-compromiso-en-todas-direcciones/>)

-Competencias: Como expresa Khera (2010) las competencias del personal que labora en una organización son muy importantes dentro de todo el funcionamiento de la misma, puesto que, la circulación de conocimientos, el flujo de ideas y la gestión del talento humano de una manera eficiente promueve el incremento del capital intelectual entre los colaboradores, además, por medio de capacitaciones, se enriquece al talento humano efectivamente, incrementando <sup>13</sup> las competencias que integran los conocimientos y aptitudes técnicas e interpersonales del trabajador.

Por otro lado, Duarte (2006) sostiene <sup>15</sup> que, las competencias no solo se desarrollan durante la vida profesional de un individuo, sino también, son de índole personal e intransferibles, <sup>13</sup> por lo que son consideradas como un recurso netamente estratégico dentro

de una organización, que puede llevar al logro de los objetivos de una manera más eficaz.

Es pertinente establecer que las competencias son de naturaleza individual y también, el producto de la inversión efectuada en formación y capacitación técnica y profesional; dichas características dotan a las empresas una suficiencia considerable respecto a la flexibilidad y potencial de adaptación (Robinson, 2004).

Por lo tanto, la suma de esfuerzos por disponer al personal, de competencias relacionadas a la formación y capacitación, además, de un ambiente laboral que propicie el desarrollo de las habilidades y destrezas propias, tendrá un efecto positivo en la productividad laboral, al optimizar la adecuación del personal al puesto laboral y proveer de cualificaciones y conocimientos requeridos para el éxito de la organización.

Cabe añadir que las competencias son contempladas desde una óptica profesional, vale decir, competencias adquiridas mediante una educación y desarrollo de conocimientos, y desde una perspectiva humanista, la cual incluye competencias transversales que tienen relación con habilidades blandas propias de cada ser humano.

**Figura 12**  
*Competencias laborales*



*Nota.* Son un conjunto de destrezas transversales y profesionales, las cuales deben desarrollarse a la par en el accionar laboral diario. (<https://revistaconsultoria.com.mx/la-importancia-de-las-competencias-laborales/>)

#### **2.2.2.2. Psicosocial**

Romero-buj (2008) hace especial referencia a la interrelación entre los individuos, con el objetivo de satisfacer necesidades en común y a la interacción que existe entre ellos. Asimismo, Robbins y Judge (2009) resaltan la influencia que pueden generar los diferentes procesos de dirección que ejerce la gerencia y la compañía sobre los colaboradores dentro de una organización.

Por tal sentido, los factores psicosociales atienden directamente a la interrelación que presentan las personas pertenecientes a un grupo al interactuar con otros grupos de trabajo y con la organización en donde laboran o se desarrollan profesionalmente.

#### **2.2.2.2.1. Factores grupales**

Quijano (2006) sostiene que los factores de mayor incidencia dentro del desempeño grupal, tienen relación directa con los fenómenos intragrupales, que se gestan al interior de los grupos de trabajo y los intergrupales, que se originan entre los mismos.

Además, los factores pueden ser agrupados en grupos, tomando en cuenta el nivel de incidencia e interacción que guardan los individuos entre ellos dentro de un grupo de trabajo o la interacción del grupo con la organización (Robbins & Judge, 2009).

Dentro de estos factores se rescatan:

- Cohesión
- Participación
- Conflicto

-Cohesión: Para Romero-buj (2008), dicho factor es un constructo de propiedades multidimensionales y dinámicas, las cuales influyen en el individuo propiciando la permanencia del mismo dentro del grupo, además de tener incidencia en la productividad del equipo de trabajo designado al dotar a los integrantes de un alto grado de eficiencia y productividad como grupo.

Tiene como característica adicional, generar una tendencia de estancia y permanencia por parte de las personas para con el grupo, para que, de esa manera, se continúe la búsqueda y logro de los objetivos grupales, además de satisfacer ciertas necesidades afectivas provenientes de los integrantes (Guerrero & Puerto, 2007).

En tal sentido, la cohesión se refiere al grado de compenetración que existe entre los colaboradores, el grupo y la organización, para que se puedan cumplir con los objetivos trazados primigeniamente influyendo sustancialmente sobre la productividad grupal y de la compañía.

**Figura 13**

*Cohesión laboral*



*Nota.* A mayor cohesión grupal, mayor productividad del departamento. (<https://stock.adobe.com/es/images/engineer-team-people-standing-and-diverse-hands-thump-up-together-at-container-yard-and-check-control-loading-containers-box-from-cargo-freight-ship-for-import-export-team-teamwork-concept/350499324>)

-Participación: Según Robbins y Judge (2009), el concepto de participación se alinea con el de un proceso grupal que tiene alcance en la consecución de los objetivos de la organización, que incorpora las sugerencias y opiniones de los integrantes dentro de la toma de decisiones. Este proceso de naturaleza psicosocial, tiene su aplicación en el momento en el cual un individuo manifiesta su conocimiento dentro de la toma de decisiones y la organización propicia un ambiente en el cual, se puedan concretar dichas intervenciones.

En tal sentido, es importante que se tome en cuenta que un alto grado de participación en la ejecución de las actividades y procesos, aumenta la <sup>15</sup> motivación y la satisfacción de los colaboradores, así como el compromiso de los mismos, y, consecuentemente, la productividad laboral dentro de la empresa.

**Figura 14**  
*Participación*



*Nota.* La participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones tiene efectos positivos en el desempeño de la organización. (<https://noticiassin.com/mundo/cepal-participacion-laboral-femenina-se-ha-estancado-en-53-en-a-latina-592326>)

-Conflicto: Yukl (2008) manifiesta que el conflicto es aquella situación en la que dos o más participantes están en una divergencia o desacuerdo entre sí. Este tipo de situación es muy común dentro de las organizaciones, debido a que los integrantes, naturalmente, van a tener intereses variados, así como sus necesidades, y como grupo, de la misma manera. Es importante el poder conciliar estos conflictos para mantener la integridad de los intereses grupales y organizacionales, preservando el foco en los objetivos.

Según Marvel et. al. (2011) el conflicto puede tener una repercusión tanto positiva como negativa sobre el desempeño grupal y el de la organización, tomando en cuenta si aporta con la estimulación de la creatividad, compartir ideas sanamente, promover la mejora, entre otros cambios beneficiosos.

El manejo de estas diferencias es muy importante, acción que se logra por medio de la negociación, utilizando dinámicas grupales como la isla desierta, dinámica del globo, entre otras técnicas que ayudan a aliviar tensiones y minimizar el grado del posible conflicto. Una vez solucionado el conflicto, las partes ven los lazos socio-afectivos reforzados y sus necesidades satisfechas (Marvel et. al., 2011).

Por lo tanto, el conflicto trata sobre la discrepancia de ideas y opiniones que se pueden generar entre los trabajadores de una organización que suceden de manera natural, es considerado como un factor muy importante dentro de los lazos afectivos y laborales que se establecen entre los colaboradores, factor que debe ser manejado y gestionado por parte de los líderes o jefes encargados de cada grupo de trabajo, debido a que estos pueden propiciar la generación de estrés laboral sobre los individuos pudiendo desencadenar problemas psicosomáticos, lo cual repercute, dramática y negativamente, en el desempeño de las personas, del grupo y de la organización.

**Figura 15**

*Conflicto laboral*



*Nota.* Los gerentes y supervisores son los encargados inmediatos de la negociación dentro de la organización para resolver los conflictos. (<https://www.dreamstime.com/stock-photo-freight-shipping-container-terminal-port-worker-manager-discussing-shipments-image46778985>)

#### 2.2.2.2. Factores organizacionales

Para Robbins y Judge (2009) el desempeño colectivo y el comportamiento humano dentro de una organización están vinculados inexorablemente a los procesos psicosociales que la empresa genera dentro de sus colaboradores promoviendo diferentes lineamientos que se corresponden con valores y normas propuestas por la organización sobre los trabajadores.

Asimismo, Yukl (2008) manifiesta que dichos procesos psicosociales representan las políticas y cultura del trabajo que la empresa desea difundir dentro de sus colaboradores propiciando un ambiente laboral favorable para los mismos.

Entre los más resaltantes se reconocen a:

- La cultura organizacional
- Liderazgo
- Clima organizacional

<sup>8</sup>-Cultura organizacional: Es percibida como un fenómeno de características psicosociales, que se encuentra de forma latente en la organización, fruto del <sup>4</sup>conjunto de valores y creencias que se tiene dentro de la empresa, influenciada estratégicamente por la organización donde entran a tallar elementos como la misión, visión, políticas, valores, etc. Tiene alcance sobre los individuos y

los grupos, lo cual la hace incidente sobre los resultados de la organización (Robbins & Judge, 2009).

**Figura 16**  
*Cultura organizacional*



*Nota.* La organización debe proveer los recursos y ambiente necesario para poder transmitir una cultura laboral saludable. (<https://www.claseejecutiva.uc.cl/blog/articulos/la-cultura-organizacional-esta-alineada-con-la-estrategia/>)

-Liderazgo: Tomando en cuenta lo sostenido por Romero-buj (2008) <sup>8</sup> el liderazgo es considerado como un fenómeno de dimensiones psicosociales que tiene influencia sobre los individuos y los grupos. En la misma línea de ideas, los líderes de la organización tienen que elegir las estrategias correctas para poder motivar a los individuos personal y grupalmente, teniendo incidencia directa sobre los resultados de la empresa.

El liderazgo es el responsable de establecer el camino para llegar al futuro deseado, tomando en cuenta la planificación, objetivos a futuro, motivando a los individuos y a los grupos <sup>15</sup> de manera positiva para así alcanzar las metas establecidas (Romero-buj, 2008).

Por lo tanto, el liderazgo predispone una situación en la cual la motivación juega un papel importante para los colaboradores. Los cuales verán en el líder a un ejemplo y referente que se compenetra con sus necesidades y aspiraciones, incidiendo en ellos el desempeñar sus actividades de una manera óptima y comprometida, logrando así una alta productividad y eficacia.

**Figura 17**  
*Liderazgo*



*Nota.* El liderazgo dentro de una organización, es una pieza fundamental para poder motivar de manera sincera y real a los colaboradores para el logro de los objetivos planteados. (<https://ghcc.org/es/los-8-estilos-de-liderazgo-mas-comunes/>)

-Clima organizacional: Según Marvel et. al. (2011) es un grupo de apreciaciones con relación a las políticas y procedimientos inherentes de la organización, <sup>13</sup> formales e informales, que caracteriza a la misma e influye en el actuar de las personas, conformado, además, por una serie de factores y variables internas de la organización.

El clima dentro de la organización es una consecuencia de la cultura organizacional, por ende, de establecer lineamientos

estratégicos y positivos en la cultura de una empresa, tiene una acción beneficiosa sobre el desempeño de las personas y los resultados organizacionales (Robbins & Judge, 2009).

Por lo tanto, estando estos conceptos estrechamente ligados, el mantener estados positivos en ambos aspectos, será determinante a la hora de fomentar una tendencia de mejora continua en la organización y conservar el foco en los objetivos individuales y grupales.

**Figura 18**  
*Clima organizacional*



*Nota.* El establecimiento de un buen clima laboral ayuda a crear situaciones de mejora continua en el grupo de trabajo.  
(<https://stock.adobe.com/es/images/>)

### 2.2.3. IMUPESA

IMUPESA es una empresa perteneciente al grupo AGUNSA, la cual inicio operaciones ya casi hace 25 años. Desarrolla actividades relacionadas con la prestación de servicios logísticos tanto a importadores, exportadores y operadores del comercio internacional.

En la actualidad cuenta con uno de los complejos aduaneros más modernos del pacífico sur, lo cual se encuentra destinado a la manipulación integrado de cargas los cuales son transportadas por vía aérea, marítima y terrestre.

IMUPESA involucra la atención de más de 300 naves, más de 30 000 contenedores y 50 000 toneladas de carga general, cuyos clientes representan ser las empresas navieras y empresas consolidadoras de carga (NVOCC), así como importadores y exportadores (IMUPESA, 2021).

Los servicios que IMUPESA brinda varían según el tipo de persona natural o jurídica que la solicita:

<sup>10</sup>  
-Servicios a líneas navieras: Agenciamiento marítimo; practicaaje, lanchas y remolcaje; estiba y desestiba; terminal de almacenamiento; depósito de contenedores; husbandry; agente protector; y bunkering.

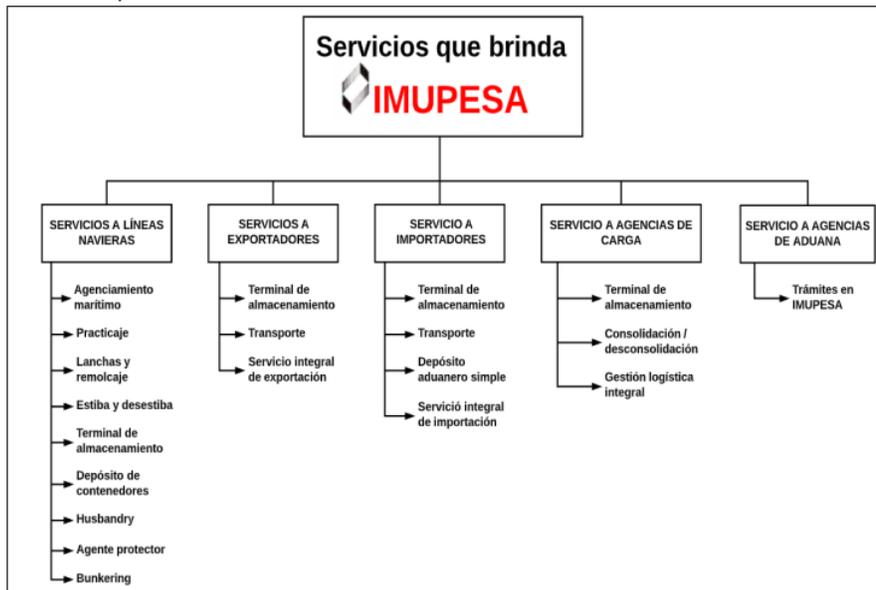
-Servicios a exportadores: Terminal de almacenamiento; transporte; y servicio integral de exportación.

