



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Gestión logística y productividad en el área de almacén de Makro
Supermayorista S.A. Piura”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado En Administración**

AUTOR:

Bances Matallana, Alexander (ORCID: 0000-0001-5418-3429)

ASESORA:

Dra. Delgado Wong, Sofía Irene (ORCID: 0000-0001-7204-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chiclayo -Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres María y Federico,
que siempre me apoyaron y motivaron incondicionalmente
para seguir estudiando, inculcándome siempre
los valores del respeto y humildad.

Alexander Bances

AGRADECIMIENTO

Estoy muy agradecido con mis profesores, debido a que, sin sus enseñanzas, ayuda y consejos, este trabajo no hubiera sido posible de realizar.

Alexander Bances

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	6
III. Metodología.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. Resultados.....	20
V. Discusión.....	33
VI. Conclusiones.....	36
VII. Recomendaciones.....	38
Referencias.....	40
Anexos.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Análisis de la dimensión Gestión de Abastecimiento	20
Tabla 02: Análisis de la dimensión Gestión de Proveedores	21
Tabla 03: Análisis de la dimensión Gestión de Almacenamiento	22
Tabla 04: Análisis de la variable Gestión Logística.....	23
Tabla 05: Análisis de la dimensión Eficiencia	24
Tabla 06: Análisis de la dimensión Eficacia.....	25
Tabla 07: Análisis de la dimensión Efectividad.....	26
Tabla 08: Análisis de la variable Productividad.....	27
Tabla 09: Tabla de contingencia de la gestión logística y la productividad ...	28
Tabla 10: Prueba de correlacional entre la Gestión Logística y la Productividad.....	29
Tabla 11: Prueba de correlacional entre Gestión de Abastecimiento y la Productividad.....	30
Tabla 12: Prueba de correlacional entre la Gestión de proveedores y la Productividad.....	31
Tabla 13: Prueba de correlacional entre la Gestión de almacenamiento y la Productividad.....	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diagrama de diseño correlacional.....	21
--	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar si existe relación entre la gestión logística y la productividad en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A., Piura. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal correlacional, con una muestra de 120 colaboradores a quienes se aplicó los cuestionarios midiendo su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach y validado por tres expertos; el primero mide la gestión logística y el segundo consintió en medir la productividad en el área de almacén de Makro. Se emplearon estadísticos descriptivos para encontrar los objetivos específicos y estadística inferencial, como por ejemplo el coeficiente de Rho Spearman para poder determinar el objetivo general y la comprobación de la hipótesis. Los resultados mostraron que los trabajadores ubican a la gestión logística en un nivel regular (42.5%) y en lo que respecta a la otra variable, “productividad” lo ubican en un nivel bajo (47.5%); Finalmente se comprobó que existe una relación significativa positiva alta ($\rho=0.738$) rechazando la H_0 y se aceptando la H_a .

Palabras Clave: Gestión logística, productividad, eficiencia, eficacia

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine if there is a relationship between logistics management and productivity in the warehouse area of Makro Supermayorista S.A., Piura. This study had a quantitative approach, non-experimental design, cross-correlational, with a sample of 120 collaborators to whom the questionnaires were applied, measuring their reliability using Cronbach's Alpha and validated by three experts; the first measures logistics management and the second agreed to measure productivity in Makro's warehouse area. Descriptive statistics were used to find the specific objectives and inferential statistics, such as the Rho Spearman coefficient, to determine the general objective and test the hypothesis. The results showed that workers place logistics management at a regular level (42.5%) and with regard to the other variable, "productivity", they place it at a low level (47.5%); Finally, it was found that there is a significant positive high relationship ($\rho = 0.738$), so H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: Logistics management, productivity, efficiency, effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

Históricamente la logística nace en el ámbito militar, es aquí donde los estrategias militares fueron muy eficientes al hacer llegar todos los suministros y pertrechos de guerra hasta el punto exacto donde se requerían, de manera oportuna (Correa, 2016, p. 151). Este óptimo desempeño a nivel de distribución fue requerida también a nivel empresarial cuando éstas empezaron a expandirse; entonces en ese momento los gerentes de las grandes organizaciones buscan mejorar sus eficiencias y piden asesoría en este aspecto especialistas militares, trasladando todo el conocimiento hacia el mundo empresarial (Calzado, 2020, p. 60).

En el mundo empresarial actual, la logística es el principal eje que hace que todos los procesos misionales de las organizaciones puedan activarse para brindar el mejor servicio hacia sus clientes (Cano, Orue, Martínez, Mayett y López, 2015, p. 182). Los procesos principales como: la gestión de compras, almacenamiento, transporte y distribución, hacen posible poder entregar los productos en el tiempo pactado con el cliente. (Zuluaga, Cano y Montoya, 2018, p. 99). El reto de los managers es asegurar que toda la demanda pueda producirse en el tiempo exacto y distribuirse a los puntos de contacto con los clientes de manera efectiva, al menor costo posible y con altos niveles de servicio (García, García y Álvarez, 2015, p. 69).

Para mejorar la productividad de las operaciones que comprende el proceso logístico es importante primero conocer la eficiencia de estas actividades tanto a nivel operativo como financiero (Orjuela, Díaz y González, 2017, p. 82). Para ello, los especialistas logísticos sugieren que estas mejoras sean bien planificadas porque no es lo mismo aplicar estrategias de mejoras en procesos logísticos para medianas y grandes empresas que para las PYMES. Allí radica el éxito de las grandes empresas, ya que su principal apoyo en los procesos de distribución y comercialización son las pequeñas y microempresa que llegan hasta el consumidor final (Bailón, Romero, Alvarado, Romero y Guerrero, 2015, p. 217). Para tener visibilidad oportuna y en tiempo real de los indicadores de productividad, se debe tener en cuenta el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la obtención de

información para rápida toma de decisiones y aplicación de ajustes en las actividades requeridas (Treto, Reyes, Betancourt y Junquera, 2019., p. 3).

A nivel internacional y según el último reporte “Global Powers of Retailing 2020” elaborado por la consultora internacional Deloitte, señala que la economía mundial y el sector minorista en general es incierta debido al impacto del covid-19 que inició en marzo 2020. También indica que, a junio 2019, las grandes compañías mundiales de comercio minorista tuvieron un crecimiento del 4.1%, en comparación a un 5.0% de crecimiento promedio en los últimos 5 años. Asimismo, su análisis concluye que uno de los principales factores que está acelerando el crecimiento del sector minorista es el comercio electrónico (Deloitte, 2020). El gigante logístico a nivel mundial DHL, incide que las empresas deben tener muy en cuenta 3 aspectos importantes en el mediano y largo plazo: reducción de la fuerza de trabajo para actividades específicas dentro de la cadena logística, incremento de la demanda de los productos vía el comercio electrónico ya que esta la tecnología ha cambiado radicalmente las compras de los clientes a nivel mundial. Es probable que la demanda por este medio llegue el doble en el año 2025 y finalmente la tecnología que apoya a los procesos logísticos tendrá mayor participación en las compañías que buscan agilizar sus operaciones e incrementar su capacidad de respuesta (Perú Retail, 2020).

A nivel de productividad los indicadores en diferentes rubros de negocio e industrias, deben estar relacionados a la medición de la satisfacción de los clientes y se recomienda que la empresa cuente con una estructura bien organizada, y con personal altamente comprometido con brindar soluciones inmediatas en las diferentes actividades de la gestión logística (Torres, Martínez, Sánchez y Pérez, 2020, p. 33). No olvidando que el principal actor en el desempeño, eficiencia y productividad de los procesos logísticos son todos es el trabajador; mantenerlo capacitado y motivado redundará en una mejor participación y en brindará mejores alternativas de solución a dichos procesos (González y Vásquez, 2019, p. 263).

A nivel Perú, el Ministerio de la Producción, señala el impacto del coronavirus a sido muy fuerte para el comercio minorista; para el caso específico de las tiendas por departamento y supermercados que tiene una participación del 66.5% de las

ventas a nivel nacional, tuvo una ligera alza del 1.6% a junio 2020, principalmente por la comercialización de alimentos y productos de uso doméstico; esto muy a pesar de que los comercios hayan tenido que reducir sus horarios de atención al público y que los consumidores prefirieron efectuaron sus compras en bodegas cerca de sus hogares (OGEIEE, 2020).

Después de 1993, en el Perú se aplicó una economía social de mercado, con ingreso de capitales extranjeros y libre inversión en los diferentes sectores económicos, generando una alta competitividad empresarial; por lo que en las últimas dos décadas las corporaciones internacionales se han apoderado de un mayor porcentaje del movimiento económico peruano, exigiendo que las empresas netamente de capital nacional tengan un mayor exigencia a nivel de productividad, calidad y competitividad para equilibrar este brecha generada por las organizaciones extranjeras (Valderrama, Yábar, Velarde y Díaz, 2018, p. 87).

La empresa Makro Makro Supermayorista S.A. es un comercio mayorista que pertenece al grupo SHV de Holanda, el cual tiene presencia en Brasil, Argentina, Venezuela, Colombia y Perú. En nuestro país, cuenta con 17 locales repartidos entre Lima, Arequipa, Chiclayo, Trujillo, Huancayo, Ica y Piura.

A nivel local, Makro Supermayorista S.A, por su giro de negocio, ejecutan muchos procesos logísticos debido a que cerca del 80% de los despachos de mercadería son centralizados en su centro de acopio CEVA y que posteriormente funciona como un almacén de tránsito para luego despachar la mercadería a las 17 tiendas a nivel nacional; si bien es cierto Makro inicio operaciones en Perú en el 2009, fue recién a finales del 2017 que se creó el área de Supply Chain quien viene realizando un arduo trabajo para mejorar la gestión logística a nivel cadena. A la fecha, en tienda Piura se ha identificado que dicha área presenta algunas oportunidades de mejora en lo que respecta a aumentar nuestro nivel de servicio ya que los últimos tres años sufrió una disminución, según los datos: 2019=92.98%, 2018=92.45%, 2017= 89.89%, siendo nuestro objetivo lograr un 94% de nivel de servicio.

El inconveniente que ha motivado no lograr la meta del 94% en los niveles de servicio se debe principalmente a retraso en la gestión de compras, demoras en

los envíos, distribución y transporte de la mercadería de algunos de los proveedores y también de nuestro Centro de Distribución hacia la tienda. Esta situación amerita realizar un análisis más profundo de las causas, que permita luego recomendar la aplicación de estrategias y métodos para elevar la productividad del almacén, como por ejemplo mejorar la coordinación con nuestro CD y ajustar las programaciones y tiempos de entrega de nuestros proveedores locales.

