



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

**Influencia de la capacitación en la gestión logística de las compras y
servicios menores a 8 UIT**

TESIS

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia**

AUTOR

Romero Llontop, Cindy Osmily
(ORCID: 0000-0002-3624-1637)

ASESOR

Estela Estela, Adan Humberto
(ORCID: 0000-0003-2878-8146)

Lima, Perú
2021

Datos complementarios

Romero Llontop, Cindy Osmily

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 45311657

Datos de asesor

Estela Estela, Adan Humberto

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 06141876

Datos del jurado

JURADO 1: Carbajal Arroyo, Jorge Luis, 08512829, 0000-0002-6698-0836

JURADO 2: Franco Del Carpio, Carlos Miguel, 25807864, 0000-0002-5350-9914

JURADO 3: Loarte Pachao, Kleyfer Gliserio, 07539950, 0000-0001-9893-4239

JURADO 4: Oblitas Vallejo, Iván Antonio, 0821979, 0000-0001-6134-6193

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.00

Código del programa: 413256

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi madre quien es el motor de mi vida, a mi abuelo por sus enseñanzas y a Dios por darme la fuerza necesaria para no rendirme.

Agradecimientos

Un agradecimiento especial a las personas que estuvieron conmigo en este proceso, a mi familia, amigos y en especial a mi asesor que me alentó y no me permitió flaquear muchas gracias.

INTRODUCCIÓN

En la presente tesis estudiaremos si la capacitación influye o no en la Gestión Logística de las compras menores a 8 UIT en INABIF tomaremos en cuenta las bases teóricas de autores como Chiavenato en cual ha brindado un gran aporte referente a la capacitación entre otros.

En el capítulo I describiremos el planteamiento del problema, así como sus objetivos generales y específicos, junto con la justificación o importancia del estudio y los alcances y limitaciones de la presente tesis.

En el capítulo II tomaremos como referencia los antecedentes de la investigación tomando en cuenta tesis nacionales e internacionales la cuales cuentan con las dos variables objeto del estudio.

En el capítulo III habremos llegado a las hipótesis generales y específicas identificando las variables dentro de nuestra matriz de operacionalización y lógica de consistencia.

En el capítulo IV mostraremos el tipo de metodología utilizada y el diseño específico de la investigación, así como también la población objeto de estudio y la muestra.

Por último, en el capítulo V arribaremos todos los datos cuantitativos y el análisis de resultados obtenidos con la discusión de resultados, para finalmente exponer la conclusiones y recomendaciones de la presente tesis.

ÍNDICE

METADATOS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE ILUSTRACIONES.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1 Planteamiento del Estudio.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	2
1.2.1 Problema General.....	2
1.2.2 Problema Específico.....	2
1.3 Objetivos Generales y Específicos.....	2
1.3.1 Objetivo General.....	2
1.3.2 Objetivo Específico.....	3
1.4 Justificación o Importancia del Estudio.....	3
1.4.1 Justificación Práctica.....	3
1.4.2 Justificación Teórica.....	4
1.4.3 Justificación Metodológica.....	4
1.4.4 Justificación Social.....	4
1.5 Alcance y Limitaciones.....	4
1.5.1 Delimitación Temporal.....	4

1.5.2	Delimitación Espacial.....	4
1.5.3	Delimitación Conceptual.....	4
1.5.4	Delimitación Social	5
CAPÍTULO II		6
2	MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	6
2.1	Antecedentes de la Investigación.....	6
2.1.1	Nacional.....	6
2.1.2	Internacional	9
2.2	Bases Teórico-Científicas	12
2.2.1	Capacitación.....	12
2.2.1.1	Diagnostico (Detección de Necesidades)	15
2.2.1.2	Estrategia (Plan de Capacitación)	15
2.2.1.3	Ejecución (Aplicación del Plan)	15
2.2.2	Gestión Logística.....	16
2.2.2.1	Planificación del Presupuesto.....	17
2.2.2.2	Formulación de Requerimiento	17
2.2.2.3	Estudio de Mercado.....	18
2.3	Definición de Términos Básicos.....	19
CAPÍTULO III		22
3	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	22
3.1	Hipótesis y/o Supuestos básicos	22
3.1.1	Hipótesis General	22
3.1.2	Hipótesis Especificas.....	22
3.2	Identificación de Variables y Unidades de Análisis	22
3.3	Matriz de Operacionalización.....	24

3.4	Matriz Lógica de Consistencia	25
CAPÍTULO IV		26
4	MÉTODO	26
4.1	Tipo y Método de Investigación	26
4.2	Diseño Específico de Investigación	26
4.3	Población, Muestra o Participante.....	26
4.3.1	Población:	26
4.3.2	Muestra:	277
4.4	Instrumentos de Recogida de Datos	28
4.5	Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos	311
CAPÍTULO V		32
5	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
5.1	Datos Cuantitativos.....	32
5.2	Análisis de Resultados.....	51
5.2.1	Contraste de Hipótesis del Objetivo General	51
5.2.2	Contraste de Hipótesis del Objetivo Específico 1	53
5.2.3	Contraste de Hipótesis del Objetivo Específico 2	55
5.2.4	Contraste de Hipótesis del Objetivo Específico 3	57
5.3	Discusión de resultados.....	60
5.3.1	Dimensión Capacitación / Gestión Logística.....	60
5.3.2	Dimensión Capacitación / Planificación del Presupuesto	61
5.3.3	Dimensión Capacitación / Formulación del Requerimiento	62
5.3.4	Dimensión Capacitación / Estudio de Mercado.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64
CONCLUSIONES.....		64

RECOMENDACIONES	68
Referencias.....	70
APÉNDICE.....	75
Anexo 1 Cuestionario de Preguntas	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diagnóstico de las necesidades de corto y largo plazo	32
Tabla 2 Metodología para determinación de necesidades	33
Tabla 3 Mejora en las habilidades para el desarrollo de su trabajo	34
Tabla 4 Personal con puntos flojos o deficiencias en su labor.....	35
Tabla 5 Personal capacitado con mejor eficiencia laboral.....	36
Tabla 6 Plan de estrategia correcto para la realización de las capacitaciones	37
Tabla 7 Información adecuada al personal.....	38
Tabla 8 Conocimientos impartidos para el desarrollo de capacidades	39
Tabla 9 Conocimientos impartidos permite igualdad de competencia	40
Tabla 10 Respuesta positiva del personal tras una capacitación	41
Tabla 11 Seguimiento a la planificación del presupuesto.....	42
Tabla 12 Programación de gastos según la necesidad.....	43
Tabla 13: Denominación del servicio o bien al formular requerimientos	44
Tabla 14 Finalidad del servicio o bien al formular requerimientos.....	45
Tabla 15 Solicitud de requerimientos de acuerdo a su necesidad	46
Tabla 16 Plazo razonable al solicitar requerimientos.....	47
Tabla 17 Estudio de Mercado previo al envío de los requerimientos.....	48
Tabla 18 Evaluación de competencia en el mercado	49
Tabla 19: Eficiencia en la calidad del servicio o bien.....	50

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Cuadro poblacional de administrativos a nivel nacional INABIF – Año 2021	27
Ilustración 2: Cuadro muestral de administrativos a nivel nacional INABIF – Año 2021	28
Ilustración 3: Diagnóstico de las necesidades de corto y largo plazo.....	33
Ilustración 4: Metodología para determinación de necesidades.....	34
Ilustración 5: Mejora en las habilidades para el desarrollo de su trabajo	35
Ilustración 6: Personal con puntos flojos o deficiencias en su labor	36
Ilustración 7: Personal capacitado con mejor eficiencia laboral	37
Ilustración 8: Plan de estrategia correcto para la realización de las capacitaciones	38
Ilustración 9 Información adecuada al personal	39
Ilustración 10: Conocimientos impartidos para el desarrollo de capacidades.....	40
Ilustración 11: Conocimientos impartidos permite igualdad de competencia.....	41
Ilustración 12: Respuesta positiva del personal tras una capacitación	42
Ilustración 13: Seguimiento a la planificación del presupuesto	43
Ilustración 14: Programación de gastos según la necesidad.....	44
Ilustración 15: Denominación del servicio o bien al formular requerimientos	45
Ilustración 16: Finalidad del servicio o bien al formular requerimientos	46
Ilustración 17: Solicitud de requerimientos de acuerdo a su necesidad.....	47
Ilustración 18: Plazo razonable al solicitar requerimientos	48
Ilustración 19: Estudio de Mercado previo al envío de los requerimientos	49
Ilustración 20: Evaluación de competencia en el mercado.....	50
Ilustración 21: Eficiencia en la calidad del servicio o bien	51

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo dar a conocer la influencia de la Capacitación en la Gestión Logística en las compras menores a 8 UIT en el Programa Integral para el Bienestar Familiar (INABIF), desde el planeamiento del presupuesto, la formulación de los requerimientos y el estudio de mercado que son las dimensiones que estudiaremos. En el primer capítulo podremos observar el problema identificado, se establecen los objetivos generales, los específicos, así como también la justificación, alcances y limitaciones de la presente tesis.

La metodología utilizada en el estudio es de corte transversal, ya que lo aterrizaremos en un solo momento y de diseño y estrategia cuasi experimental, la población en estudio está constituida por los administrativos de las áreas usuarias de INABIF y con una muestra de 60 personas. La Encuesta – Herramientas estadísticas del SPSS, Chi-Cuadrado de Pearson y herramientas estadísticas de Excel sería las técnicas de recolección y análisis de datos utilizadas.

En conclusión, se pudo determinar que la capacitación si influye en el desarrollo de las actividades de los administrativos de INABIF y más aún en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT, ya que pudimos apreciar que teniendo a personal bien capacitado permite la fluidez en los procesos logísticos y de esta manera podemos dar pronta atención a los requerimientos de las familias en estado de vulnerabilidad.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to present the influence of Training in Logistics Management in purchases of less than 8 UIT in the Comprehensive Program for Family Well-being (INABIF), from budget planning, formulation of requirements and market study which are the dimensions that we will study. In the first chapter we will be able to observe the identified problem, the general and specific objectives are established, as well as the justification, scope and limitations of this thesis.

The methodology used in the study is cross-sectional, since we will land it in a single moment and with a quasi-experimental design and strategy, the study population is made up of the administrators of the INABIF user areas and with a sample of 60 people. The Survey - SPSS statistical tools, Pearson's Chi-Square and Excel statistical tools would be the data collection and analysis techniques used.

In conclusion, it was possible to determine that the training does influence the development of the activities of INABIF's administrative staff and even more so in the improvement of the Logistics Management of purchases and services of less than 8 UIT, since we could appreciate that having well staff Trained allows fluidity in logistics processes and in this way we can give prompt attention to the requirements of families in a state of vulnerability.

CAPÍTULO I

1 Planteamiento del Estudio

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el Perú aún se busca que las entidades del estado atienden a tiempo los requerimientos solicitados por las dependencias o áreas usuarias que en adelante llamaremos (AU) de la entidad de manera que se llegue a cumplir con las necesidades de los contribuyentes.

En el área de Logística dentro de la entidad se busca la mejor manera de realizar las compras y servicios con eficiencia y eficacia, siendo esta la mayor preocupación para los trabajadores, se encuentran fallas y demoras en los procesos de las compras y servicios menores a 8 días, demoras que surgen debido a que la elaboración de los términos de referencia que en adelante llamaremos TDR o especificaciones técnicas que en adelante llamaremos EETT no están bien realizadas, implicando que al momento de enviar las invitaciones a los proveedores estos demoren en el envío de sus cotizaciones retrasando así los requerimientos solicitados.

Cuando aquellas cotizaciones son recibidas por el especialista de Logística, son derivadas al técnico del área usuaria surgiendo una demora más ya que los técnicos muchas veces no están bien capacitados para realizar la validación, por otro lado, cuando el servicio o la entrega del bien culmino se otorga una conformidad por parte del área usuaria, pero casi siempre por la falta de orden no son emitidas a tiempo.

Este tipo de demoras no son solo por la falta de capacitación de los administrativos de las (AU), si no también debido a la mala Gestión Logística del área de administración que retrasa y muchas veces generar entrapamiento en el flujo de los procesos de compra o de servicios.

En tal sentido se busca obtener un proceso mucho más fluido y ordenado en sus compras y servicios menores a 8 uit haciendo que sus empleados estén muchos más capacitados para beneficio de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la Capacitación influye en la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF?

1.2.2 Problema específico

1. ¿En qué medida la capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF?
2. ¿En qué medida la Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF?
3. ¿En qué medida la Capacitación mejora el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF?

1.3 Objetivos Generales y Específicos

1.3.1 Objetivo General

Establecer como la Capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF.

1.3.2 Objetivo Específico

- 1 Determinar como la capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.
- 2 Identificar como la Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.
- 3 Determinar como la Capacitación influye el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

1.4 Justificación o importancia del estudio

1.4.1 Justificación práctica

La presente investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) ya que tiene como objetivo principal encontrar los puntos flojos o fallas que tienen las (AU) en el envío de los requerimientos para las compras menores a 8 UIT, brindando a las personas vulnerables a su cargo contar con una debida atención a sus necesidades.

Para lograr nuestro objetivo se está planteando la implementación de un plan estratégico de capacitación para los colaboradores de las (AU) de manera que estos sean capaces de enviar la documentación sin errores y así poder realizar los estudios de mercado más rápido acortando el tiempo de atención de cada uno de los requerimientos enviados por estas áreas.