-Servicio a importadores: Terminal de almacenamiento; transporte; depósito aduanero simple; y servicio integral de importación.

-Servicio a agencias de carga: Terminal de almacenamiento; consolidación / desconsolidación; y gestión logística integral.

-Servicio a agencias de aduana: Trámites en IMUPESA.

**Figura 19**  
*Servicios que oferta IMUPESA*



*Nota.* IMUPESA brinda servicios logísticos para diferentes actores dentro del comercio internacional (Elaboración propia)

Dentro del servicio de depósito de contenedores destaca el de vacíos, refrigerados, reparaciones y preparación para carga. Según Zapico y Gonzales (s.f.) los depósitos de contenedores, denominados también “depots” son grandes áreas cercanas a las instalaciones portuarias, donde además de almacenar contenedores vacíos, se llevan a cabo actividades complementarias tales como la inspección, reparación y limpieza de los mismos.

Bajo dichas actividades los contenedores vacíos quedan listos para poder realizar una operación de exportación, sin la necesidad de incluir más movimientos adicionales de dicho equipo de transporte, lo que resalta la importancia de los depots.

**Figura 20**

*Depósito de contenedores de IMUPESA*



*Nota.* IMUPESA, integrando toda la cadena de servicios a la carga, cuenta con el depósito de contenedores vacíos (<http://www.imupesa.com.pe/servicio-a-importadores/>)

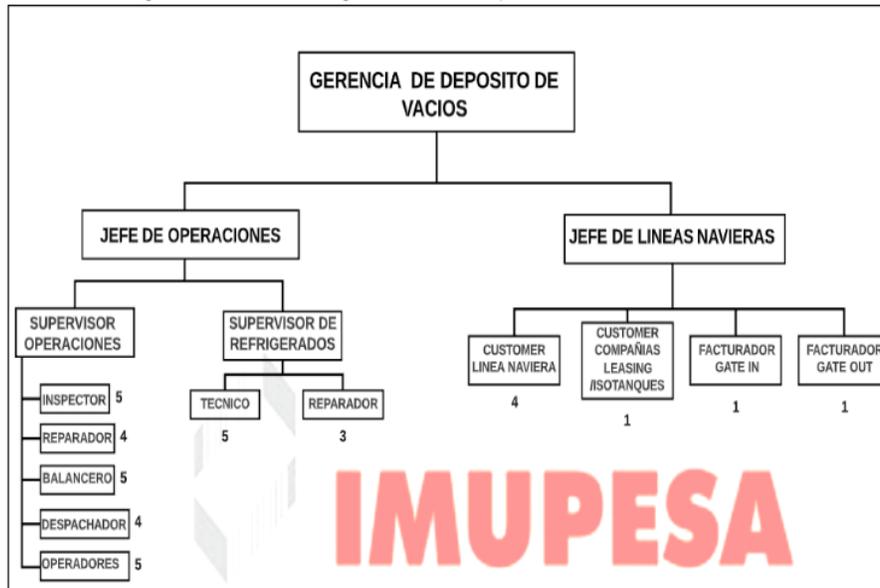
Según IMUPESA (2021) en el depósito de contenedores vacíos se ofrecen servicios tales como:

- Cuidado de <sup>10</sup> manejo de stocks e información continua del status de contenedores vacíos.
- Control y evaluación continua de las operaciones minimizando así tiempos de espera al ingreso / salida de las unidades.
- Óptimo control de las reparaciones de estructura y maquinaria, con taller in situ a costos competitivos.
- Inspección de acuerdo a parámetros IICL y requerimientos de línea.
- Lavados estándar y químico para contenedores e ISO Tanques.

Por otra parte, el área encargada de proveer los servicios mencionados es la gerencia de depósito de vacíos, la cual cuenta con dos áreas, una administrativa conformado por 12 colaboradores y el área operativa conformado por 31 colaboradores.

**Figura 21**

*Estructura organizacional de la gerencia de depósito de vacíos*



*Nota.* La gerencia de depósito de vacíos cuenta con dos jefaturas dentro de los cuales el personal administrativo lo conforman 12 colaboradores y el personal operativo por 31 colaboradores (Elaboración propia)

De forma más específica, los servicios que se encomienda al área de depósito de vacíos son:

**Devolución (Gate in)**

Se realiza bajo los siguientes procedimientos:

- Los clientes realizan solicitud de devolución en plataforma web juntando el memo de devolución, BL y pago.
- El área de control financiero valida el pago y el área de facturación aprueba

la solicitud (integrado) y procede con facturación del servicio.

-Una vez la solicitud se encuentre aprobada, el cliente descarga la autorización de ingreso previo registro de datos de transporte y procede con la devolución del contenedor.

-El transportista del cliente entrega el contenedor en el depósito de vacíos, contenedor es recepcionado por el área de operaciones (inspector).

-Transportista recoge el EIR (documento que certifica la entrega y condición del contenedor) y se retira del depósito.

#### **Retiro (Gate out)**

Se realiza con los siguientes procedimientos:

-Los clientes realizan solicitud de retiro en plataforma web adjuntando el booking, carta de temperatura (de ser reefer), y pago.

-El customer de la línea valida la atención de la solicitud registrando la aprobación en integrado.

-El área de control financiero valida el pago y el área de facturación aprueba la solicitud (integrado) y procede con facturación del servicio.

-Una vez la solicitud se encuentre aprobada, el cliente descarga la orden de retiro previo registro de datos de transporte y procede con retiro del contenedor.

-Transportista del cliente ingresa al depósito de vacíos con los documentos de orden de retiro, booking, carta de temperatura (si es reefer).

-Transportista recoge el precinto de línea en el área de gates.

-Transportista se dirige a la ruma asignada por el despachador de operaciones para el carguío del contenedor sobre el tráiler, la cual es realizado por el operador del stacker.

-Luego el transportista recoge el EIR (documento que certifica la entrega y condición del contenedor y se retira del depósito).

#### **Forrado**

Los clientes realizan solicitud de retiro en plataforma web agregando el servicio de forrado que consiste en posicionamiento de contenedor con stacker y forrado interno de paneles con plástico atrincado con cinta adhesivas 3M.

#### **Posicionamiento para inspección**

Los clientes realizan solicitud de retiro en plataforma web agregando el servicio de posicionamiento para inspección de contenedores por una empresa/servicio externo (Por ejemplo, SGS). Dichas inspecciones se realizan en mayoría para unidades asignadas a la exportación de harina de pescado y aceite de pescado.

(F. Solís, comunicación personal, 15 de junio de 2021)

Así también, las labores que realiza el área de operaciones, <sup>2</sup> quienes forman parte de la población objetivo del presente estudio, son las siguientes:

#### **Inspección de contenedores:**

El *inspector* realiza las siguientes tareas:

- Recepciona los contenedores vacíos e inspecciona la caja, verificando si el contenedor se encuentra operativo o dañado.
- Registra la información mediante una Tablet.
- Si el contenedor se encuentra dañado se registra en el sistema integrado a través de la Tablet.

-Se elabora el EIR y se entrega al transportista del cliente / se sube al sistema integrado.

#### **Limpieza y lavado de contenedores:**

El *reparador* realiza las siguientes tareas:

-De acuerdo a instrucción de la línea se procede con lavado del contenedor, lo cual es un servicio incluido en gate in.

-El contenedor se moviliza con un stacker a la loza de lavado (infraestructura acondicionada para las operaciones de lavado), ahí se encuentra la hidrolavadora con máquina de espuma.

#### **Reparación de contenedores**

El *reparador* realiza las siguientes tareas:

-Moviliza los contenedores con stacker aprobados por la línea a zona de reparaciones (listado de contenedores descargado del sistema integrado).

-Las reparaciones pueden ser diversas:

- Corte de piso, paneles, frizas: Soldadora, sikaflez (adhesivo para enchape).
- Doblado de piso, postes: Comba y martillo.
- Desgaste / campo de piso: Instalar la madera (cortadora), pulir madera (pulidora).
- Instalación de repuestos (taladros): pernos, tornillos, remaches (máquina para remaches), cerradura de puerta, ventilador, bisagras, friza (sikaflez).

#### **Acondicionamiento**

El *reparador* realiza las siguientes tareas:

-Moviliza los contenedores aprobados por la línea para el

acondicionamiento.

-Utiliza la compresora para la pintura de los paneles y barnizado en piso.

#### **Inspección pre viaje (Pre trip inspección – PITI)**

Los *técnicos de refrigeración* realizan las siguientes tareas:

-Proceden con la inspección de acuerdo a instrucción de línea, la cual enmarca las siguientes actividades:

- Revisión de componentes eléctricos como: Motores, contactores.
- Verificación de las presiones y nivel de refrigerante.
- Movilización de contenedores a los racks donde se conectan los mismo para pasar la inspección de maquinaria, temperatura y ventilación.
- Utilizan manómetro, destornillador, multímetro.
- Los resultados de la inspección se registran en el sistema integrado, si el contenedor está dañado, se genera un costo estimado para la reparación.

#### **Asignación de contenedor**

El *despachador* realiza las siguientes tareas:

-Realiza la asignación de contenedor tomando en cuenta el tipo de mercadería que el cliente solicita a la línea.

#### **Revisión de documentos y entrega de EIR**

Los *balanceros* realizan las siguientes tareas:

-Balanza de ingreso: En la devolución, recepciona documentos en físico BL, memo de devolución, orden de ingreso validando en el sistema del integrado. Además, realiza la entrega de EIR descargado del integrado.

-Balanza de salida: En el retiro, recepciona documentos en físico Booking,

carta de temperatura (si es reefer) y orden de retiro. Posteriormente, realiza la entrega de EIR descargado del integrado y finalmente entrega los precintos de línea.

(F. Solís, comunicación personal, 15 de junio de 2021)

Las labores que el personal del área de operaciones se encuentra ligada a tareas relacionadas con el mantenimiento del contenedor, de tal manera que pueda ser utilizado por los clientes según necesidades. Inspectores, reparadores, técnicos de refrigeración, despachadores y balanceros representan ser el recurso humano que forman parte del área de operaciones de la gerencia del depósito de vacíos.

Los clientes principales son importadores o exportadores quienes a través de un agente de carga o aduana permiten que el servicio se pueda realizar con mayor eficiencia, sin embargo, otros clientes potenciales son:

- Líneas navieras: Evergreen, Wan Hai, Hyundai y King Ocean.
- Compañías leasing: Triton, Cai, Flexbox, Gold, Transtainer, Bluesky.
- Operadores de isotanques: Braid, Den Hartogh, Bulkhaul, Flexitank y Liquid solution.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

-Gestión administrativa: Conjunto de procedimientos mediante los cuales se define un plan, se organiza el sistema de recursos, se dirige las tareas y formas de ejecución y se controla los procesos; de tal manera que se cumpla eficazmente con un objetivo común; haciendo uso de forma eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros.

- Planeación: Rumbo a seguir dentro de una organización, estableciendo las bases racionales para los siguientes procesos, puesto que también se visualiza los escenarios a los cuales se van a enfrentar, siendo el paso inicial para proveer algún cambio en el sistema organizacional (Cruz y Jiménez, 2020).
- Organización: Simplificar las labores, de tal modo que se aproveche los recursos, optimicen funciones y se organicen mediante un diseño estructural dependiendo de los propósitos a la cual se encuentran orientados tanto los recursos materiales como los recursos humanos.
- Dirección: Fase mecánica del proceso administrativo como la ejecución de las tareas, las cuales se llevarán a cabo mediante el uso del recurso humano, cuya motivación también dependerá del nivel de compromiso ofrecido por parte de la organización.
- Control: Fase final de la gestión administrativa en la cual se evalúa y se miden los resultados en base a la eficiencia del uso de recursos, tiempos de realización y métodos eficaces de desarrollo con el fin de detectar, prevenir y corregir algún tipo de falla, para así mejorar en cada uno de los procesos.

-Productividad laboral: Es un indicador organizacional el cual es afectado por factores inherentes del ser humano, tanto psicológicos y psicosociales, los cuales tienen lugar en forma intrapersonal y en la interacción social, respectivamente, dentro de su campo de acción o de trabajo.

- Psicológica: Es el conjunto de procesos relacionados a características propias del individuo y a la satisfacción de sus aspiraciones dentro de la compañía, los cuales incluyen expectativas y necesidades.
- Psicosocial: Es una interrelación que presentan las personas pertenecientes a un grupo al interactuar con otros grupos de trabajo y con la organización en sí.

## <sup>1</sup> **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Formulación de la hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

<sup>1</sup>  $H_i$ . Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

<sup>4</sup>  $H_o$ . No existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

<sup>1</sup>  
(Ver Anexo 3)

### 3.1.2. Hipótesis específicas

- Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>. Existe relación positiva y significativa entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

- Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>. Existe relación positiva y significativa entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMPUESA, 2021.

- Hipótesis específica 3<sup>4</sup>

H<sub>3</sub>. Existe relación positiva y significativa entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

- Hipótesis específica 4<sup>4</sup>

H<sub>4</sub>. Existe relación positiva y significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

### **3.1.3. Variables**

#### **3.1.3.1. Variable de asociación: Gestión administrativa.**

Dimensiones:

- Planeación.
- Organización.
- Dirección.
- Control.

#### **3.1.3.2. Variable de supervisión: Productividad laboral.**

Dimensiones:

- Psicológica.
- Psicosocial.

## **CAPÍTULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

En concordancia con las posturas establecidas respecto a los estudios de carácter científico, según Valderrama (2018) y Charaja (2011) se determinó <sup>1</sup> que el presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal.