El problema se formuló de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura?

Como Problemas específicos tenemos los siguientes:

¿Qué relación existe entre la gestión de abastecimiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura?

¿Qué relación existe entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura?

¿Qué relación existe entre la gestión de almacenamiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura?

Como Justificación teórica: La finalidad de este trabajo es aportar información y conocimiento sobre la forma en que se despliega la gestión logística en las organizaciones. Sobre esta gestión de los procesos logísticos, las empresas deben tener pleno conocimiento y dominio de la gestión de compras, proveedores, almacenamiento y la distribución y transporte. En la medida que este nivel de conocimiento sea mayor, los administradores tendrán mayores ventas para la toma de decisiones para trabajar con mayor efectividad.

Asimismo, la Justificación Metodológica de este trabajo sigue el procedimiento de una investigación científica, con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y pretende determinar la existencia de una relación entre las variables: “gestión logística” y “productividad”. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario que fue aplicado a los trabajadores de la empresa para evaluar dichas variables a través del análisis de las respuestas.

Como Justificación Social, del presente estudio la empresa tendrá la capacidad de aplicar e implementar mejoras en sus procesos logísticos y que los colaboradores se comprometan para ejecutar sus actividades de manera eficiente y que esto repercuta favorablemente sobre la productividad del área.

Como hipótesis general del problema, fue: Existe relación entre la gestión logística y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Mientras que las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la gestión de abastecimiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Existe relación entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Existe relación entre la gestión de almacenamiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

El objetivo general fue: Determinar si existe relación entre la gestión logística y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar si existe relación entre la gestión de abastecimiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Identificar si existe relación entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Establecer si existe relación entre la gestión de almacenamiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, según Freire y León (2018), en su tesis “Modelo de gestión logística en empresas recicladoras para mejorar la productividad”, Universidad de Guayaquil, Ecuador: plantearon como objetivo implementar una nueva metodología de trabajo aplicada a los procesos logísticos para lograr un incremento en la productividad. Aplicaron un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva. Se elaboró una encuesta que fue aplicada a las empresas recicladoras de Guayaquil y se obtuvieron los siguientes resultados: el 80% de las recicladoras manifestaron su conformidad en cuanto a la consecuencia de que, al mejorar su gestión logística se incrementaría su nivel de productividad. Asimismo, el mismo porcentaje indicó que el nivel de confianza disminuye al no contar con procesos logísticos eficientes. De igual forma y en el mismo índice porcentual, señalaron que los productos químicos son trasladados de forma inadecuada. Propusieron mejorar el control en el proceso de compras, manejo de inventarios, mejoras en las operaciones dentro del almacén y la demora más adecuada para determinar la productividad.

Madriz (2017) en su investigación sobre gestión logística y productividad en empresas del rubro hotelero de Venezuela; propuso la aplicación de estrategias que brinden la posibilidad a este tipo de empresas mejorar su productividad. El estudio fue cuantitativo y descriptivo, con una muestra compuesta por 40 administradores y 96 clientes de dichos negocios. A cada grupo muestral se les aplicó un cuestionario específico para la recopilación de información. Los resultados indicaron que los problemas que presenta este rubro están referidos a deficiencias en sus operaciones logísticas, especialmente en compras, distribución y entrega. El autor recomendó mejoras a nivel de 3 aspectos: capacitación a los colaboradores referidas específicamente a buenas prácticas logísticas, productividad y servicio, mejora de infraestructura física de sus ambientes e instalaciones y actualización de todo su parque informático donde se incluya la implementación de sistemas de información para manejo de indicadores en tiempo real sobre los procesos logísticos y calidad de servicio.

Espinoza y Solís (2017) elaboró una tesis de pregrado "*Estudio descriptivo de la incidencia de la gestión logística en los despachos aduaneros. Como aporte a la productividad de las importaciones*", Ecuador; evaluó las debilidades de las operaciones logísticas en organizaciones del rubro aduanero. El tipo de investigación fue descriptiva y trabajó con 168 agentes aduaneros. El estudio evidenció que más del 50% de agentes realiza gestiones documentarias y el 41% presta servicios adicionales de transporte de productos. Un 65% de encuestados demuestra eficiencia y productividad en sus operaciones. Como parte de las recomendaciones, están las capacitaciones a todo el personal de las empresas aduaneras.

Cadena (2016) en su tesis "*Diseño de un sistema de logística de despachos de la Imprenta Nacional de Colombia, para optimizar productividad y eficiencia operativa*" de Colombia, planteó como objetivo implementar un proceso sistematizado que permita agilizar las operaciones de expedición de una imprenta que mejora su productividad y elevar el nivel de servicio hacia sus clientes. El diseño propuesto tuvo como base el buen nivel de posicionamiento en rubro de empresas gráficas y se redujeron al mínimo los procesos con trabas en sus flujos, debido a carencia de información oportuna. También el área de producto terminado el porcentaje de despachos perfectos respecto a los tiempos de entrega de todos sus pedidos; esto permitió que el área de Distribución cumpla con ello con mayor eficiencia. Asimismo, la data que se generaba en los procesos fue registrada en tiempo real, reduciéndose un 46% en el tiempo de despacho; esto ayudó a todas las áreas y específicamente al área de Producción para poder programar tiempos más cortos de producción, mayor productividad y agilizar el flujo de los productos terminados hacia el área Distribución.

Valle (2014) en tu investigación "*Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A de la ciudad de Ambato para mejorar los niveles de productividad*", tuvo como fin analizar las actividades logísticas, evaluar la productividad y sugerir un modelo que mejore todos sus procesos logísticos y eleve la productividad de la empresa. El estudio fue descriptivo y se aplicó una encuesta a la totalidad de trabajadores. Los resultados indicaron que los productos dentro de su almacén se colocan en un solo lugar y luego se ordenan; esto hace que se pierda

mucho tiempo en volver a colocar los insumos en su ubicación correcta dentro de las estanterías. Otro problema encontrado es que las estanterías están distribuidas de manera desordenada y ocupa demasiado espacio en el almacén. El 100% del personal respondió que estaría de acuerdo en mejorar la distribución dentro del almacén para optimizar los espacios. Por el lado de la documentación en cuanto a procesos, el 100% de los encuestados manifestaron que no existe un proceso debidamente documentado donde se especifique las funciones del personal en cuanto a cómo recepcionar, almacenar y expender los insumos. La propuesta de mejora incluyó actualizar y documentar los procedimientos de las operaciones dentro del almacén, cambio en la distribución o layout del almacén y la redefinición de indicadores tanto para los procesos logísticos como para la productividad.

En el ámbito nacional, Luque (2019) en su tesis "*La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la Ciudad de Puno - Periodo 2017*" de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno; elaboró la investigación para comprobar la influencia de los procesos logísticos en la productividad. La tesis fue cuantitativa, no experimental, transeccional. La muestra la conformaron todos los gerentes operativos de institución financiera y fue aplicado un cuestionario a todos ellos para la recolectar los datos. Con respecto a la planificación logística, los resultados hallados muestran que el 57% de los gerentes respondieron las actividades de compras están bien planificadas y un 14% dijeron lo contrario; un 71% señaló que las compras no se realizan oportunamente; con respecto a los insumos que abastecen los proveedores, el 29% manifestaron que no llegan en las mejores condiciones. A nivel de la implementación de la gestión logística se evidenció que las actividades de recepción y distribución de productos no estaban optimizados, esto fue corroborado por un 43% de los encuestados. Sobre control de la gestión logística un 14% de los encuestados respondieron que la institución no tiene un sistema de control de compras y un 43% manifestó que sí se toman acciones correctivas.

Rojas (2019), en su trabajo de investigación "*Sistema logístico y su relación con la productividad en la constructora Rukanas S.A.C, Puquio 2019*" analizó la manera en que la gestión logística impacta sobre la productividad de una compañía

de construcción. Aplicó un cuestionario a 120 colaboradores de la empresa. El estudio concluyó que, para los procesos de compras, el 59% de encuestados opinaron que los proveedores deben pasar por un control que garantice una calidad estándar de los insumos. En lo referente a la gestión de almacenamiento, el 54% manifestó que los insumos deben estar completamente ordenados y clasificados dentro del almacén. Con respecto a los procesos de distribución, el 51% indicó que es primordial que la empresa cumpla con los calendarios de entrega de sus productos hacia sus clientes, es decir, cuente con una distribución efectiva. El análisis de la variable productividad arrojó como resultado que el personal operativo cumple con los indicadores de productividad, esto fue corroborado por un 34% de los encuestados. Finalmente se evidenció la influencia de la gestión logística sobre la productividad.

Bautista (2018) con su investigación de pregrado "*Gestión logística y productividad en el área de despacho en la central de abarrotes de Cencosud Perú Ate, 2018*", elaboró su estudio con la intención de establecer una correlación entre sus procesos de evaluación de proveedores, compras y transporte y el incremento de sus niveles de productividad. La investigación aplicó 2 cuestionarios como instrumentos para evaluar a ambas variables, diseñados con 18 ítems y valoración con una escala de Likert respectivamente. Las conclusiones finales demuestran que, un 78% de los 50 encuestados respondieron que están de acuerdo con el proceso que aplica la empresa para evaluar a los proveedores que incluyen tanto la búsqueda y selección. La gestión de compras fue aprobada por un 62% de encuestados, quienes señalaron que están de acuerdo con la actual gestión de los procesos de compras, pedidos y aprovisionamiento de materiales. Un 86% manifestó que están de acuerdo con las operaciones de transporte, tanto a nivel de tipo de transporte y de su capacidad. La variable productividad fue evaluada en sus dimensiones de motivación, metas y control tuvo una aceptación del 76% de los encuestados. El hallazgo final fue un indicador de correlación de 0.875, que denotaba la relación entre las variables en estudio.

Sullca (2018) elaboró su tesis de grado titulada "*Gestión logística y Productividad en el sector textil de la empresa Modas Shalom E.I.R.L. San Juan de Lurigancho 2018*" de tipo descriptiva y correlacional. Analizó como las dimensiones

de planeamiento estratégico, táctico y operativo de sus procesos logísticos se relacionan con la productividad de la compañía. El autor elaboró 2 cuestionario de 30 ítems cada uno para evaluar las variables indicadas. Trabajó con una muestra de 30 colaboradores, de los cuales un 46% opinaron que sus procesos logísticos están siendo gestionados de manera regular. A nivel de productividad, un 51% respondió que los niveles de productividad no están siendo los esperados. Según la información hallada, las debilidades de la empresa se encuentran en el bajo compromiso de los trabajadores que no permite un buen nivel de atención a los clientes, desabastecimiento de insumos, mala coordinación entre el personal de almacén y compras; todo ello retrasa el inicio de la producción y su cumplimiento en los tiempos estimados. Al final, el estudio corroboró la hipótesis alterna planteada.

