



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

El proceso logístico y su relación con la productividad laboral en las  
Tiendas Mass SJL-2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Morales Mauricio, Karoline Kayra ([orcid.org/0000-0003-1780-3451](https://orcid.org/0000-0003-1780-3451))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio ( ([orcid.org/0000-0003-4246-1991](https://orcid.org/0000-0003-4246-1991)) )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios por guiarme para alcanzar mi objetivo deseado, de igual manera agradezco a mis padres por brindarme su apoyo moral y a mi Docente por los conocimientos transmitidos a lo largo de este tiempo.

## Agradecimiento

Agradezco a mi alma máter por desarrollarme como profesional de bien, asimismo por los incentivos de mejora continua que se vio reflejado en las herramientas de aprendizaje que me ofrecieron.

## 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... ..	5
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	14
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN... ..	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de validación de los expertos.....	17
Tabla 2 Matriz de valores de escala Likert .....	17
Tabla 3 Matriz de escala de valores del Alfa de Cronbach.....	18
Tabla 4 Tabla de frecuencias de la variable proceso logístico.....	20
Tabla 5 Tabla de frecuencias de la variable productividad laboral.....	21
Tabla 6 Tabla de frecuencias de la dimensión gestión de compras... ..	22
Tabla 7 Tabla de frecuencias de la dimensión calidad .....	23
Tabla 8 Tabla de frecuencias de la dimensión almacenamiento.....	24
Tabla 14 Prueba de normalidad para las variables .....	25
Tabla 15 Grado de relación según coeficiente de correlación.....	25
Tabla 16 Tabla cruzada y correlación de las variable proceso logístico y productividad laboral.....	26
Tabla 17 Tabla cruzada y correlación para la dimensión gestión de compras y la variable productividad laboral.....	27
Tabla 18 Tabla cruzada y correlación para la dimensión calidad y la variable productividad laboral.....	28
Tabla 19 Tabla cruzada y correlación para la dimensión almacenamiento y la variable productividad laboral.....	29

## Índice de figuras

Figura 1: Histograma de frecuencias de la variable proceso logístico.....	21
Figura2: Histograma de frecuencia de la variable productividad laboral .....	22
Figura 3: Histograma de frecuencias de la dimensión gestión de compras.....	23
Figura 4: Histograma de frecuencias de la dimensión calidad .....	24
Figura 5: Histograma de frecuencias de la dimensión almacenamiento .....	25

## Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general comprobar la relación entre el proceso logístico y la productividad laboral en tiendas Mass, la metodología fue aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, el propósito de esta investigación fue estudiar a la variable proceso logístico cuyas dimensiones fueron gestión de compras, calidad y almacenamiento, para la segunda variable cuyas dimensiones fueron eficacia, eficiencia y satisfacción laboral.

La población para este trabajo de investigación fueron los trabajadores de Tiendas Mass de S.J.L con una muestra censal de 152 colaboradores se utilizó como instrumento el cuestionario, con una escala de valoración fue de tipo Likert.

Se concluyó mediante el Rho Spearman que existe correlación de 0,315 demostrándose una correlación media alta estableciendo la relación entre proceso logístico y productividad laboral, se obtuvo una Sig. de  $0.000 \leq 0.05$ ; por eso, se confirma la aprobación de la  $H_a$ . A su vez, se comprueba que el porcentaje del cruce de variables donde un 86.8% afirma estar de acuerdo que el proceso logístico se relaciona a un nivel alto con la productividad laboral.

**Palabras clave:** Proceso logístico, productividad laboral, trabajadores.

## **Abstract**

The present research study had the general objective of verifying the relationship between the logistics process and labor productivity in Mass stores, the methodology was applied with a quantitative approach, of a non-experimental-transversal design, the purpose of this research was to study the variable logistics process whose dimensions were purchasing management, quality and storage, for the second variable whose dimensions were effectiveness, efficiency and job satisfaction.

The population for this research work were the workers of Tiendas Mass de S.J.L with a census sample of 152 collaborators. The questionnaire was used as an instrument, with a Likert-type assessment scale.

It was concluded through the Rho Spearman that there is a correlation of 0.315, demonstrating a high average correlation establishing the relationship between the logistics process and labor productivity, a Sig. of  $0.000 \leq 0.05$  was obtained; For this reason, the approval of the  $H_a$  is confirmed. In turn, it is verified that the percentage of the crossing of variables where 86.8% affirm that they agree that the logistics process is related to a high level with labor productivity.

**Keywords:** Logistics process, labor productivity, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

La globalización en el aspecto económico, financiero, comercial, procesos productivos, etc. Nos exige ser más eficientes y eficaces, en tal sentido que el proceso logístico y la productividad laboral es indispensable para lograr ser competitivos, en el cual las empresas y las organizaciones están expuestas, por ende, es importante resaltar el proceso logístico en la productividad del personal, porque el papel que cumple es fundamental, ya que esto contribuye a las entidades a cumplir con sus objetivos y desarrollar un crecimiento sostenido, de esta manera se promoverá el crecimiento económico del país.

En este sentido, el Banco Mundial creó el Índice de Desempeño Logístico (LPI) en 2007 para mostrar el desempeño general de la logística en una escala de uno a cinco. De 266 países estudiados, Perú ocupó el puesto 103 con una puntuación de 2,69 en la última evaluación de 2018.

Según el BM 2007 en los últimos años en el Perú se ha mostrado un aumento del 75% en la inversión de sus empresas en tecnología, transformación de cadena de suministro y aceleración de procesos logísticos para subir la productividad, mejorar la precisión de pedidos y garantizar una buena experiencia al cliente. En 2022, el país logró una mejor posición por encima de Argentina, Uruguay, Ecuador y Bolivia.

Según el INEGI 2022, el índice de productividad laboral mundial cayó 0,2% en términos de horas trabajadas en las economías en el segundo trimestre de 2022. La productividad en el sector servicios siguió creciendo. Los negocios mayoristas y minoristas crecieron un 1,8% y un 1,7%, respectivamente, mientras los servicios privados no financieros crecieron un 4,8%.

Según Cencosud 2021, establece que el proceso logístico en la cadena de supermercados Metro, realizan mejoras continuas de manera que se supervisa la fecha de vencimiento, promoción oportuna de productos de baja rotación, reducción de mermas, evaluación de proveedores, se ha sistematizado los procesos y se ha establecido un programa de capacitación permanente.

La problemática que presenta Tiendas Mass son diversas; los faltantes en el reporte de inventario, el incremento de perdidas por las mermas, quejas de los consumidores por productos dañados, mala reposición de los productos, baja rotación de productos de marcas no reconocida como bell's, valida, cool, entre otros. Además, no existe un cronograma de capacitaciones para los colaboradores, lo cual afecta a la productividad laboral. Lo expuesto se evidencia en los documentos internos de la empresa los cuales no dispongo la autorización de su publicación.

En este sentido habiendo analizado el contexto internacional según los estudios de instituciones oficiales, además los estudios a nivel nacional la problemática logística en las organizaciones es relevante para lograr la competitividad en el mercado nacional y en el mercado internacional, en tal sentido la pregunta del problema general es; ¿Cuál es la relación entre proceso logístico y productividad laboral de Tiendas Mass?, como problemas específicos, tenemos la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre gestión de compras y productividad laboral de Tienda Mass?; ¿Existe una relación entre calidad y productividad laboral de Tiendas Mass? y ¿Existe una relación entre el almacenamiento y la productividad laboral de Tienda Mass?

El presente estudio está justificado teóricamente, ya que considera diferentes teorías e investigaciones referente al argumento. Utilizando datos verificables sobre las variables del proceso logístico y la productividad laboral de los últimos cinco años.