Valderrama (2018) sobre los estudios cuantitativos establece que se caracterizan por ser estructurados y secuenciales, los cuales se basan en la medición numérica para probar hipótesis que conduzcan a observar y conocer el comportamiento de variables en una muestra seleccionada, cuyo análisis de datos se basa en la estadística.

Lo señalado por el autor se corresponde con el presente estudio, ya que para responder al objetivo de estudio fue necesario medir <sup>4</sup> las variables gestión administrativa y productividad laboral del área de operaciones del depósito de

contenedores vacíos de IMUPESA, para luego realizar análisis estadístico cuyo proceso llevado a cabo fue secuencial y parametrado.

Con respecto al estudio de tipo básica, Charaja (2011) señala que son aquellos que no tienen propósitos aplicativos inmediatos, ya que sólo buscan ampliar y profundizar los conocimientos con respecto a una línea de investigación, por lo que se orienta a elaborar teorías científicas.

Al buscar determinar la relación entre las variables de estudio, se establece un conocimiento que puede ayudar a seguir profundizando en el análisis de tal manera que se puedan establecer posibles relaciones causales que determinen aportar con mayor evidencia científica, en razón de mejorar la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA.

Valderrama (2018) señala que los estudios relacionales son estudios que se caracterizan por <sup>4</sup> conocer la relación o grado de asociación probabilística que puede existir entre dos variables dentro de un contexto en particular, en otras palabras, intenta predecir el valor aproximado que puede tener un grupo de individuos o casos en una variable a partir de valores observados en otras variables.

Así también, Charaja (2011) señala que:

<sup>12</sup> La investigación de tipo correlacional se caracteriza porque tiene como propósito la investigación del grado de relación entre dos o más variables.

También se suele denominar como grado de relación, nivel de relación, medida de relación entre dos o más variables que deben estar asociadas o deben ser covariables. Este tipo de investigaciones se caracteriza porque en la línea de tiempo, los dos eventos o los tres eventos se producen al mismo tiempo, ninguno antes ni después. Si una de las variables se manifiesta antes y después la otra variable, no corresponde una investigación de tipo correlacional, sino de tipo causal o explicativo (p. 147).

Dichas posturas se corresponden <sup>1</sup> con el presente estudio, ya que se busca establecer la relación probabilística entre las variables gestión administrativa y productividad laboral dentro de un contexto particular que considera las opiniones y percepciones de colaboradores quienes están inmersos en la problemática evidenciada, de manera que avanzando en la línea de investigación se lleguen a conseguir planteamientos prácticos.

Por otra parte, con respecto a los diseños nos experimentales, Valderrama (2018) manifiesta que son aquellos que no presentan manipulación de la variable, ya que son observadas en forma natural. En referencia al corte transversal, Charaja (2011) establece que son aquellos <sup>2</sup> estudios los cuales basan los resultados en una sola medición.

Respecto al presente estudio, dichas características metodológicas son compatibles ya que las variables fueron observadas en forma natural y el análisis que determinó los resultados son procesados a partir de una única medición a partir de las encuestas aplicadas a la <sup>2</sup> muestra de estudio.

A continuación, se presenta el diagrama para los estudios relacionales,

Donde:

M = Muestra de estudio.

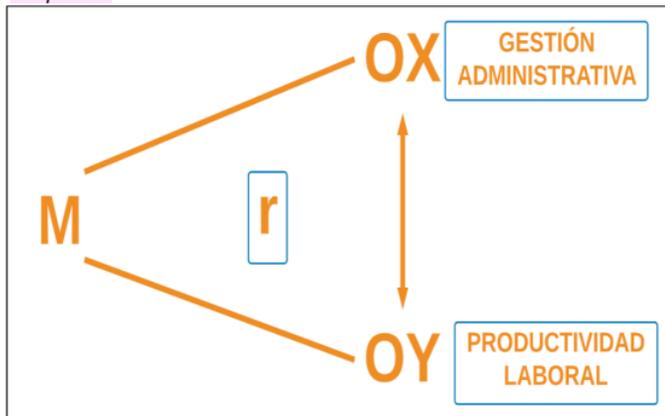
O<sub>x</sub> = Observación de la variable de asociación.

O<sub>y</sub> = Observación de la variable de supervisión.

r = Relación entre dichas variables.

**Figura 22**

*Esquema relacional*



*Nota.* Los estudios relacionales buscan establecer posibles relaciones probabilísticas entre las variables dentro de un contexto específico (Elaboración propia)

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

Según Charaja (2011), la población se refiere a la totalidad de unidades de estudio comprendidas en la investigación, al conjunto o grupo implicado en el estudio. En ese sentido, la población del presente estudio lo conforman los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, quienes hacen un total de 31 unidades de estudio.

#### 4.2.2. Muestra

Charaja (2011) señala que la muestra es un subconjunto representativo de la población ya identificada, y que las técnicas de muestreo son aplicables cuando la población es mayor o igual a 500 unidades de estudio. Por otra parte, Ramírez (2007) señala cuando se tiene una muestra pequeña es recomendable utilizar el muestreo censal, ya que considera a toda la población como muestra.

Bajo lo establecido, en el presente estudio, se determinó utilizar un muestreo censal considerando al conjunto de unidades de estudio como unidades de análisis. En ese sentido, la muestra se encuentra conformado por 31 unidades de análisis.

#### 4.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Definición operacional de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Planeación	-Objetivos operacionales	1,2,3,4,	(5) Totalmente de acuerdo	Mala
	-Medios de realización	5,	(4) De acuerdo	[20 – 46]
	-Medios de control			Regular
Organización	-Estructura organizacional	6, 7, 8,	(3) Algo de acuerdo	[47 – 73]
	-Responsabilidades	9, 10,	(2) En desacuerdo	Buena
			(1) Totalmente en desacuerdo	[74 – 100]
Dirección	-Toma de decisiones	11, 12,		
	-Motivación	13, 14,		
	-Liderazgo	15,		
	-Comunicación			
Control	-Establecimiento de indicadores	16, 17, 18, 19,		

-Mediciones 20.  
 -Detección de oportunidades de mejora  
 -Correcciones  
 -Retroalimentación

1

**Tabla 2**

*Definición operacional de la variable productividad laboral*

Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Psicológica	Factores individuales	-Motivación	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	(5) Siempre	Bajo
		-Satisfacción laboral		(4) Casi siempre	[20 – 47]
		-Identificación, compromiso e implicancia		(3) A veces	Medio
		-Competencias		(2) Casi nunca	[48 – 75]
				(1) Nunca	Alto
					76 – 100]
Psicosocial	Factores grupales	-Cohesión			
		-Participación			
		-Conflicto			
	Factores organizacionales	-Cultura organizacional	11,12,13,14,15,16,17,1		
		-Liderazgo	8,19,20		
		-Clima organizacional			

#### 4.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

##### 4.4.1. Técnicas

La técnica de recolección de datos es la forma como se recolectarán los datos de la muestra (Charaja, 2011). En ese sentido, la técnica de recolección de datos utilizado en el presente estudio es la encuesta.

##### 4.4.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos es el medio físico por el cual se recogen y almacenan los datos. Para efectos de poder obtener los datos necesarios, <sup>1</sup> en el presente estudio se hicieron uso de dos instrumentos de medición documentales en forma de escala.

<sup>2</sup> a) Escala de medición sobre la gestión administrativa (Ver Anexo 4): Dicho instrumento se encuentra conformado por 20 reactivos que se relacionan con indicadores que forman parte de las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control, <sup>1</sup> los cuales fueron medidos utilizando la escala Likert con las siguientes valoraciones Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Algo de acuerdo, En desacuerdo, <sup>1</sup> Totalmente en desacuerdo; asignándole los valores de 5, 4, 3, 2, y 1 respectivamente cuya baremación se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 3***Baremación de la variable gestión administrativa y sus dimensiones*

Niveles	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control
Mala	20-46	5 - 12	5 - 12	5 - 12	5 - 12
Regular	47-73	13 - 20	13 - 20	13 - 20	13 - 20
Buena	74-100	21 - 25	21 - 25	21 - 25	21 - 25

El instrumento de medición fue validado por jueces expertos (Ver Anexo 5) y la confiabilidad que determina la validación del constructo de la escala fue establecida a partir de una prueba de consistencia interna denominado Alfa de Cronbach. Para obtener la confiabilidad fue necesario realizar una prueba piloto a 8 colaboradores del área de operaciones de contenedores llenos, quienes no forman parte de la muestra elegida, pero poseen características similares en razón de las labores que realizan los individuos que forman parte de la muestra de estudio. Con la prueba referida se pudo obtener una medida de 0.806 lo cual determina que el instrumento es de adecuada confiabilidad. (Ver Anexo 6).

**Tabla 4***Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de medición de gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.806	20

b) Escala de medición sobre la productividad laboral (Ver Anexo 7): Dicho instrumento se encuentra conformado por 20 reactivos que se relacionan con indicadores que forman parte de las siguientes dimensiones: Psicológica y Psicosocial, los cuales fueron medidos utilizando la escala

Likert con las siguientes valoraciones Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca; asignándole los valores de 5, 4, 3, 2, y 1 respectivamente cuya baremación se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 5.**

*Baremación de la variable productividad laboral y sus dimensiones*

Niveles	Productividad laboral	Psicológica	Psicosocial
Bajo	20 - 47	10 - 24	10 - 24
Medio	48 - 75	25 - 39	25 - 39
Alto	76 - 100	40 - 50	40 - 50

El instrumento de medición fue validado por jueces expertos (Ver Anexo 5) y la confiabilidad que determina la validación del constructo de la escala fue establecida a partir de una prueba de consistencia interna denominado Alfa de Cronbach. Para obtener la confiabilidad fue necesario realizar una prueba piloto a 8 colaboradores del área de operaciones de contenedores llenos, quienes no forman parte de la muestra elegida, pero poseen características similares en razón de las labores que realizan los individuos que forman parte de la muestra de estudio. Con la prueba referida se pudo obtener una medida de 0.831 lo cual determina que el instrumento es de adecuada confiabilidad. (Ver Anexo 6).

**Tabla 6.**

*Coefficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de productividad laboral*

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.831	20

#### **4.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos**

Las técnicas para el procesamiento de datos utilizadas fueron:

-Consistenciación, la cual permitió que se puedan consolidar los datos en aquellas encuestas donde hubo casilleros sin marcar, de manera de que se logre obtener una base de datos con todas las apreciaciones y opiniones de la muestra.

-Clasificación de la información, lo cual permitió poder otorgar la cuantificación respectiva de cada reactivo en razón de las variables de asociación y supervisión respectivamente.

-Tabulación de datos, a través del cual se pudo agrupar los datos tomando en cuenta las dimensiones respectivas de cada variable, observando de manera detenida que se contasen con los datos de las 31 unidades de análisis.

Posteriormente, las técnicas aplicadas al análisis de los datos que se orientan a dar respuesta a los objetivos del estudio y poder aceptar y/o rechazar las hipótesis del estudio fueron las siguientes:

-Análisis descriptivo, utilizando las medidas de distribución (frecuencias y porcentajes) tomando en cuenta la escala de medición de las variables que permitió plasmar en gráficos de barra.

-Análisis inferencial, que de acuerdo con la prueba de normalidad establecida se determina que la prueba "r" de Pearson se corresponde a ser aplicada para comprobar las hipótesis señaladas.

Es preciso resaltar que los valores del coeficiente de correlación van de -1 a +1 como se muestra en la tabla. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto del coeficiente indica la fuerza de la relación entre las variables estudiadas en la muestra específica.

**Tabla 7**

*Interpretación de Coeficiente de Correlación*

Valores	Interpretación
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

#### 4.6. Aspectos éticos

Por cuestiones éticas, no se mencionan los nombres de los colaboradores que formaron parte de la muestra de estudio, ya que se manejaron de manera privada y anónima. Además, se aplicaron consentimientos informados a través de los cuales se manifiesta la necesidad de contar con los datos y las características del tratamiento de estos. (Ver Anexo 9).

En ese sentido, se pretendió que la decisión de participar en las encuestas por parte de los colaboradores se fundamente en una declaración personal evidenciado de manera explícita la aceptación respectiva previo al desarrollo de las encuestas.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

### **5.1. Análisis estadístico descriptivo**

#### **5.1.1. Variable gestión administrativa**

Según la tabla 9 y figura 22, en lo referente a la percepción de la variable gestión administrativa, el 100,0 % de la muestra encuestada lo percibe como mala.

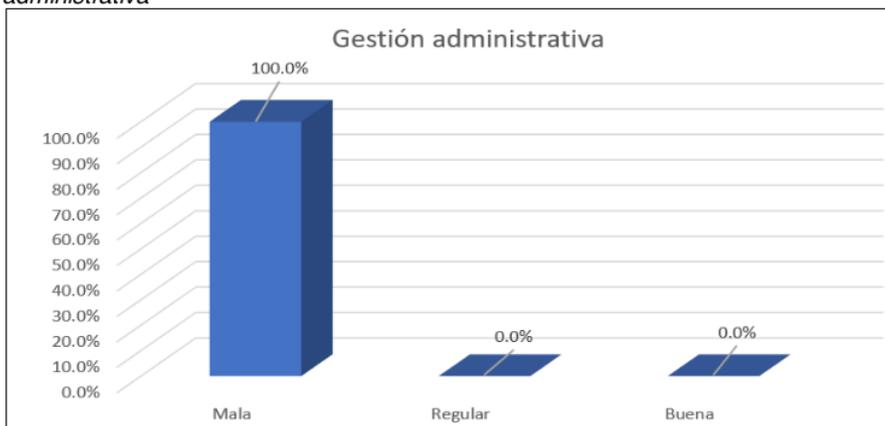
#### **Tabla 8**

*Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable gestión administrativa en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021*

Niveles	Rango	N	%
Mala	20-46	31	100.0
Regular	47-73	0	0.0
Buena	74-100	0	0.0
Total		31	100,0

**Figura 23**

*Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según nivel de gestión administrativa*



Nota. (Elaboración propia)

### **5.1.2. Variable gestión administrativa por dimensiones**

La tabla 10 y la figura 23 muestran los resultados sobre los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa, los cuales son descritas a continuación:

- Sobre la dimensión planeación, se aprecia que un 96.8 % de la muestra encuestada lo percibe como mala y un 3.2 % como regular.
- Con respecto a la dimensión organización, los resultados muestran que un 100.0 % de la muestra encuestada lo percibe como mala.
- En cuanto a la dimensión dirección, los resultados muestran que el 96.8 % de la muestra encuestada lo percibe como mala y el 3.2 % como regular.
- Respecto a la dimensión control, se evidencia que el 90.3 % de la muestra encuestada lo percibe como mala y el 9.7 % como regular.