Bellido (2018) con su estudio de grado *“La logística y su relación con la productividad en la empresa Finan-Pro S.A.C. Ventanilla, 2018”* analizó la manera en que las dimensiones: abastecimiento, planificación y procesos lean guardan relación con la productividad del negocio perteneciente al rubro ferretero. Este estudio fue cuantitativo, no experimental. El autor diseño un cuestionario con 19 ítems que sirvió como instrumento para recoger resultados de ambas variables y el cual se aplicó a 50 colaboradores. El autor concluyó que un 26% de encuestados están satisfecho con los procesos de adquisición de mercadería y un 50% en desacuerdo, un 56% están en desacuerdo con las actividades de distribución, un 60% manifestó que el control de inventario no es el adecuado, con respecto a la capacitación un 56% manifestó su desacuerdo. Un 58% de encuestados están en desacuerdo con los recursos que disponen para realizar su trabajo dentro de la empresa. El estudio también concluye que lo procesos de abastecimiento debe estar integrados con otras áreas de la empresa para agilizar los flujos y elevar la productividad.

Sobre las dimensiones de la gestión logística, tenemos: Logística: Ballou (2004) conceptualiza a la logística como un conjunto de procesos de planificación y control que permiten a las empresas fabricar y distribuir sus productos como servicios desde los proveedores hasta llegar a los consumidores de manera efectiva y con un nivel de servicio que satisfaga sus necesidades (p. 4).

Para Gómez (2013) la logística es la manera en que las compañías gestionan sus procesos de compras y lo integran a las operaciones de almacenaje, producción y distribución de forma eficiente, de tal manera de entregar oportunamente sus productos a los clientes (p. 8).

Según Lobato y Villagrá (2010), la logística es la gestión de insumos, productos e información que fluyen de manera interrelacionada para asegurar un óptimo nivel de servicio manteniendo costos adecuados para entregar los productos a los consumidores (p. 143).

Mora (2010) nos dice que la logística es la forma en que la empresa gestiona el abastecimiento de insumos hasta llegar al punto final de contacto con el cliente. En este proceso fluyen recursos, información y dinero.

La logística es un conjunto de actividades que incluyen las compras, el almacenamiento y transporte de insumos y productos terminados, conjuntamente con el flujo de datos, para maximizar la rentabilidad presente y futura (De Lima, Santiago, Taboada y Follmann, 2017).

La logística es un proceso inherente en todas las empresas porque les permite agregar valor a sus procesos desde el inicio de la obtención de la materia prima hasta la entrega de sus productos/servicios a los consumidores finales (De la Hoz, Orozco y Martínez, 2018).

Importancia de la gestión logística: Ballou (2004) detalla que la importancia de la logística permite:

-) Reducción de costos: la logística permite a las empresas colocar sus productos justo en el momento, lugar y tiempo en que sus clientes o requiere; con ello se asegura un alto valor. Asimismo, una logística eficiente permite reducir los costos de los procesos, incrementando el valor para los propietarios y consumidores.
-) Satisfacción de la demanda: la logística puede incrementar los tiempos de respuesta según la demanda de los consumidores, esto con la optimización de los procesos de abastecimiento.

-) Permiten ampliar el abastecimiento y distribución: cuando los procesos logísticos se logran integrar eficientemente, la cadena de suministros y la distribución tanto de materiales como de productos terminados pueden trabajar a nivel local y global.

Para Lobato y Villagrá (2010), los beneficios son:

-) La distribución es más eficiente
-) Se mejoran los controles sobre los procesos de compras, producción y distribución.
-) Se mejora la interacción y comunicación con proveedores y clientes
-) Los procesos de almacenamiento y transporte son más eficientes

Gómez (2013) detalla que la gestión logística brinda a las organizaciones 2 beneficios tangibles:

-) Minimización de los costos de las operaciones logísticas, lo que permite a las empresas lograr bajos costos y un mayor margen de rentabilidad.
-) Minimización de tiempo del flujo total del proceso logístico; es decir, desde las compras a proveedores hasta colocar los productos en el punto exacto acordado con el cliente.

Gestión de abastecimiento: Lobato y Villagrá (2010) indican que es el proceso que asegura la obtención de insumos tangibles o intangibles para que la compañía pueda operar de manera eficiente y logre sus metas de producción y empresariales. Este proceso tiene por objetivo mantener de forma sostenida el abastecimiento de dichos insumos (p. 7).

La gestión de abastecimiento son las actividades que permiten prever, obtener y adquirir todos los insumos que se necesitan para activar todas las operaciones de las empresas (Ballou, 2004, p. 446).

Para asegurar la eficiencia a nivel de abastecimiento de insumos, el requisito es que las áreas trabajen y coordinen de manera integrada y sincronizada; si esto no se cumple, el área encargada del abastecimiento no podrá entregar los insumos sostenidamente (Gómez, 2013, p. 56).

Gestión de proveedores: La gestión de proveedores una parte muy importante de la gestión de aprovisionamiento. De hecho, los proveedores tienen un impacto directo sobre la obtención de los insumos y el abastecimiento (Lobato y Villagr , 2010, p. 119).

Una buena gestión de proveedores implica buscar, seleccionar y evaluar correctamente antes de realizar una compra. En este proceso la negociación juega un papel importante, ya que de ello depende el aseguramiento de insumos de calidad requerida y a costos razonables (Gómez, 2013, p. 30).

Para la gestión de proveedores, estos deben estar alineados a las políticas de la empresa y es necesaria su evaluación acorde a criterios previamente definido y con un sistema de evaluación que permita estandarizar y posteriormente elevar sus niveles de servicio. En un segundo momento, la empresa puede generar alianzas estratégicas con aquellos proveedores que cumplan eficientemente estas evaluaciones (Mora, 2010, p. 46).

Gestión de almacenamiento: Mora (2010) la conceptualiza como un proceso planificado que va desde la decisión de utilizar un espacio para el almacenamiento de insumos, como también de las actividades de protección, conservación y expedición de insumos que las empresas utilizan para ejecutar todos sus procesos internos.

La gestión de almacenamiento permite recepcionar, manipular y expedir todo tipo de productos. Asimismo, es responsable de la gestión de información que ello implica (Gómez, 2013, p. 120).

Según González (2014), algunos de los principales indicadores que deben tener en cuenta para la gestión logística son: para la gestión de almacenes: % de uso (cap. utilizada); índice de rotación, % productos defectuosos. Para la gestión de aprovisionamiento: pedidos perfectos, pedidos entregados a tiempo, rotura de stock. Indicadores de servicio al cliente: entregas perfectas, % de reclamos/quejas, % devoluciones.

Productividad: La productividad es la relación que se obtiene al evaluar el consumo de recursos con el resultado obtenido, producto de la ejecución de todas

las operaciones dentro de la empresa. Dos factores importantes que impactan en la productividad son: el nivel de uso de la tecnología y el expertise de las personas (D'Alessio, 2004, p. 8).

La productividad es el uso de recursos en determinadas proporciones que sirven para activar los procesos productivos y atender la demanda de nuestros consumidores. Los principales son: el factor económico, el factor tecnológico y los materiales. (Fontalvo, De la Hoz y Morelos, 2017, p. 49).

Para mejorar la productividad, debemos incrementar primero nuestra eficiencia. Y para lograr esto toda la organización debe optimizar el uso de recursos (insumos, dinero) y mejorar el sistema de dirección (Heizer y Render, 2105, p. 15). El incremento de la productividad se logra con la participación de todos los trabajadores a través de un desempeño óptimo, con inversión en infraestructura, maquinaria, equipos y transporte (Guzmán, De la Garza, García, Hernández y Rebollar, 2020, p. 71).

La productividad es inherente a todo tipo de empresas, sin ella no hay productos, ni servicios y se conceptualiza como la consecución de las metas empresariales optimizando la cantidad de recursos para obtener productos en menores tiempos (Hinojo, Aznar y Romero, 2020, p. 53).

Sobre las dimensiones de la productividad; Eficiencia: Es la utilización de recursos minimizando los desperdicios. Es asegurar la ejecución de una actividad en buen nivel (Heizer y Render, 2015, p. 16)

Eficacia: Es realizar la labor según el objetivo planteado. (Heizer y Render, 2015, p. 16)

Efectividad: Es el correcto establecimiento de los objetivos empresariales y al nivel de cumplimiento de ellos (Robbins y Coulter, 2010, p. 404)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo básica - Correlacional, porque está dirigida a un conocimiento más completo de las variables, hechos observables y de la relación que establecen dichas variables, (CONCYTEC, 2018).

Tiene un enfoque cuantitativo, ya que se ha elaborado siguiendo una secuencia lógica para recolectar información real y comprobar una hipótesis basado en una evaluación cuantitativa y cálculos estadísticos para llegar a determinadas ciertas conclusiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño fue No experimental, ya que no hubo ningún tipo de alteración intencional de alguna variable (Hernández et al., 2014).

Dentro de las investigaciones no experimentales, el presente estudio es **Transversal** porque el análisis de la realidad problemática se efectuó en un tiempo determinado (Hernández et al., (2014, p. 158). Es Correlacional, porque buscó evidenciar la relación de las variables en estudio.

Este diseño permitió determinar la relación entre las variables: gestión logística y productividad.

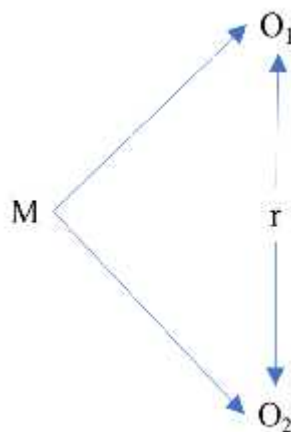


Gráfico 1: Diagrama de diseño correlacional

Dónde:

O1: Observación de Gestión Logística.

O2: Observación de Productividad.

r: Relación entre las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: La gestión Logística.

Definición Conceptual: “Para Gómez (2013) la logística es la manera en que las compañías gestionan sus procesos de compras y lo integran a los procesos de almacenamiento, producción y distribución de forma eficiente, de tal manera de entregar oportunamente sus productos a los clientes (p. 8).