Para brindar esta capacitación se recomienda tener convenios o alianzas con entidades que brindan la asesoría en elaboración de TDR y/o EETT, existiendo estas empresas inscritas en el órgano encargado de las contrataciones (OSCE), para tener mayor confiabilidad en que se lograra con éxito capacitar a nuestros colaboradores.

1.4.2 Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la utilización de los recursos del estado de manera eficiente y que las compras y servicios que realiza la entidad sirva para mantener con una calidad de vida óptimas y mejores circunstancias a las personas vulnerables a nuestro cargo.

1.4.3 Justificación metodológica

En la presente investigación queremos demostrar que las capacitaciones mejoran la Gestión Logística, lo que ayudarían en gran magnitud a los procesos logísticos debido a que las (AU) se encontrarían en mejores condiciones de conocimiento para elaborar los TDR o las EETT y se obtenga un proceso más fluido.

1.4.4 Justificación social

Con la presente investigación no solo se busca la mejora en la eficiencia y productividad de los procesos logísticos, si no también pensando en que contribuimos con el desarrollo integral de las familias en situación de vulnerabilidad y riesgo social, sobre todo haciendo énfasis en niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad en situación de abandono, de esa manera se propicia su inclusión en la sociedad.

1.5 Alcance y limitaciones

1.5.1 Delimitación temporal

La investigación será de corte transversal, correspondiente para el periodo 2021.

1.5.2 Delimitación espacial

El estudio se realizará en el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar del distrito de Pueblo Libre.

1.5.3 Delimitación conceptual

La presente investigación busca mediante una estratégica de capacitación preparar al

recurso humano de la entidad para la ejecución correcta de sus funciones, impartiendo

conocimientos de orden técnico, teórico y práctico, de esta manera logramos que el personal aplique los procedimientos de acuerdo con las Directivas internas de manera correcta ya que contarían con un apoyo legal, que contribuiría a que la Gestión logística sea más efectiva y rápida sin generar retrasos.

1.5.4 Delimitación social

Con la presente investigación buscamos contribuir con el progreso integral de las familias peruanas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo social, sobre todo priorizando a niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad en situación de abandono, para otorgarles una mejor calidad de vida.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Nacional

La gestión logística es la actividad y pilar fundamental para el funcionamiento de entidades privadas y públicas, de ella depende el normal desarrollo de sus áreas internas en todos sus niveles, a nivel mundial encontramos variedad de trabajos de investigación que tienen como tema la actividad logística. Entre ellos podemos

Luis Muñoz-Lisboa, en su trabajo denominado “Metodología para la implementación de soluciones de capacitación online corporativa”, Tesis para optar el grado de Licenciado de la Universidad de Perú, (Piura - Perú). (muñoz, 2020).

Cuyo objetivo es permitir a los trabajadores de cualquier entidad optar por una mejor opción con metodología online de acuerdo con los requisitos que determine la entidad, para esto el lector o usuario tendrá que definir los recursos con los que cuenta y verificar la mejor opción según la necesidad de la capacitación.

Concluye que las implementaciones de capacitaciones online influyen en el avance del proceso de internacionalización de la educación en el país, sin embargo, para que pueda funcionar se deberá antes diagnosticar las necesidades de capacitación en la organización de esta manera se lograra cumplir con los objetivos propuestos.

Beatriz Silvia Umiña flores, en su trabajo denominado “Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C”, Tesis para optar el grado de Licenciado en la Universidad Autónoma del Perú (Lima –Perú). (Flores Umiña , 2017)

Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el Plan de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores, identificando las necesidades de los colaboradores. Esto ayudara a que puedan realizar una línea de carrera para superarse profesionalmente dentro de la empresa.

Concluyendo que existe una relación positiva moderada, el cual indica que a mayor sea la necesidad del colaborador, mejor sería el desempeño laboral de la empresa.

Ramírez Peralta Carlos Alberto, Rivas Rosales Lesly Jackeline y Silva Efus Geiner Waris. En su trabajo denominado “Relación entre capacitación al personal y el desempeño laboral en la empresa Dinet S.A”, Tesis para optar el grado de Licenciado en la Universidad Peruana de las Américas (Lima – Perú) (Ramirez Peralta, Rivas Rosales , & Silva Efus , 2018)

Cuyo objetivo principal es implementar el ciclo de capacitación de la empresa Dinet s.a., identificando los puntos flojos de los colaboradores mediante un test de conocimiento donde se permita medir el nivel de capacidad acerca de temas esenciales dentro de la organización y sus funciones a desempeñar.

Concluyendo que efectivamente se guarda relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral debido a que el rendimiento de los colaboradores en la empresa no es tan eficiente al no contar con un ciclo de capacitación donde se detecte las necesidades más relevantes de los trabajadores que permitan mantener actualizados las aptitudes de los trabajadores.

Erika Natalia Lévano Hernández, en su trabajo denominado “Diseño e implementación de un modelo de gestión logística y la mejora en el proceso de adquisición de materiales en la edificación de departamentos multifamiliares en la constructora MST Proyectos e Inversiones S.A.C.”, Tesis para obtener el grado de Magister en la Universidad Ricardo Palma (Lima - Perú). (Lévano Hernández, 2017)

Cuyo objetivo es implementar un modelo de Gestión Logística para mejorar los procesos de compra, control de almacenes y selección de proveedores para la edificación de departamentos multifamiliares.

Concluyendo que mediante la aplicación de un modelo de gestión logística mejoro significativamente los procesos de compras, disminuyo el tiempo de entrega de los materiales en obra y el control del almacén tiene un mejor orden en el ingreso y salida de los materiales.

Edwin Jesús Caocha Sanabria, en su trabajo denominado “Efectos de la Gestión Logística en la rentabilidad de la clínica Santa Cruz”, Tesis para optar por el título profesional de Ingeniero Industrial de la Universidad Continental (Huancayo - Perú). (Capcha Sanabria, 2019)

Cuyo objetivo es determinar cuáles serían los efectos de la gestión logística de bienes y servicios en la rentabilidad de la clínica Santa Cruz.

Concluyendo que la gestión logística tiene un efecto positivo solo en el indicador logística de servicio médicos, ya que ante una mala prestación de los servicios médicos la afluencia de clientes disminuye y esto reduce los ingresos por tanto reduce la rentabilidad de la clínica, por otro lado, no existe evidencia contundente sobre algún tipo de efecto de estas sobre la rentabilidad.

Jaime Noel Arroyo Montañez y Romario Benito Soriano, en su trabajo denominado

“La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub

gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica”, Tesis para optar el título de Licenciado en la Universidad nacional de Huancavelica, (Huancavelica – Perú). (ARROYO MONTAÑEZ & BENITO SORIANO , 2019).

Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión logística y a calidad de servicio del personal administrativo de la entidad objeto del estudio.

Concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en base a los resultados obtenidos donde se obtuvo significancia bilateral entre las variables de investigación.

2.1.2 Internacional

Belén Álvarez Sandoval, Daniela Freire Morales y Bárbara Gutiérrez, en su trabajo denominado “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, Tesis para optar el grado de Licenciado en la Universidad de Concepción, (Chile). (Álvarez Sandoval , Freire Morales , & Gutiérrez Bascur , 2017)

Cuyo objetivo fue evaluar el impacto que tienen las capacitaciones en la productividad del personal para de esta manera mejorar el desempeño del trabajador.

Concluyendo que la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas ya que al parecer sería un fenómeno común entre los países latinoamericanos, sin embargo, un estudio realizado en Perú manifiesta que la capacitación si tiene un impacto positivo, pero este se estaría perdiendo debido a la alta rotación del personal.

Francisco Javier Rojas Santos, en su trabajo denominado “Capacitación y desempeño laboral en los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel”, Tesis para obtener el grado de Licenciado de la Universidad Rafael Landívar (Quetzaltenango – Guatemala). (Rojas Santos, 2018)

Cuyo objetivo es determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral identificando si los elementos de la capacitación llenan las necesidades de la organización.

Concluyendo de acuerdo con los resultados obtenidos, que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa por lo que es completamente necesarios para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Tatiana Marcela Cardoza Palmera, en su trabajo denominado “Capacitación en la organización ¿Gasto o inversión?”, Tesis para obtener el grado profesional en la Universidad Cooperativa de Colombia, (Arauca – Colombia). (Cardoza Palmera, 2020)

Cuyo objetivo es determinar si la capacitación aumenta el desempeño de personal, y si se consideraría un gasto o una inversión en la organización.

Concluyendo que si todas las organizaciones desean lograr el éxito necesitan contar con colaboradores capacitados que brinden todo el conocimiento innovador que permitan realizar grandes cambios y de esta manera explotar el potencial durante el proceso de aprendizaje.

José Jaime Ruiz Ordóñez, en su trabajo denominado “Modelo de gestión logística para la optimización de rutas en una empresa de transporte de combustible”, Tesis para optar por el título profesional de Ingeniero en ciencias y sistemas en la Universidad de San Carlos de Guatemala (Guatemala). (Ruiz Ordóñez, 2017)

Cuyo objetivo es proponer un modelo de gestión logística para la optimización de rutas en una empresa de transporte de combustible, así como analizar los aspectos generales de la planificación en el abastecimiento.

Concluyendo que se pueden utilizar modelos de algoritmos de redes de transporte en un proceso existente para mejorar su efectividad y garantizar los objetivos deseados en la gestión logística para la optimización de rutas.

Humberto De Jesús Bendeck Segrera, en su trabajo denominado “Modelos de gestión logística en las pequeñas y medianas empresas (pymes)”, Tesis para optar el título profesional de la Universidad cooperativa de Colombia, (Santa Marta – Colombia). (Bendeck Segrera, 2020).

Cuyo objetivo es describir los modelos de gestión de la cadena de suministro a las PYME, así como develar los modelos de gestión logística que aplican actualmente las pequeñas y medianas empresa proponiendo lineamientos estratégicos para que la PYME utilice el modelo de gestión logística para cumplir con la satisfacción de sus clientes.

Concluyendo que existen diferentes modelos de lineamientos que sirven de gran ayuda e importancia dentro de una empresa ya que le brinda una mayor productividad, competencia y una mejor satisfacción al cliente, también se puede observar evidencia que los modelos que se aplican actualmente en las empresas son muchos, pero en las pequeñas y medianas empresas aplican los dos modelos mencionados, porque aparte de que es sencillo a la hora de aplicarlos en su empresa, estos dos modelos son muy completos, y le brindan a cada empresa ya sea pequeña o mediana lo que ella en si está buscando con el fin de que esta tenga beneficios y rentabilidad exitosamente.

Jorge David Molina, en su trabajo denominado “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.”, Tesis para optar el grado de profesional en la Universidad Politécnica Salesiana, (Guayaquil – Ecuador). (Molina , 2015).

Cuyo objetivo es planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la

distribución de productos en la empresa objeto del estudio.

Concluyendo que no cuentan planificación adecuada en la compra de materias primas ni de las rutas de transporte para los bienes que la empresa comercializa, sirviendo al cliente en la entrega de los mismos, afectan en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa, de manera que se proyectó una propuesta consistente de un modelo administrativo para priorizar la estrategia de logística el cual se espera que optimice la distribución de las materias primas beneficiando a los clientes.

2.2 Bases teórico-científicas

2.2.1 Capacitación

Según, Idalberto Chiavenato (2011, págs. 321 - 322) define capacitación como:

“Proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. Asimismo, el autor señala que “La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias”. “Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres. Dentro de una idea más cerrada, la formación es el suceso de incrementar el conocimiento y habilidad del individuo para la realización de determinado trabajo o fin”.

Lo que indica el autor con respecto a la definición de la capacitación es que mientras mayor sea el conocimiento inyectado en una persona, esta será capaz de desarrollar habilidades en función a una tarea determinada, siendo más productivo y proactivo para la empresa donde labora.

Aplicado para el presente estudio, la capacitación juega un papel muy importante dentro de la parte logística debido a que el personal administrativo debe contar con las

herramientas y conocimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades. De esta

manera el flujo de las contrataciones sería más fluido y con menor porcentaje de error dándole al usuario final un servicio satisfactorio o un suministro de buena calidad a precios del mercado.

Según Martha Alles (2005, pág. 208) define capacitación como:

“Proceso de enseñanza que consiste en mejorar el presente y tratar de ayudar a construir un futuro en el que los recursos humanos estén formados y preparados para superarse continuamente”

A lo que hace referencia el autor es que la capacitación se enfoca en la búsqueda de la mejora permanente de la formación de las personas cobrando un valor estratégico que aporte al cargo que ocupa en el presente para poder mejorar el futuro en la compañía

Aplicándolo al presente estudio la capacitación ayuda a que el personal pueda identificar la necesidad real de los usuarios finales y minimizar errores en el envío de sus requerimientos.

Según Servitje (2008, pág. 208) define capacitación como:

“La forma extraescolar de aprendizaje, cuyo propósito es dotar al personal con los conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes necesarias para desempeñar mejor su labor”. Asimismo, indica que “Una primera división de la capacitación puede ser genérica y específica”, “Genérica es aquella que tiende a mejorar la actitud de los trabajadores hacia su trabajo y a proporcionarles los conocimientos y a desarrollarles las habilidades de tipo general para que puedan realizarlo en forma más productiva”, y “Específica es aquella orientada a que dominen los conocimientos indispensables para su tarea concreta y para que adquieran las habilidades y destrezas necesarias para realizarla en forma más productiva”.