Baena (2017) Detallan que la justificación teórica está relacionada con el enfoque del investigador en profundizar los enfoques teóricos de los problemas a resolver para promover el conocimiento en varios estudios. (p.70)

La justificación metodológica desarrollada es la cuantitativa, aplicada con diseño no experimental.

Bernal (2010) Un estudio se sustenta metodológicamente cuando formula un nuevo método que conceda lograr comprensión legal y leal. (p.71)

La justificación social, se da en las organizaciones averiguan ser más eficientes y eficaces frente a la competencia por lo cual en la investigación proceso logístico y su asociación con la productividad en el trabajo permitirá mejorar los procesos, minimizar los tiempos, disminuir los costos, mejorar el desempeño para incrementar la productividad laboral, las bonificaciones aumentaran los ingresos del colaborador permitiéndole mejorar su calidad de vida.

Baptista (2014) Coinciden en que toda investigación debe tener alguna relevancia social, buscar trascender a la sociedad y reflejar un campo o pronóstico social. (p.71)

Habiendo establecido el problema general en la investigación, se formuló el objetivo general es indicar qué relación tiene proceso logístico y productividad laboral de Tiendas Mass, como objetivos específicos tenemos lo siguiente; establecer la relación que hay entre gestión de compras y productividad laboral de Tiendas Mass; determinar la relación entre la calidad y la productividad laboral de Tiendas Mass y analizar la relación de almacenamiento y productividad laboral de Tiendas Mass.

Luego de establecer el objetivo general planteamos la HG; Existe relación entre proceso logístico y productividad laboral de Tiendas Mass. Además, las HE son; Existe relación entre gestión de compras y productividad laboral en las Tiendas Mass; Existe relación entre calidad y productividad laboral en las Tiendas Mass y Existe relación entre almacenamiento y productividad laboral en las Tiendas Mass.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales fueron los siguientes:

Freire y León (2018) en su investigación se analizó un sistema de gestión logística para mejorar la productividad, el estudio fue de tipo descriptiva y cuantitativa. Las dimensiones evaluadas para la variable gestión logística son el proceso estratégico, proceso operativo y proceso de apoyo. Se demostró que, al mejorar el proceso logístico, optimizaría la productividad, el sesenta, treinta uno por ciento de las organizaciones encuestadas afirma que existe una mejoría.

Ladin y Rodríguez (2020) en su investigación se analizó un sistema logístico que facilite aumentar la productividad de la organización. El estudio fue cuantitativa, descriptiva y deductiva. Se demostró, mejorando la gestión logística se logra aumentar la productividad de 0.62% a 33.37%.

A nivel nacional los antecedentes considerados fueron:

Núñez (2019) El objetivo de la tesis fue estudiar el impacto de los procesos logísticos en la productividad en la empresa Motored S.A. El estudio consideró una confianza 95 %, sig. 5 %, distribuc. t de Student con dos colas normales, G.L. =  $n - 1 = 4$ , intervalo  $-3,26 < t < 3,26$ . Los cálculos determinaron  $t = -7.2$ , que se encuentra en la franja de rechazo. Por tanto, se descarta la  $H_0$  y se confirma la  $H_a$ . A partir de estos resultados, se demostró que la gestión por procesos influye en la productividad para lograr beneficios; proporcionar servicios eficientes para disminuir la cantidad de accidentados en el sector del transporte. Además, los empleados de diversos campos deben cumplir con sus funciones de manera responsable, el cumplimiento de estas responsabilidades se beneficiará del uso de servicios garantizados a los clientes.

Zavaleta (2018) El OG fue establecer la relación de la gestión de almacenes con la productividad laboral de la empresa Viza constructores, población 24 colaboradores a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, el diseño de investigación no experimental. El Rho fue ,883 y la sig.  $0,000 < 0,05$  se demostró que existe relación entre la gestión de almacenes y la productividad laboral.

Machacuay (2019) El objetivo fue establecer la influencia de los procesos logísticos en la productividad de Coral Mix SAC, confianza 95%, sig, 5%, distribuc. es t de Student bilateral; grados de libertad ( $n-1 = 27$ ). El resultado de la t de Student; t está en:  $-2.0518 < t < 2.0518$ . Luego de determinar el valor calculado que es  $t = -18$  lo que representa rechazar la  $H_0$  y se confirma la  $H_a$ . Los resultados demuestran que el proceso logístico influye en la productividad.

Quiñones (2020) En su tesis el objetivo fue estudiar la relación de la gestión de los procesos logísticos con la productividad de los trabajadores PRONIED, su estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y diseño no experimental-transversal, el coeficiente de rho fue 0.342, se comprobó que la gestión de procesos logísticos tiene una correlación positiva baja con la productividad de los trabajadores.

Minchon (2022) El objetivo fue determinar la relación de la gestión logística y la productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial. La metodología fue aplicada, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal correlacional, la muestra fue de 20 trabajadores. Los resultados revelaron que el 60% de los colaboradores indican que la gestión logística tiene un nivel medio y el 75% de los colaboradores califican la productividad en un nivel medio. El rho fue 0,621 demuestra que mejorar la gestión logística incrementara la productividad de los colaboradores del área de logística.

Pérez (2019) Su propósito fue averiguar la relación entre procesos logísticos y atención al cliente de la empresa Huevo de Oro S.A.C. Los métodos que utilicé son métodos hipotéticos, métodos aplicados, métodos cuantitativos, diseños no experimentales con niveles transversales y descriptivos de relevancia. Su muestra es censal porque es representativa de toda la población de 50 empleados utilizando como instrumento un cuestionario con métodos de encuesta y se utiliza la escala de Likert para determinar la validez del instrumento lo cual nos ayuda a saber la confiabilidad. Hallando una correlación significativa entre las variables obteniendo la evaluación de Rho de Spearman fue 0.813, el cual se considera un valor positivo muy alto, lo que significa que la logística favorece en mejorar el servicio ofrecido al cliente.

Para continuar con el trabajo, se consideraron 3 autores para cada variable como referencia para la recolección de información. Los siguientes autores han revisado la variable Proceso logístico: Castellano, Pierre, Escudero y Martínez.

Según Escudero (2014) "El proceso logístico nos permite monitorear el producto utilizando múltiples tecnologías para reducir tiempos y costos de almacenamiento, asegurando que el producto llegue al cliente con una calidad satisfactoria." (p.2)

Dimensión: Gestión de compras

Mora (2016) su finalidad de la gestión de adquisiciones y suministros es comprar y reemplazar, en general, administrar el suministro de materiales y suministros que son principales para el correcto funcionamiento de una organización. Todo sobre calidad, cantidad y precios justos; un equilibrio constante de beneficio mutuo entre la empresa y los proveedores.

Dimensión: Calidad

Según Gosso (2017) dependerá de sus gustos y preferencias, los consumidores tienden a evaluar la calidad de un producto de manera diferente.

Dimensión: Almacenamiento

Según Escudero (2019) comprende el establecimiento de la ubicación del almacén, con el fin de destinar el espacio, permitiendo a los productos colocarse en el lugar correcto y controlar el inventario.

Por su parte, Pierre (2015) es el proceso de planificar, determinar y controlar de manera efectiva el flujo y las ubicaciones de almacenamiento de bienes e información para cumplir con los requisitos del cliente. (p.42)

Asimismo, Castellano (2015) el proceso logístico es la parte de la cadena de suministro encargada de planificar, incorporar y gestionar las materias primas; almacenamiento de productos con el fin de satisfacer al consumidor, por lo que el proceso logístico es uno de los factores más primordiales de competitividad. (p.25)

Así mismo Escudero (2014) el proceso logístico nos permite monitorear el producto aplicando un conjunto de técnicas para minimizar el tiempo de almacenamiento y

reducir los costos, logrando así que el producto llegue al consumidor con calidad satisfactoria. (p.2)

Asimismo, Martínez (2015) Un conjunto de procedimientos nos permite reconocer y registrar los productos desde el momento en que se exporta al cliente, facilitando comercializarlo y monitorearlo para posicionarnos en un mercado específico. (p. 76)

Los siguientes autores han revisado la variable Productividad laboral: Álvarez, Zabaleta, Ramírez, Rodríguez, Muñoz y Coll.