Definición Operacional: La variable independiente Gestión Logística se medirá con las dimensiones: gestión de abastecimiento, gestión de proveedores y gestión de almacenamiento. La medición se efectuará a través de un cuestionario cuyos ítems tendrán una Escala de Likert,

Variable Dependiente: Productividad

Definición Conceptual: (D’Alessio, 2004) señala que la productividad es la relación que se obtiene al evaluar el consumo de recursos con el resultado obtenido, producto de la ejecución de todas las operaciones dentro de la empresa. Dos factores importantes que impactan en la productividad son: el nivel de uso de la tecnología y el expertise de las personas (p. 8)

Definición Operacional: La variable dependiente Productividad Logística se medirá con las dimensiones: eficiencia y eficacia. La medición se efectuará a través de un cuestionario cuyos ítems tendrán una Escala de Likert,

3.3. Población, Muestra y muestreo.

Población

son todos los elementos que presentan ciertas características que serán útiles para el estudio (Hernández et al., 2014, p. 174).

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 175 colaboradores de tienda Makro Supermayorista S.A. Piura.

Criterios de inclusión: Para ser considerados dentro de la población, los trabajadores deben estar con contrato activo y a tiempo completo.

Trabajadores de la tienda Makro Supermayorista S.A. de la sede Piura.

Criterios de exclusión: Los criterios de exclusión fueron: Los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores que laboran en turnos fijos nocturnos.

Muestreo: Como la población estuvo compuesta por 175 trabajadores, la muestra se halló a través de un muestreo probabilístico, Donde los elementos son seleccionados por sus características que servirán para el objetivo del estudio (Hernández et al., 2014).

La muestra probabilística, se halló mediante la fórmula estadística para población finita:

Los resultados arrojan una muestra de 120 colaboradores

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se ejecuta con el objetivo de planificar una lista de actividades detalladas y secuenciales para obtener los datos para un propósito específico (Hernández et al., 2014).

La técnica utilizada fue la Encuesta, con esta técnica seleccionada se elaboró un cuestionario para evaluar las variables: gestión lógica y productividad.

Instrumento: Se utilizó el cuestionario como instrumento para evaluar las 2 variables: gestión logística y productividad en Makro Supermayorista S.A. Piura.

Se adaptaron 31 ítems y se utilizó la escala de Likert (rango de puntuación del 1 al 5)

Validez

La validez del cuestionario fue refrendada por juicio experto, a cargo de docentes especialistas, quienes dieron su visto bueno a las dimensiones, indicadores e ítems del instrumento.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento se basa en el nivel de consistencia de los resultados. Los coeficientes de confiabilidad tienen valores entre 0 y 1; donde 0 significará una confiabilidad nula y 1 indica una confiabilidad total.

3.5. Procedimientos

Se solicitó la autorización al gerente de tienda Makro Supermayorista Piura, para aplicar los cuestionarios a los trabajadores con el objetivo de recopilar los

datos para el presente estudio, quien autorizó la aplicación de las encuestas. Las encuestas se aplicaron de manera online, también se les informó a los trabajadores encuestados que los resultados son confidenciales, anónimos y con fines de estudio, que dicha información será incluida en los anexos.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis se ejecutó por medio de estadística inferencial y aplicando el instrumento a todas las personas incluidas en la muestra, trabajadores de Makro Supermayorista S.A., Piura; los cuales respondieron a cada ítem del cuestionario de forma anónima y voluntariamente.

Luego la información obtenida fue procesada en Excel y luego la estadística inferencial fue trabajada con el software IBM SPSS Statistics (versión 25).

Finalmente se determinaron las correlaciones entre las dimensiones y las variables gestión de logística y productividad, para ello se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

La presente investigación ha cumplido con todas las disposiciones respecto a derechos de autor. Se respetó los datos de confidencialidad para los colaboradores que fueron encuestados. Para el desarrollo de resultados, no hubo ningún tipo de manipulación intencional en los datos, por lo que se asegura la veracidad de los mismos. Asimismo, las referencias bibliográficas se registraron bajo la norma APA vigente.

IV. RESULTADOS

Análisis de la dimensión Gestión de Abastecimiento

Tabla 01

Análisis de la Gestión de Abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	38	31.7	31.7	31.7
	Regular	50	41.7	41.7	73.3
	Eficiente	32	26.7	26.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 01, un 31.7% de los colaboradores encuestados señaló que la gestión de abastecimiento que ejecutan los trabajadores del área de almacén es deficiente porque no se ejecuta según el plan de compras programado; mientras que un 41.7% indicaron que la gestión de abastecimiento es de un nivel regular y un 26.7% respondió que la gestión de abastecimiento es eficiente en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es eficiente.

Análisis de la dimensión Gestión de Proveedores

Tabla 02

Análisis de la dimensión Gestión de Proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	31	25.8	25.8	25.8
Regular	41	34.2	34.2	60.0
Eficiente	48	40.0	40.0	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 02, un 40% de los colaboradores encuestados señaló que la gestión de proveedores que ejecutan los trabajadores del área de almacén es eficiente, mientras que un 34.2% indicaron que la gestión de proveedores es de un nivel regular y un 25.8% respondió que la gestión de proveedores que aplica el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es deficiente debido a que algunos proveedores están demorando en la entrega de los productos y llegan a destiempo.

Análisis de la dimensión Gestión de Almacenamiento

Tabla 03

Análisis de la dimensión Gestión de Almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	38	31.7	31.7	31.7
	Regular	51	42.5	42.5	74.2
	Eficiente	31	25.8	25.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 03, un 31.7% de los colaboradores encuestados señaló que gestión de almacenamiento que ejecutan los trabajadores del área de almacén es deficiente, porque hay roturas de stocks de productos de alta rotación y esto dificulta reponer dichos productos en tienda; mientras que un 42.5% indicaron que la gestión de almacenamiento es de un nivel regular y un 25.8% respondió que la gestión de almacenamiento que aplica el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es eficiente.

Análisis de la variable Gestión Logística

Tabla 04

Análisis de la variable Gestión Logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	38	31.7	31.7	31.7
Regular	51	42.5	42.5	74.2
Eficiente	31	25.8	25.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 04, un 31.7% de los colaboradores encuestados señaló que gestión logística que ejecutan los trabajadores del área de almacén es deficiente debido a temas de ejecución del plan de compras, demoras por parte de los proveedores, lo que causa desabastecimiento de los principales productos de alta rotación; mientras que un 42.5% indicaron que la gestión logística es de un nivel regular y un 25.8% respondió que la gestión logística que aplica el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es eficiente.

Análisis de la dimensión Eficiencia

Tabla 05

Análisis de la dimensión Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Baja	57	47.5	47.5	47.5
Regular	32	26.7	26.7	74.2
Alta	31	25.8	25.8	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 05, un 47.5% de los colaboradores encuestados señaló que la eficiencia del trabajo que ejecutan los colaboradores del área de almacén tiene un nivel bajo, porque algunos productos no están disponibles en su momento para ejecutar sus actividades de ordenamiento y reposición. Un 26.7% indicaron que la eficiencia presenta un nivel regular y un 25.8% respondió que la eficiencia con la que trabajan los colaboradores del área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es alta.

Análisis de la dimensión Eficacia

Tabla 06

Análisis de la dimensión Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	67	55.8	55.8	55.8
	Regular	22	18.3	18.3	74.2
	Alta	31	25.8	25.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 06, un 55.8% de los colaboradores encuestados señaló que la eficacia del trabajo que ejecutan los trabajadores del área de almacén tiene un nivel bajo, porque no se están cumpliendo con los tiempos dentro entrega de los productos a tienda. Un 18.3% indicaron que la eficacia presenta un nivel regular y un 25.8% respondió que la eficacia con la que trabajan los colaboradores del área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es alta.

Análisis de la dimensión Efectividad

Tabla 07

Análisis de la dimensión Efectividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	51	42.5	42.5	42.5
Regular	37	30.8	30.8	73.3
Alto	32	26.7	26.7	100.0
Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 07, un 42.5% de los colaboradores encuestados señaló que la Efectividad del trabajo que ejecutan los trabajadores del área de almacén tiene un nivel bajo, porque no se están cumpliendo con la entrega de productos en los tiempos y las cantidades requeridas por tienda. Un 30.8% indicaron que la Efectividad presenta un nivel regular y un 26.7% respondió que la Efectividad con la que trabajan los colaboradores del área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es alta.

Análisis de la variable Productividad

Tabla 08

Análisis de la variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	57	47.5	47.5	47.5
	Regular	32	26.7	26.7	74.2
	Alta	31	25.8	25.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 08, un 47.5% de los colaboradores encuestados señaló que la Productividad del trabajo que ejecutan los trabajadores del área de almacén tiene un nivel bajo, debido a que hay demoras en las actividades en almacén y porque se está entregando productos a tienda de manera parcial para su reposición. Un 26.7% indicaron que la Productividad presenta un nivel regular y un 25.8% respondió que la Productividad con la que trabajan los colaboradores del área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. es alta.

Objetivo general: Determinar si existe relación entre la gestión logística y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Tabla 09

Tabla de contingencia de la gestión logística y la productividad

		Productividad				
		Baja	Media	Alta	Total	
Gestión logística	Deficiente	Recuento	29	9	0	38
		% del total	24.2%	7.5%	0.0%	31.7%
	Regular	Recuento	28	23	0	51
		% del total	23.3%	19.2%	0.0%	42.5%
	Eficiente	Recuento	0	0	31	31
		% del total	0.0%	0.0%	25.8%	25.8%
Total		Recuento	57	32	31	120
		% del total	47.5%	26.7%	25.8%	100.0%

Interpretación:

Podemos verificar que la gestión logística del área de almacén de la empresa tiene un nivel deficiente del 31.7% y con respecto a la productividad presenta un 47.5% con bajo nivel. Los valores con mayor porcentaje están en nivel regular para la gestión logística donde se obtuvo un 42.5% y un 26.7% en productividad. Asimismo, se evidencia que, al bajar el nivel de la gestión logística, también existe un bajo nivel de productividad.

Prueba de hipótesis

Tabla 10

Prueba de correlacional entre la Gestión Logística y la Productividad

			Gestión logística	Productividad
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1.000	,738**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Productividad	Coeficiente de correlación	,738**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Ho: No existe relación significativa entre gestión Logística y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Ha: Existe relación significativa entre gestión Logística y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Regla de decisión:

a) sig. $E > 0.05$: se acepta Ho

b) sig. $E < 0.05$: se rechaza Ho

Interpretación: Los resultados demuestran que sí existe una relación entre la Gestión Logística y el Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. La hipótesis es corroborada por la prueba de Rho Spearman que nos muestra un coeficiente de 0.738 y nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se acepta la hipótesis alterna ya que existe una correlación entre estas dos variables que puede considerarse como una correlación positiva alta.