Lo que indica el autor sobre la capacitación es que es una manera de aprendizaje fuera de lo que se aprendió en la época escolar, ya que para la realización de una tarea específica el individuo deberá contar con los conocimientos adecuados para desempeñar esa labor de manera más productiva.

Aplicándolo al presente estudio cada administrativo de INABIF, debería contar con dos tipos de capacitación; una que le permita desarrollar sus actividades específicas de manera más proactiva y otra que le permita el desarrollo de actividades de manera general, de manera que este en la capacidad de solucionar problemas presentados usando un criterio lógico que en el estado es tan importante para la toma de decisiones.

Según Werther y Davis (2008, pág. 252) define capacitación como:

“Es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal”, ya que “Auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, y sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades”.

La definición del autor con respecto a la capacitación indica que es el apoyo al personal en todos los niveles a desarrollar sus habilidades tanto técnicas, operativas y administrativas para el buen desempeño de las funciones del cargo actual, indica también que estos beneficios se prolongaran de manera que ayudaran a cumplir responsabilidades a largo plazo.

2.2.1.1 Diagnostico (Detección de necesidades)

(Chiavenato, 2011):

“Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnóstico preliminar necesario”, además, “En el nivel organizacional se presenta una dificultad no sólo para identificar las necesidades de capacitación, sino también para definir sus objetivos”.

La definición del autor indica que gracias al diagnóstico podemos identificar con exactitud la deficiencia de la empresa para lograr mayores objetivos.

2.2.1.2 Estrategia (Plan de capacitación)

(Chiavenato, 2011)

“Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se sigue con la terapéutica, es decir, la elección y prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades señaladas o percibidas”. En otras palabras “Una vez detectadas y determinadas las necesidades de capacitación, se prepara su programa”.

La definición del autor indica que una vez que se han identificado los problemas o necesidades de la empresa se comenzara a planificar los programas que ayudaran a alcanzar los resultados esperados.

2.2.1.3 Ejecución (Aplicación del plan)

(Chiavenato, 2011)

“Es la tercera etapa del proceso de capacitación. Una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su instrumentación”; Asimismo “La ejecución o realización de la capacitación supone el binomio formado por el instructor y el aprendiz”, de tal manera que “Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan

aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o labor” y “Los instructores

son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o labor, y transmiten sus conocimientos a los aprendices”.

La definición del autor indica que al determinarse las necesidades y ya teniendo el programa de capacitación adecuado a esas necesidades, se procede a la acción o ejecución del mismo, indica también que esto se dará mediante 02 componentes que en este caso serían el capacitador y el empleador.

2.2.2 Gestión Logística

Según Ferrel, Hirt, Ramos, Adianensen & Florez, (2004, pág. 282) define a la Logística como:

“Es una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y distribución a los clientes”.

La definición del autor de la logística indica que es la gestión necesaria para la adquisición y abastecimiento de materias primas y servicios en función al cumplimiento de un objetivo determinado.

Según Lamb, Hair & McDaniel, (2002) (2002, pág. 383) define a la Logística como:

“Es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo”.

El autor define a la logística como el proceso de estratégico de la cadena de suministro de materia prima, bienes y servicio de manera eficiente y a tiempo sin crear

un desabastecimiento.

Según Franklin, (2004, pág. 362) define a la Logística como:

“Es el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado”.

El autor define a la logística como el conjunto de todas las actividades y procesos necesarios para la distribución de los bienes y servicios en la cantidad y momento correcto sin descuidar los estándares de calidad tanto en los bienes como en los servicios ni afectando al cliente.

2.2.2.1 Planificación del presupuesto:

(Burbano, 2005):

“Expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos”.

Lo que se indica es que la planificación del presupuesto es uno de los pilares más importante de una institución ya que nos ayuda en la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo.

Así mismo para las instituciones del estado la planificación del presupuesto debe estar de la mano con las estrategias de acuerdo a los cambios políticos, para la asignación presupuestal de inicia con el Plan Estratégico institucional (PEI), continuando con el Plan Operativo institucional para finalizar con el cuadro de necesidades para así poder utilizar correctamente el presupuesto público.

2.2.2.2 Formulación de requerimiento:

(CDN , 2019):

“El requerimiento contiene la descripción objetiva y precisa de las características

y/o requisitos funcionales relevantes para cumplir la finalidad pública de la contratación,

y las condiciones en las que se ejecuta”, por tanto “Al definir el requerimiento no se incluyen exigencias desproporcionadas, irrazonables e innecesarias referidas a la calificación de los potenciales postores que limiten o impidan la concurrencia u orienten la contratación hacia uno de ellos”.

Lo que se indica es que al aprobarse el presupuesto para cada entidad, y habiéndose asignado un techo presupuestal para cada área usuaria, cada una de estas esta deberá elaborar los requerimientos con las EETT Y TDR de acuerdo al cuadro de necesidades generado en el proceso de planificación de presupuesto, los cuales deberán incluir la finalidad publica del servicio o bien y el objetivo institucional de acuerdo a cada meta presupuestal asignada dicho objetivo servirá para obtener el servicio o bien deseado.

2.2.2.3 Estudio de mercado:

(Superintendencia Industria y Comercio, 2016)

“Los estudios de mercado son evaluaciones profundas sobre cómo funcionan los mercados”, estos “Son realizados por las autoridades de competencia cuando existen motivos para creer que un mercado, o incluso un sector no está funcionando bien para los consumidores, pero no hay evidencia que presuma que la causa radica en una violación de la ley de competencia”., en conclusión “Los estudios de mercado por lo general se llevan a cabo para hacer frente a diversas fuentes de preocupación dentro de una entidad”.

Lo que se indica es que los estudios de mercado tienen la finalidad de examinar cual es el comportamiento del mercado en su totalidad, ya que al tener una mayor competencia se puede llegar a obtener mayores beneficios en un servicio o bien.

Para las entidades públicas se realizan estudios de mercado para poder optimizar las compras públicas sean estas bienes o servicios, de esta manera se obtiene el valor estimado de

cada contratación y se realizar un proceso mas eficiente.

2.3 Definición de términos básicos

- **Objetivos:** Un objetivo o finalidad es una meta o fin último hacia el cual se dirigen las acciones o las operaciones de algún proyecto específico.
- **Determinación:** Es una decisión constante para un propósito en el cual se es perseverante.
- **Resultado de evaluación:** Tienen como objetivo evaluar los cambios en la población beneficiaria de un programa o política, cambios que pueden atribuirse o no a la intervención. Su aplicación es de corto y mediano plazo.
- **Análisis de la evaluación:** Identifica dónde y porque existe el problema y explica la naturaleza de su causa de tal problema.
- **A quien capacitar:** Designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.
- **Aprendizaje individual:** Cuando las personas aprenden de acuerdo a sus posibilidades personales y, en general, avanzan, dejando atrás a los demás integrantes del grupo.
- **Generar programas:** Un programa es un conjunto de instrucciones u ordenes basadas en un lenguaje de programación que una computadora interpreta para resolver un problema o una función específica.
- **Personal capacitado:** En pocas palabras, capacitar implica proporcionarle al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo.
- **Conocimientos:** Conjunto de datos o noticias relacionados con algo, especialmente conjunto de saberes que se tienen de una materia o ciencia concreta.

- **Competencias:** La competencia puede definirse como la aptitud que tiene una persona, formada por capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad o cumplir un objetivo dentro del ámbito laboral, académico o interpersonal.
- **Retroalimentación:** La retroalimentación incluye una serie de elementos relacionados entre sí, y se designa para mencionar el regreso de una parte de la salida a la propia entrada, es un concepto muy utilizado en el ámbito de la comunicación.
- **Elaboración:** Podemos decir que tal es el proceso de trabajo, construcción y preparación de materiales, objetos u cosas para transformarlas en elementos de mayor complejidad.
- **Programación:** Programación es la acción de programar que implica ordenar, estructurar o componer una serie de acciones cronológicas para cumplir un objetivo.
- **Denominación:** Proceso por el cual a una persona se le otorgaba un nombre para así poder identificarla.
- **Finalidad:** La finalidad es aquello a lo que se apunta o que se desea conseguir. Se trata de un motor que impulsa a los animales a llevar a cabo diversas acciones o a proyectar en el corto o largo plazo.
- **Necesidad:** Es una carencia o escasez de algo que se considera imprescindible. También se utiliza esta palabra para significar obligación.
- **Plazo:** Término o tiempo señalado para algo.
- **Toma de decisión:** Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre diferentes opciones o formas posibles para resolver diferentes situaciones en

la vida en diferentes contextos: empresarial, laboral, económico, familiar, personal, social, etc. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial.

- **Análisis de competencia:** El análisis de la competencia es un estudio de la situación de una empresa (existente o en proceso de creación) en su entorno de mercado para determinar la intensidad de la competencia.
- **Calidad de servicio o bien:** Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis General

La Capacitación mejora la Gestión Logística, de las compras y servicios de menores a 8 UIT en el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

3.1.2 Hipótesis específicas

- H1 La capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF
- H2 La Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF
- H3 La Capacitación mejora el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

3.2 Identificación de Variables y Unidades de Análisis

Variable independiente

VI: Capacitación

Dimensión:

- Diagnóstico
- Estrategia
- Ejecución

Variable dependiente VD:

Gestión logística

Dimensión:

- Planificación del presupuesto
- Formulación de requerimientos
- Estudio de mercado

Unidad de Análisis:

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF).

3.3 Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p style="text-align: center;">————— Variable independiente</p> <p style="text-align: center;">————— Capacitación</p>	<p>(Chiavenato, 2011) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos</p>	<p>Lo que indica el autor es que mientras mayor se el conocimiento inyectado en el trabajador este será capaz de desarrollar mayores habilidades, siendo más proactivo para la empresa.</p>	<p>Diagnostico (Detección de necesidades)</p>	Objetivos
				Determinación
				Resultado de evaluación
				Análisis de la evaluación
			<p>Estrategia (Plan de capacitación)</p>	A quien capacitar
				Aprendizaje individual
				Generar programas
				Personal capacitado
			<p>Ejecución (Aplicación del plan)</p>	Conocimientos
				Competencias
				Retroalimentación
<p style="text-align: center;">————— Variable dependiente</p> <p style="text-align: center;">————— Gestión Logística</p>	<p>Lamb, Hair & McDaniel, (2002): Es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo</p>	<p>El autor define a la logística como el proceso de estratégico de la cadena de suministro de materia prima, bienes y servicio de manera eficiente y a tiempo sin crear un desabastecimiento.</p>	<p>Planificación del presupuesto</p>	Elaboración
				Programación
			<p>Formulación de requerimientos</p>	Denominación
				Finalidad
				Necesidad
				Plazo
			<p>Estudio de mercado</p>	Toma de decisión
				Análisis de competencia
				Calidad de servicio o bien

3.4 Matriz Lógica de Consistencia

Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Variables y Dimensión
¿En qué medida la Capacitación influye en la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF?	Establecer como la Capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF.	La Capacitación mejora la Gestión Logística, de las compras y servicios de menores a 8 UIT en INABIF	Variable independiente: Capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico • Estrategia • Ejecución
Problema específico	Objetivo Específico	Hipótesis específica	
P1 ¿En qué medida la capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF?	O1 Determinar como la capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF	H1 La capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF	Variable dependiente: Gestión logística <ul style="list-style-type: none"> • Planificación del presupuesto • Formulación de requerimientos • Estudio de mercado
P2 Identificar como la Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF	O2 Identificar como la Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF	H2 La Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF	
P3 ¿En qué medida la Capacitación mejora el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF?	O3 Determinar como la Capacitación influye el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF	H3 La Capacitación mejora el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF	

CAPÍTULO IV

4 MÉTODO

4.1 Tipo y Método de Investigación

Según Roberto Hernández Sampieri (2014, pág. 4) define Investigación como:

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

El presente estudio cuenta con una investigación descriptiva aplicada de tipo cuantitativa correlacional, porque esta direccionada a la teoría de capacitación y gestión logística, puesto que su propósito primordial es incrementar las bases ya existentes del conocimiento científico para comprender.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño y la estrategia utilizada para la investigación es cuasi experimental, de corte transversal ya que el estudio se centrará en un solo momento.

4.3 Población, Muestra o participante

4.3.1 Población:

Según Arias, (2012, pág. 81) define población como:

El "(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio".

Lo que se entiende por población es el estudio que se realiza a un conjunto determinado de personas con características comunes, para la presente investigación se tomara como población total a la cantidad de personas encargadas de elaborar los TDR o EETT de las compras y servicios menores a 8 UIT a los cuales llamaremos Administrativos de INABIF.

La población para la presente investigación está conformada por:

CUADRO POBLACIONAL DE ADMINISTRATIVOS A NIVEL NACIONAL
INABIF – AÑO 2021

POBLACION	NRO. DE ADMINISTRATIVOS
Administrativos a nivel Nacional	152
TOTAL, DE LA POBLACION	152

Ilustración 1: Cuadro poblacional de administrativos a nivel nacional INABIF – Año 2021

Fuente: Elaboración propia

4.3.2 **Muestra:**

Según **Arias**. (2012, pág. 83) define muestra como:

"Subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

Lo que se entiende por muestra es el estudio que se realiza a una parte de la población

objeto de estudio, para lo cual nos indica que la muestra debe ser lo suficientemente

significativa para la presente investigación se tomara como muestra solo a la sede central en Lima que representa el 39.47% total de personas encargadas de elaborar los TDR o EETT de las compras y servicios menores a 8 UIT a los cuales llamaremos Administrativos de INABIF.