Así mismo Álvarez (2015) "La productividad ayuda a medir el desempeño de manera eficiente y eficaz. Donde la eficiencia se define como el buen uso de los recursos disponibles en los activos y procesos. Por lo tanto, es importante mencionar que la efectividad es importante para cumplir con las metas y resultados de la organización."(p.17)

Dimensión: Eficacia

Según Robinson & Last (2015) se determina el cumplimiento de las metas institucionales establecidas, es decir, el uso de los recursos es correspondiente a las necesidades básicas para alcanzar su objetivo, teniendo en cuenta el tiempo requerido para alcanzar las metas y los resultados finales pueden ser utilizados para medir el proyecto.

Dimensión: Eficiencia

De acuerdo con Kishore y Dwivedi (2017) la eficiencia es la capacidad de lograr metas o políticas establecidas por su organización que mejoran la calidad de su trabajo, crean nuevos programas, resuelven problemas de manera creativa, aumentan el cumplimiento y encuentran formas de reducir costos.

Dimensión: Satisfacción Laboral

En otras palabras, Alles (2013) son un conjunto de sentimientos y emociones, positivas y perjudiciales que los colaboradores básicamente piensan respecto a su ambiente de labores. Es una actitud emocional, un sentimiento de gusto o disgusto por algo.

De acuerdo a Zabaleta y Ramírez (2019) la productividad laboral es un indicador que demuestra sí la organización utiliza sus recursos, lo cual se manifiesta en la

conexión entre los recursos usados y los productos obtenidos, e indica la efectividad de los recursos humanos en conseguir de metas y tareas establecidas por la organización. (p.37)

Según Suárez, Rodríguez y Muñoz (2017) nos dice que la productividad laboral se refiere a la conexión entre los productos obtenidos y los costos laborales u horas trabajadas por los empleados en la organización. Esto se debe a varios factores como la motivación, la ubicación del lugar de trabajo, la formación, el tipo de tecnología utilizada, etc. (p.10)

Por último, Coll (2020) la productividad del trabajo se mide a través de la eficiencia de una persona o grupo es el vínculo entre los bienes producidos por una persona en su trabajo y los recursos que utiliza para alcanzar esa producción. (p.87)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación:**

Lorenzo (2017) El estudio es tipo aplicada, se da este tipo de estudio para dar soluciones, mediante una investigación fiable para cuando se analice sea claro y breve.

El tipo de investigación fue aplicada.

##### **3.1.2. Enfoque de investigación:**

Mousalli-Kayat, (2015) Con el enfoque cuantitativo se creó una medición precisa y cuantificable de las variables en estudio.

Enfoque de investigación cuantitativo.

##### **3.1.3. Diseño de Investigación:**

Álvarez, A. (2020) Con base en un diseño no experimental-transversal como única medida de la variable y basándonos a esta información, los análisis; debido a que las características de una o más poblaciones se miden en un momento dado sin evaluar la transformación de estas unidades, pueden ser descriptivas, asociativas, explicativas y exploratorias.

La investigación desarrollada es de diseño no experimental.

##### **3.1.4. Nivel de Investigación:**

Gordillo, Mayo, Lara y Gigante (2010) Se determina como tratar de identificar relaciones causales entre variables, pero a su naturaleza, es difícil modificar las variables.

Es de nivel de investigación correlacional causal.

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

A continuación, ponemos en conocimiento las variables del objetivo de estudio en Tiendas Mass SJL- Montenegro 2022.

## Variable 1: Proceso Logístico

### Definición Conceptual:

Asimismo, Escudero (2014) “El proceso logístico nos permite monitorear el producto utilizando múltiples tecnologías para reducir tiempos y costos de almacenamiento, asegurando que el producto llegue al cliente con una calidad satisfactoria.” (p.2)

### Definición Operacional:

El proceso logístico son aquellas actividades que afirman la buena coordinación del transporte, distribución de mercancías y la producción de productos. La variable proceso logístico sus dimensiones consideradas fueron: Gestión de compras, almacenamiento y calidad. Los indicadores que se consideraron para la variable proceso logístico son los siguientes: Procesos, evaluaciones, clientes, productos, efectividad, competitividad, distribución, recepción y mercadería.

### Dimensión: Gestión de compras

Mora (2016) su finalidad de la gestión de adquisiciones y suministros es comprar y reemplazar, en general, administrar el suministro de materiales y suministros que son principales para el correcto funcionamiento de una organización. Todo sobre calidad, cantidad y precios justos; un equilibrio constante de beneficio mutuo entre la empresa y los proveedores.

### Dimensión: Calidad

Según Gosso (2017) dependerá de sus gustos y preferencias, los consumidores tienden a evaluar la calidad de un producto de manera diferente.

### Dimensión: Almacenamiento

Según Escudero (2019) comprende el establecimiento de la ubicación del almacén, con el fin de destinar el espacio, permitiendo a los productos colocarse en el lugar correcto y controlar el inventario.

Los indicadores que se consideraron para la variable proceso logístico son los siguientes: Procesos, evaluaciones, clientes, productos, efectividad, competitividad, distribución, recepción y mercadería.

La escala es de tipo Likert, con 5 alternativas de respuesta.

## Variable 2: Productividad Laboral

### Definición Conceptual:

Según Álvarez (2015) "La productividad ayuda a medir el desempeño de manera eficiente y eficaz. Donde la eficiencia se define como el buen uso de los recursos disponibles en los activos y procesos. Por lo tanto, es importante mencionar que la efectividad es importante para cumplir con las metas y resultados de la organización."(p.17)

### Definición Operacional:

La productividad laboral es un indicador de la eficiencia del trabajo. Una medida de la eficiencia de personas, equipos o máquinas para convertir entradas en salidas útiles. Sus dimensiones fueron: eficiencia, eficacia y satisfacción laboral. Los indicadores que se consideraron para la variable productividad laboral son los siguientes: Rentabilidad, calidad, producto, rendimiento, capacidad, resultados, clima laboral, fidelización y recompensas.

### Dimensión: Eficacia

Según Robinson & Last (2015) se determina el cumplimiento de las metas institucionales establecidas, es decir, el uso de los recursos es correspondiente a las necesidades básicas para alcanzar su objetivo, teniendo en cuenta el tiempo requerido para alcanzar las metas y los resultados finales pueden ser utilizados para medir el proyecto.

### Dimensión: Eficiencia

De acuerdo con Kishore y Dwivedi (2017) la eficiencia es la capacidad de lograr metas o políticas establecidas por su organización que mejoran la calidad de su trabajo, crean nuevos programas, resuelven problemas de manera creativa, aumentan el cumplimiento y encuentran formas de reducir costos.

### Dimensión: Satisfacción Laboral

En otras palabras, Alles (2013) son un conjunto de sentimientos y emociones, positivas y perjudiciales que los colaboradores básicamente piensan respecto a su ambiente de labores. Es una actitud emocional, un sentimiento de gusto o disgusto por algo.

Los indicadores que se consideraron para la variable productividad laboral son los siguientes: Rentabilidad, calidad, producto, rendimiento, capacidad, resultados, clima laboral, fidelización y recompensas.

La escala es de tipo Likert, con 5 alternativas de respuesta.

### **3.3 Población, muestra y muestreo Población:**

#### **Población:**

Toledo (2017) Es un grupo de componentes en los cuales se realizan encuestas, los cuales tienen ciertas características comunes.

La población en la investigación representa 152 colaboradores de las tiendas Mass, distrito de SJL.