OE 1: Determinar si existe relación entre la gestión de abastecimiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Tabla 11

Prueba de correlacional entre Gestión de Abastecimiento y la Productividad

		Gestión de Abastecimiento		Productividad
Rho de Spearman	Gestión de Abastecimiento	Coeficiente de correlación	1.000	,645**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Productividad	Coeficiente de correlación	,645**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Ho: No existe relación significativa entre gestión de abastecimiento y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de abastecimiento y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Interpretación: Los resultados demuestran que sí existe una relación entre la Gestión de Abastecimiento y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. La hipótesis es confirmada por la prueba estadística Rho Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de un 0.645 con un nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se confirma la hipótesis ya que existe una correlación entre ambas variables que puede considerarse como una correlación positiva moderada.

OE 2: Determinar si existe relación entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Tabla 12

Prueba de correlacional entre la Gestión de proveedores y la Productividad

			Gestión de Proveedores	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de Proveedores	Coefficiente de correlación	1.000	,517**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Productividad	Coefficiente de correlación	,517**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Ho: No existe relación significativa entre gestión de proveedores y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de proveedores y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Interpretación: Los resultados demuestran que sí existe una relación entre la Gestión de proveedores y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A., 2019. La hipótesis es confirmada por la prueba Rho Spearman con valor = 0.517 con un nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se confirma la hipótesis ya que existe una correlación entre dichas variables que puede considerarse como una correlación positiva moderada.

OE 3: Determinar si existe relación entre la gestión de almacenamiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura.

Tabla 13

Prueba de correlacional entre la Gestión de almacenamiento y la Productividad

			Gestión de Almacenamiento	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1.000	,738**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	120	120
	Productividad	Coeficiente de correlación	,738**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	120	120

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

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Elaboración: Propia

Ho: No existe relación significativa entre gestión de almacenamiento y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Ha: Existe relación significativa entre gestión de almacenamiento y productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A.

Interpretación: Los resultados demuestran que sí existe una relación entre la Gestión de almacenamiento y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A., 2019. La hipótesis es confirmada por la prueba estadística Rho Spearman con resultado de 0.738 con un nivel de significación bilateral de 0.000; con esto se acepta la hipótesis alterna ya que existe una correlación entre estas las variables que puede considerarse como una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Luego de aplicar el cuestionario a los 120 colaboradores de la empresa Makro Supermayorista S.A. Piura; el resultado de la prueba de hipótesis arrojó un valor de “sig. (bilateral)” = 0,000, menor que el nivel de significancia señalado para el presente trabajo de investigación ($p < 0,05$), por lo que acepta la hipótesis alterna del investigador. El instrumento para recoger información sobre la variable independiente “gestión logística” fue adaptado para medir tres dimensiones: gestión de abastecimiento, proveedores y almacenamiento; este instrumento también fue aplicado en la tesis “*Sistema logístico y su relación con la productividad en la constructora Rukanas S.A.C, Puquio 2019*” (Rojas, 2019). Con respecto a las dimensiones evaluadas, Gómez (2013) indica que el proceso de compras se debe ejecutar con eficiencia a nivel de tiempos y costos para mantener los stocks de insumos necesarios para la producción. Asimismo, Lobato & Villagrà (2010) señalan que la efectiva gestión de proveedores tiene impacto positivo en el abastecimiento de insumos y evita las roturas de stocks que pueden ocasionar impacto en la continuidad de la producción.

La productividad está inmersa dentro de todos los procesos de las organizaciones, por lo que su importancia radica en el uso óptimo de los recursos materiales y también de los tiempos en que se ejecutan las actividades. Esto concuerda con lo indicado por (González y Vásquez, 2019, p. 263). Otro actor importante para elevar la productividad en los procesos logísticos es el factor humano (Hinojo, Aznar y Romero, 2020, p. 53).

Asimismo, la productividad de las organizaciones no sólo depende de la eficiencia y eficacia en sus operaciones, sino también de invertir en infraestructura, maquinaria y equipos que permitan asegurar un incremento importante en la productividad (Guzmán, De la Garza, García, Hernández & Rebollar, 2020).

Respecto al objetivo general, para determinar la correlación de las variables gestión logística y productividad, el presente estudio encontró que existe relación significativa con un valor de Rho de Spearman de 0.738 que se denota una correlación positiva alta. Este resultado concuerda con la tesis “Gestión logística y Productividad en el área de despacho en la central de abarrotes de Cencosud Perú Ate, 2018” (Bautista, 2018), que también obtuvo un resultado muy similar, hallando un coeficiente Rho de Spearman con un valor del 0.875, concluyendo existe una relación entre la gestión logística y productividad en Cencosud Perú.

Para el objetivo específico 1: determinar si existe relación entre la gestión de abastecimiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, 2019, la presente investigación determinó que sí existe una relación significativa corroborada por el estadístico Rho Spearman que arrojó un valor de 0.645 con un nivel de significación bilateral de 0.000, que se considera como una correlación positiva moderada. Este resultado concuerda con la tesis “La logística y su relación con la productividad en la empresa Finan-Pro S.A.C. Ventanilla, 2018” (Bellido, 2018), que también obtuvo como resultado un coeficiente Rho de Spearman=0.477, concluyendo que sí existe una relación entre ambas variables evidenciando una correlación positiva débil.

Para el objetivo específico 2: determinar si existe relación entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, la presente investigación halló que sí existe una relación directa corroborada por la prueba estadística Rho Spearman=0.517 con un nivel de significación=0.000, que se considera como una correlación positiva moderada. Este resultado concuerda con la tesis “Gestión logística y Productividad en el área de despacho en la central de abarrotes de Cencosud Perú Ate, 2018” (Bautista, 2018), quien halló como resultado un coeficiente Rho de Spearman=0.760, concluyendo que sí existe una relación entre ambas variables con una correlación positiva alta.

Para el objetivo específico 3: determinar si existe relación entre la gestión de almacenamiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, se determinó que sí existe una relación significativa corroborada por la prueba de Rho Spearman con un valor de 0.738 con un nivel de significación bilateral de 0.000, que se considera como una correlación positiva alta. Este resultado concuerda con la tesis “Sistema logístico y su relación con la productividad en la constructora Rukanas S.A.C, Puquio 2019” (Rojas, 2019), quien halló como resultado un coeficiente Rho de Spearman=.719, concluyendo que sí existe una relación entre ambas variables con una correlación positiva alta.

A nivel de las limitaciones, el presente estudio tuvo acceso limitado a la aplicación del instrumento, ya que el personal de la empresa labora en turnos rotativos y diferentes, pero se hizo el esfuerzo por completar el 100% de encuestas. Otra limitante que tuvo el investigador fue el acceso a la información y la problemática real, ya que la compañía es una de la más reconocidas en el país. De igual forma, se trabajó esta investigación para que sirva como una referencia adicional en temas de gestión logística y productividad en empresas del rubro retail sea de tipo mayorista o minorista.

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general fue: determinar si existe relación entre la gestión logística y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, y de acuerdo a los hallazgos obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor = 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.738 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la gestión logística y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, indicando una correlación positiva alta.
2. Con respecto al OE N° 1, se concluyó que existe relación entre la gestión de abastecimiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, y de acuerdo a las evidencias obtenidas donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.645 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la gestión de abastecimiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, indicando que existe una correlación positiva moderada.
3. Para el objetivo específico N°2, se concluye que existe relación entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.517 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, indicando que existe una correlación positiva moderada.

4. Para el objetivo específico N°3, se concluye que existe relación entre la gestión de almacenamiento y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, y de acuerdo a los resultados obtenidos donde el estadístico para la prueba de hipótesis tiene un valor de 0,000, menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$) y la prueba de Rho de Spearman arrojó un coeficiente de 0.738 para el presente estudio, por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la gestión de proveedores y la productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura, indicando que existe una correlación positiva alta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para mejorar la gestión de abastecimiento relacionado al objetivo específico 1, se recomienda cumplir con la planificación de compras y solicitar las cotizaciones a los proveedores de forma oportuna; para ello se sugiere que se trabaje con el indicador de tiempo de entrega de proveedores, para programar no sólo las compras, sino también el tiempo en que los proveedores enviarán los productos. También es necesario realizar el seguimiento respectivo a dichas compras y envíos; esto implica que el proveedor tenga una plataforma, sistema o aplicativo que permita hacer el seguimiento a nuestros pedidos en tiempo real y poder estimar la fecha y hora de llegada.
2. Para mejorar la gestión de proveedores relacionado al objetivo específico 2, se recomienda mejorar el proceso de selección de proveedores, en el cual deben participar el Jefe de Logística y el Supervisor de Almacén de tal manera que se asegure la correcta selección de proveedores y se garantice el cumplimiento de los tiempos de entrega. Además, se sugiere que la evaluación sea de forma permanente, esto significa que por cada envío deben ser registrados los siguientes datos: fecha y hora de llegada de productos, cantidad exacta (cero faltantes) y calidad adecuada (sin desperfectos o productos no conformes).
3. Para mejorar la gestión de almacenamiento relacionado al objetivo específico 3, se recomienda como prioridad registrar el 100% de los productos que ingresan al almacén para evitar disconformidades entre el stock de productos físicos y el stock que figura en el sistema. Con ello se podrá coordinar y confirmar oportunamente el stock de productos disponibles para tienda y poder ejecutar la reposición de productos de manera efectiva elevando el nivel de productividad del área de Almacén.

4. Finalmente, también se recomienda reordenar los productos en el almacén, una clasificación más adecuada, de tal manera que se haga un uso óptimo del espacio en el mismo. Esto mejorará la gestión de almacenamiento ya que el espacio no utilizado puede servir para abastecerse con mayor volumen de productos y surtir de forma efectiva a tienda en las campañas a lo largo del año: día del trabajo (mayo), fiestas patrias (julio), navidad y año nuevo (diciembre).