CUADRO MUESTRAL DE ADMINISTRATIVOS A NIVEL NACIONAL
INABIF – AÑO 2021

NIVELES	TOTAL	%
Población	152	100%
Muestra	60	39.47 %
TOTAL, DE MUESTRA	60	

Ilustración 2: Cuadro muestral de administrativos a nivel nacional INABIF – Año 2021

Fuente: Elaboración propia

4.4 Instrumentos de recogida de datos

En base a la metodología empleada en la investigación se utilizarán los siguientes instrumentos para la recolección de datos:

- Instrumentos: Cuestionario - análisis bibliográfico

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

Variable Independiente: Capacitación	
PREGUNTAS	PUNTAJES
<p>1 ¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF se encuentra capacitado para el diagnóstico de las necesidades de corto o largo plazo?</p>	
<p>2 ¿Cree usted que las metodologías de capacitación usadas en la empresa determinan las necesidades básicas para los trabajadores?</p>	
<p>3 ¿Cree Usted que el personal administrativo de INABIF después de una capacitación mejora sus habilidades para el desarrollo de su trabajo?</p>	
<p>4 ¿Cree usted que el área pertinente identifico al personal con puntos flojos o con deficiencias en su labor dentro de su empresa?</p>	
<p>5 ¿Cree usted que al realizar la capacitación al personal administrativo este realiza con mayor eficiencia su labor?</p>	
<p>6 ¿Cree usted que en su centro de labor se ha realizado algún plan o estrategia para correcto para la realización de las capacitaciones al personal administrativo?</p>	
<p>7 ¿Cree usted que los capacitadores brindan la información adecuada al personal capacitado de INABIF?</p>	

8	¿Cree usted que los conocimientos impartidos le han permitido al personal administrativo de INABIF desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño?					
9	¿Cree usted que los conocimientos impartidos al personal administrativo de INABIF le permita estar en igualdad de competencia al de otras entidades?					
10	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF al finalizar una capacitación demuestre una respuesta positiva para la realización de su labor?					
Variable Dependiente: Gestión Logística						
11	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF realice un buen seguimiento a la Planificación del presupuesto?					
12	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF tenga una buena programación en los gastos según su necesidad?					
13	¿Cree usted que el personal de administrativo de INABIF tenga un buen criterio en la denominación del servicio al formular sus requerimientos?					
14	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF tenga claro la finalidad del servicio al formular sus requerimientos?					
15	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos de acuerdo a su necesidad?					
16	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos en un plazo razonable para ser atendidos?					

17	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF realice un estudio de mercado con antes del en vivo de sus requerimientos de bienes y servicios?					
18	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF evalúa a la competencia antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios?					
19	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF valida con eficiencia la calidad de servicio o bien cuando se envía a validar las cotizaciones?					

4.5 Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Técnica: Encuesta – Herramientas estadísticas del SPSS, Chi-Cuadrado de Pearson y herramientas estadísticas de Excel.

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

El procedimiento para la ejecución del estudio está basado en el análisis de la estadística paramétrica y no paramétrica.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Pregunta 01.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF se encuentra capacitado para el diagnóstico de las necesidades de corto o largo plazo?

Tabla 1: Diagnóstico de las necesidades de corto y largo plazo

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	8	13.3%
CS	16	26.7%
AV	17	28.3%
CN	17	28.3%
<u>N</u>	<u>2</u>	<u>3.3%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 40% respondió que siempre y casi siempre se encuentran capacitados para el diagnóstico de las necesidades de corto o largo, asimismo un 28.3% respondió que a veces el personal administrativo se encuentra capacitado, mientras que un 28.3% menciona que casi nunca se encuentra capacitado frente a un 3.3 % que opina que nunca.

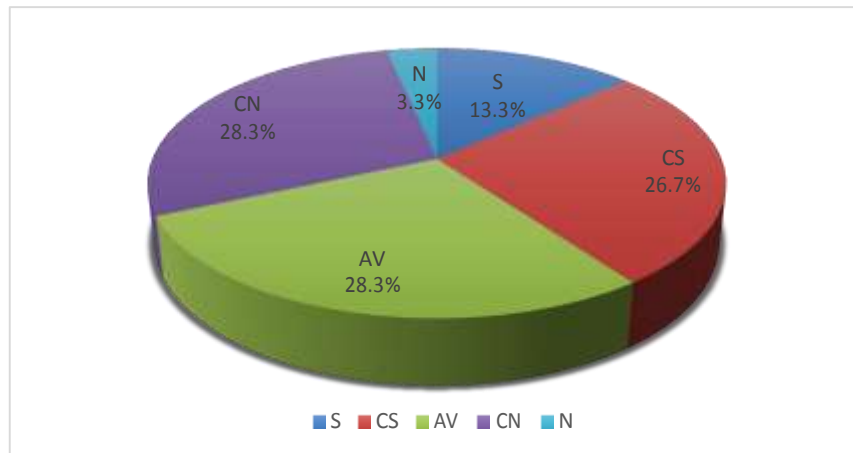


Ilustración 3: Diagnóstico de las necesidades de corto y largo plazo

Pregunta 02.-

¿Cree usted que las metodologías de capacitación usadas en la INABIF determinan las necesidades básicas para los trabajadores?

Tabla 2 Metodología para determinación de necesidades

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	8	13.3%
CS	14	23.3%
AV	21	35.0%
CN	15	25.0%
<u>N</u>	<u>2</u>	<u>3.3%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 36.6% respondió que siempre y casi siempre las metodologías de capacitación determinan las necesidades básicas para los trabajadores, asimismo un 35% respondió que a veces las metodologías de capacitación determinan las necesidades básicas, mientras que un 28.3% menciona que casi nunca y nunca las metodologías de capacitación determinan las necesidades básicas.

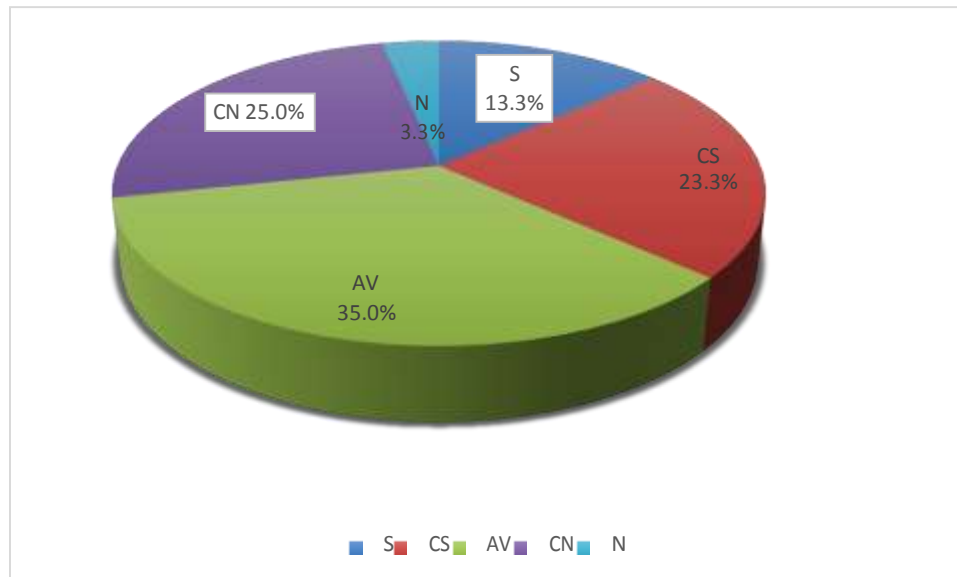


Ilustración 4: Metodología para determinación de necesidades

Pregunta 03.-

¿Cree Usted que el personal administrativo de INABIF después de una capacitación mejora sus habilidades para el desarrollo de su trabajo?

Tabla 3 Mejora en las habilidades para el desarrollo de su trabajo

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
S	9	15.0%
CS	23	38.3%
AV	15	25.0%
CN	12	20.0%
N	1	1.7%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 53.3% respondió que siempre y casi siempre después de una capacitación el personal mejora sus habilidades para el desarrollo de su trabajo, asimismo un 25% respondió que a veces después de una capacitación el personal mejora sus habilidades para el desarrollo de su trabajo, mientras que un 21.7% menciona que casi nunca y nunca el personal mejora sus habilidades.

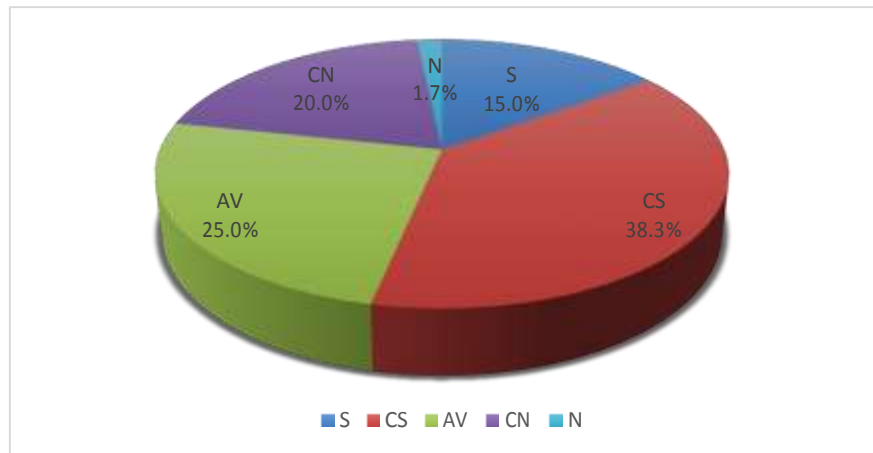


Ilustración 5: Mejora en las habilidades para el desarrollo de su trabajo

Pregunta 04.-

¿Cree usted que el área pertinente identifico al personal de INABIF con puntos flojos o con deficiencias en su labor dentro de su empresa?

Tabla 4 Personal con puntos flojos o deficiencias en su labor

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	6	10.0%
CS	10	16.7%
AV	24	40.0%
CN	16	26.7%
<u>N</u>	<u>4</u>	<u>6.7%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 26.7% respondió que siempre y casi siempre el área pertinente identifico al personal de INABIF con puntos flojos o con deficiencias en su labor dentro de su empresa, asimismo un 40% respondió que a veces el área pertinente identifico al personal de INABIF con puntos flojos o con deficiencias en su labor dentro de su empresa, mientras que un 33.4% menciona que casi nunca y nunca el área

pertinente identifico al personal de INABIF con puntos flojos o con deficiencias.

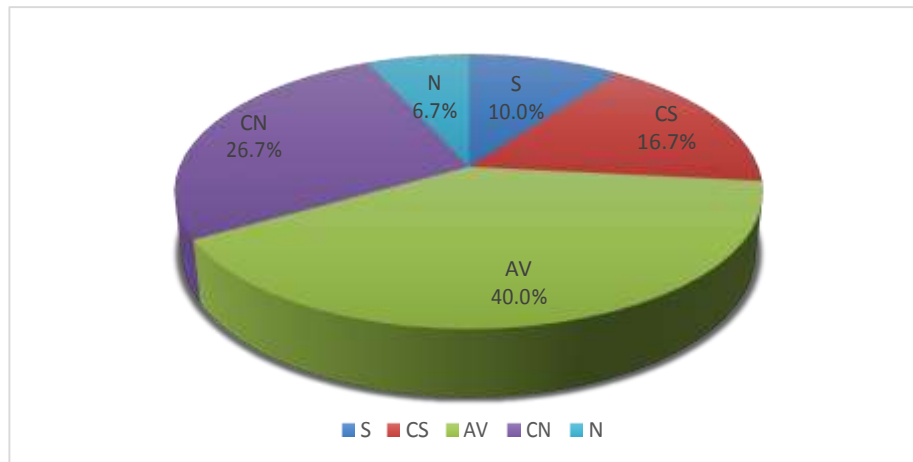


Ilustración 6: Personal con puntos flojos o deficiencias en su labor

Pregunta 05.-

¿Cree usted que al realizar la capacitación al personal de INABIF administrativo este realiza con mayor eficiencia su labor?

Tabla 5 Personal capacitado con mejor eficiencia laboral

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	12	20.0%
CS	17	28.3%
AV	18	30.0%
CN	12	20.0%
<u>N</u>	<u>1</u>	<u>1.7%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 48.3% respondió que siempre y casi siempre al realizar la capacitación al personal de INABIF administrativo este realiza con mayor eficiencia su labor, asimismo un 30% respondió que a veces al realizar la capacitación al personal de INABIF administrativo este realiza con mayor eficiencia su labor, mientras que un 21.7% menciona que casi nunca y nunca al realizar la capacitación al personal de INABIF administrativo este realiza con mayor eficiencia su labor.