#### **Muestreo:**

Hernández (2010) Este tipo de muestreo está basado en los criterios técnicos del investigador, sobre un definitivo tema tratado.

#### **Muestra:**

Ramírez (1997) La muestra se considera Censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un numero manejable de sujetos, en este sentido es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

La muestra será de 152 trabajadores de las tiendas Mass, ubicadas en el distrito de SJL.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

#### **Técnica:**

Hernández y Mendoza (2018) Se trata de análisis transversales no experimentales descriptivos o correlativos que pueden utilizarse como base para la recopilación de datos. (p.187)

Utilice el método de encuesta, para la recolección de información cuantitativa.

**Instrumento:**

Bernal (2010) Un cuestionario se definió como un conjunto de preguntas realizadas para lograr los objetivos del estudio, permitiendo el análisis de la información. (p.250)

Usaremos un cuestionario de 21 preguntas, medición Likert, mediante la operacionalidad de las variables para desarrollar preguntas elaboradas, esto nos permitirá obtener información relevante para el objetivo de nuestro estudio.

**Validez:**

Hernández (2014) Indica que la validez se logra utilizando criterios de expertos. (p.200). Por lo tanto, el uso de la herramienta requiere una visión general para analizar las medidas que resuelven el problema.

La validez, se elaboró mediante el juicio de los expertos por profesores que laboran en la UCV. Asimismo, se realizó el análisis de Aiken cuya formula se puede apreciar en el anexo.

Tabla 01.

*Validación del instrumento.*

1.	<i>Dr. Carlos Aurelio, Espinoza Agurto</i>
2.	<i>Dr. Federico Alberto, Suasnabar Ugarte</i>
3.	<i>Dr. Agilberto Cesar, Cifuentes La Rosa</i>

**Confiabilidad:**

Hernández y Mendoza (2018) Nombraron que la confiabilidad es el cálculo de todos los instrumentos de medición utilizados y la medición de su relación mutua.

Por eso, se usó el Alfa de Cronbach.

Así, se han adoptado los siguientes rangos de valores para una adecuada interpretación:

Tabla 02.

*Rango de fiabilidad*

Escala de valores	
0-0.20	Muy baja
0.21-0.40	Baja
0.41-0.60	Media
0.61-0.80	Alta
0.81-1	Muy alta

Fuente: Investigado del texto Metodología de la investigación. p.100. Palella, S (2010).

Tabla 03.

*Fiabilidad de la variable proceso logístico*

<b><u>Estadísticas de fiabilidad</u></b>	
Alfa	
<u>Cronbach</u>	<u>N elementos</u>
,802	21

La evaluación mediante SPSS fue ,802 estableciéndose en un nivel muy alto.

Tabla 04.

Fiabilidad de la variable productividad laboral

<b><u>Estadísticas de fiabilidad</u></b>	
Alfa	
<u>Cronbach</u>	<u>N elementos</u>
,848	21

La evaluación mediante SPSS fue ,848 estableciéndose en un nivel muy alto.

### **3.5 Procedimientos**

Al momento de la recolección de los datos, la empresa se encontraba en estado de emergencia por la pandemia que vive el país, se hizo mediante un formulario de Google, el cual se envió al correo de los colaboradores.

### **3.6 Métodos de análisis de datos.**

Según Hernández (2018) su finalidad de la investigación es comprobar hipótesis y sistematizar las contestaciones halladas, de la muestra a la población, la estadística inferencial se usa esencialmente para probar hipótesis poblacionales. (p.1)

En la investigación, se evaluó la muestra de 152 colaboradores articulados al instrumento, arrojándonos resultados precisos utilizando el programa SPSS 21. Incluyendo la prueba de confiabilidad, que es determinada secuencialmente por la prueba de normalidad para utilizar Rho Spearman. Por lo tanto, las hipótesis se determinan en función de la solidez de los resultados y los datos.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el transcurso del trabajo se considera las disposiciones normativas y el código de ética aprobado por el vicerrectorado de investigación de la UCV.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

#### 01. Tabla de frecuencias de la variable Proceso logístico

Variable proceso logístico					
		Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Válido	Alto	146	96,05	96,05	96,05
	Regular	6	3,95	3,95	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V 21

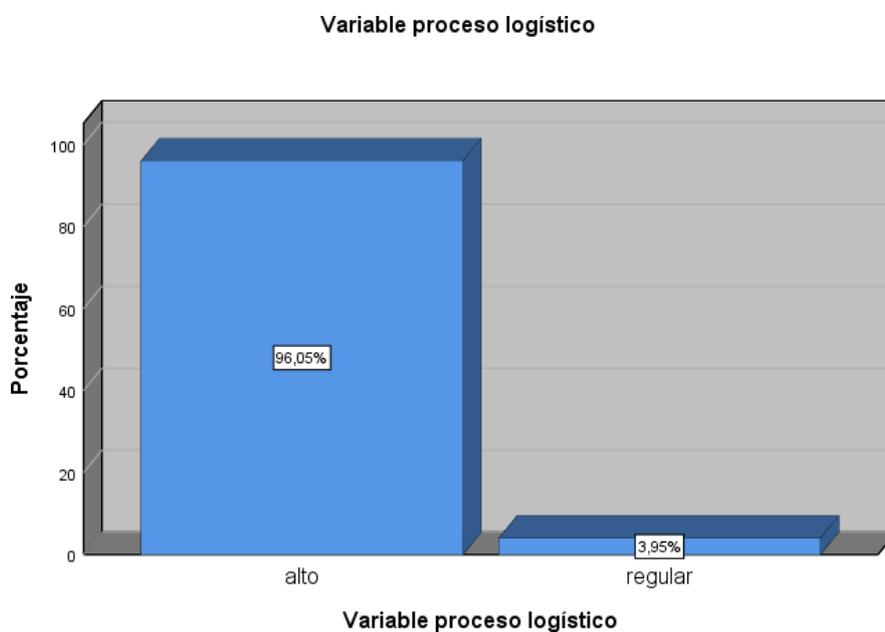


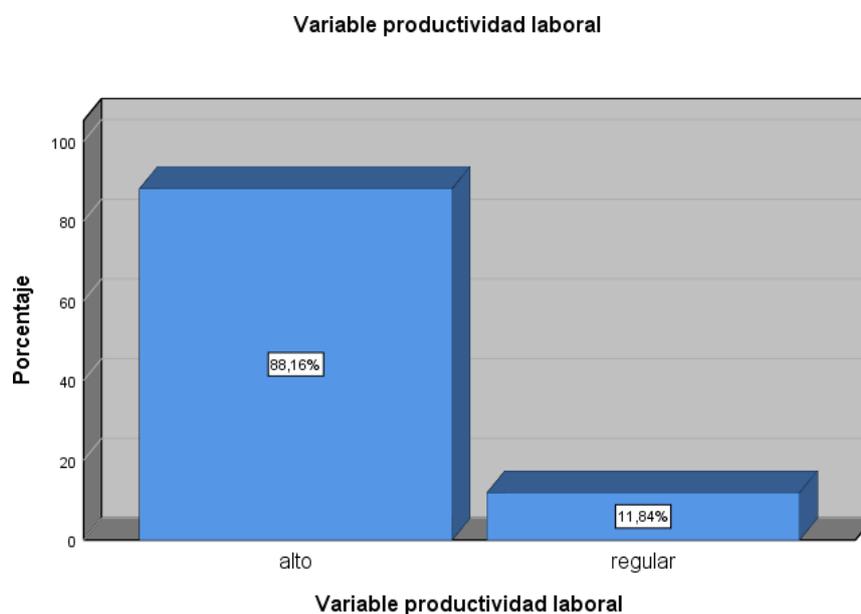
Figura 1. Distribución de frecuencias de proceso logístico

Tabla 01 y figura 1, del cien por ciento de la data estudiada: 96.05 % de los entrevistados demostraron que el proceso logístico de la empresa es alto. Además, se obtuvo que el 3.95% afirmaron que es regular. Por ello, los datos hallados en la organización están gestionado el proceso logístico a un nivel alto.