REFERENCIAS

- Bailón, T. I., Romero, R., Alvarado, A., Romero, J., & Guerrero, J. J. (2015). Factores logísticos que inciden en el aumento de la competitividad de las PyMES: Una revisión de literatura. *CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, 12(Extra 56), 216-225. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7132236>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministros* (5ta Ed.) México: Pearson.
- Bautista, J. A. (2018). *Gestión logística y Productividad en el área de despacho en la central de abarrotes de Censosud Perú Ate, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24527>
- Bellido, D. J. (2018). *La logística y su relación con la productividad en la empresa Finan-Pro S.A.C. Ventanilla, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25172>
- Cadena, Á. (2016). *Diseño de un sistema de logística de despachos de la Imprenta Nacional de Colombia, para optimizar productividad y eficiencia operativa* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/873>
- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-73. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181562407005/index.html>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. L., Mayett, Y., & López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y administración*, 60(1), 181-203. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5118453>

- Correa, C. M. (2016). Una revisión conceptual de la percepción del servicio al cliente en la logística militar. *Criterio Libre*, 14(24), 150-167. Recuperado de <https://search.proquest.com/scholarly-journals/una-revisión-conceptual-de-la-percepción-del/docview/1892983859/se-2?accountid=36937>
- D'Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la producción* (2da Ed.). México: Pearson
- De la Hoz, E., Orozco, E., & Martínez, D. (2018). Diseño de un modelo de factores clave de capacidad logística para las pequeñas y medianas empresas del sector de confecciones de Cartagena, Colombia. *Interciencia*, 43(3), 215-218. Recuperado de <https://search.proquest.com/scholarly-journals/diseño-de-un-modelo-factores-clave-capacidad/docview/2058581789/se-2?accountid=36937>
- De Lima, O. P., Santiago, S. B., Taboada, C. M. R., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare: Revista Chilena De Ingeniería*, 25(2), 264-276. Recuperado de <https://search.proquest.com/scholarly-journals/una-nueva-definición-de-la-logística-interna-y/docview/1931963711/se-2?accountid=36937>
- Deloitte (2020). Las Potencias Globales del Comercio Minorista 2020. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/consumer-business/articles/potencias-globales-comercio-minorista-2020.html>
- Espinoza, G. V., & Solís, R. K. (2017). *Estudio descriptivo de la incidencia de la gestión logística en los despachos aduaneros. Como aporte a la productividad de las importaciones* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/18281>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2017). Productivity and its factors: Impact on organizational improvement. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v16i1.1897>

- Freire, G. E., & León, M. Y. (2018). *Modelo de gestión logística en empresas recicladoras para mejorar la productividad* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduj/34435>
- García, A., García, M., & Álvarez, H. R. (2015). La gestión logística de la empresa Comercializadora de Productos Universales de Pinar del Río y su incidencia en el desarrollo de los territorios. *Avances*, 17(1), 68-78. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5350951>
- Gómez, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial* (1ra Ed.) España: Mc Graw Hill.
- González, A. D., & Vasquez, F. (2019). El capital intelectual como fuente generadora de valor en los procesos logísticos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8 (Julio-Diciembre)), 262-287. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7440777>
- González, C. A. (2014). Sistema para la gestión logística empresarial. *Sotavento M.B.A.*, 23, 32-41. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5137696>
- Guzmán, E., De la Garza, M. T., García, J. A., Hernández, J., & Rebollar, S. (2020). Análisis de productividad y eficiencia de las MIPYMES en México: GCG. *Revista De Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 14(2), 69-83. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.3232/GCG.2020.V14.N2.03>
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas* (11va Ed.). Madrid: Pearson
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Hinojo, F. J., Aznar, I., & Romero, J. M. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: Un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 30(76), 51-62. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>

- Lobato, F., & Villagr a, F. (2010). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Macmillan Iberia.
- Luque, M. D. (2019). *La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la Ciudad de Puno - Periodo 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12102>
- Madriz, D. A. (2017). Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado Táchira. *Provincia*, 38, 11-36. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/46105>
- Mora, L. A. (2010). *Gestión logística integral*. Bogotá: Eco Ediciones.
- OGEIEE (2020). Desempeño del Sector Comercio Interno, Junio-2020. Recuperado de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-comercio-interno>
- Orjuela, J. A., Díaz, O. J., & Gonzalez, A. Y. (2017). Caracterización de la logística en la cadena de suministro de cosméticos y productos de aseo. *Revista Científica*, 1(28), 81-96. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021230>
- Perú Retail (2020, septiembre 9). DHL: Tres tendencias que impulsan los procesos logísticos [publicación web]. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/dhl-tres-tendencias-que-impulsan-los-procesos-logisticos/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ma ed.). México: Pearson Educación.
- Rojas, M. E. (2019). *Sistema logístico y su relación con la productividad en la constructora Rukanas S.A.C, Puquio 2019* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42951>

- Sullca, N. E. (2018). *Gestión logística y Productividad en el sector textil de la empresa Modas Shalom E.I.R.L. San Juan de Lurigancho 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20695>
- Torres, R. M., Martínez, R., Sánchez, A., & Pérez, R. (2020). Modelo logístico para la gestión de los servicios técnicos en industrias hoteleras. *Ciencias Holguín*, 26(2), 31-46. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181563169003/index.html>
- Treto, Y., Reyes, J., Betancourt, M. R., & Junquera, M. C. (2019). Modelación de sistema de información logística de almacenes. *Técnica administrativa*, 18(77). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6738880>
- Valderrama, L. W., Yábar, B. Y. P., Velarde, J. F., & Díaz, Y. F. (2018). DISEÑO DE UN MODELO DE E-LOGÍSTICA PARA UN OPERADOR LOGÍSTICO PERUANO. *3C Tecnología*, 7(4), 86-103. Recuperado de <https://search.proquest.com/scholarly-journals/diseño-de-un-modelo-e-logística-para-operador/docview/2166773167/se-2?accountid=36937>
- Valle, G. V. (2014). *Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer S.A de la ciudad de Ambato para mejorar los niveles de productividad* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/932>
- Zuluaga, A., Cano, J. A., & Montoya, M. (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: Retos y oportunidades de mejora para la competitividad. *CLIO América*, 12(23 (enero-junio)), 98-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6991986>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión logística	Para Gómez (2013) la logística es la manera en que las compañías gestionan sus procesos de compras y lo integran a los procesos de almacenamiento, producción y distribución de forma eficiente, de tal manera de entregar oportunamente sus productos a los clientes (p. 8).	La variable independiente Gestión Logística se medirá con las dimensiones: gestión de abastecimiento, gestión de proveedores y gestión de almacenamiento. La medición se efectuará a través de un cuestionario cuyos ítems tendrán una Escala de Likert, donde: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre	Gestión de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none">) Gestión Compras) Seguimiento a compras) Control de compras 	Ordinal
			Gestión de Proveedores	<ul style="list-style-type: none">) Búsqueda de proveedores) Selección de proveedores) Evaluación de proveedores 	
			Gestión de Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none">) Control de salidas) Stocks de productos) Organización física del almacén) Área de almacén 	

Productividad	(D'Alessio, 2004) señala que la productividad es la relación que se obtiene al evaluar el consumo de recursos con el resultado obtenido, producto de la ejecución de todas las operaciones dentro de la empresa. Dos factores importantes que impactan en la productividad son: el nivel de uso de la tecnología y el expertise de las personas (p. 8)	La variable dependiente Productividad Logística se medirá con las	Eficiencia) Asignación de recursos	Ordinal
) Minimización de tiempos	
) Mejor control de productos	
		dimensiones: eficiencia y eficacia. La medición se efectuará a través de un cuestionario cuyos ítems tendrán una Escala de Likert, donde: 1= Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre	Eficacia) Cumplimiento de entregas en cantidad	
) Cumplimiento de entregas en tiempo	
) Cumplimiento de objetivos	
			Efectividad) Cumplimiento de entregas en cantidad y tiempo	
) Satisfacción del cliente interno	
) Logro de metas y objetivos	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 2: Instrumento de recolección de datos; Cuestionario para evaluar las variables Gestión Logística y Productividad

Estructura del cuestionario e ítems elaborados

Variable	Dimensiones	Ítems
Gestión logística	Gestión de Abastecimiento	1, 2, 3, 4, 5
	Gestión de Proveedores	6, 7, 8, 9, 10
	Gestión de Almacenamiento	11, 12, 13, 14, 15, 16
Productividad	Eficiencia	17, 18, 19, 20, 21, 22
	Eficacia	23, 24, 25, 26
	Efectividad	27, 28, 29, 30, 31

Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo, los ítems del cuestionario fueron evaluados a través de la escala de Likert.

Tabla 16

Escala de medición para los ítems del cuestionario

Tipo de respuesta	Puntuación
Nunca	1 punto
Casi nunca	2 puntos
A veces	3 puntos
Casi siempre	4 puntos
Siempre	5 puntos

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario

Objetivo: Se presenta el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar información sobre la gestión logística y la productividad en la empresa Makro Supermayorista S.A. Piura, 2019.

Instrucciones: Favor responda con una equis ("X") en la puntuación que Ud., considere a cada pregunta planteada.

Opciones de respuesta:

S = Siempre

CS = Casi Siempre

AV = Algunas Veces

CN = Casi Nunca

N = Nunca

Gestión logística					
Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1) ¿La gestión de compras se ejecuta según el plan de compras programado?					
2) ¿Una eficiente gestión de compras tiene un impacto positivo en la productividad del área de almacén?					
3) ¿Las compras se realizaron oportunamente y según fechas planificadas?					
4) ¿Los productos recepcionados llegaron según los requerimientos realizados?					
5) ¿En el área de Almacén se realizan mediciones y controles al proceso de compras?					
6) ¿Consideras que el proceso de búsqueda de proveedores es el adecuado para la empresa?					
7) ¿La selección de proveedores es aprobada por el área de Logística y Almacén?					
8) ¿Los actuales proveedores cumplen con la entrega oportuna de los productos?					
9) Se tienen indicadores para evaluar a todos los proveedores					

10) ¿La evaluación de proveedores es permanente?					
11) ¿Todas las salidas de productos se registran oportunamente en el sistema?					
12) ¿Hay roturas de stock de productos?					
13) ¿Hay disponibilidad de productos para las reposiciones en tienda?					
14) ¿Se manejan stocks de seguridad para productos de alta rotación?					
15) ¿Todos los productos están bien ordenados y ubicados en el almacén?					
16) ¿Existe espacio suficiente en almacén para todos los productos?					
Productividad					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
17) ¿Los trabajadores cuentan con todos los implementos y equipos para trabajar eficientemente?					
18) ¿Los equipos tecnológicos que cuenta el área de almacén son adecuados para ejecutar las funciones eficientemente?					
19) ¿Los productos están disponibles en Almacén para ejecutar las actividades oportuna y eficientemente?					
20) ¿El personal que trabaja en el área de Almacén cumple el perfil requerido?					
21) ¿El personal de Almacén utiliza sus implementos y equipos de manera eficiente en sus funciones?					
22) ¿Se aplican medidas correctivas para mejorar el desempeño de los trabajadores?					
23) ¿Se cumple con la entrega de productos a tienda en las cantidades requeridas?					
24) ¿Se cumple con la entrega de productos a tienda en el tiempo requerido?					