9

**Tabla 9**

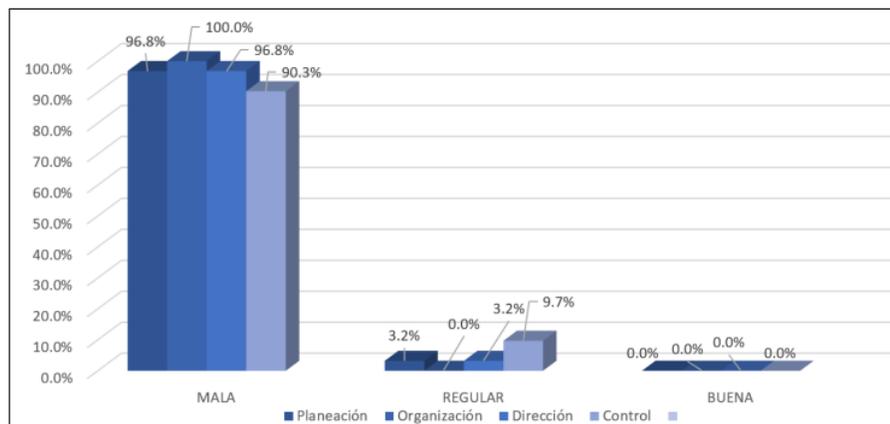
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2020*

		Planeación		Organización		Dirección	
Niveles	Rango	N	%	N	%	N	%
Mala	5-12	30	96.8	31	100.0	30	96.8
Regular	13-20	1	3.2	0	0	1	3.2
Buena	21-25	0	0	0	0	0	0
Total		31	100,0	31	100,0	31	100,0

		Control	
Niveles	Rango	N	%
Mala	5-12	28	90.3
Regular	13-20	3	9.7
Buena	21-25	0	0
Total		31	100,0

**Figura 24**

*Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según niveles en las dimensiones de la variable gestión administrativa.*



Nota. (Elaboración propia)

### 5.1.3. Variable productividad laboral

Según la tabla 11 y figura 23, en lo referente a la percepción de la variable productividad laboral, el 100.0 % de la muestra encuestada lo percibe en nivel bajo.

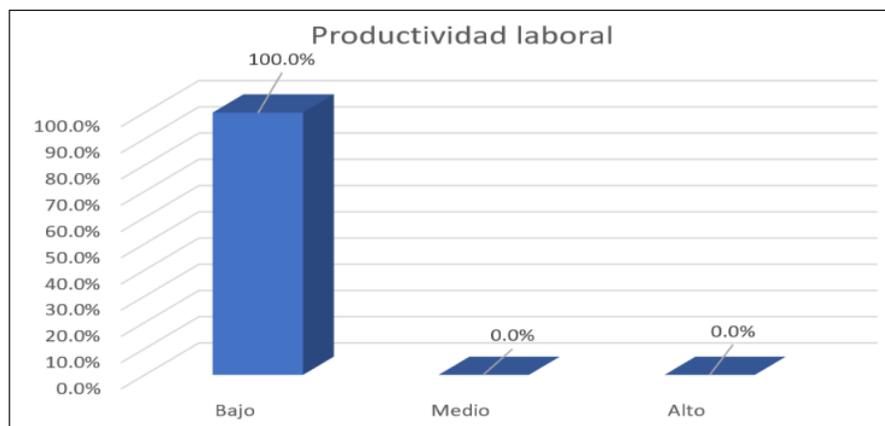
**Tabla 10**

*Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable productividad laboral en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021*

Niveles	Rango	N	%
Bajo	20-47	31	100.0
Medio	48-75	0	0
Alto	76-100	0	0
Total		31	100,0

**Figura 25**

*Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según nivel de productividad laboral*



Nota. (Elaboración propia)

#### 5.1.4. Variable productividad laboral por dimensiones por dimensiones

La tabla 12 y la figura 23 muestran los resultados sobre los niveles de las dimensiones de la variable productividad laboral, los cuales son descritas a continuación:

-Sobre la percepción referente a la dimensión psicológica, se aprecia que el 100.0 % de la muestra lo percibe en un nivel bajo.

-Con respecto a la percepción de la dimensión psicosocial, los resultados muestran que un 93.5 % de la muestra encuestada lo percibe en el nivel bajo y el 6.5 % en el nivel medio.

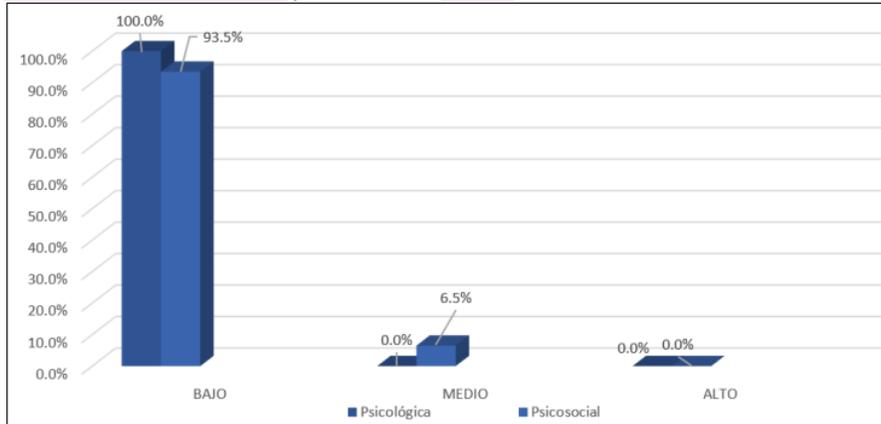
**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según niveles en las dimensiones de la variable producción laboral*

Niveles	Rango	Psicológica		Psicosocial	
		N	%	N	%
Bajo	10-24	31	100.0	29	93.5
Medio	25-39	0	0	2	6.5
Alto	40-50	0	0	0	0
Total		31	100,0	31	100,0

**Figura 26**

*Distribución porcentual de la muestra encuestada en el área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, según niveles en las dimensiones de la variable productividad laboral.*



*Nota. (Elaboración propia)*

## 5.2. Análisis estadístico inferencial

### 5.2.1. Análisis de la normalidad de datos

Se realiza el cálculo de la normalidad con el fin de identificar la distribución de los datos, estableciendo de dicho modo la prueba estadística más adecuada para poder realizar las contrastaciones de las hipótesis planteadas del presente estudio.

En los resultados obtenidos tal y como se muestra en la tabla 13, se obtuvo mediante la prueba de Shapiro-Wilk (Debido a que la muestra presenta menos que 50 unidades de análisis) para la variable gestión administrativa un p-valor de 0.691 lo cual es mayor al nivel de contraste estadístico ( $p > 0.05$ ) lo que permite establecer que los datos tienen una distribución normal.

Así también, con respecto a la variable productividad laboral, a través de la prueba de Shapiro-Wilk (Debido a que la muestra presenta menos que 50 unidades de análisis) se obtuvo un p-valor de 0.200 mayor al de contraste estadístico ( $p > 0.05$ ) lo que permite establecer de igual forma que la variable anterior que los datos tienen una distribución normal.

En ese sentido, la prueba estadística para establecer el contraste de las hipótesis planteadas será un estadístico de correlación paramétrico denominado "r" de Pearson, prueba que caracterizará el procedimiento estadístico que conlleve a responder al problema de estudio planteado.

**Tabla 12**

*Resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables*

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
X: Gestión administrativa	,976	31	,691
Y: Productividad laboral	,954	31	,200

### 5.2.2. Prueba de Hipótesis General

-Hipótesis general:

$H_i$ . Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

$H_0$ . No existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

-Nivel de confianza: 95 % ( $\alpha = 0.05$ )

-Regla de decisión:

- Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula
- Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 24 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de

correlación "r" de 0.963 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación muy alta.

-Decisión estadística: Así también la significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

**Tabla 13**

*Prueba "r" de Pearson entre gestión administrativa y productividad laboral*

Correlaciones		Gestión administrativa	Productividad laboral
"r" de Pearson	Coefficiente de correlación	1,000	,963"
	Gestión administrativa Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,963"	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

### 5.2.3. Prueba de Hipótesis Específicas

-Hipótesis específica 1:

H<sub>1</sub>. Existe relación positiva y significativa entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

-Nivel de confianza: 95 % ( $\alpha = 0.05$ )

-Regla de decisión:

- Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula
- Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 25 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "r" de 0.366 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja.

-Decisión estadística: Así también la significancia de  $p = 0.043$  muestra que

p es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

**Tabla 14**  
Prueba “r” de Pearson entre planeación y productividad laboral

Correlaciones		Planeación	Productividad laboral
“r” de Pearson	Planeación		
	Coeficiente de correlación	1,000	,366**
	Sig. (bilateral)		,043
Productividad laboral	N	31	31
	Coeficiente de correlación	,366**	1,000
	Sig. (bilateral)	,043	.
	N	31	31

<sup>1</sup>  
-Hipótesis específica 2:

H<sub>2</sub>. Existe relación positiva y significativa entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

<sup>9</sup>  
H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMPUESA, 2021.

<sup>3</sup>  
-Nivel de confianza: 95 % ( $\alpha = 0.05$ )

-Regla de decisión:

- Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula
- Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 26 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "r" de 0.194 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación baja.

-Decisión estadística: Así también la significancia de  $p = 0.295$  muestra que  $p$  es mayor a 0.05, lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: No existe relación positiva y significativa entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMPUESA, 2021.

**Tabla 15**

*Prueba "r" de Pearson entre organización y productividad laboral*

Correlaciones		Organización	Productividad laboral
"r" de Pearson	Coefficiente de correlación	1,000	,194"
	Sig. (bilateral)		,295
	N	31	31
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,194"	1,000
	Sig. (bilateral)	,295	.
	N	31	31

-Hipótesis específica 3:

H<sub>3</sub>. Existe relación positiva y significativa entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

-Nivel de confianza: 95 % ( $\alpha = 0.05$ )

-Regla de decisión:

- Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula
- Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 27 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "r" de 0.592 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

-Decisión estadística: Así también la significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

**1**  
**Tabla 16**  
*Prueba "r" de Pearson entre dirección y productividad laboral*

Correlaciones		Dirección	Productividad laboral
"r" de Pearson	Coefficiente de correlación	1,000	,592"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,592"	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

-Hipótesis específica 4:

H<sub>4</sub>. Existe relación positiva y significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

H<sub>0</sub>. No existe relación positiva y significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

<sup>1</sup>  
-Nivel de confianza: 95 % ( $\alpha = 0.05$ )

-Regla de decisión:

- Si  $p < \alpha$ ; se rechaza la hipótesis nula
- Si  $p \geq \alpha$ ; se acepta la hipótesis nula

-Descripción del grado de relación entre variables: Según la tabla 28 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación "r" de 0.609 entre las variables. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

-Decisión estadística: Así también la significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En consecuencia, se interpreta que: Existe relación positiva y significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.

**Tabla 17**

*Prueba "r" de Pearson entre control y productividad laboral*

Correlaciones		Control	Productividad laboral
"r" de Pearson	Coeficiente de correlación	1,000	,609"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,609"	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	31	31

## <sup>2</sup> CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Discusión

En la presente investigación se ha obtenido resultados cuya significancia estadística es de 0.000, la cual permitió negar la hipótesis general nula y aceptar la alterna, por consiguiente, se establece que existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021<sup>5</sup>

Con el presente estudio, tuvo como propósito primigenio determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral entre los colaboradores del área de operaciones del depósito de vacíos de IMUPESA, 2021, tomando en cuenta la perspectiva de los trabajadores del área de operaciones, quienes forman parte de la población del trabajo investigativo, y se encuentran

inmersos en la problemática presentada. Se realizó a través de una metodología cualitativa que se caracteriza por su análisis hipotético-deductivo.

De acuerdo a lo concerniente con la <sup>2</sup> validez interna, se puede concluir que la metodología empleada es coherente con los objetivos planteados, es así mediante la <sup>6</sup> revisión de la literatura, se pudo determinar las dimensiones de las variables de estudio y la operacionalización de las mismas, con el fin de construir dos encuestas como técnica de recolección de datos, la cual fue validada <sup>5</sup> por expertos en la materia de estudio para finalmente realizar la interpretación estadística para <sup>5</sup> determinar la relación que existe entre las variables según la apreciación de los colaboradores operacionales.

Es así que se establece una confianza estadística, debido al desarrollo realizado por parte de los autores del presente estudio, las encuestas realizadas fueron tomando en cuenta la metodología planteada y haciendo de escalas de Likert para su medición. Los procesos estadísticos establecieron resultados confiables haciendo un análisis estadístico inferencial considerando la prueba estadística de “r” de Pearson coherente al nivel, diseño, tipo de variable y objetivo estadístico, permitiendo así establecer valores determinantes para validar la hipótesis planteada.

De la misma manera, para el desarrollo de la investigación de tuvo que tener en cuenta la coyuntura nacional, la cual presento una limitación temporal para la realización del trabajo; por otro lado, la bibliografía con respecto a investigaciones en

el ámbito marítimo donde se encuentren involucradas las variables en mención son escasas por lo que se tomaron antecedentes indirectos al presente estudio.