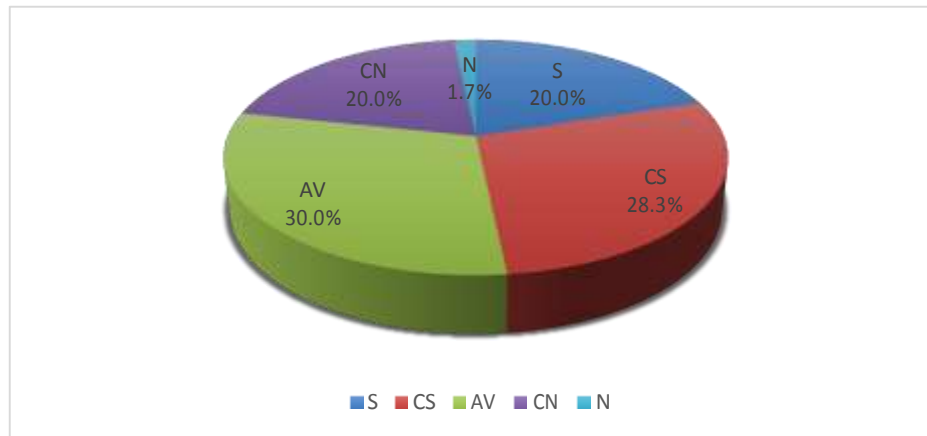


Ilustración 7: Personal capacitado con mejor eficiencia laboral

Pregunta 06.-

¿Cree usted que en INABIF se ha realizado algún plan o estrategia correcto para la realización de las capacitaciones al personal administrativo?

Tabla 6 Plan de estrategia correcto para la realización de las capacitaciones

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	6	10.0%
CS	14	23.3%
AV	21	35.0%
CN	17	28.3%
N	2	3.3%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 33.3% respondió que siempre y casi siempre en INABIF se ha realizado algún plan o estrategia correcto para la realización de las capacitaciones al personal administrativo, asimismo un 35% respondió que a veces en INABIF se ha realizado algún plan o estrategia correcto para la realización de las capacitaciones al personal administrativo, mientras que un 31.7% menciona que casi nunca

y nunca en INABIF se ha realizado algún plan o estrategia correcto para la realización de las capacitaciones al personal administrativo.

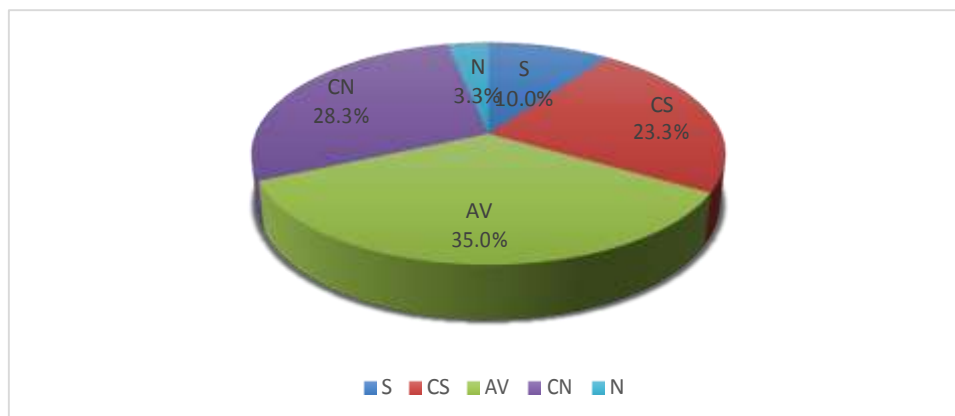


Ilustración 8: Plan de estrategia correcto para la realización de las capacitaciones

Pregunta 07.-

¿Cree usted que los capacitadores brindan la información adecuada al personal capacitado de INABIF?

Tabla 7 Información adecuada al personal

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	8	13.3%
CS	19	31.7%
AV	19	31.7%
CN	12	20.0%
<u>N</u>	<u>2</u>	<u>3.3%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 45% respondió que siempre y casi siempre los capacitadores brindan la información adecuada al personal capacitado de INABIF, asimismo un 31.7% respondió que a veces los capacitadores brindan la información adecuada al personal capacitado de INABIF, mientras que un 23.3% menciona que casi nunca

y nunca los capacitadores brindan la información adecuada al personal capacitado de INABIF.

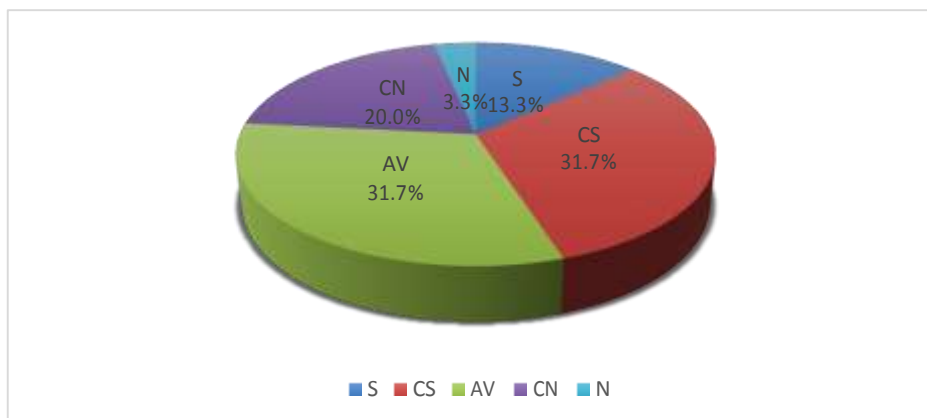


Ilustración 9 Información adecuada al personal

Pregunta 08.-

¿Cree usted que los conocimientos impartidos le han permitido al personal administrativo de INABIF desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño?

Tabla 8 Conocimientos impartidos para el desarrollo de capacidades

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	9	15.0%
CS	21	35.0%
AV	17	28.3%
CN	11	18.3%
N	2	3.3%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 50% respondió que siempre y casi siempre los conocimientos impartidos le han permitido al personal administrativo de INABIF desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño, asimismo un 28.3% respondió que a veces los conocimientos impartidos le han permitido al personal administrativo de INABIF

desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño, mientras que un 21.7% menciona que

casi nunca y nunca los conocimientos impartidos le han permitido al personal administrativo de INABIF desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño.

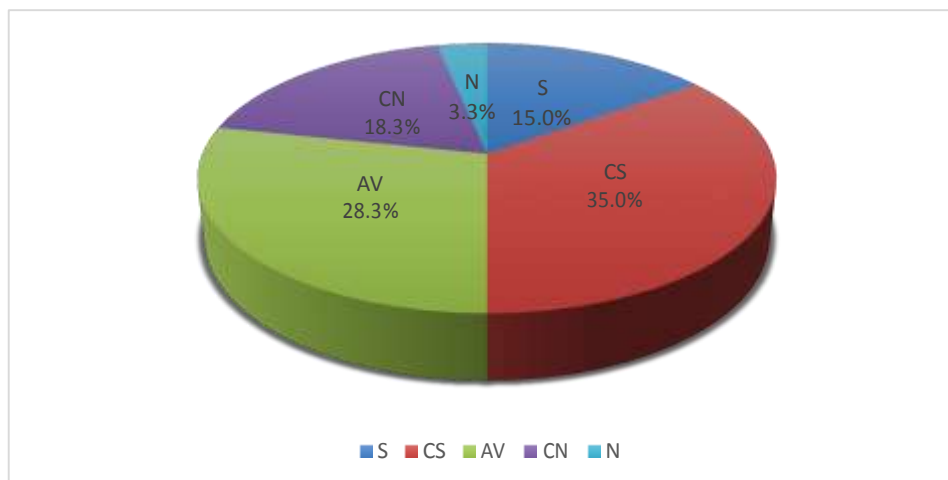


Ilustración 10: Conocimientos impartidos para el desarrollo de capacidades

Pregunta 09.-

¿Cree usted que los conocimientos impartidos al personal administrativo de INABIF le permita estar en igualdad de competencia al de otras entidades?

Tabla 9 Conocimientos impartidos permite igualdad de competencia

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	7	11.7%
CS	21	35.0%
AV	18	30.0%
CN	10	16.7%
<u>N</u>	<u>4</u>	<u>6.7%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 46.6% respondió que siempre y casi siempre los conocimientos impartidos al personal administrativo de INABIF le permita estar en igualdad de competencia al de otras entidades, asimismo un 30% respondió que a veces

los conocimientos impartidos al personal administrativo de INABIF le permita estar en

igualdad de competencia al de otras entidades, mientras que un 23.4% menciona que casi nunca y nunca los conocimientos impartidos al personal administrativo de INABIF le permita estar en igualdad de competencia al de otras entidades.

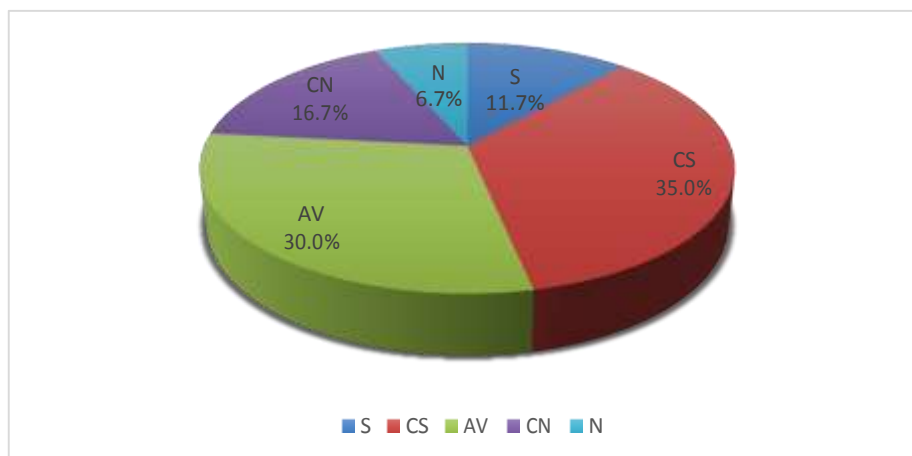


Ilustración 11: Conocimientos impartidos permite igualdad de competencia

Pregunta 10.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF al finalizar una capacitación demuestre una respuesta positiva para la realización de su labor?

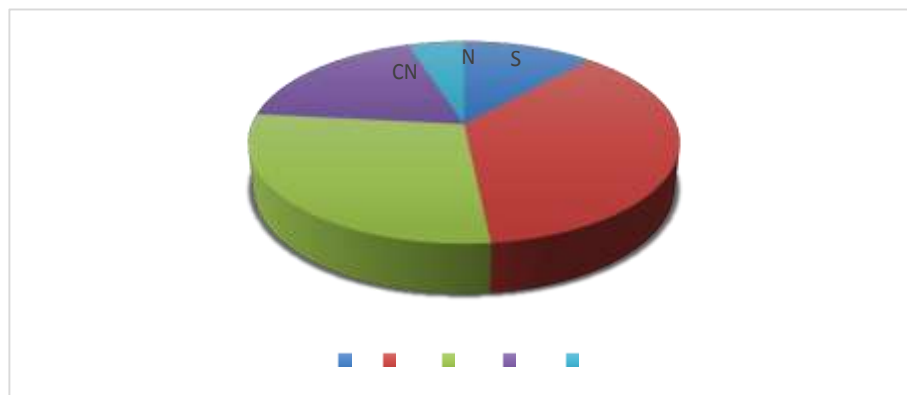
Tabla 10 Respuesta positiva del personal tras una capacitación

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	7	11.7%
CS	22	36.7%
AV	17	28.3%
CN	11	18.3%
N	3	5.0%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 48.4% respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF al finalizar una capacitación demuestre una

respuesta positiva para la realización de su labor, asimismo un 28.3% respondió que a veces

el personal administrativo de INABIF al finalizar una capacitación demuestre una respuesta positiva para la realización de su labor, mientras que un 23.3% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF al finalizar una capacitación demuestre una respuesta positiva para la realización de su labor.



18.3%	CS
5.0%	36.7%
11.7%	
AV	
28.3	
%	

S CS AV CN N

Ilustración 12: Respuesta positiva del personal tras una capacitación

Pregunta 11.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF realice un buen seguimiento a la Planificación del presupuesto después de una capacitación?

Tabla 11 Seguimiento a la planificación del presupuesto

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	8	13.3%
CS	17	28.3%
AV	17	28.3%
CN	15	25.0%
<u>N</u>	<u>3</u>	<u>5.0%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 41.6% respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF realiza un buen seguimiento a la Planificación del presupuesto, asimismo un 28.3% respondió que a veces el personal administrativo de

INABIF realiza un buen seguimiento a la Planificación del presupuesto, mientras que un 30.1% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF realiza un buen seguimiento a la Planificación del presupuesto.

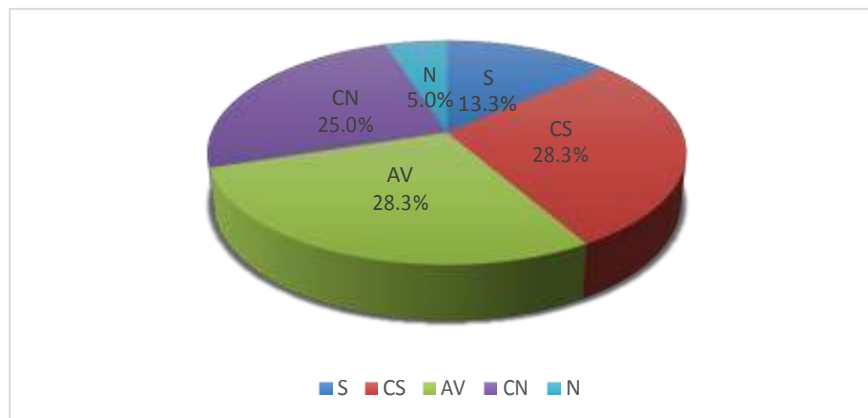


Ilustración 13: Seguimiento a la planificación del presupuesto

Pregunta 12.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF tenga una buena programación en los gastos según su necesidad?