**02.** *Tabla de frecuencias de la variable Productividad laboral*

<b>Productividad laboral</b>					
		Frecuencia	%	% válido	%acumulado
Válido	Alto	134	88,16	88,16	88,16
	Regular	18	11,84	11,84	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V 21*



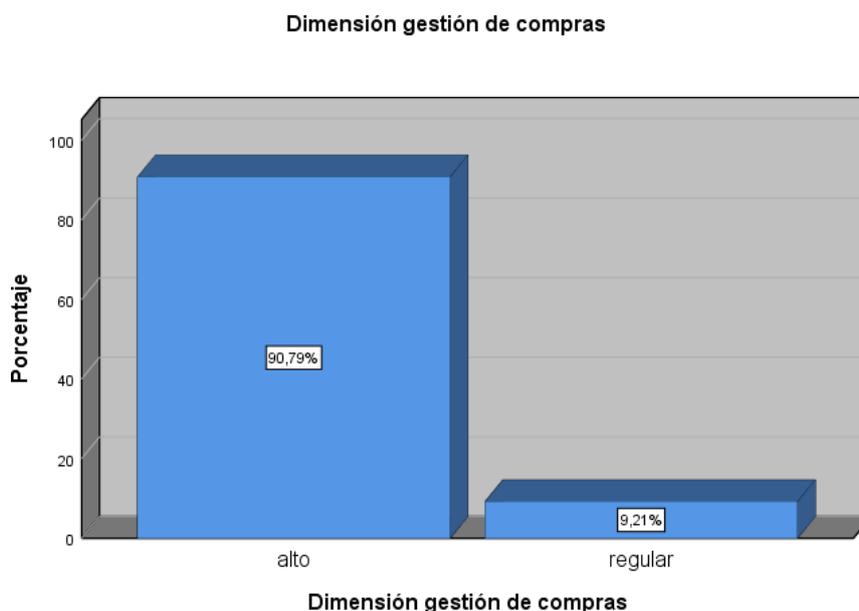
*Figura 2. Distribución de frecuencias de productividad laboral*

La tabla 02 y figura 2, del cien por ciento de la data estudiada: 88,16% de los consultados confirmaron que la productividad laboral de la entidad es alta. A parte, se halló 11,84% admitieron que es regular. Por eso, de acuerdo con los datos recopilados en la organización está empleando un nivel alto la productividad laboral.

**03.** *Tabla de frecuencias de la dimensión gestión de compras*

<b>Gestión de compras</b>					
		Frecuencia	%	% válido	%acumulado
Válido	Alto	138	90,79	90,79	90,79
	Regular	14	9,21	9,21	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V 21*



*Figura 3. Distribución de frecuencias de gestión de compras*

La tabla 03 y figura 3, del cien por ciento de la data estudiada: 90,79 % de los entrevistados demostraron que gestión de compras de la empresa es alta. Sin embargo, se halló que el 9,21% aseguraron que es regular. Por ello, respecto con los datos recopilados la empresa está empelando la gestión de compras a un nivel alto.

#### 04. Tabla de frecuencias de la dimensión calidad

		Calidad			
		Frecuencia	%	% válido	%acumulado
Válido	Alto	128	84,21	84,21	84,21
	Regular	24	15,79	15,79	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V 21

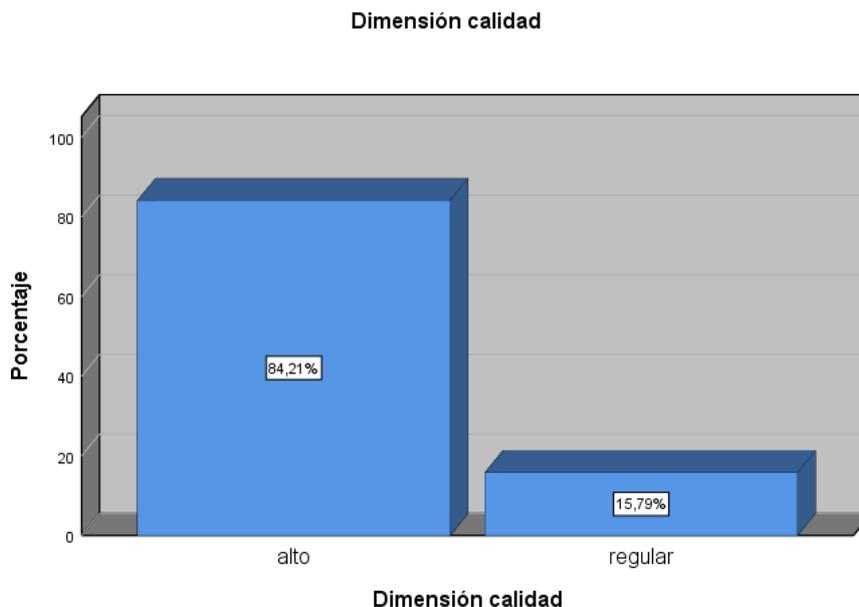


Figura 4. Distribución de frecuencias de calidad

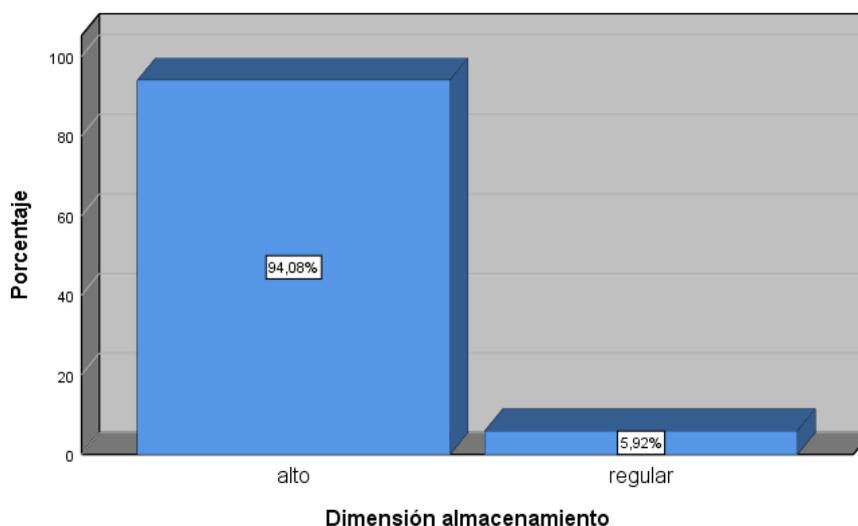
La tabla 04 y figura 4, del cien por ciento de la data estudiada: 84.21% de los consultados demostraron que la dimensión calidad de la entidad es alta. Además, se halló 15.79% determinaron que es regular. Por eso, conforme con los datos arrojados la empresa está ejerciendo la calidad a un nivel alto.

05. *Tabla de frecuencias de almacenamiento*

Almacenamiento					
		Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Válido	Alto	143	94,08	94,08	94,08
	regular	9	5,92	5,92	100,0
	Total	152	100,0	100,0	

*Fuente: SPSS V 21*

Dimensión almacenamiento



*Figura 5. Distribución de frecuencias de almacenamiento*

La tabla 05 y figura 5, del cien por ciento de la data estudiada: 94,08% de los consultados confirmaron que la dimensión almacenamiento de la entidad es alta. Sin embargo, se halló 5,92% aceptaron que es regular. Por ello, con los datos obtenidos nos da a conocer que la organización está realizando el almacenamiento a un nivel alto.