25) ¿Las metas y objetivos el área de Almacén se definen a inicios de año?					
26) ¿Se logran los objetivos propuestos del área de Almacén?					
27) ¿Se verifican correctamente los productos antes de enviarlos a tienda?					
28) ¿Se cumple con la entrega de productos a tienda en cantidad y tiempo requerido?					
29) ¿Se logran satisfacer todas las necesidades de productos a tienda?					
30) ¿El personal está comprometido con el logro de sus metas?					
31) ¿Los logros obtenidos son los esperados, según lo planificado?					

Variables de la investigación

Tipo de variable	Variable
Variable independiente	Gestión logística
Variable dependiente	Productividad

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 3: Formula para determinar la muestra

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

Z = Nivel de confianza de 95% = 0.96

E = Error de estimación (se considera un 5%) = 0.05

P = Proporción poblacional de la probabilidad de que un evento ocurra (no se tiene estudios previos, por lo que se asumirá un porcentaje de 50% = 0.50).

Q = Probabilidad de que un evento no ocurra $Q = 1 - P = 1 - 0.5 = 0.50$

n = 120.45 120 colaboradores.

ANEXO N° 4: Documento de la validación del instrumento

Tabla 17

Validación de expertos

Nombres y apellidos	Grado	Resultado
Sofia Irene Delgado Wong	Doctor	Aplicable
Freddy William Castillo Palacios	Doctor	Aplicable
Carlos Antonio Angulo Corcuera	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para determinar si existe relación entre la Gestión Logística y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A, Piura.

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la Gestión Logística y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A, Piura.

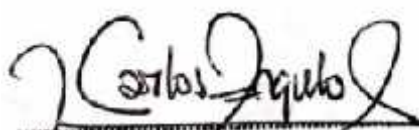
DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa MAKRO SUPERMAYORISTA S.A, Piura

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Carlos Antonio Angulo Corcuera

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

DNI N° 06437510

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para determinar si existe relación entre la Gestión Logística y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A, Piura.

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la Gestión Logística y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A, Piura.


DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa MAKRO SUPERMAYORISTA S.A, Piura

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Sofia Irene Delgado Wong

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración



DNI N° 16680531

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para determinar si existe relación entre la Gestión Logística y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A, Piura.

OBJETIVO: Determinar si existe relación entre la Gestión Logística y la Productividad en el área de Almacén de Makro Supermayorista S.A, Piura.


DIRIGIDO A: Trabajadores de la empresa MAKRO SUPERMAYORISTA S.A, Piura

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
				X

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Freddy William Castillo Palacios

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Administrativas.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

DNI N° 02842237

Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación

Piura, 22 de enero de 2020



Bach. Alexander Bances Matallana

Estudiante del Taller de Actualización de tesis en la carrera de Administración de Empresas

Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo

Asunto: Autorización para ejecución del proyecto de Investigación

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo y a su vez brindarle respuesta a su solicitud presentada el día 17 de enero 2020, que le solicita conceder la autorización para desarrollar la investigación “Gestión Logística y Productividad en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura”, Así como se brinda el permiso respectivo para la aplicación de los siguientes instrumentos de recolección de datos.

1. Cuestionario para medir la gestión logística en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura
2. Cuestionario para medir la productividad en el área de almacén de Makro Supermayorista S.A. Piura

Atentamente.

DNI: 41438921

ANEXO N° 5: Confiabilidad del Instrumento

Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir la gestión logística

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Estadísticas de total de elemento – Gestión logística

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GL1	42.23	269.840	0.880	0.979
GL2	41.21	261.393	0.790	0.981
GL3	41.44	262.887	0.853	0.979
GL4	41.44	262.887	0.853	0.979
GL5	41.44	262.887	0.853	0.979
GL6	42.28	274.386	0.739	0.980
GL7	42.69	274.114	0.678	0.981
GL8	42.38	271.446	0.898	0.978
GL9	42.14	269.450	0.965	0.978
GL10	42.14	269.450	0.965	0.978
GL11	42.14	269.450	0.965	0.978
GL12	41.63	265.058	0.927	0.978
GL13	42.06	269.215	0.988	0.977
GL14	42.46	271.797	0.833	0.979
GL15	42.46	271.797	0.833	0.979
GL16	41.87	266.822	0.951	0.978

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir la productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	15

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Tabla 21

Estadísticas de total de elemento – Productividad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P17	40.92	202.430	0.964	0.975
P18	40.92	202.430	0.964	0.975
P19	41.53	208.503	0.766	0.977
P20	40.49	200.874	0.813	0.977
P21	41.51	205.681	0.799	0.977
P22	41.51	205.681	0.799	0.977
P23	41.51	205.681	0.799	0.977
P24	41.51	205.681	0.799	0.977
P25	41.74	204.210	0.722	0.978
P26	40.81	199.232	0.948	0.975
P27	40.81	199.232	0.948	0.975
P28	40.81	199.232	0.948	0.975
P29	40.73	198.941	0.886	0.976
P30	40.49	200.874	0.813	0.977
P31	40.73	198.941	0.886	0.976

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

ANEXO N° 6: Resultados

Análisis de la dimensión Gestión de Abastecimiento

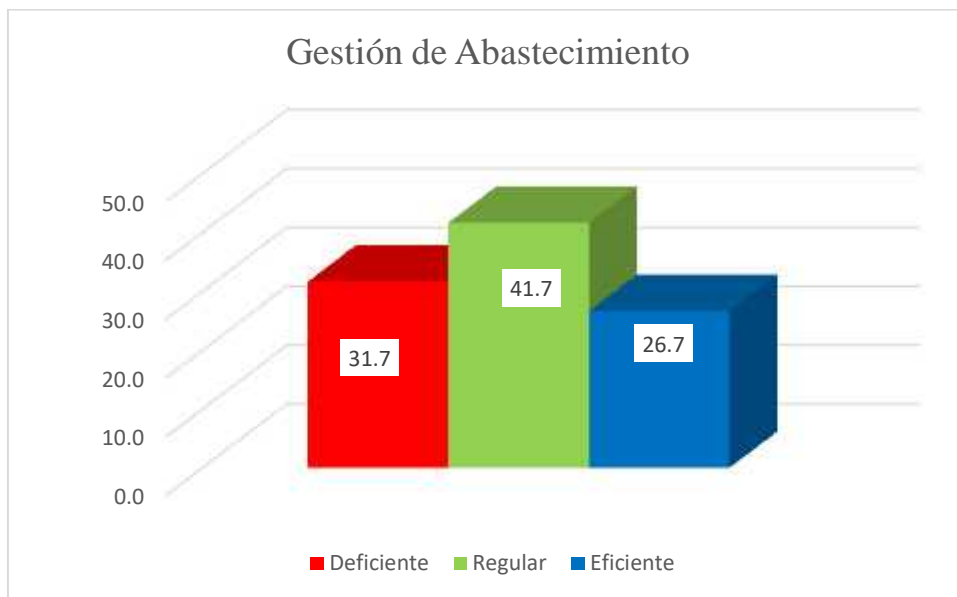


Gráfico 2: Porcentajes de la dimensión Gestión de Abastecimiento
Elaboración: Propia

Análisis de la dimensión Gestión de Proveedores

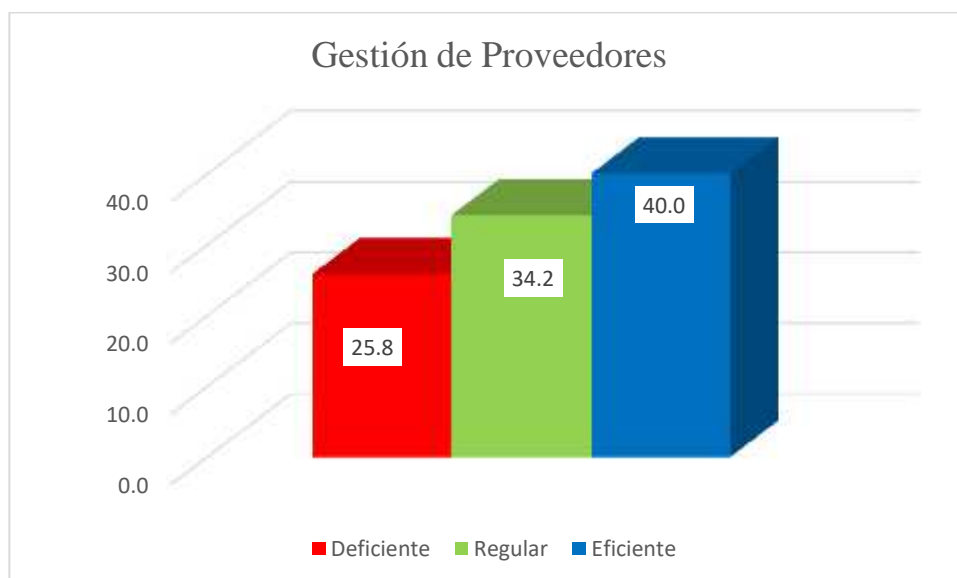


Gráfico 3: Porcentajes de la dimensión Gestión de Proveedores
Elaboración: Propia

Análisis de la dimensión Gestión de Almacenamiento

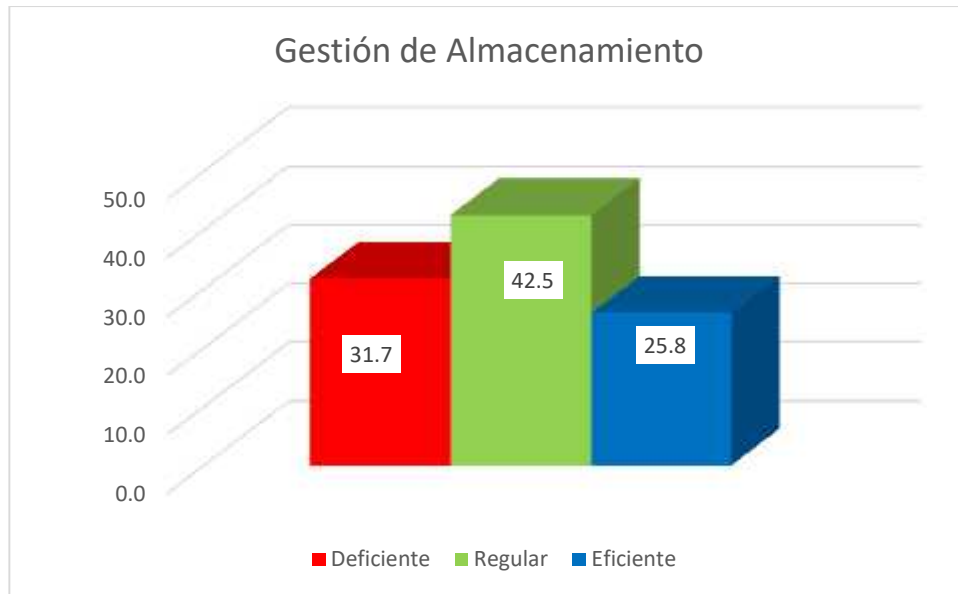


Gráfico 4: Porcentajes de la dimensión Gestión de Almacenamiento
Elaboración: Propia