Por otro lado, en el caso de la validez externa de la investigación, se puede señalar que, debido a la naturaleza metodológica de la investigación, no se puede generalizar, pero aporta sustancialmente con aportes cognitivos con el fin de ser base teórica para futuras investigaciones que se encuentren ligadas al ámbito de investigación y donde las variables guarden similitud.

Respecto al trabajo desarrollado por Arbañil y Carranza, existe coherencia metodológica, teniendo ambas un enfoque cualitativo, tipo básica de nivel experimental, haciendo uso de encuestas coherentes a la metodología usada para tener resultados estadísticos acertados para responder al objetivo planteado y <sup>16</sup> establecer la relación entre las variables de investigación correspondientes a cada estudio, donde la variable gestión administrativa tiene una predominancia en ambas, los resultados obtenidos no guardan similitud alguna ya que los autores mencionados determinan la relación existente entre <sup>1</sup> gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en contraste con <sup>4</sup> la desarrollada donde se establece que no existe relación positiva y significativa entre gestión administrativa y productividad laboral, dando indicios de una falta de compromiso por parte de la compañía y que es percibido por los colaboradores operacionales.

En relación con Malpartida (2018) existen coherencias metodológicas ya que desarrollo una investigación de nivel relacional semejante al trabajo investigativo

realizado, así también existe similitud con respecto a la variable gestión administrativa las cuales fueron medidas a través de encuestas construidas a partir de la literatura recabada, las cuales concuerda con el ámbito marítimo en estudio, determinando así valores determinantes y significativos obtenidos de pruebas estadísticas realizadas a los trabajadores, con la diferencia del instrumento de recolección dado usado, siendo estas dos cuestionarios dicotómicos en contraste con las escalas de medición de variables usado por los autores del presente trabajo investigativo. Así también, con respecto a los objetivos planteados solo existe coherencia con respecto a la naturaleza de nivel metodológico de las investigaciones, donde se determina la relación entre las variables de estudio, concluyendo así en el estudio comparado, <sup>5</sup> la existencia de una relación positiva, débil y significativa entre las variables, en comparación de la estudiada donde se rechaza la hipótesis principal para aceptar la nula, <sup>16</sup> determinando que no existe relación significativa entre las variables.

De acuerdo con Castrillejo (2017), debido a la similitud metodológica y al nivel relacional de ambas investigaciones, existe concordancia metodológica en los objetivos planteados ya que ambos buscan <sup>5</sup> determinar la relación entre las variables de estudio, de las cuales solo productividad laboral es la que está presente en ambas investigaciones, siendo la técnica de recolección de datos usada la encuesta, para <sup>5</sup> determinar que existe relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa de estudio, así mismo se establece una relación positiva y significativa, en contraste del estudio realizado donde no existe relación significativa entre las variables estudiadas.

Así mismo con el trabajo investigativo desarrollado por García y Vera (2016) existe similitud metodológica, y el nivel relacional determinado es semejante al desarrollado, donde las variables de estudio también son coherentes entre sí, siendo estas gestión administrativa y productividad laboral, sin embargo, los objetivos propuestos no guardan similitud ya que los autores mencionados evalúan las variables y determinan el nivel de repercusión en contraste con el estudio planteado donde se establecen la relación entre las variables. Con respecto a la técnica de recolección de datos, ambos usaron encuestas, con la diferencia de los autores en mención, además formularon entrevistas, las cuales determinaron estadísticamente una relación directa y significativa, mientras que en el estudio desarrollado se encontró que no existe correlación entre las variables de estudio.

Por otro lado, entre los estudios internacionales revisados, Hinojo et. al. (2020), desarrollo un trabajo investigativo donde su principal objetivo fue <sup>11</sup> establecer un decálogo de las competencias transversales relacionadas con la productividad laboral, la cual es variable del estudio planteado por los autores del presente estudio, en ese sentido, los objetivos no guardan similitud alguna. De la misma manera metodológicamente solo guarda semejanza con el enfoque cualitativo desarrollado en ambos trabajos, sin embargo, los niveles y diseños no son similares. Por otro lado, la técnica para recolectar datos tiene una similitud, haciendo uso de una encuesta a los colaboradores de las empresas en estudio respectivamente, determinando así que entre las competencias destacadas son las que desarrollan pautas de acuerdo al tiempo de desarrollo de proyectos, mientras que el liderazgo se

encuentra relegado a ser una de las competencias menos usuales dentro de la organización, Entonces con respecto a la investigación realizada, donde se determina que no hay <sup>4</sup> relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral desde la perspectiva de los colaboradores se concluye que cada una es independiente y autónoma.

Sobre el estudio realizado por Suarez (2018) se desarrolla bajo la variable productividad laboral, sin embargo, los objetivos planteados están muy alejados de los determinados por los investigadores de la presente investigación sin embargo fueron de gran utilidad cognoscitiva para el desarrollo del trabajo investigativo, ya que determinaron factores organizacionales que influyen en la productividad laboral observados desde la perspectiva de los trabajadores. Metodológicamente los enfoques desarrollados son coherentes, sin embargo, los niveles no son semejantes, ya que los investigadores del presente estudio, determinan una relación entre las variables planteadas, es así que con respecto a la técnica de recolección de datos utilizada se asemejan en la encuesta y el instrumento de medición de las variables haciendo uso de una escala. En el caso de las conclusiones se puede afirmar cierto grado de concordancia, ya que los autores mencionados establecen que la productividad laboral es consecuente a las estrategias administrativas planteadas para la gestión del recurso humano, mientras que, por parte de los investigadores del presente estudio, la relación que existe entre la gestión administrativa y productividad laboral es nula, entonces se debería de implementar medidas o estrategias administrativas para la mejora constante.

Por otro lado, Cequea et. al. (2011) guarda similitud metodológica con respecto al enfoque, sin embargo, el nivel desarrollado no es el mismo así como también el diseño desarrollado individualmente, por lo que determina el planteamiento de los objetivos, mientras que, por el lado de los autores mencionados, su propósito es realizar una revisión de la literatura con el objetivo de determinar las relaciones entre el factor humano y el impacto en la productividad laboral mediante documentación y fichas de investigación para la recolección de datos, por el lado del presente estudio, se busca determinar la relación entre las variables mencionadas haciendo uso de entrevistas como técnicas para la recolección de datos. Los resultados permitieron determinar factores humanos tanto psicológicos y psicosociales, concluyendo que dichos factores conforman en gran parte la significancia dentro de la productividad laboral, en contraste con el resultado de los autores del presente trabajo investigativo que determinan la nula existencia de relación entre las variables de gestión administrativa y productividad laboral.

Por último, relacionado a la investigación realizada por Cequea et. al. (2010), se determina la semejanza metodológica con respecto al enfoque desarrollado, mientras que, en el nivel, no hay similitud alguna, así como también con los objetivos planteados, ya que en el presente estudio se determina la relación entre las variables mientras que, en contraste con el trabajo a comparar, el propósito es establecer los factores humanos que inciden en la productividad partiendo de un análisis factorial, así mismo con respecto a los resultados, los valores obtenidos presentan una intercorrelación en las variables de factor humano y productividad laboral, determinando la presencia causal entre ellas, mientras que por el lado del

investigador solo determina la <sup>5</sup> relación positiva y significativa que no existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral.

## <sup>1</sup> 6.2. Conclusiones

Primera: Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021; a una <sup>2</sup> significatividad estadística de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.963 lo cual indica que la relación es muy alta.

Segunda: Existe <sup>5</sup> relación positiva y significativa entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021; a una <sup>2</sup> significatividad estadística de 0.043 y un coeficiente de correlación de 0.366 lo cual indica que la relación es baja.

Tercera: <sup>9</sup> No existe relación positiva y significativa entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMPUESA, 2021; a una <sup>1</sup> significatividad estadística de 0.295.

Cuarta: Existe relación positiva y significativa entre la dirección y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021; a una <sup>2</sup> significatividad estadística de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.592 lo cual indica que la relación es moderada.

Quinta: <sup>2</sup> Existe relación positiva y significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021; a una significatividad estadística de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.609 lo cual indica que la relación es moderada.

### 6.3. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la gerencia de depósito de vacíos de IMUPESA realizar una evaluación sobre la gestión administrativa aplicada dentro del contexto organizacional de estudio, poniendo énfasis en cómo podría estar afectando <sup>5</sup> a la productividad laboral de los colaboradores del área de operaciones examinando las variables intermedias que puedan estar relacionadas a fin de poder establecer relaciones causales que conlleven a establecer estrategias que ayuden a que el recurso humano operativo pueda tener un mejor desempeño.

Segunda: Establecer metas concretas y los procedimientos que <sup>5</sup> los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA deben realizar tomando en cuenta las tareas específicas que dicho grupo humano debe realizar, como lo son devolución (Gate in), retiro (Gateo out), forrado y posicionamiento para inspección; de tal manera que en dicho planeamiento se puedan tomar en cuenta aquellos aspectos que de forma directa pueda mejorar la productividad laboral.

Tercera: Mejorar la estructura organizacional del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA de manera que se pueda contar con los colaboradores a medida de la demanda de

objetivos que la empresa desea lograr en relación con los servicios que oferta, promoviendo, además la motivación y la satisfacción del recurso humano en aras de buscar un rendimiento óptimo en las labores que desarrollan a diario.

Cuarta: Realizar estudios relacionales donde se considere a la toma de decisiones, liderazgo y comunicación como variables asociadas que pueden ser vinculantes con la productividad laboral, de tal manera de poder tener mayor evidencia científica que orienten a establecer estudios explicativos donde se pueda determinar relaciones causales, de manera de poder elaborar estrategias que desde el punto de vista psicológico y psicosocial conlleve a que <sup>5</sup> los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA realicen tareas con eficacia.

Quinta: Establecer indicadores de gestión que puedan ayudar a obtener información cuantificable de las tareas que realiza cada uno de <sup>5</sup> los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, donde se pueda evaluar de manera específicamente a los inspectores, reparadores, balanceros, despachadores, operadores, técnicos, etc., para luego poder estudiar de manera adecuado <sup>15</sup> los factores tanto individuales, grupales y organizacionales que determine mejorar la productividad laboral.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la administración, teoría general y proceso administrativo*. Editorial Pearson Educación, México.
- Antikainen, R., Lönnqvist, A. (2006). *Knowledge Work Productivity Assesment*. Institute of Industrial Management. Universidad Tecnológica de Tampere, Finlandia.
- Arbañil, J. & Carrizales, I. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente, en una agencia marítima, 2019* [Tesis de licenciatura]. Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", Perú.
- Bueno, R., Ramos M. & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración*. Servicios Editoriales Once Ríos, México.
- Cano, C. (2017). "La administración y el proceso administrativo" [Tesis de magister]. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo. Bogotá, Colombia.
- Castillejo, R. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz-2016* [Tesis de pre grado]. Universidad César Vallejo, Perú.
- Cequea, M., Rodríguez, C. & Núñez, M. (2010). *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. XIV Congreso de Ingeniería de Organización, 2042-2052.
- Cequea, M., Rodríguez, C. & Núñez, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Intangible Capital, (7), 549-584.
- Cequea, M.; Rodríguez-Monroy, C.; Núñez, M. (2010). *La productividad desde una perspectiva humana*. Universidad Politécnica de Madrid, España.

- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación* (2da ed.). Sagitario.
- Charles, D. (2001). *Exploring the human capital contribution to productivity, and profitability, and the market evaluation of the firm*. [Tesis doctoral]. University School of Business and Technology. Saint Louis, Missouri.
- Duarte, E. (2006). *Estudio de Motivación, Actitudes y Productividad en empleados del sector Maquilador del Noroeste de México*. [Tesis doctoral]. Universidad CETYS, México.
- García, G. & Vera, M. (2016). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad laboral de la empresa EPSSA S.R.L. Funeraria "Mello", de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Gomez, I & Brito, J. (2020). *Administración de operaciones 1era edición*. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil, Perú.
- Guerrero, J., & Puerto, Y. (2007). *Productividad, Trabajo y Salud: Perspectiva psicosocial*. Revista Colombiana de Psicología. Bogotá, Colombia.
- Hinojo, F., Aznar, I. & Romero, J. (2020). *Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales*. INNOVAR, (30), 51-62.
- Kemppilä, S.; Lönnqvist, A. (2003). *Subjective Productivity Measurement*. The Journal of American Academy of Business. Cambridge.
- Khera, S. (2010). *Human Resource Practices and their Impact on Employee Productivity: A Perceptual Analysis of Private, Public and Foreign Bank Employees in India*. Universidad Tecnológica de Delhi, La India.

- Lusthaus, Ch. (2002). *La productividad como factor de Ventaja Competitiva*. Editorial McGraw-hill, Interamericana.
- Malpartida, A. (2018). "*Planificación estratégica y gestión administrativa en el operador logístico EFRINSA S.A.C., 2017* [Tesis de licenciatura]. Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau", Perú.
- Marvel, M.; Núñez, M.; Rodríguez-Monroy, C. (2011) *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona, España.
- McCelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España.
- Münch, L. (2015). *Administración, proceso administrativo clave del éxito empresarial. Tercera edición*. Editorial Pearson Educación, México.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Mejore su Negocio: El Recurso Humano y la Productividad*. Oficina Internacional del Trabajo. Ginebra, Suiza.
- Pedraja, L.; Rodriguez, E. (2004). *Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones públicas*. Revista facultad de ingeniería, Universidad de Tarapacá, Chile.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Icara Editorial S.A. Barcelona, España.
- Ramírez, T. (2007). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Panapo.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. México.
- Robinson, E. (2004) *The implication of adequate motivation on workers productivity in an organisation*. [Tesis doctoral]. Universidad de St. Clements, Islas Turcas y Caicos.