## 4.2 Resultados análisis inferencial

### 4.3 Prueba de normalidad

Ho: La orientación de los datos de las variables proceso logístico y productividad laboral siguen una distribución normal. (DN)

Ha: La orientación de los datos de las variables proceso logístico y productividad laboral no siguen una DN.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable proceso logístico	,541	152	,000	,192	152	,000
Variable productividad laboral	,524	152	,000	,376	152	,000

#### a. Corrección de sig. de Lilliefors

Si valor  $p > 0.05$  Los datos tienen una DN

Si valor  $p < 0.05$  Los datos no tienen una DN

Respecto con la prueba de Kolmogórov-Smirnov, los valores de las variables fueron  $0,000 < 0,05$  por eso se confirma la Ha y se descarta la Ho. Es decir, la distribución de datos en las dos variables no tiene una DN, con la cual nos dice que se usó el Rho para estudiar la hipótesis formulada.

### 4.4 Prueba de hipótesis

*Grado de relación según coeficiente de correlación. (Corr)*

Rango	Relación
0.91 a -1.00	Corr (-) perfecta
-0.76 a -0.90	Corr (-) muy fuerte
-0.51 a -0.75	Corr (-) considerable
-0.11 a -0.50	Corr (-) media
-0.01 a -0.10	Corr (-) débil
0.00	No existe corr
+0.01 a +0.10	Corr (+) débil
+0.11 a +0.50	Corr (+) media
+0.51 a +0.75	Corr (+) considerable
+0.76 a +0.90	Corr (+) muy fuerte
+0.91 a +1.00	Corr (+) perfecta

Fuente: Revista científica. Mondragón, M. (2014).

## Hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre proceso logístico y productividad laboral en la empresa Mass del distrito SJL

**Ha:** Existe relación entre proceso logístico y productividad laboral en la empresa Mass del distrito SJL

## Significancia

**Sig.** ( $0,000 > 0,05$ ): Ho

**Sig.** ( $0,000 \leq 0,05$ ): Ha

### 06. Tabla cruzada para las variables proceso logístico y productividad laboral

Tabla cruzada Variable proceso logístico*Variable productividad laboral					
		Variable productividad laboral			
		Alto	regular	Total	
Variable proceso logístico	Alto	Recuento	132	14	146
		% del total	86,8%	9,2%	96,1%
	Regular	Recuento	2	4	6
		% del total	1,3%	2,6%	3,9%
Total		Recuento	134	18	152
		% del total	88,2%	11,8%	100,0%

### 07. Tabla de correlación para las variables proceso logístico y productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Proceso logístico	Coefficiente de correlación	,315**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

\*\* . La corr. es sig. en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 06 la hipótesis general, según el Rho de Spearman, se obtuvo una Sig. de  $0.000 \leq 0.05$ ; Por eso, se confirma la aprobación de la Ha. A su vez, se comprueba que el % del cruce de variables donde un 86.8% confirma que el proceso logístico afecta en un nivel alto a la productividad laboral en el negocio.

La tabla 07 el Rho de Spearman fue de 0.315, se demuestra que hay una correlación positiva media. Es decir, un buen proceso logístico repercutirá en la productividad laboral en la empresa Mass.

### Hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación entre gestión de compras y productividad laboral en la empresa Mass del distrito SJL

**Ha:** Existe relación entre gestión de compras y productividad laboral en la empresa Mass del distrito SJL

### Significancia

**Sig.** ( $0,000 > 0,05$ ): Ho

**Sig.** ( $0,000 \leq 0,05$ ): Ha

#### 08. Tabla cruzada para la dimensión gestión de compras y productividad laboral

Tabla cruzada Dimensión gestión de compras *Variable productividad laboral					
		Variable productividad laboral			Total
		Alto	Regular		
Dimensión gestión de compras	Alto	Recuento	129	9	138
		% del total	84,9%	5,9%	90,8%
	Regular	Recuento	5	9	14
		% del total	3,3%	5,9%	9,2%
Total	Recuento	134	18	152	
	% del total	88,2%	11,8%	100,0%	

#### 09. Tabla de correlación para la dimensión gestión de compras y productividad laboral

			Gestión de compras
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

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

La tabla 08 la hipótesis general, según el Rho, se recolecto una Sig. de  $0.000 \leq 0.05$ ; Lo cual, confirma la aceptación de la Ha. A su vez, se comprueba el % del cruce de la dimensión donde un 84,9% acepta que la gestión de compras afecta en un nivel alto a la productividad laboral de la empresa.

La tabla 09 para la prueba de hipótesis mediante el Rho, se consiguió una correlación, entre las variables de 0.599, confirma que hay una correlación positiva considerable. Lo cual, la dimensión está relacionada. Es decir, una buena gestión de compras repercutirá en la productividad laboral en la empresa Mass.

### Hipótesis específica 2.

**Ho:** No existe relación entre calidad y productividad laboral en la empresa Mass.

**Ha:** Existe relación entre calidad y productividad laboral en la empresa Mass.

### Significancia

**Sig.** ( $0,000 > 0,05$ ): Ho

**Sig.** ( $0,000 \leq 0,05$ ): Ha

#### 10. Tabla cruzada para la dimensión calidad y productividad laboral

		Tabla cruzada Dimensión calidad*Variable productividad laboral			
		Variable productividad laboral		Total	
		Alto	Regular		
Dimensión calidad	Alto	Recuento	119	9	128
		% del total	78,3%	5,9%	84,2%
	Regular	Recuento	15	9	24
		% del total	9,9%	5,9%	15,8%
Total	Recuento	134	18	152	
	% del total	88,2%	11,8%	100,0%	

#### 11. Tabla de correlación entre la dimensión calidad y la productividad laboral

			Dimensión calidad
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,369**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

\*\* . La corr. es sig. en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10 la hipótesis general, mediante el estadígrafo de Rho, se halló una Sig. de  $0.000 \leq 0.05$ ; Por eso, se confirma la Ha. Donde se comprueba con el % del cruce de variables donde un 78.3% acepta que la calidad afecta en un nivel alto a la productividad laboral de la empresa.

En la tabla 11 para la prueba de hipótesis mediante el Rho se logró una correlación bilateral entre las variables de 0.369, confirma que hay una correlación positiva media. Por eso, la dimensión está relacionada directamente proporcional. Es decir, una buena calidad repercutirá en la productividad laboral en la empresa Mass.

### Hipótesis específica 3.

**Ho:** No existe relación entre almacenamiento y productividad laboral en la empresa Mass SJL

**Ha:** Existe relación entre almacenamiento y productividad laboral en la empresa Mass SJL

### Significancia

**Sig.** ( $0,000 > 0,05$ ): Ho

**Sig.** ( $0,000 \leq 0,05$ ): Ha

### 12. Tabla cruzada para la dimensión almacenamiento y productividad laboral

<b>Tabla cruzada Dimensión almacenamiento*Variable productividad laboral</b>					
		Variable productividad laboral			
		Alto	Regular	Total	
Dimensión almacenamiento	alto	Recuento	131	12	143
		% del total	86,2%	7,9%	94,1%
	regular	Recuento	3	6	9
		% del total	2,0%	3,9%	5,9%
Total	Recuento	134	18	152	
	% del total	88,2%	11,8%	100,0%	

**13. Tabla de correlación entre la dimensión almacenamiento y la productividad laboral**

		Almacenamiento	
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,505**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

\*\* La corr. es sig. en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 la hipótesis general, mediante el Rho se tiene una Sig. de  $0.000 \leq 0.05$ ; Por eso, se confirma la  $H_a$ . Entonces, se comprueba con el % del cruce de variables donde un 86.2% acepta que el almacenamiento afecta en un nivel alto a la productividad laboral de la empresa.