Análisis de la variable Gestión Logística

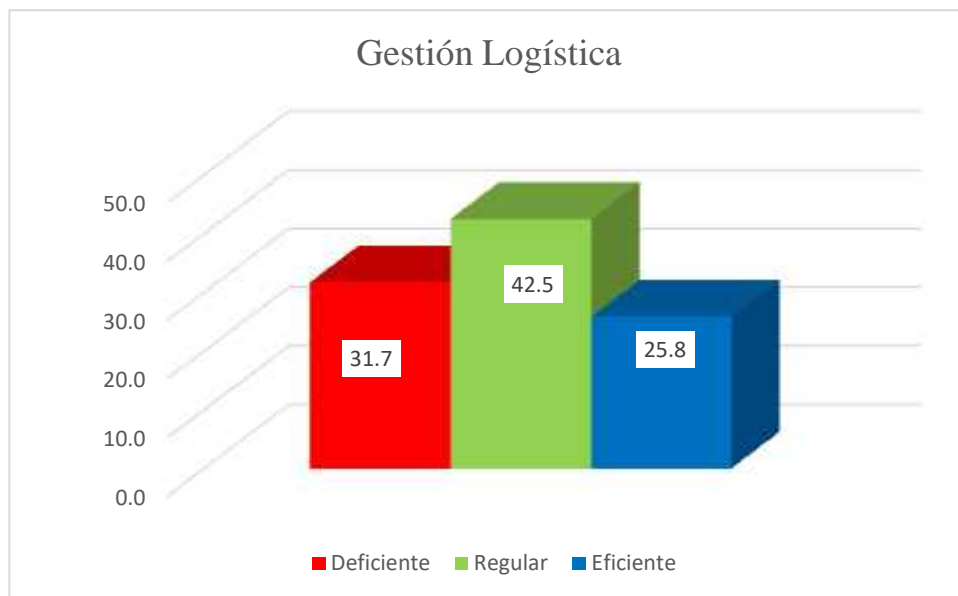


Gráfico 5: Porcentajes de la variable Gestión Logística
Elaboración: Propia

Análisis de la dimensión Eficiencia

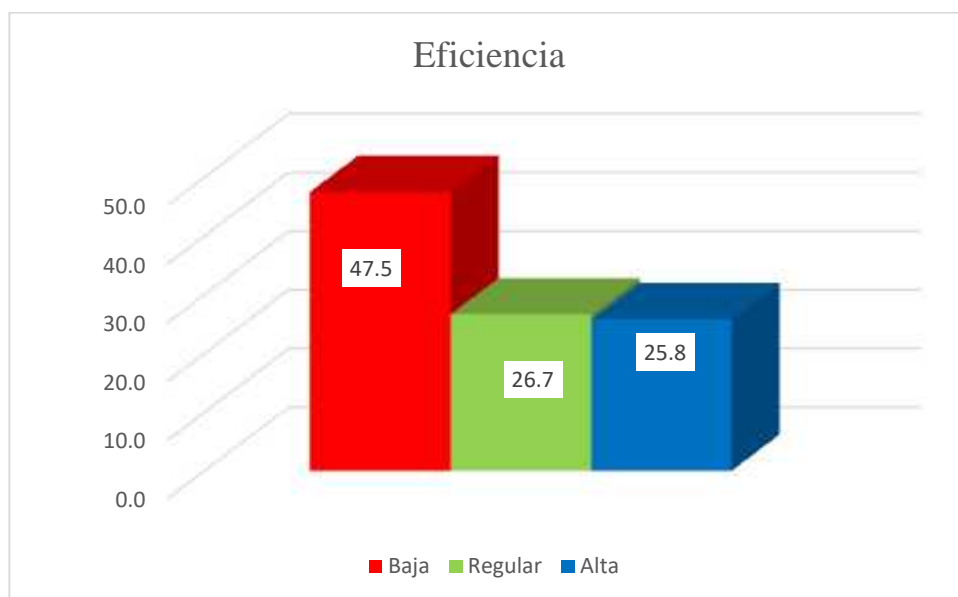


Gráfico 6: Porcentajes de la dimensión Eficiencia
Elaboración: Propia

Análisis de la dimensión Eficacia

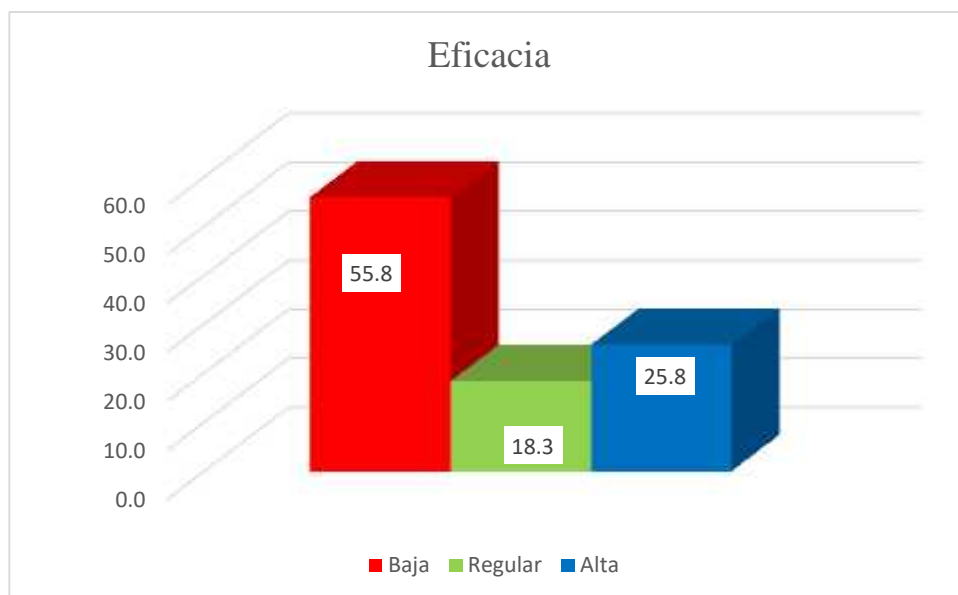


Figura 7: Porcentajes de la dimensión Eficacia
Elaboración: Propia

Análisis de la dimensión Efectividad

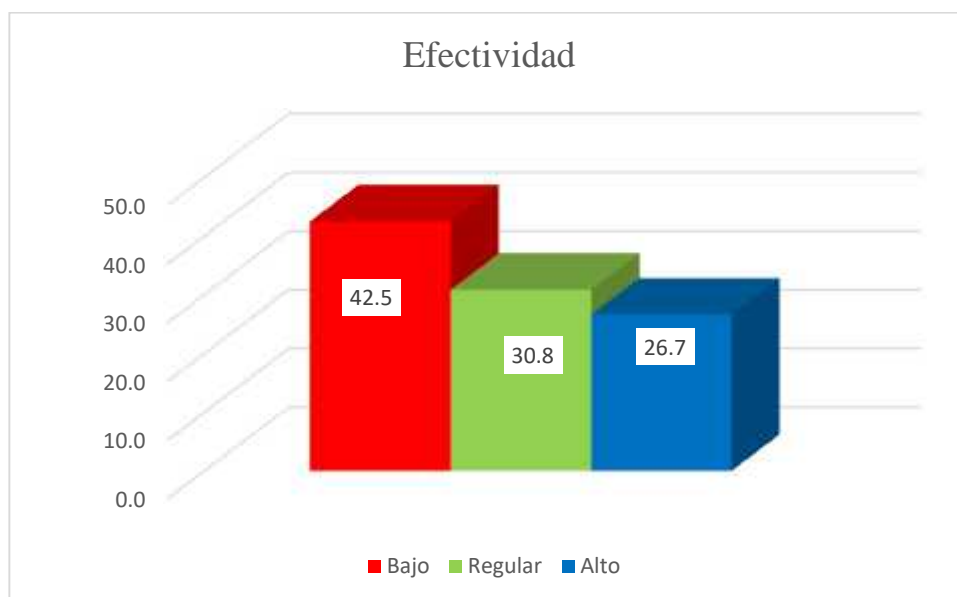


Gráfico 8: Porcentajes de la dimensión Efectividad

Elaboración: Propia

Análisis de la variable Productividad

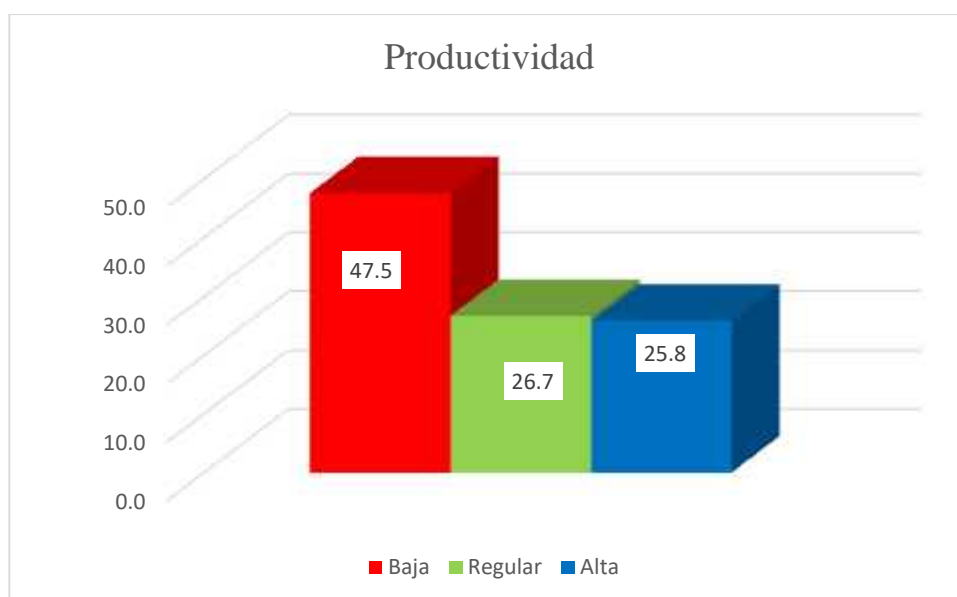


Gráfico 9: Porcentajes de la variable Productividad

Elaboración: Propia