- Romero-buj, D. (2008). *La dimensión individual en el comportamiento organizacional*. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología.
- Samaniego, C. (1998). *Absentismo, rotación y productividad. Introducción a la psicología del trabajo y las organizaciones*. Ediciones Pirámide. Madrid, España.
- Suarez, R. (2018). *Estrategias administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano*. Corporación Universitaria Republicana, Colombia.
- Suarez, R. (2018). *Estrategias administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano*. Revista TECKNE, Colombia.
- Suárez, R. (2018). *Estrategias administrativas para la mejora de la productividad laboral y su impacto en el factor humano*. TECKNE, (1), 10-13.
- Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity in the Library*. European Productivity Network Seminar. Budapest, Hungría.
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. San Marcos.
- Yukl, G. (2008). *Liderazgo en las organizaciones*. Pearson Educación. España.
- Zarpico, A. & González, P. (s.f.). *Estudio operacional de los depósitos de contenedores marítimos en España*. Universidad de Oviedo, España.

## Referencias electrónicas

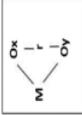
- Bizneo. (2020). La importancia de la productividad en el trabajo. Bizneo.  
<https://www.bizneo.com/blog/productividad-en-el-trabajo/>
- Cuz, J. & Jiménez, V. (2020). Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Gestipolis.  
<https://www.gestipolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. Universidad Regional de los Andes, Ecuador.*  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Grupo Psicología Organizacional. (2017). *Psicología organizacional en el Perú: retos para nuestra realidad nacional.* Lamula.  
[https://psicologiaorganizacional.lamula.pe/2017/03/04/psicologia-organizacional-en-el-peru-retos-para-nuestra-realidad-nacional/psicologia\\_organizacional/](https://psicologiaorganizacional.lamula.pe/2017/03/04/psicologia-organizacional-en-el-peru-retos-para-nuestra-realidad-nacional/psicologia_organizacional/)
- IMUPESA. (2021). *Resumen ejecutivo.* IMUPESA. <http://www.imupesa.com.pe/>
- Reyes, A. (2014). *Administración moderna.*  
<https://educativoinurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021.  
 AUTORES: Bachiller en Ciencias Marítimas ARELLANO Chuquiwal, Dómer Ivan – Bachiller en Ciencias Marítimas URIARTE Cumpén, Yessica Brigeet

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p>	<p><b>V<sub>1</sub>: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul> <p><b>V<sub>2</sub>: PRODUCTIVIDAD LABORAL</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicológica</li> <li>• Psicosocial</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Básica</p> <p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Relacional</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>No experimental de corte transversal.</p> <p>El diagrama representado para los estudios relacionales es el siguiente:</p>  <p><b>MÉTODO:</b></p> <p>Hipotético-Deductivo</p> <p><b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INTRUMENTO DE</b></p>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>La población está constituida por los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Muestreo probabilístico por conveniencia.</p> <p>n = 31</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la dirección y la</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Existe relación significativa entre la planeación y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p> <p>2. Existe relación significativa entre la organización y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la dirección y la</p>			

<p>productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021?</p>	<p>productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p>	<p>productividad laboral en los colaboradores del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021</p> <p>4. Existe relación significativa entre el control y la productividad laboral en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.</p>	<p><b>RECOLECCIÓN DE DATOS:</b> Escalas de medición para V<sub>1</sub> y V<sub>2</sub>. – Investigadoras.</p>	
--	--	---	---	--

## **ANEXO 2**

### **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS**

-Absentismo: Básicamente es la ausencia laboral por parte de colaboradores o trabajadores ejecutivos, donde abandonan sus responsabilidades y obligaciones siendo problemática de recursos humanos de una compañía. Se pueden entender múltiples causas desde organizacionales hasta personales.

-Presentismo: Se refiere principalmente, a acudir, estar presente en el puesto de trabajo, pero no realizar ningún tipo de esfuerzo para cumplir las responsabilidades a cargo, en la actualidad es el fenómeno laboral que coloquialmente se le conoce como “el mal de calentar la silla”.

-Inversiones transnacionales: Es el tipo de inversiones que se realizan a nivel internacional, cuyo enfoque es globalizado y su intención es incrementar y maximizar utilidades en conjunto, es así que muchas veces las compañías realizan fusiones o adquisiciones.

-Psicología organizacional: se le reconoce como una rama de la psicología enfocándose principalmente en estrategias para la mejora y desarrollo del personal y el desarrollo profesional, manteniendo un ambiente óptimo para asegurar una interacción óptima entre empleados.

-Subsidiaria: Se le considera una forma en como una empresa de menor escala, es controlada por otra a la cual se le llama matriz, teniendo un vasto control de los procesos de la compañía, pero mantiene su autonomía organizacional y financiera.

-Devolución (gate in): Se denomina así a la re-entrega o recepción de un contenedor vacío por el cliente en el lugar designado, los procesos que incluye y que son facturados inician desde el manipuleo del contenedor en el vehículo de carga, inspección del estado del contenedor, lavado o reparación hasta su apilamiento en patio.

-Retiro (gate out): Se denomina así a la entrega o despacho de un contenedor vacío a un exportador, los procesos que incluyen inician desde la facturación del costo de manipuleo hasta el carguío del contenedor en la unidad de transporte del cliente.

-Forrado: Es un procedimiento y servicio realizado por los depósitos de contenedores, cuyo fin es el aislamiento de la carga de algún tipo de sustancia química, suciedad, moho o insectos que pueden quedar dentro de los contenedores.

-Anuencia: Término cuyo significado es el consentimiento, aprobación o autorización con algún fin de realzar una actividad, certifica el otorgamiento de permiso para una persona realice un acto determinado.

-Decálogo: Según el contexto puede definirse como conjunto de reglas o consejos, los cuales son necesarios ser respetados para realizar una actividad en específico.

-Unidad de mando: Es uno de los principios descritos por Henri Fayol, en su postulado 14 principios de la administración, donde un empleado solo debe de acatar las órdenes de un solo superior.

-Unidad de dirección: Es uno de los 14 principios postulados por Fayol, que tiene una clara diferencia con la unidad de mando, en la unidad de dirección se basa en

la particularidad en el plan a realizar, es decir un único plan estratégico debe ser llevado a cabo dirigido solo por un gerente.

-Eficacia: Se define como la capacidad para realizar un objetivo determinado, indiferentemente de los recursos usados para desarrollarlo, se puede decir que es una forma de medir los resultados.

-Eficiencia: Se define como la relación entre recursos y logros, donde la capacidad que tiene el individuo para garantizar el uso mesurado de los recursos para lograr un objetivo en específico debe de ser óptimo.

-Autonomía: En los ámbitos administrativos y empresariales, se denomina así a la cualidad fundamental de la organización para dar libertad a sus colaboradores con el fin de realizar sus obligaciones de una forma creativa y eficiente.

-Sindicato: Es una asociación de los trabajadores de una empresa, quienes velan por los derechos de los empleados, y obligaciones que deben de cumplir las compañías, son los representantes directos de los trabajadores frente a la empresa para garantizar los intereses económicos, laborales y profesionales.

-Inexorable: Hace referencia a hechos o sucesos los cuales son inevitables o es difícil de evitar, en el ámbito personal, se puede definir de la misma forma a las personas que no aceptan o admiten una opinión opuesta.

-Ortodoxo: Se define como una cualidad o adjetivo alusivo al cumplimiento de normas o tradiciones de una doctrina o ideología antigua, la cual al parecer se puede definir como correcta, única y verdadera.

-Equidad: Es una condición de justicia que se caracteriza por el hecho de recompensar o dar lo que se merecen de acuerdo a los objetivos alcanzados individualmente correspondiente a sus méritos o condiciones.

-Psicosomático: Condición psicológica donde se cree o imagina tener algún malestar que pueden desencadenarse desde un punto o situación de estrés laboral, en el que se ven envueltos los trabajadores y se pueden manifestar en dolores y tensiones en diferentes partes del cuerpo.

-Compañías leasing: Son empresas que permiten arrendar bienes que son requeridas por las empresas, dándole alternativas flexibles para el financiamiento que se ciñan a los objetivos trazados por las empresas.

**ANEXO 3**  
**COMPONENTES DE HIPÓTESIS**

<b>HIPOTESIS</b>	<b>COMPONENTES METODOLOGICOS</b>			<b>COMPONENTES REFERENCIALES</b>	
	<b>VARIABLES</b>	<b>Unidad de análisis</b>	<b>Conectores lógicos</b>	<b>El espacio</b>	<b>El tiempo</b>
Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad en los colaboradores del área de operaciones del depósito de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021.	Gestión administrativa  Productividad laboral	Colaboradores	Existe significativa	Depósito de contenedores vacíos de IMUPESA	2021

## ANEXO 4

### ESCALA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### ESCALA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Fecha:

#### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento de medición documentada pretende medir el nivel de gestión administrativa aplicado dentro de la gerencia de contenedores vacíos de IMPUESA, 2021, en base a sus declaraciones y/o percepciones. No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que Ud. piensa y opine respecto al área donde labora.

**AUTORES:** Bachiller en Ciencias Marítimas Arellano Chuquival, Dómer Iván  
Bachiller en Ciencias Marítimas Uriarte Cumpen, Yessica Brigeet

#### INSTRUCCIONES

- Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- Desarrolle el instrumento con la sinceridad que a Ud. lo caracteriza.
- El desarrollo de este cuestionario tiene una duración máxima de 20 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Valoración				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Algo de acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

#### EJECUCIÓN

INDICADORES	N.º	PLANEACIÓN	RESPUESTA					
			1	2	3	4	5	
Objetivos operacionales	1	Conozco el objetivo principal de la gerencia de depósito de vacíos.						
	2	Tengo conocimiento de los objetivos a futuro donde la gerencia desea llegar.						
Medios de realización	3	Considero que la gerencia de depósito de vacíos ha establecido procedimientos adecuados para cumplir con el objetivo del área de operaciones.						
	4	La gerencia de depósito de vacíos toma en cuenta recursos tales como tiempo, equipos y espacios para atender demandas relacionados con el servicio.						
Medios de control	5	Se establecen medios de control respecto al desempeño de los colaboradores, consumo de recursos y uso de máquinas de manera adecuada.						
INDICADORES	N.º	ORGANIZACIÓN	RESPUESTA					
			1	2	3	4	5	

Estructura organizacional	6	La estructura organizacional que posee la empresa conlleva al logro de objetivos establecidos.					
	7	Conozco a carta cabal las jerarquías y funciones dentro del área donde laboro					
	8	La gerencia de depósito de vacíos toma en cuenta las competencias técnicas de cada uno de los colaboradores del área de operaciones.					
Responsabilidades	9	Las responsabilidades otorgadas a mi cargo permiten adquirir mayor capacidad técnica dentro del área de operaciones en beneficio de una mejor prestación de los servicios.					
	10	Realizo de manera adecuada mis labores dentro del área de operaciones.					
<b>INDICADORES</b>	<b>N.º</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>RESPUESTA</b>				
			1	2	3	4	5
Toma de decisiones	11	Considero adecuadas las decisiones tomadas en cuenta por la gerencia de depósito de vacíos con respecto a la dirección de los colaboradores del área de operaciones.					
Motivación	12	Las estrategias para motivar a los colaboradores del área de operaciones ayudan a garantizar un buen desempeño laboral.					
	13	La gerencia de depósito de vacíos busca siempre mantener motivado a los colaboradores dentro del área de operaciones.					
Liderazgo	14	El estilo de liderazgo percibido dentro del área de operaciones ayuda a que los colaboradores realicen tareas de manera adecuada.					
Comunicación	15	Los mecanismos de comunicación dentro del área de operaciones son fluidos y bidireccionales.					
<b>INDICADORES</b>	<b>N.º</b>	<b>CONTROL</b>	<b>RESPUESTA</b>				
			1	2	3	4	5
Establecimiento de indicadores	16	Los indicadores de gestión dentro del área de operaciones contribuyen con obtener información que representa el estado real de las tareas asignadas.					
Mediciones	17	La gerencia de depósito de vacíos toma en cuenta las mediciones realizadas para establecer mejoras dentro del área.					
Detección de oportunidades de mejora	18	Se reportan oportunidades de mejora dentro del área de operaciones en relación con cada una de las actividades que se realizan.					
Correcciones	19	Se aplican correcciones constantes que ayudan a mejorar la calidad del servicio dentro del área de operaciones.					
Retroalimentación	20	La gerencia de depósito de vacíos toma en cuenta dentro de sus correcciones las recomendaciones realizadas por los clientes quienes solicitan el servicio.					



## ANEXO 5

5 VALIDACIONES A CRITERIO DE JUECES EXPERTOS DE LAS ESCALAS SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL APLICADAS A LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021.

### DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : *Luz Alejandra Matsuo Yayo*  
Profesión : *Administradora Marítima y Portuaria*  
Grado académico : *Superior*

**Características que lo determinan como experto:**

*Ejecutiva comercial en Agencia de Carga Internacional con experiencia en el área de exportación brindando servicios logísticos integrales a los clientes door to door para marítima y proyecto*

  
Firma  
DNI 75324632

Fecha: 15 - 06 - 2021

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Arellano Chuquival, Dómer Ivan  
Bachiller en Ciencias Marítimas Uriarte Cumpen, Jessica Brigeet

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Evaluador (a)  
 Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

**ESCALA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Gestión administrativa	1. Planeación	1.1. Objetivos operacionales	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Medios de realización	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Medios de control	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Organización	2.1. Estructura organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Responsabilidades	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Dirección	3.1. Toma de decisiones	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Motivación	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Liderazgo	✓	✓	✓	✓	✓	
	4. Control	3.4. Comunicación	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.1. Establecimiento de indicadores	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.2. Mediciones	✓	✓	✓	✓	✓	



ESCALA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Productividad laboral	1. Psicológica	1.1. Motivación	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Satisfacción laboral	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Identificación, compromiso e implicancia	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Competencias	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.1. Cohesión	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Participación	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Psicosocial	2.3. Conflicto	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.4. Cultura organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.5. Liderazgo	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.6. Clima organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	

**FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

Estimado Evaluador (a)  
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	✓		
2. Si las instrucciones son fáciles.	✓		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	✓		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	✓		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	✓		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	✓		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	✓		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	✓		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	✓		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	✓		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)  
Luz Mercedes Yáñez

INSTITUCIONES DONDE LABORA  
SARAZ

FIRMA



DNI

75324632

## DATOS DEL EXPERTO

**Nombre completo** : *Raul Alberto Mendoza Vigo*

**Profesión** : *Administrador Marítimo y Portuario*

**Grado académico** : *Licenciado*

### **Características que lo determinan como experto:**

*- 06 años de experiencia en la compañía MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY DEL PERÚ SAC, con el cargo de Supervisor de logística, tengo la especialización en el rubro marítimo y portuario naviero*

  
Firma  
DNI 714332130

Fecha: *01-06-21*

**Autores del instrumento evaluado:** Bachiller en Ciencias Marítimas Arellano Chuquival, Dómer Ivan  
Bachiller en Ciencias Marítimas Uriarte Cumpen, Jessica Brígeet

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Evaluador (a)  
Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

**ESCALA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Gestión administrativa	1. Planeación	1.1. Objetivos operacionales	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Medios de realización	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Medios de control	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Organización	2.1. Estructura organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Responsabilidades	✓	✓	✓	✓	✓	
	3. Dirección	3.1. Toma de decisiones	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.2. Motivación	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.3. Liderazgo	✓	✓	✓	✓	✓	
		3.4. Comunicación	✓	✓	✓	✓	✓	
	4. Control	4.1. Establecimiento de indicadores	✓	✓	✓	✓	✓	
		4.2. Mediciones	✓	✓	✓	✓	✓	



**ESCALA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Productividad laboral	1. Psicológica	1.1. Motivación	/	/	/	/	/	
		1.2. Satisfacción laboral	/	/	/	/	/	
		1.3. Identificación, compromiso e implicancia	/	/	/	/	/	
		1.4. Competencias	/	/	/	/	/	
	2. Psicosocial	2.1. Cohesión	/	/	/	/	/	
		2.2. Participación	/	/	/	/	/	
		2.3. Conflicto	/	/	/	/	/	
		2.4. Cultura organizacional	/	/	/	/	/	
		2.5. Liderazgo	/	/	/	/	/	
		2.6. Clima organizacional	/	/	/	/	/	

**FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

Estimado Evaluador (a)  
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles.	X		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	X		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)  
RAUL MENDOZA VIGO.

INSTITUCIONES DONDE LABORA  
M.S.C

FIRMA  

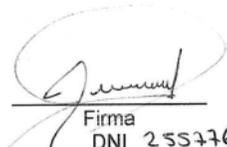

DNI  
14332130

## DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : Antonio Flores Herrera  
Profesión : Marino Mercante  
Grado académico : Doctor en ciencias marítimas

### Características que lo determinan como experto:

- ✓ 15 años de experiencia a bordo de un buque mercante
- ✓ Experiencia en Marina y Asuntos de Protección Marítima y  
postmarítima
- ✓ Marino supervisor de KUST 216 operating Company.

  
Firma  
DNI 25577614

Fecha: 09-06-2021

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Arellano Chuquival, Domer Ivan  
Bachiller en Ciencias Marítimas Uriarte Cumpen, Jessica Brigeet

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Evaluador (a)  
 Indique si cada uno de los ítems que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

**ESCALA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Gestión administrativa	1. Planeación	1.1. Objetivos operacionales	X	X	X	X	X	
		1.2. Medios de realización	X	X	X	X	X	
		1.3. Medios de control	X	X	X	X	X	
	2. Organización	2.1. Estructura organizacional	X	X	X	X	X	
		2.2. Responsabilidades	X	X	X	X	X	
	3. Dirección	3.1. Toma de decisiones	X	X	X	X	X	
		3.2. Motivación	X	X	X	X	X	
		3.3. Liderazgo	X	X	X	X	X	
		3.4. Comunicación	X	X	X	X	X	
	4. Control	4.1. Establecimiento de indicadores	X	X	X	X	X	
		4.2. Mediciones	X	X	X	X	X	



ESCALA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Productividad laboral	1. Psicológica	1.1. Motivación	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Satisfacción laboral	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Identificación, compromiso e implicancia	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Competencias	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Psicosocial	2.1. Cohesión	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Participación	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.3. Conflicto	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.4. Cultura organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.5. Liderazgo	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.6. Clima organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	

**FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

Estimado Evaluador (a)  
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos.  
Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	COMENTARIOS	
	SI	NO
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X	
2. Si las instrucciones son fáciles.	X	
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X	
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X	
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X	
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	X	
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X	
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X	
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X	
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X	

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)

Araya Flores D.

INSTITUCIONES DONDE LABORA

HUT LUG

FIRMA

DNI

25577614

## DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : *Petter García Vilca*

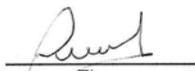
Profesión : *Administrador Marítimo y Portuaria*

Grado académico : *Licenciado en Administración*

### Características que lo determinan como experto:

*5 Años de Experiencia Laboral en*

*Mediterranean Shipping Company - Agencia General del  
Perú*

  
Firma

DNI *14532130*

Fecha: *12 - 06 - 21*

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Arellano Chuquival, Dómer Ivan  
Bachiller en Ciencias Marítimas Uriarte Cumpen, Jessica Brigeet

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Evaluador (a)  
Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

**ESCALA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO	
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)		
Gestión administrativa	1. Planeación	1.1. Objetivos operacionales	X	X	X	X	X		
		1.2. Medios de realización	X	X	X	X	X		
		1.3. Medios de control	X	X	X	X	X		
	2. Organización	2.1. Estructura organizacional	X	X	X	X	X		
		2.2. Responsabilidades	X	X	X	X	X		
	3. Dirección	3.1. Toma de decisiones	X	X	X	X	X		
		3.2. Motivación	X	X	X	X	X		
		3.3. Liderazgo	X	X	X	X	X		
	4. Control	3.4. Comunicación	4.1. Establecimiento de indicadores	X	X	X	X	X	
			4.2. Mediciones	X	X	X	X	X	



ESCALA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Productividad laboral	1. Psicológica	1.1. Motivación	X	X	X	X	X	
		1.2. Satisfacción laboral	X	X	X	X	X	
		1.3. Identificación, compromiso e implicancia	X	X	X	X	X	
		1.4. Competencias	X	X	X	X	X	
	2. Psicosocial	2.1. Cohesión	X	X	X	X	X	
		2.2. Participación	X	X	X	X	X	
		2.3. Conflicto	X	X	X	X	X	
		2.4. Cultura organizacional	X	X	X	X	X	
		2.5. Liderazgo	X	X	X	X	X	
		2.6. Clima organizacional	X	X	X	X	X	

**FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

Estimado Evaluador (a)  
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos.  
Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

	CRITERIOS		COMENTARIOS
	SI	NO	
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2. Si las instrucciones son fáciles.	X		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	X		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	X		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)  
Jaffer García Vilca

INSTITUCIONES DONDE LABORA  
Med-Herránsan Shipping Company - Agencia General

FIRMA  

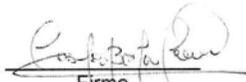

DNI  
14532130

### DATOS DEL EXPERTO

Nombre completo : *Carlos Borja García*  
Profesión : *Oficial de Marina Mercante*  
Grado académico : *Doctor en Ciencias Marítimas*

#### Características que lo determinan como experto:

- *Oficial de Marina Mercante con 32 años de experiencia en el ramo marítimo y portuario.*
- *Docente universitario con el grado de Magister y doctor en ciencias marítimas*
- *Actualmente gerente en Cifmar (expro).*



Firma

DNI 8558452

Fecha: 12/06/2021

Autores del instrumento evaluado: Bachiller en Ciencias Marítimas Arellano Chuquival, Dómer Ivan  
Bachiller en Ciencias Marítimas Uriarte Cumpen, Jessica Brigeet

FICHA DE EVALUACIÓN POR ITEMS

Estimado Evaluador (a)  
 Indique si cada uno de los items que conforman el instrumento cumple con los criterios que se señalan. Para aquellos que no cumplen, especifique el por qué en la parte de comentarios.

**ESCALA SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Gestión administrativa	1. Planeación	1.1. Objetivos operacionales	/	/	/	/	/	
		1.2. Medios de realización	/	/	/	/	/	
		1.3. Medios de control	/	/	/	/	/	
	2. Organización	2.1. Estructura organizacional	/	/	/	/	/	
		2.2. Responsabilidades	/	/	/	/	/	
	3. Dirección	3.1. Toma de decisiones	/	/	/	/	/	
		3.2. Motivación	/	/	/	/	/	
		3.3. Liderazgo	/	/	/	/	/	
		3.4. Comunicación	/	/	/	/	/	
	4. Control	4.1. Establecimiento de indicadores	/	/	/	/	/	
		4.2. Mediciones	/	/	/	/	/	



**ESCALA SOBRE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES / ITEMS	CRITERIOS					COMENTARIO
			Está bien redactado	Mide la variable de estudio	Está expresado de manera que puede ser medible	Está redactado para el público en que se dirige	Mide el indicador (variable que dice medir)	
Productividad laboral	1. Psicológica	1.1. Motivación	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.2. Satisfacción laboral	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.3. Identificación, compromiso e implicancia	✓	✓	✓	✓	✓	
		1.4. Competencias	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.1. Cohesión	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.2. Participación	✓	✓	✓	✓	✓	
	2. Psicosocial	2.3. Conflicto	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.4. Cultura organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.5. Liderazgo	✓	✓	✓	✓	✓	
		2.6. Clima organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	

**FICHA DE EVALUACIÓN GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

Estimado Evaluador (a)  
Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluando como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a algunos de ellos especifique el por qué en comentarios.

CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1. Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	/		
2. Si las instrucciones son fáciles.	/		
3. Si el instrumento está organizado de forma lógica.	/		
4. Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	/		
5. Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	/		
6. Si las alternativas de respuesta son las apropiadas.	/		
7. Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	/		
8. Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	/		
9. Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	/		
10. Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable.	/		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como esté conformado el instrumento de investigación.

NOMBRE DEL JUEZ (A)  
*Carlos Rojas García*

INSTITUCIONES DONDE LABORA  
*CEFAO CIFMA*

FIRMA

*Carlos Rojas García*

DNI

*0758452*



## ANEXO 7

### ESCALA SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

#### ESCALA SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Fecha:

#### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento de medición documentada pretende medir el nivel de productividad laboral aplicado dentro de la gerencia de contenedores vacíos de IMUPESA, 2021, en base a sus declaraciones y/o percepciones. Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que Ud. piensa y opine respecto al área donde labora.

**AUTORES:** Bachiller en Ciencias Marítimas Arellano Chuquival, Dómer Iván  
Bachiller en Ciencias Marítimas Uriarte Cumpén, Yessica Brigeet

#### INSTRUCCIONES

- Por favor, desarrolle todos los reactivos.
- Desarrolle el instrumento con la sinceridad que a Ud. lo caracteriza.
- El desarrollo de este cuestionario tiene una duración máxima de 20 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

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

#### EJECUCIÓN

FACTORES INDIVIDUALES INDICADORES	N.º	PSICOLÓGICA	RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
Motivación	1	Las estrategias de motivación implementadas por los supervisores ayudan de manera individual a que cada colaborador de todo de sí en cada tarea asignada dentro del área de operaciones.					
	2	Una adecuada motivación en mi determina que pueda realizar mis actividades con mayor eficacia.					
Satisfacción laboral	3	La gerencia de depósito de vacíos demuestra interés por mantener la permanencia de los colaboradores quienes se desempeñan dentro del área de operaciones.					
	4	Muestro empeño y ahínco en cada una de las tareas que realizo dentro del área de operaciones					
	5	Me identifico con los objetivos de mi					

Identificación, compromiso e implicancia		organización.						
	6	La gerencia de depósito de vacíos valora las labores que realiza dentro del área de operaciones.						
	7	La gerencia de depósito de vacíos propicia las vías necesarias para escalar laboralmente.						
	8	Se considera un recurso humano importante dentro del funcionamiento del área de operaciones.						
Competencias	9	La gerencia de depósito de vacíos invierte en capacitaciones para los colaboradores que forman parte del área de operaciones.						
	10	La gerencia de depósito de vacíos promueve el desarrollo de competencias transversales (liderazgo, toma de decisiones, ética, valores, etc.) dentro del área de operaciones.						
<b>FACTORES GRUPALES INDICADORES</b>	<b>N.º</b>	<b>PSICOSOCIAL</b>	<b>RESPUESTA</b>					
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
Cohesión	11	La gerencia de depósito de vacíos establece los mecanismos necesarios para establecer mi permanencia dentro de la organización.						
Participación	12	Mis supervisores toman en cuenta las sugerencias y opiniones respecto a las tareas que se desarrollan dentro del área de operaciones.						
	13	La gerencia de depósito de vacíos invita a reuniones a los colaboradores del área operativa para establecer mejoras respecto a las tareas que se realizan.						
Conflicto	14	La gerencia de depósito de vacíos establece mesas de diálogo para la solución de conflictos internos en el área de operaciones.						
	15	La gerencia de depósito de vacíos promueve actividades grupales para minimizar conflictos internos e intergrupales (reuniones de camaradería)						
<b>FACTORES ORGANIZACIONALES INDICADORES</b>								
Cultura organizacional	16	La gerencia de depósito de vacíos promueve que los colaboradores tengan presente la misión, visión y políticas de la organización.						
	17	La cultura organizacional influye						

		positivamente en el desarrollo de tareas y el logro de objetivos dentro del área de operaciones.					
Liderazgo	18	La gerencia de depósito de vacíos ejerce un adecuado liderazgo en el área de operaciones.					
	19	La gerencia de depósito de vacíos contribuye a fomentar un liderazgo transformacional en los colaboradores del área de operaciones.					
Clima Organizacional	20	El clima organizacional que caracteriza a las labores que se realizan dentro del área de operaciones permiten realizar tareas de manera agradable y eficaz.					