La tabla 13 para la prueba de hipótesis mediante el Rho, se tuvo una correlación bilateral entre las variables de 0.505, acepta que hay una correlación positiva media. Por ello, la dimensión está relacionada directamente proporcional. Es decir, un buen almacenamiento repercutirá en la productividad laboral en la empresa Mass.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue hallar la relación entre el proceso logístico y la productividad laboral de Tienda Mass, SJL, respecto a la hipótesis general, se afirma que hay una relación entre las variables de la investigación, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por lo cual se descartó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ . Según el Rho Spearman's tiene una correlación de 0,315 demostrándose una correlación media alta entre el proceso logístico y la productividad. Este resultado tiene similitud con el teórico seleccionado para la primera variable según Escudero (2014) el proceso logístico nos permite monitorear el producto utilizando múltiples tecnologías para reducir tiempos y costos de almacenamiento, asegurando que el producto llegue al cliente con una calidad satisfactoria. Por consiguiente, logrando así, relacionarse con la productividad laboral, que en definición del segundo teórico Álvarez (2015) la productividad ayuda a medir el desempeño de manera eficiente y eficaz. Donde la eficiencia se define como el buen uso de los recursos disponibles en los activos y procesos. Por lo tanto, es importante mencionar que la efectividad de la adherencia al esquema es importante para las metas y resultados de la organización.

Con relación con trabajos previos como Núñez (2019) El objetivo de la tesis fue estudiar el impacto de los procesos logísticos en la productividad en la empresa Motored S.A. El estudio consideró una confianza 95 %, sig. 5 %, distribuc. t de Student con dos colas normales, G.L. =  $n-1 = 4$ , intervalo  $-3,26 < t < 3,26$ . Los cálculos determinaron  $t = -7.2$ , que se encuentra en la franja de rechazo. Por tanto, se descarta la  $H_0$  y se confirma la  $H_a$ . A partir de estos resultados, se demostró que la gestión por procesos influye en la productividad para lograr beneficios; proporcionar servicios eficientes para disminuir la cantidad de accidentados en el sector del transporte. Además, los empleados de diversos campos deben cumplir con sus funciones de manera responsable, el cumplimiento de estas responsabilidades se beneficiará del uso de servicios garantizados a los clientes.

Respecto al primer objetivo específico estableció como finalidad determinar la relación que hay entre gestión de compras y productividad laboral de Tiendas Mass, SJL, respecto a la primera hipótesis específica que es la relación entre la dimensión

gestión de compras con productividad laboral, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se descartó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ , según el estadígrafo de Spearman's con valor de ,599 afirmando que hay una relación relevante entre gestión de compras y productividad laboral de Tiendas Mass. Confirmado con Mora (2016) su finalidad de la gestión de adquisiciones y suministros es comprar y reemplazar, en general, administrar el suministro de materiales considerando la calidad, cantidad y precios justos, los cuales son consideraciones principales para el correcto funcionamiento de una organización.

Los resultados coinciden con la investigación de Machacuay (2019) El objetivo fue establecer la influencia de los procesos logísticos en la productividad de Coral Mix SAC, confianza 95%, sig, 5%, distribuc. es t de Student bilateral; grados de libertad ( $n-1 = 27$ ). El resultado de la t de Student; t está en:  $-2.0518 < t < 2.0518$ . Luego de determinar el valor calculado que es  $t = -18$  lo que representa rechazar la  $H_0$  y se confirma la  $H_a$ . Los resultados demuestran que el proceso logístico influye en la productividad.

Respecto al segundo objetivo específico estableció como propósito determinar la relación que hay entre calidad y productividad laboral de Tiendas Mass, SJL respecto a la segunda hipótesis específica es la relación entre dimensión calidad con productividad laboral, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por lo cual se descartó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_a$ , mediante el estadígrafo de Spearman's con valor de ,369 demostrando la existencia de una relación relevante entre calidad y productividad laboral de Mass. Confirmado con Gosso (2017) dependerá de sus gustos y preferencias, los consumidores tienden a evaluar la calidad de un producto de manera diferente.

Los resultados coinciden con la investigación de Quiñones (2020) En su tesis el objetivo fue estudiar la relación de la gestión de los procesos logísticos con la productividad de los trabajadores PRONIED, su estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y diseño no experimental-transversal, el coeficiente de rho fue 0.342, se comprobó que la gestión de procesos logísticos tiene una correlación positiva baja con la productividad de los trabajadores.

Respecto al tercer objetivo específico tuvo como finalidad determinar la relación que hay entre almacenamiento y productividad laboral de Tiendas Mass, SJL respecto a la tercera hipótesis específica que es la relación entre almacenamiento con productividad laboral, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por lo cual se descartó la  $H_0$  y se comprobó la  $H_a$ , mediante el estadígrafo de Spearman's con valor de ,505 confirmando la existencia de una relación relevante entre almacenamiento y productividad laboral de Mass. Confirmado con Escudero (2019) comprende el establecimiento de la ubicación del almacén, con el fin de destinar el espacio, permitiendo a los productos colocarse en el lugar correcto y controlar el inventario.

Los resultados coinciden con la investigación de Zavaleta (2018) El OG fue establecer la relación de la gestión de almacenes con la productividad laboral de la empresa Viza constructores, población 24 colaboradores a los cuales se aplicaron las encuestas formuladas de acuerdo a los indicadores de cada variable, el diseño de investigación no experimental. El Rho fue ,883 y la sig.  $0,000 < 0,05$  se demostró que existe relación entre la gestión de almacenes y la productividad laboral.

## VI. CONCLUSIONES

Se presenta las siguientes conclusiones basándonos a los resultados y objetivo general. Determinar la relación entre proceso logístico y productividad laboral en Tiendas Mass. Respecto a la hipótesis general, existe relación entre las variables, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por lo cual se aceptó la  $H_a$ . Se concluyó mediante el Rho que existe correlación de 0,315 demostrándose una correlación media alta estableciendo la relación entre proceso logístico y productividad laboral.

Respecto al primer objetivo específico, determinar la relación entre gestión de compras y productividad laboral en las Tiendas Mass. Respecto a la hipótesis específica, hay una relación entre gestión de compras y productividad laboral, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por lo cual se aceptó la  $H_a$ . Se concluyó, mediante el Rho que existe correlación es positiva considerable 0.599 entre la dimensión gestión de compras y la variable productividad laboral. Por lo tanto, entre más adecuado sea la gestión de compras mejor será la productividad laboral.

En el segundo objetivo específico, determinar la relación entre calidad y productividad laboral en las Tiendas Mass. Respecto a la hipótesis específica, existe relación entre la calidad y la productividad laboral, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por lo cual se aceptó la  $H_a$ . Se concluyó, mediante el estadígrafo Rho que existe correlación de 0.369, se puede afirmar que hay una correlación positiva media entre la dimensión calidad y la variable productividad laboral. Por ello, al otorgar mejor calidad se va incrementar la productividad laboral.

Por último, para el tercer objetivo específico, determinar la relación almacenamiento y productividad laboral en Tiendas Mass. Respecto a la hipótesis específica, hay una relación entre almacenamiento y productividad laboral, el nivel de sig. fue  $0,000 < 0,05$  por eso se aceptó la  $H_a$ . Se concluyó, mediante el Rho 0.505, se afirma que hay una correlación positiva considerable, es decir que al tener un buen almacenamiento ordenado va incrementar en la productividad laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el proceso logístico y la productividad laboral, se recomienda realizar un programa de capacitaciones de procesos de compras, selección de productos de buena calidad y un adecuado almacenamiento de los productos de limpieza, galletas, gaseosas, licores, productos de aseo personal, alimentos perecibles, alimentos no perecibles, entre otros.