Tabla 12 Programación de gastos según la necesidad

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	6	10.0%
CS	19	31.7%
AV	18	30.0%
CN	13	21.7%
N	4	6.7%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 41.7 % respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF tiene una buena programación en los gastos

según su necesidad, asimismo un 30% respondió que a veces el personal administrativo de

INABIF tiene una buena programación en los gastos según su necesidad, mientras que un 28.3% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF tiene una buena programación en los gastos según su necesidad.

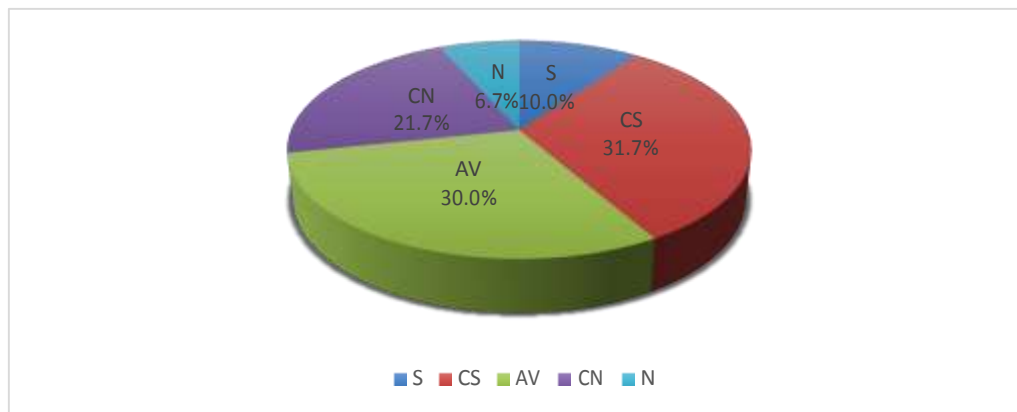


Ilustración 14: Programación de gastos según la necesidad

Pregunta 13.-

¿Cree usted que el personal de administrativo de INABIF al estar capacitado tenga un buen criterio en la denominación del servicio o bien al formular sus requerimientos?

Tabla 13: Denominación del servicio o bien al formular requerimientos

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	7	11.7%
CS	17	28.3%
AV	20	33.3%
CN	13	21.7%
N	3	5.0%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 40% respondió que siempre y casi

siempre el personal de administrativo de INABIF al estar capacitado tiene un buen criterio

en la denominación del servicio o bien al formular sus requerimientos, asimismo un 33.3% respondió que a veces el personal de administrativo de INABIF al estar capacitado tiene un buen criterio en la denominación del servicio o bien al formular sus requerimientos, mientras que un 26.7% menciona que casi nunca y nunca el personal de administrativo de INABIF al estar capacitado tenga un buen criterio en la denominación del servicio o bien.

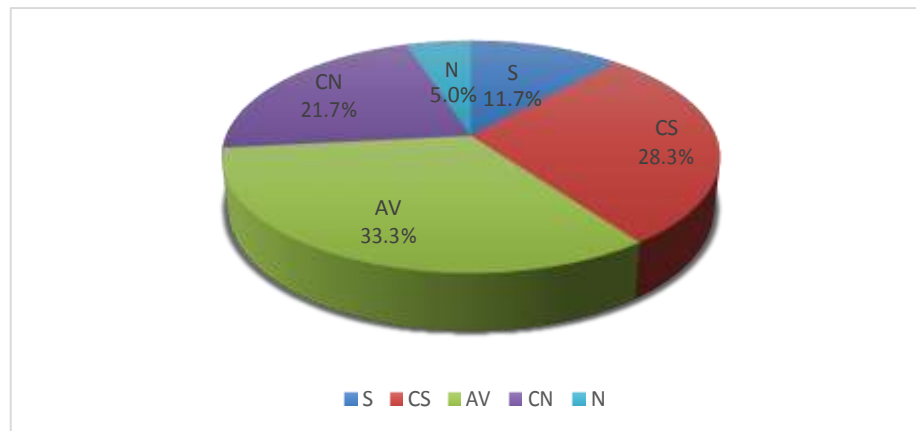


Ilustración 15: Denominación del servicio o bien al formular requerimientos

Pregunta 14.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF tenga claro la finalidad del servicio o bien al formular sus requerimientos?

Tabla 14 Finalidad del servicio o bien al formular requerimientos

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	8	13.3%
CS	16	26.7%
AV	20	33.3%
CN	15	25.0%
N	1	1.7%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 40% respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF tiene claro la finalidad del servicio o bien al formular sus requerimientos, asimismo un 33.3% respondió que a veces el personal administrativo de INABIF tiene claro la finalidad del servicio o bien al formular sus requerimientos, mientras que un 26.7% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF tiene claro la finalidad del servicio o bien al formular sus requerimientos.

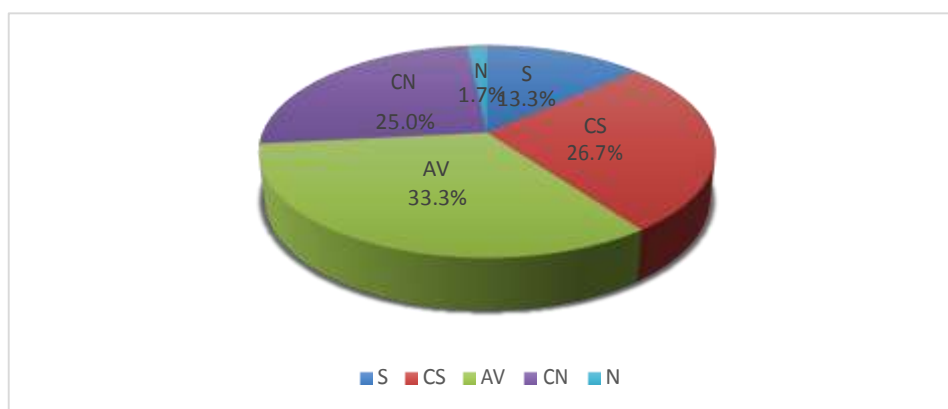


Ilustración 16: Finalidad del servicio o bien al formular requerimientos

Pregunta 15.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos de acuerdo a su necesidad?

Tabla 15 Solicitud de requerimientos de acuerdo a su necesidad

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	7	11.7%
CS	20	33.3%
AV	14	23.3%
CN	17	28.3%
N	2	3.3%

TOTAL	60	100%
--------------	----	------

Observamos que: del total de los encuestados el 45% respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos de acuerdo a su necesidad, asimismo un 23.3% respondió que a veces el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos de acuerdo a su necesidad, mientras que un 31.6% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos de acuerdo a su necesidad.

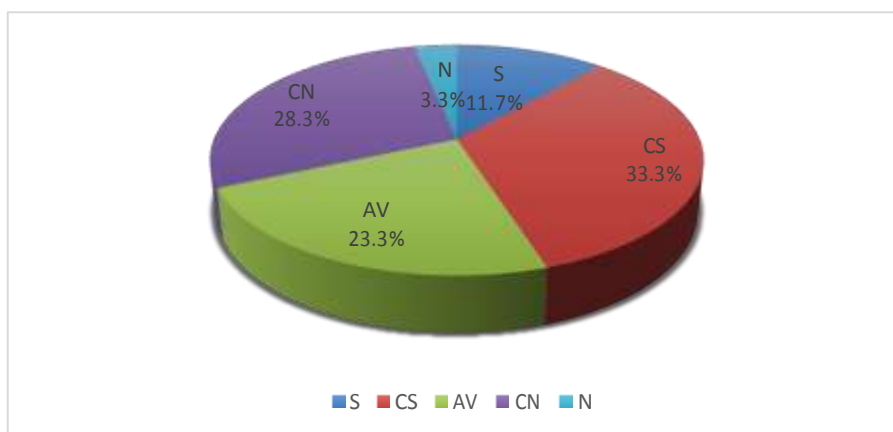


Ilustración 17: Solicitud de requerimientos de acuerdo a su necesidad

Pregunta 16.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos en un plazo razonable para ser atendidos?

Tabla 16 Plazo razonable al solicitar requerimientos

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	7	11.7%
CS	15	25.0%
AV	19	31.7%
CN	17	28.3%
N	2	3.3%

TOTAL	60	100%
--------------	----	------

Observamos que: del total de los encuestados el 36.7% respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF solicita sus requerimientos en un plazo razonable para ser atendidos, asimismo un 31.7% respondió que a veces el personal administrativo de INABIF solicita sus requerimientos en un plazo razonable para ser atendidos, mientras que un 31.6% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF solicita sus requerimientos en un plazo razonable para ser atendidos.

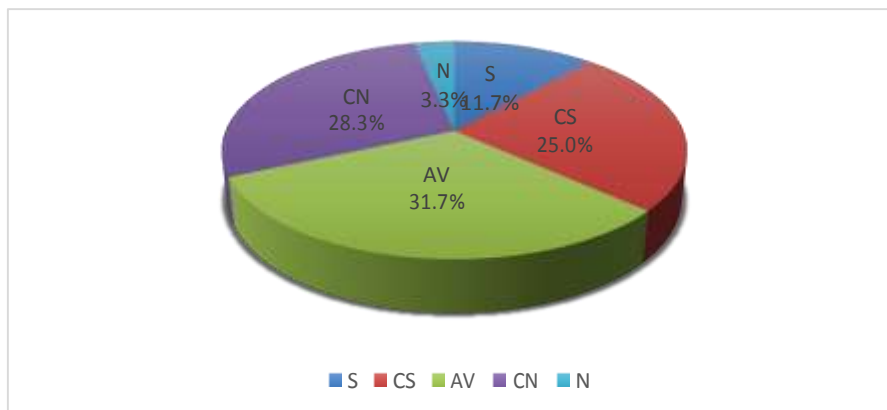


Ilustración 18: Plazo razonable al solicitar requerimientos

Pregunta
17.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF realice un estudio de mercado antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios?

Tabla 17 Estudio de Mercado previo al envío de los requerimientos

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	6	10.0%
CS	15	25.0%
AV	15	25.0%
CN	16	26.7%
<u>N</u>	<u>8</u>	<u>13.3%</u>
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 35% respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF realiza un estudio de mercado antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios, asimismo un 25% respondió que a veces el personal administrativo de INABIF realiza un estudio de mercado antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios, mientras que un 40% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF realiza un estudio de mercado antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios.

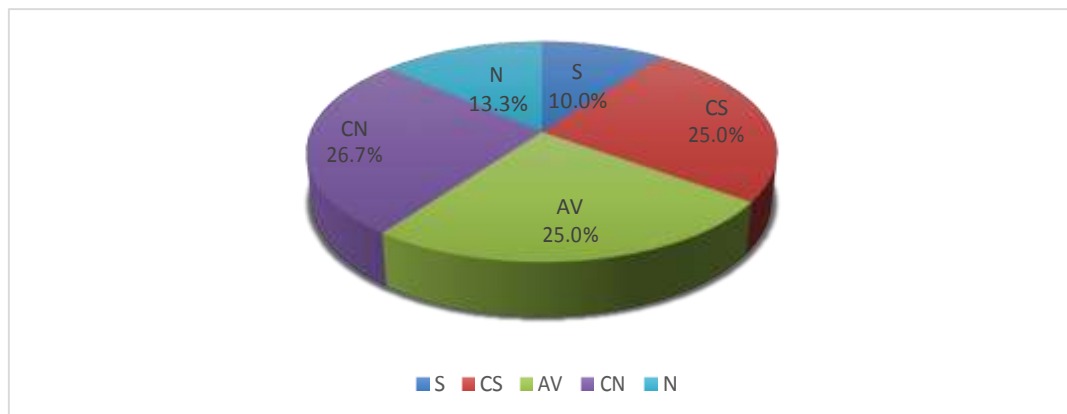


Ilustración 19: Estudio de Mercado previo al envío de los requerimientos

Pregunta 18.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF evalúa a la competencia del mercado antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios?

Tabla 18 Evaluación de competencia en el mercado

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
S	6	10.0%
CS	15	25.0%
AV	17	28.3%
CN	17	28.3%
N	5	8.3%

TOTAL	60	100%
--------------	----	------

Observamos que: del total de los encuestados el 35% respondió que siempre y casi siempre el personal administrativo de INABIF evalúa a la competencia del mercado antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios, asimismo un 28.3% respondió que a veces el personal administrativo de INABIF evalúa a la competencia del mercado antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios, mientras que un 36.6% menciona que casi nunca y nunca el personal administrativo de INABIF evalúa a la competencia del mercado antes del envío de sus requerimientos.