**ANEXO 8**

**BASE DE DATOS ELABORADO A PARTIR DE LA APLICACIÓN DE LAS ESCALAS DE MEDICIÓN APLICADAS A LA MUESTRA DEL PRESENTE ESTUDIO**

Dimensión Indicador	GESTIÓN ADMINISTRATIVA										TOTAL D4	TOTAL D4	TOTAL VI												
	D1		D2			D3			D4																
Nº	VID01P1	VID01P2	VID01P3	VID01P4	VID01P5	TOTAL D1	VID02P6	VID02P7	VID02P8	VID02P9	VID02P10	TOTAL D2	VID03P11	VID03P12	VID03P13	VID03P14	VID03P15	TOTAL D3	VID04P16	VID04P17	VID04P18	VID04P19	VID04P20	TOTAL D4	TOTAL VI
1	2	1	2	2	3	10	3	3	1	2	1	10	1	2	3	1	3	10	1	3	2	1	2	9	39
2	3	2	3	1	1	10	2	1	3	1	2	9	1	1	3	2	1	8	2	2	1	2	1	8	35
3	2	1	1	3	1	8	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	1	8	3	2	1	2	2	10	94
4	1	3	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	3	7	2	1	3	1	1	8	31
5	2	2	1	1	1	7	1	2	2	2	3	10	2	1	3	2	2	10	2	2	3	3	3	13	40
6	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	2	7	2	2	3	3	12	1	3	2	2	3	11	38	
7	3	1	1	1	1	7	2	3	2	3	1	11	2	3	1	2	2	10	3	2	3	2	1	11	39
8	1	2	2	3	3	11	1	1	2	2	3	9	1	2	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	35
9	2	1	3	1	1	8	3	3	1	2	2	11	3	1	3	1	2	10	2	1	1	1	2	7	36
10	3	1	2	2	2	10	1	1	1	3	2	8	2	2	1	1	2	8	1	1	1	2	2	7	33
11	3	3	1	1	1	9	2	2	2	2	1	9	1	1	2	2	1	7	3	3	2	1	3	12	37
12	2	2	2	3	3	12	3	1	1	3	3	11	2	3	1	3	2	11	3	2	1	3	1	10	44
13	1	1	1	1	2	6	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	1	8	1	1	3	2	3	10	35
14	2	3	3	2	1	11	1	1	3	1	2	8	3	1	2	3	2	11	3	2	3	2	2	12	42
15	3	1	2	1	1	8	2	2	3	2	1	10	3	1	3	3	1	11	2	3	2	3	1	11	40
16	3	3	3	1	1	13	2	2	2	3	1	10	2	1	3	2	2	10	3	3	1	2	1	10	43
17	2	1	2	2	2	9	1	3	1	2	2	9	1	2	1	1	3	8	1	3	1	1	2	8	34
18	1	2	1	2	3	9	3	1	1	1	3	9	2	1	2	3	2	10	3	3	2	2	3	13	41
19	2	1	3	3	2	11	3	2	1	2	2	10	1	3	2	1	2	9	1	2	3	1	1	8	38
20	1	3	2	1	1	8	3	3	2	1	3	12	2	1	1	1	1	6	2	1	3	3	2	11	37
21	3	1	1	3	2	10	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	3	9	1	2	2	2	3	10	38
22	1	3	2	2	3	11	2	1	2	3	1	9	3	3	3	2	3	14	2	3	1	1	2	9	43
23	2	1	3	1	2	9	3	2	1	2	2	10	3	2	1	3	2	11	2	3	2	2	1	10	40
24	1	3	2	2	1	9	1	1	3	1	1	7	2	2	2	3	3	12	3	2	3	3	3	14	42
25	1	3	1	1	1	7	2	3	2	2	2	11	2	1	1	2	1	7	2	3	2	2	3	12	37
26	3	2	2	2	3	12	3	1	1	2	3	10	1	2	2	1	2	8	1	2	1	3	2	9	39
27	2	1	2	3	2	10	3	1	2	1	2	9	2	1	2	2	1	8	2	3	2	2	3	12	39
28	1	2	1	1	2	7	2	3	2	2	1	10	2	3	2	1	2	10	2	1	1	2	1	7	34
29	1	2	3	2	3	11	2	1	3	2	2	10	1	1	3	1	3	9	3	1	3	1	1	9	39
30	2	3	2	1	1	9	1	2	2	3	3	11	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	41
31	3	1	1	3	2	10	3	2	1	2	1	9	1	2	1	3	3	10	1	3	3	2	3	12	41

		PRODUCTIVIDAD LABORAL																				TOTAL V2
Dimensione Indicadore	I#	D1										D2										TOTAL D2
		TOTAL D1										I2										
V#	VZD1J1P1	VZD1J1P2	VZD1J1P3	VZD1J1P4	VZD1J1P5	VZD1J1P6	VZD1J1P7	VZD1J1P8	VZD1J1P9	VZD1J1P10	VZD1J1P11	VZD1J1P12	VZD1J1P13	VZD1J1P14	VZD1J1P15	VZD1J1P16	VZD1J1P17	VZD1J1P18	VZD1J1P19	VZD1J1P20	TOTAL D2	
1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	1	20	1	2	3	1	3	1	3	2	1	2	19
2	3	2	3	1	1	2	1	3	1	2	19	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	16
3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	16	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	18
4	1	3	2	2	2	2	1	3	1	1	18	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	15
5	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	17	2	3	2	2	2	2	3	3	3	25	
6	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	15	2	2	2	3	1	3	2	2	3	23	
7	3	1	1	1	1	2	3	2	3	1	18	2	3	1	2	3	2	3	2	1	21	
8	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	20	1	2	2	1	1	2	2	1	1	15	
9	2	1	3	1	1	3	3	1	2	2	19	3	1	2	2	1	1	1	1	2	17	
10	3	1	2	2	2	1	1	1	3	2	18	2	2	1	1	2	1	1	2	2	15	
11	3	3	1	1	1	2	2	2	2	3	20	1	1	2	2	1	3	3	2	1	19	
12	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	23	2	3	1	3	2	3	2	1	3	21	
13	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	17	1	2	2	1	1	1	3	2	3	18	
14	3	3	3	2	1	1	1	3	1	2	20	3	1	2	3	2	3	2	2	2	23	
15	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	16	3	1	3	1	2	3	2	3	1	22	
16	3	3	3	3	1	2	2	2	3	1	23	2	1	3	2	2	3	1	2	1	20	
17	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	20	1	2	1	1	3	1	3	1	2	16	
18	1	2	1	2	3	3	1	1	1	3	18	2	1	2	3	2	3	2	2	3	23	
19	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	21	1	3	2	1	2	1	2	3	1	17	
20	1	3	2	1	1	3	3	2	1	3	20	2	1	1	3	1	2	1	3	2	19	
21	3	1	1	3	2	1	2	2	2	2	19	1	2	1	2	3	2	2	2	3	20	
22	1	3	2	2	3	2	1	2	3	1	20	3	3	2	3	2	3	1	1	2	23	
23	2	1	3	1	2	3	2	1	2	2	19	3	2	1	3	2	2	2	2	1	21	
24	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	16	2	2	2	3	3	3	2	3	3	26	
25	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	18	2	1	1	2	1	2	3	2	2	19	
26	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	22	1	2	2	1	2	1	2	1	3	17	
27	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	19	2	1	2	1	2	3	2	2	3	20	
28	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	17	2	3	2	1	2	1	1	2	1	17	
29	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	21	1	1	3	1	3	3	1	3	1	18	
30	2	3	2	1	1	1	2	2	3	3	20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	21	
31	3	1	1	3	2	3	2	1	2	1	19	1	2	1	3	3	1	3	3	2	22	

## ANEXO 9

### FORMATO DE CONSENTIMIENTOS INFORMADOS APLICADO LA MUESTRA DE ESTUDIO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DOCUMENTADA PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021

Yo, .....,  
acepto de manera voluntaria colaborar en la aplicación de las *escalas de medición sobre la gestión administrativa y productividad laboral* para un estudio científico, realizado por los bachilleres en ciencias marítimas de la de la Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau": Arellano Chuquival, Domer Ivan y Uriarte Cumpén, Yessica Brigeet; candidatos al Título de Licenciados en Administración Marítima y Portuaria.

Me han informado que:

- La aplicación de la escala forma parte de la realización de su tesis de Licenciatura
- La información obtenida será trabajada con fines de investigación, manteniendo siempre mi **Anonimato**: el bachiller no conocerá la identidad de quien llene cada cuestionario, pues no se registra el nombre.
- Mi participación es voluntaria y puedo retirarme del proceso en el momento que desee.
- Cualquier duda puedo contactarme al siguiente correo: domer1993@hotmail.com

Callao, 30 de junio de 2021

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL PARTICIPANTE**  
**DNI:**

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.enamm.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	upcommons.upc.edu Fuente de Internet	1%
7	www.unihorizonte.edu.co Fuente de Internet	1%
8	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1 %
10	<a href="http://www.imupesa.com.pe">www.imupesa.com.pe</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://www.scielo.org.co">www.scielo.org.co</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe">repositorio.upeu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
15	<a href="http://oa.upm.es">oa.upm.es</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://revistas.unal.edu.co">revistas.unal.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 40 words

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DEL DEPÓSITO DE CONTENEDORES VACÍOS DE IMUPESA, 2021

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

**/0**

COMENTARIOS GENERALES

**Instructor**

---

PÁGINA 1

---

PÁGINA 2

---

PÁGINA 3

---

PÁGINA 4

---

PÁGINA 5

---

PÁGINA 6

---

PÁGINA 7

---

PÁGINA 8

---

PÁGINA 9

---

PÁGINA 10

---

PÁGINA 11

---

PÁGINA 12

---

PÁGINA 13

---

PÁGINA 14

---

PÁGINA 15

---

PÁGINA 16

---

PÁGINA 17

---

PÁGINA 18

---

PÁGINA 19

---

PÁGINA 20

---

PÁGINA 21

---

PÁGINA 22

---

PÁGINA 23

---

PÁGINA 24

---

PÁGINA 25

---

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---

PÁGINA 55

---

PÁGINA 56

---

PÁGINA 57

---

PÁGINA 58

---

PÁGINA 59

---

PÁGINA 60

---

PÁGINA 61

---

PÁGINA 62

---

PÁGINA 63

---

PÁGINA 64

---

PÁGINA 65

---

PÁGINA 66

---

PÁGINA 67

---

PÁGINA 68

---

PÁGINA 69

---

PÁGINA 70

---

PÁGINA 71

---

PÁGINA 72

---

PÁGINA 73

---

PÁGINA 74

---

PÁGINA 75

---

PÁGINA 76

---

PÁGINA 77

---

PÁGINA 78

---

PÁGINA 79

---

PÁGINA 80

---

PÁGINA 81

---

PÁGINA 82

---

PÁGINA 83

---

PÁGINA 84

---

PÁGINA 85

---

PÁGINA 86

---

PÁGINA 87

---

PÁGINA 88

---

PÁGINA 89

---

PÁGINA 90

---

PÁGINA 91

---

PÁGINA 92

---

PÁGINA 93

---

PÁGINA 94

---

PÁGINA 95

---

PÁGINA 96

---

PÁGINA 97

---

PÁGINA 98

---

PÁGINA 99

---

PÁGINA 100

---

PÁGINA 101

---

PÁGINA 102

---

PÁGINA 103

---

PÁGINA 104

---

PÁGINA 105

---

PÁGINA 106

---

PÁGINA 107

---

PÁGINA 108

---

PÁGINA 109

---

PÁGINA 110

---

PÁGINA 111

---

PÁGINA 112

---

PÁGINA 113

---

PÁGINA 114

---

PÁGINA 115

---

PÁGINA 116

---

PÁGINA 117

---

PÁGINA 118

---

PÁGINA 119

---

PÁGINA 120

---

PÁGINA 121

---

PÁGINA 122

---

PÁGINA 123

---

PÁGINA 124

---

PÁGINA 125

---

PÁGINA 126

---

PÁGINA 127

---

PÁGINA 128

---

PÁGINA 129

---

PÁGINA 130

---

PÁGINA 131

---

PÁGINA 132

---

PÁGINA 133

---

PÁGINA 134

---

PÁGINA 135

---

PÁGINA 136

---

PÁGINA 137

---

PÁGINA 138

---

PÁGINA 139

---

PÁGINA 140

---

PÁGINA 141

---

PÁGINA 142

---

PÁGINA 143

---

PÁGINA 144

---

PÁGINA 145

---

PÁGINA 146

---

PÁGINA 147

---

PÁGINA 148

---

PÁGINA 149

---

PÁGINA 150

---

PÁGINA 151

---

PÁGINA 152

---

PÁGINA 153

---

PÁGINA 154

---

PÁGINA 155

---

PÁGINA 156

---

PÁGINA 157

---

PÁGINA 158

---

PÁGINA 159

---

PÁGINA 160

---

PÁGINA 161

---

PÁGINA 162

---

PÁGINA 163

---

PÁGINA 164

---

PÁGINA 165

---

PÁGINA 166

---

PÁGINA 167

---

PÁGINA 168

---

PÁGINA 169

---

PÁGINA 170

---

PÁGINA 171

---

PÁGINA 172

---

PÁGINA 173

---

PÁGINA 174

---

PÁGINA 175

---

PÁGINA 176

---

PÁGINA 177

---

PÁGINA 178

---

PÁGINA 179

---

PÁGINA 180

---

PÁGINA 181

---

PÁGINA 182

---

PÁGINA 183

---

PÁGINA 184

---

PÁGINA 185

---

PÁGINA 186

---

PÁGINA 187

---

PÁGINA 188

---

PÁGINA 189

---

PÁGINA 190

---

PÁGINA 191

---

PÁGINA 192

---

PÁGINA 193

---