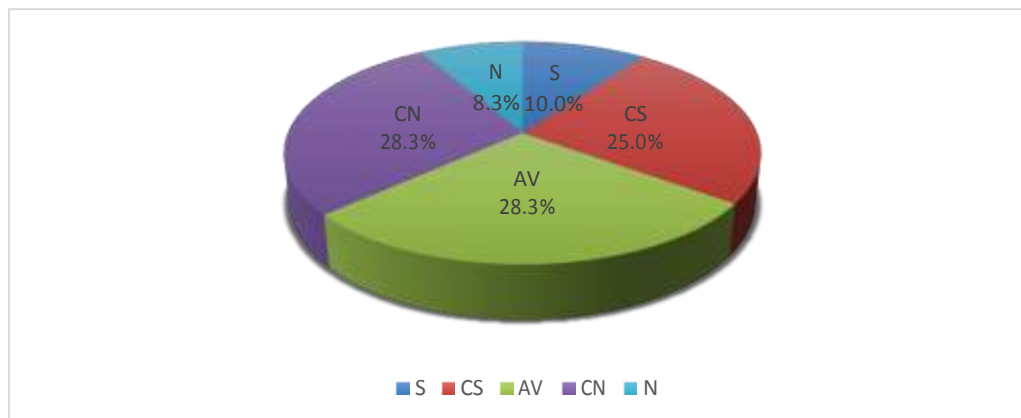


Ilustración 20: Evaluación de competencia en el mercado

Pregunta
19.-

¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF valida con eficiencia la calidad de servicio o bien cuando se envía a validar las cotizaciones?

Tabla 19: Eficiencia en la calidad del servicio o bien

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
S	8	13.3%
CS	12	20.0%
AV	22	36.7%
CN	15	25.0%
N	3	5.0%
TOTAL	60	100%

Observamos que: del total de los encuestados el 33.3% respondió que siempre y casi siempre personal administrativo de INABIF valida con eficiencia la calidad de servicio o bien cuando se envía a validar las cotizaciones, asimismo un 36.7% respondió que a veces personal administrativo de INABIF valida con eficiencia la calidad de servicio o bien cuando se envía a validar las cotizaciones, mientras que un 30% menciona que casi nunca y nunca personal administrativo de INABIF valida con eficiencia la calidad de servicio o bien cuando se envía a validar las cotizaciones.

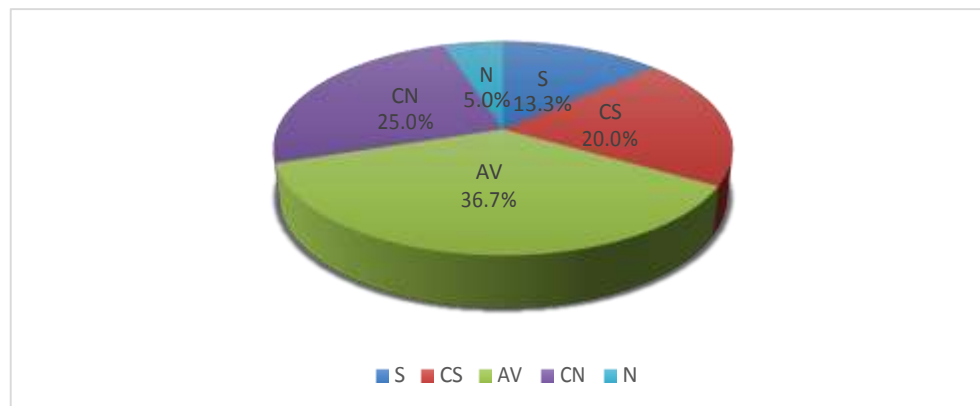


Ilustración 21: Eficiencia en la calidad del servicio o bien

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Contraste de hipótesis del objetivo general

H0: Establecer como la Capacitación no influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios en INABIF.

H1: Establecer como la Capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios en INABIF.

Prueba estadística: Prueba Chi – Cuadrada (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$
Grados de libertad: 12

Punto crítico: $\chi^2_{(12, 0.95)} = 21.02606982$

Función pivotal: 96,197

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	96,197 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	77,052	12	,000
Asociación lineal por lineal	38,844	1	,000
N de casos válidos	60		

Tabla de contingencia CAPACITACION * GESTION_LOGISTICA

Recuent
o

		GESTION_LOGISTICA				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CAPACITACION	CASI NUNCA	1	10	2	0	0
	A VECES	0	2	18	1	0
	CASI SIEMPRE	0	2	5	12	2
	SIEMPRE	0	0	0	0	5
Total		1	14	25	13	7

Valor Experimental: 96,197 (CHI CUADRADO

CALCULADO) 96,197 pertenece a la región crítica.

Decisión: como 96,197 pertenece a la región de hipótesis alternativa, entonces aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF.

Así mismo, sabiendo que la Capacitación tiene como dimensiones al diagnóstico, la estrategia y la ejecución, van a permitir que la Gestión Logística dentro de la institución pueda alcanzar la finalidad y objetivos trazados en el cuadro de necesidades y de esta manera las contrataciones puedan darse de manera más eficiente, en ese sentido, concluimos diciendo que la capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF.

Por último, podemos decir que al inyectar mayor conocimiento al personal administrativo de la institución permitirá obtener menor margen de error en la formulación de TDR y EETT haciendo la contratación eficiente, tal y como indica (Chiavenato, 2011).

5.2.2 Contraste de hipótesis del objetivo específico 1

H0: La capacitación no influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

H1: La capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Prueba estadística: Prueba Chi – Cuadrada (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 12

Punto crítico: $\chi^2_{(12, 0.95)} = 21.02606982$

Función pivotal: 92,807

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	92,807 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	78,927	12	,000
Asociación lineal por lineal	34,354	1	,000
N de casos válidos	60		

Tabla de contingencia CAPACITACION * PLANIFICACION_DEL_PRESUPUESTO

Recu
ento

		PLANIFICACION_DEL_PRESUPUESTO				
		NUN CA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEM PRE
CAPACITACION	CASI NUNCA	1	11	0	1	0
	A VECES	0	3	14	4	0
	CASI SIEMPRE	1	0	5	13	2
	SIEMPRE	0	0	0	0	5
Total		2	14	19	18	7

Valor Experimental: 92,807 (CHI CUADRADO CALCULADO) 92,807

pertenece a la región crítica.

Decisión: como 92,807 pertenece a la región de hipótesis alternativa, entonces aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Así mismo, sabiendo que la Capacitación tiene como dimensiones al diagnóstico, la estrategia y la ejecución, le va a permitir a la Planificación del Presupuesto que dentro de la institución pueda alcanzar la finalidad y objetivos trazados en el cuadro de necesidades y de esta manera las contrataciones puedan darse de manera más eficiente, en ese sentido, concluimos diciendo que la capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Por último, podemos decir que la capacitación ayuda a la Planificación del Presupuesto para la toma de decisiones en el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo. (Burbano, 2005).

5.2.3 Contraste de hipótesis del objetivo específico 2

H0: la Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

H2: la Capacitación no mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Prueba estadística: Prueba Chi – Cuadrada (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 12

Punto crítico: $\chi^2_{(12, 0.95)} = 21.02606982$

Función pivotal: 113,161

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	113,161 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	98,322	12	,000
Asociación lineal por lineal	43,305	1	,000
N de casos válidos	60		

Tabla de contingencia CAPACITACION * FORMULACION_DE_REQUERIMIENTOS

R
e
c
u
e
r
e
n
t
o

		FORMULACION_DE_REQUERIMIENTOS				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CAPACITACION	CASI NUNCA	1	12	0	0	0
	A VECES	0	1	18	2	0
	CASI SIEMPRE	0	2	2	14	3
	SIEMPRE	0	0	0	0	5
Total		1	15	20	16	8

Valor Experimental: 113,161 (CHI CUADRADO CALCULADO)

113,161 pertenece a la región crítica.

Decisión: como 113,161 pertenece a la región de hipótesis alternativa, entonces aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Así mismo, sabiendo que la Capacitación tiene como dimensiones al diagnóstico, la estrategia y la ejecución, le va a permitir al área usuaria realizar la Formulación de requerimientos de acuerdo al cuadro de necesidades el cual se elaboró en la etapa de Planificación del Presupuesto dentro de la institución. Concluimos diciendo que la capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Por último, podemos decir que la capacitación ayuda en la mejora de la Formulación de los requerimientos dentro de la entidad para lograr que las compras públicas sean de acuerdo a la real necesidad del usuario final. (CDN , 2019)

5.2.4 Contraste de hipótesis del objetivo específico 3

H0: La Capacitación influye el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

H2: La Capacitación no influye el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Prueba estadística: Prueba Chi – Cuadrada (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 12

Punto crítico: $\chi^2_{(12, 0.95)} = 21.02606982$

Función pivotal: 91,680

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	91,680 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	69,916	12	,000
Asociación lineal por lineal	28,614	1	,000
N de casos válidos	60		

Tabla de contingencia CAPACITACION * ESTUDIO_DE_MERCADO

Recu
ento

		ESTUDIO_DE_MERCADO				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
CAPACITACION	CASI NUNCA	1	11	1	0	0
	A VECES	1	5	14	1	0
	CASI SIEMPRE	2	2	5	11	1
	SIEMPRE	0	0	0	0	5
Total		4	18	20	12	6

Valor Experimental: 91,680 (CHI CUADRADO CALCULADO)

91,680 pertenece a la región crítica.

Decisión: como 91,680 pertenece a la región de hipótesis alternativa, entonces aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la capacitación influye el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Así mismo, sabiendo que la Capacitación tiene como dimensiones al diagnóstico, la estrategia y la ejecución, va a permitir que el Estudio de mercado de una entidad optimice las compras públicas obteniendo factores importantes como el precio, calidad, plazo de entrega, de esta manera la entidad invierte el presupuesto público asignado correctamente y el proceso se torna más eficiente.

Concluimos diciendo que la capacitación influye en el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF.

Por último, podemos decir que la capacitación ayuda a realizar mejores estudios de mercado ya que permiten examinar el comportamiento del mercado en su totalidad, al tener una mayor competencia se puede llegar a obtener mayores beneficios en un servicio o bien tal y como se explica en la publicación citada. (Superintendencia Industria y Comercio, 2016).

5.3 Discusión de resultados

5.3.1 Dimensión Capacitación / Gestión Logística

De acuerdo con el objetivo general, donde se busca evidenciar y determinar como la Capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios en menores a 8 UIT INABIF. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis general, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 96,197 y una prueba chi cuadrada invertida de 21.02606982, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

En ese sentido, de acuerdo con el análisis de resultados, podemos considerar una investigación realizada por (Flores Umiña , 2017) de la Universidad Autónoma del Perú quién realizó una tesis llamada “PLAN DE CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERPETBOL PERÚ S.A.C. – SAN BORJA 2016” sostuvo que existe una relación positiva moderada, el cual indica que a mayor sea la necesidad del colaborador, mejor sería el desempeño laboral de la empresa.

El autor pudo determinar la relación entre el Plan de Capacitación y el desempeño Laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C. en el distrito de San Borja ,2016 cuyos resultados se demuestran en la correlación de hipótesis general, al observar la correlación de Pearson 0,796 se aprecia un nivel de correlación fuerte , una significatividad de 0,000 con la cual se acepta la hipótesis alterna ,es decir , el Plan de Capacitación si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C.

Como conclusión general, se puede evidenciar que la capacitación influye en el rendimiento de los colaboradores y más aún en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios, debido a que si se cuenta con colaboradores que tengan las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades permitirá que las compras públicas sean más óptimas.

5.3.2 Dimensión Capacitación / Planificación del presupuesto

De acuerdo con el objetivo específico 1, donde se busca evidenciar y determinar como la capacitación influye en la planificación del presupuesto de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis del objetivo específico 1, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 92,807 y una prueba chi cuadrada invertida de 21.02606982, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

En ese sentido, de acuerdo con el análisis de resultados, podemos considerar una investigación realizada por (Molina , 2015) Jorge David Molina, en su tesis denominada “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.”, (Guayaquil – Ecuador), sostuvo que no cuentan con planificación adecuada en la compra de materias primas ni de las rutas de transporte para los bienes que la empresa comercializa, sirviendo al cliente en la entrega de los mismos, afecta en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa y por ende la parte económica generando gastos innecesarios en la entrega de los productos.

5.3.3 Dimensión Capacitación / Formulación del requerimiento

De acuerdo con el objetivo específico 2, donde se busca evidenciar y determinar como la capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis del objetivo específico 2, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 113,161 y una prueba chi cuadrada invertida de 21.02606982, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

En ese sentido, de acuerdo con el análisis de resultados, podemos considerar una investigación realizada por (Álvarez Sandoval , Freire Morales , & Gutiérrez Bascur , 2017) en su tesis denominado “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, en la Universidad de Concepción, (Chile) sostuvo que la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas ya que al parecer sería un fenómeno común entre los países latinoamericanos, sin embargo, un estudio realizado en Perú manifiesta que la capacitación si tiene un impacto positivo, pero este se estaría perdiendo debido a la alta rotación del personal.

Concluyendo la capacitación tendría un impacto directo en el desempeño laboral en países latinoamericano como Perú debido a la alta rotación del personal, esto pasaría con las entidades del estado debido a esta rotación el personal no elabora correctamente las EETT y los TDR ya que no se capacitan a todo personal que toma el puesto de trabajo, tal y como se se puede evidenciar en el presente estudio el chi cuadrado estaría siendo mayor que el punto crítico.

5.3.4 Dimensión Capacitación / Estudio de mercado

De acuerdo con el objetivo específico 3, donde se busca evidenciar y determinar como la capacitación influye el estudio de mercado, de las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis del objetivo específico 3, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 91,680y una prueba chi cuadrada invertida de 21.02606982, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

En ese sentido, de acuerdo con el análisis de resultados, podemos considerar una investigación realizada por (Cardoza Palmera, 2020) en su trabajo denominado “Capacitación en la organización ¿Gasto o inversión?”, Tesis para obtener el grado profesional en la Universidad Cooperativa de Colombia, (Arauca – Colombia), sostuvo que la calidad de la capacitación y el desempeño, pueden aumentar la capacidad del personal generando un excelente aumento de eficiencia y eficacia en las labores realizadas, para lograr el éxito necesitan de colaboradores asombrosos capaces de brindar todo su conocimiento innovador y habilidades, que permitan en épocas de grandes cambios a los colaboradores ser capaces de explotar todo ese potencial que adquirieron durante el proceso de aprendizaje.

Concluyendo la capacitación tendría una influencia muy positiva en el desempeño laboral ya que lo colaboradores serian capaz de realizar un estudio de mercado optimo y eficiente para la adquisición de los viene y contrataciones de los servicios en la entidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Considerando, en relación con el objetivo general de la investigación, es decir, determinar como la Capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios en menores a 8 UIT en INABIF, se llegó a la conclusión general a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicadas, con una prueba de Chi-cuadrado de Pearson de 96,197 una significancia asintótica bilateral de ,000 y una prueba de Chi-cuadrado Invertido (punto crítico) de 21.02606982, que la Capacitación si influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF.

Como conclusión general, se puede determinar que la capacitación influye en el desarrollo de las actividades de los administrativos de INABI y más aún en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT, ya que si se cuenta con colaboradores que tengan las herramientas y conocimientos necesarios las compras públicas sean más óptimas, tal y como podemos visualizar aplicando técnicas estadística el 53.3% de los encuestados respondieron que siempre y casi siempre después de una capacitación el personal mejora sus habilidades para el desarrollo de su trabajo, por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la alterna.

Así mismo, de las hipótesis específicas se llega a concluir que:

✓ **Objetivo específico uno:** En referencia a los resultados obtenidos, a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicadas en la investigación, nos muestra un valor de Chi-cuadrado de Pearson calculado de 92,807, una prueba chi cuadrada invertida de 21.02606982 y una Sig. Asintótica bilateral de ,000, este resultado evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

Como conclusión general se puede evidenciar que la capacitación tiene un rol muy importante dentro de la planificación del presupuesto debido a que nos ayuda a la toma de decisiones para cumplir con los objetivos que tiene la entidad a corto y largo plazo, aplicando técnicas estadísticas pudimos observar que el 42% de las encuestas respondieron que la capacitación si influye en la Planificación del presupuesto dando como aceptada nuestra hipótesis antes mencionada.

✓ **Objetivo específico dos:** En referencia a los resultados obtenidos, a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicadas en la investigación, se evidenció claramente, un valor de Chi-cuadrado de Pearson calculado de 113,161, una prueba chi cuadrada invertida de 21.02606982 y una Sig. Asintótica bilateral de 0,000, este resultado nos muestra, que el valor del chi cuadrado de Pearson calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Como conclusión general la capacitación tendría un fuerte impacto en el

desempeño laboral en países latinoamericano como Perú ya que cuentan con

índice alto en rotación del personal, esto vendría sucediendo dentro de las entidades del estado debido a la rotación del personal no se logra capacitar de manera completa a los colaboradores quienes estarían elaborando incorrectamente las EETT y los TDR , tal y como se puede evidenciar en el presente estudio la capacitación si mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF, aplicando técnicas estadísticas el 40% de los encuestados frente a un 27% indicaron que la Capacitación mejora la formulación de los requerimientos, en las compras y servicios de menores a 8 uit en INABIF aceptando nuestra hipótesis antes mencionada.

- ✓ **Objetivo específico tres:** En referencia a los resultados obtenidos, a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicadas en la investigación, valor de Chi-cuadrado de Pearson calculado de 91,680 la prueba chi cuadrada invertida de 21.02606982 y una Sig. Asintótica bilateral de 0,000, evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado de Pearson calculado es menor que el punto crítico, esta ponderación hace posible afirmar que se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Como conclusión general se puede decir que la capacitación ayuda a realizar mejores estudios de mercado debido a que permiten determinar un valor estimado de lo que se requiere y examinar el comportamiento del mercado en su totalidad, al tener una mayor competencia se puede llegar a obtener mayores beneficios en un servicio o bien, aplicando datos estadísticos se puede visualizar que el 40%

frente a un 35% no realiza estudios de mercado antes del envío de sus

requerimientos, quedando una diferencia de 25% que indica que a veces realiza estudios de mercado antes del envío de sus requerimientos, podemos observar que esto es debido a la falta de capacitación para poder hacerlo aceptando nuestra hipótesis antes mencionada.

RECOMENDACIONES

Habiendo desarrollado un estudio objetivo, y siguiendo los parámetros y estándares que requiere los fundamentos de la investigación científica, se presenta las siguientes recomendaciones:

1. Sabiendo que la capacitación influye en la mejora de la Gestión Logística de compras y servicios menores a 8 UIT en INABIF, se recomienda como primera acción realizar un focus group de manera que le permita identificar los puntos flojos en los conocimientos indicar al área pertinente en este caso sería Potencial Humano la implementación de una estrategia de capacitación apoyándose en empresas que tengan el conocimiento referente a la elaboración de los cuadros de necesidades, elaboración y formulación de requerimientos para el desarrollo de sus habilidades y así lograr la optimización del presupuesto.
2. Asimismo, se recomienda que al contar con la estrategia de capacitación esta esté de la mano con un seguimiento, control y monitoreo de los recursos asignados para las capacitaciones debido a que estos serían muy susceptibles a ser desviados a corrupción.
3. Por otro lado, se recomienda que al ejecutarse el Plan de capacitación para la mejora en la Gestión Logística se realicen evaluaciones constantes que podrían ser trimestrales o semestrales al terminar las capacitaciones de manera que se pueda

determinar si los colaboradores de la entidad obtuvieron el conocimiento necesario para la elaboración de los TDR y/o EETT.

4. Para finalizar se recomienda que se realice un estudio de mercado para la contratación de la empresa que realizara la capacitación de manera que pueda esta cuenta con profesionales idóneos que estén preparados y tengan el conocimiento necesario para obtener el resultado deseado.

Referencias

- Alles, M. (2005). *Ediciones Granica S.A.* Recuperado el 04 de 05 de 2021, de Desarrollo del Talento Humano: https://books.google.com.pe/books?id=smqBDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Álvarez , B. S., Freire Morales , D. M., & Gutiérrez , B. B. (Diciembre de 2018). <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>. Recuperado el 02 de Abril de 2021, de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Álvarez Sandoval , B., Freire Morales , D., & Gutiérrez Bascur , B. (2017). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Arias , F. G. (2012). *EDITORIAL EPISTEME, C.A. Caracas - República Bolivariana de Venezuela*. Recuperado el 05 de 06 de 2021, de El Provento de Investigación (6ta Edicion) : file:///C:/Users/Hp/Downloads/El_proyecto_de_investigacion_6ta_Edicion.pdf Arias
- , F. G. (2012). *EDITORIAL EPISTEME, C.A. Caracas - República Bolivariana de Venezuela*. Recuperado el 05 de 06 de 2021, de El Provento de Investigación (6ta Edicion): file:///C:/Users/Hp/Downloads/El_proyecto_de_investigacion_6ta_Edicion.pdf

- ARROYO MONTAÑEZ , J. N., & BENITO SORIANO , R. (2019). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2683>
- Bendeck Segrera, H. D. (2020). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18491/1/2020_modelos_gestion_logistica.pdf
- Burbano, J. E. (2005). *McGraw-Hill*. Recuperado el 02 de 05 de 2021, de PRESUPUESTOS: <file:///C:/Users/Hp/OneDrive/Escritorio/TESIS/LIBROS/burbano-presupuestos-enfoque-de-gestic3b3n%20planeacion%20de%20presupuesto.pdf>
- Capcha Sanabria, E. J. (2019). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5464>
- Cardoza Palmera, T. M. (2020). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19982/1/2020_capacitacion_organizacion_gasto.pdf
- CDN , G. (2019). *Publicación*. Recuperado el 02 de 05 de 2021, de Elaboración de Requerimientos: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1303811/Presentaci%C3%B3n%20-%20Elaboraci%C3%B3n%20de%20Requerimientos.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Recuperado el 23 de 4 de 2021, de Administración de Recursos Humanos (Novena Edición): https://www.academia.edu/36423268/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_2011_pdf

- Fischman, D. K. (2017). *Liderazgo transformador*. Editorial Planeta Perú S.A. Recuperado el 18 de 05 de 2021
- Flores Umiña , B. S. (2017). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf>
- Franklin , E. B. (2004). *McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Recuperado el 02 de 05 de 2021, de Organizacion de empresas 2da Edicion: https://www.researchgate.net/profile/Enrique-Franklin/publication/31735731_Organizacion_de_empresas_analisis_diseno_y_estructura_EB_Franklin_Fincowsky/links/570ee16808ace328dd654d96/Organizacion-de-empresas-analisis-diseno-y-estructura-EB-Franklin-Fincows
- Hernandez Sampieri , R. (2014). *McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Recuperado el 05 de 06 de 2021, de Metodología de la investigación: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- LAMB, C. W., HAIR, J. F., & McDANIEL, C. (2002). *Editorial Thompson, México*. Recuperado el 02 de 05 de 2021, de Marketing 6ta Edicion: [file:///C:/Users/Hp/Downloads/Marketing_Lamb_Hair_and_McDaniel_6ta_Ed%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/Marketing_Lamb_Hair_and_McDaniel_6ta_Ed%20(1).pdf)
- Lévano Hernández, E. N. (2017). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1388/ENLEVANO.H.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Molina , J. D. (2015). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>
- muñoz, I. I. (Enero de 2020). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2856/ING_576.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- O.C. Ferrell, M., Hirt, G. A., & Ferrell, L. (2004). *McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Recuperado el 02 de 05 de 2021, de Introducción a los negocios: en un mundo cambiante 4TA EDICION: <http://docshare01.docshare.tips/files/23266/232663938.pdf>
- Ramirez Peralta, C. A., Rivas Rosales , L. J., & Silva Efus , G. W. (2018). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/517/RELACI%c3%93N%20ENTRE%20CAPACITACI%c3%93N%20AL%20PERSONAL%20Y%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20EN%20LA%20EMPRESA%20DINET%20S.A%20VILLA%20EL%20SALVADOR%2c%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas Santos, F. J. (2018). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Ruiz Ordóñez, J. J. (2017). Recuperado el 02 de Mayo de 2021, de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_1021_CS.pdf
- Servitje, L. (2008). *Editora Khalida* . Recuperado el 02 de 05 de 2021, de Al Grano :

<https://www.gandhi.com.mx/al-grano-vida-y-vision-de-los-fundadores-de-bimbo>

Superintendencia Industria y Comercio. (2016). *Publicación* . Recuperado el 02 de 05 de 2021, de Guia para la elaboración de estudios de mercado: https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Proteccion_Compentencia/Estudios_Economicos/Guias_Instructivos/Guia_de_Estudios_de_Mercado.pdf

Werther, W. B., & Davis, K. (Noviembre de 2008). *McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.* Recuperado el 02 de 05 de 2021, de Administracion de Recursos Humanos : <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

APÉNDICE

Anexo 1 Cuestionario de preguntas

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

Variable Independiente: Capacitación	
PREGUNTAS	PUNTAJES
1 ¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF se encuentra capacitado para el diagnóstico de las necesidades de corto o largo plazo?	
2 ¿Cree usted que las metodologías de capacitación usadas en la empresa determinan las necesidades básicas para los trabajadores?	
3 ¿Cree Usted que el personal administrativo de INABIF después de una capacitación mejora sus habilidades para el desarrollo de su trabajo?	
4 ¿Cree usted que el área pertinente identifico al personal con puntos flojos o con deficiencias en su labor dentro de su empresa?	
5 ¿Cree usted que al realizar la capacitación al personal administrativo este realiza con mayor eficiencia su labor?	
6 ¿Cree usted que en su centro de labor se ha realizado algún plan o estrategia para correcto para la realización de las capacitaciones al personal administrativo?	
7 ¿Cree usted que los capacitadores brindan la información adecuada al personal capacitado de INABIF?	

8	¿Cree usted que los conocimientos impartidos le han permitido al personal administrativo de INABIF desarrollar las capacidades para mejorar el desempeño?					
9	¿Cree usted que los conocimientos impartidos al personal administrativo de INABIF le permita estar en igualdad de competencia al de otras entidades?					
10	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF al finalizar una capacitación demuestre una respuesta positiva para la realización de su labor?					
Variable Dependiente: Gestión Logística						
11	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF realice un buen seguimiento a la Planificación del presupuesto después de una capacitación?					
12	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF tenga una buena programación en los gastos según su necesidad?					
13	¿Cree usted que el personal de administrativo de INABIF al estar capacitado tenga un buen criterio en la denominación del servicio al formular sus requerimientos?					
14	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF tenga claro la finalidad del servicio al formular sus requerimientos?					
15	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos de acuerdo a su necesidad?					

16	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF solicite sus requerimientos en un plazo razonable para ser atendidos?					
-----------	--	--	--	--	--	--

17	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF realice un estudio de mercado con antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios?					
18	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF evalúa a la competencia antes del envío de sus requerimientos de bienes y servicios?					
19	¿Cree usted que el personal administrativo de INABIF valida con eficiencia la calidad de servicio o bien cuando se envía a validar las cotizaciones?					