Respecto a la gestión de compras y la productividad laboral, se sugiere mejorar la selección de la cartera de proveedores que ofrezcan productos de buena calidad para evitar quejas y devoluciones de los clientes toda vez que estos hechos afectan al incremento de los costos, destinar mayor tiempo de horas hombres en atender reclamos afecta a la productividad laboral, por lo cual la eficiente gestión de compras contribuirá para subir la productividad en la organización.

Referente a la calidad y la productividad laboral, se recomienda adquirir productos de reconocido prestigio, por ejemplo, dejar de comprar las marcas de baja calidad priorizar a los productos de las marcas de prestigio como; Nicolini en tallarines y atunes, Bolívar en jabones y detergentes, San Fernando en hamburguesas y embutidos, Nestlé en leche condensada y crema de leche, Gloria en leche y yogurt, entre otros, para evitar las quejas de los clientes, denuncias en el libro de reclamaciones, etc. Por lo tanto, la buena calidad de los productos permitirá utilizar con mayor eficiencia los tiempos, recursos humanos para incrementar la productividad laboral.

Respecto con el almacenamiento y la productividad laboral, se sugiere realizar la señalización y descripción de los productos, control permanente de los inventarios, reposición de productos vendidos, control de las fechas de vencimiento de productos, separar los productos deteriorados en los estantes, mantener limpio el almacenaje de los alimentos, mejorar la ventilación de los servicios sanitarios, mejorar la iluminación, el personal debe contar con su equipo de protección personal, estas sugerencias permitirá, utilizar con mayor eficiencia el tiempo, recursos humanos, contribuyendo a incrementar la productividad laboral.

## REFERENCIAS

- Álvarez, F. (2015). *Administración una Perspectiva Global Interamericana*. (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Alles, M. (2013). Comportamiento organizacional. Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias. *Granica. Línea*. AR. Consultado, 19.
- Bravo Chávez, C. (2017). *La logística y la productividad en las MYPES de la localidad de Huánuco – 2017*. Huánuco – Perú: Tesis Universidad de Huánuco.
- Bellido Cruz, D. J. (2018). *La logística y su relación con la productividad en la empresa Finan-Pro SAC Ventanilla*, 2018.
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
- Berman, L., Raval, V., y Goldin, A. (2018). *Process improvement strategies: Designing and implementing quality improvement research*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación
- Carrasco Alvarado, M. N., & Granda Huamantínco, P. F. (2021). *El proceso logístico y la gestión de distribución en la empresa Global Perú Norte SAC*, Lima 2021.
- Coll, F. (2020). *Productividad laboral*.
- Cunia Santa Cruz, L. (2021). *Gestión de procesos logísticos y eficiencia presupuestaria en el Gobierno Regional San Martín*, 2020.
- Escorcía Brochado, L. P., & Rodríguez Taborda, J. M. (2020). *Propuesta para el mejoramiento de la productividad en el proceso logístico de aprovisionamiento de una empresa de servicios metalmecánicos* (Bachelor's thesis, Corporación Universidad de la Costa).
- Escudero Serrano, M. J. (2019). *Logística de almacenamiento 2*. Ediciones paraninfo, SA.
- Escudero, M. (2014) *Logística de almacenamiento*. Madrid, España. Edición: Paraninfo

- Escudero Serrano, M. J. (2014). *Gestión de compras*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Freire Guevara, G. E., & León Mendoza, M. Y. (2018). *Modelo de gestión logística en empresas recicladoras para mejorar la productividad* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Flores Puescas, D. K., & Saavedra Castañeda, M. Y. J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo*, 2020.
- García, L. A. M. (2016). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Ecoe Ediciones.
- Gordillo, R. C., Mayo, N. C., Lara, G. G., & Gigante, S. V. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. *Recuperado el, 15*.
- Gosso, F. (2015). *Hiper satisfacción del cliente*. Panorama editorial.
- [http://s2.q4cdn.com/740885614/files/doc\\_financials/2021/ar/Memoria-Cencosud-2021-Pagina-Web.pdf](http://s2.q4cdn.com/740885614/files/doc_financials/2021/ar/Memoria-Cencosud-2021-Pagina-Web.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. In *Metodología de la investigación*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C, & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México Distrito Federal, México: Mc Graw Hill
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Mc Graw Hill (ed.)).
- Kishore J. y Dwivedi, P. (2017). Impact assessment of Velocity Model of Efficiency on Employee Efficiency. *Amity Global Business Review*, 12, 15– 21.
- Lorenzo, M. & Zangaro, M. (2017) *Proyectos y Metodología de la investigación*. Ministerio de Educación. Ediciones: Aula del Taller.

- Madriz Rodríguez, 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).
- Machacuay Antara, Y. Y. (2021). Influencia del proceso logístico en la productividad de la empresa CORAL MIX SAC. Lima, 2019.
- Martínez, R. N. (2015). *El proceso de desarrollo de software*. IT Campus Academy.
- Mendoza Robles, B. L., & Gutiérrez Figueroa, M. J. (2018). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.
- Minchon Aguilar, J. F. (2022). Gestión logística y productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial, Trujillo, 2022.
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. ResearchGate.
- Núñez Ramírez, M. (2021). Influencia del proceso logístico en la productividad de la empresa MOTORED SA Lima 2019.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (Ediciones de la U. (ed.); 5th ed.).
- Panduro, M. S. R., Alvarado, G. D. P. P., & Saldaña, C. M. A. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719.
- Pérez Ruiz, L. C. (2019). El proceso logístico y la atención al cliente en la empresa el Huevo de Oro SAC, Breña, 2019.
- Pierre, A. (2015). Logística internacional: la administración de las operaciones de comercio internacional. México: Cengage Learning.
- Quiñones Velásquez, J. A. (2021). Gestión de procesos logísticos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la coordinación de almacén de la unidad de abastecimiento PRONIED, Lima-2020.

- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Requejo, N. G., & Victoria, M. (2018). *Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño–Breña 2017*.
- Salgado Heredia, A. G. (2018). *Incremento de la productividad en el área de logística externa y delivery services de la empresa urbano express mediante la metodología lean manufacturing* (Master's thesis, Quito, 2018.).
- Suarez, R.M., Rodríguez, Y.A. y Muñoz, N. (2017). Analysis of perception about administrative strategies and the impact on labor productivity. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4 (8). pp. 61-67.
- Suarez, R.M., Rodríguez, Y.A. y Muñoz, N. (2017). Analysis of perception about administrative strategies and the impact on labor productivity. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4 (8). pp. 61-67.
- Toledo (2017) *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué* (Artículo de Científico). Universidad del Valle
- Valle Latorre, G. V. (2017). *Diseño de un modelo de gestión logística en la empresa Megaprofer SA de la ciudad de Ambato para mejorar los niveles de productividad* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato).
- Zavaleta Mori, R. J., & Ramírez Pezo, W. (2019). *Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores SAC*, Juanjuí, 2018.
- Zavaleta, R., & Ramírez, W. (2019). *Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C.*, Juanjuí, 2018. (tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Tarapoto, Perú.





### ANEXO 3

#### CUESTIONARIO DE PROCESO LOGÍSTICO

N.º	PREGUNTAS	T A	D A	N A/ N D	E D	T D
1.	Ejecuta usted el correcto proceso de gestión.					
2.	Considera usted que los procesos de la empresa son eficientes.					
3.	La institución realiza evaluaciones para evaluar tu rendimiento.					
4.	Los estudios realizados favorecen en los resultados de las evaluaciones.					
5.	Tienes experiencia en el puesto de trabajo que desempeñas.					
6.	Es frecuente el reclamo de los clientes por productos en mal estado.					
7.	Es frecuente las promociones 2x1 en las campañas del día de la madre.					
8.	Los productos Gloria tienen alta rotación en la tienda.					
9.	Los productos de la marca Bell's son requeridos por los clientes.					
10	El incremento de su productividad es favorable para la empresa.					
11	Se considera un trabajador eficiente.					
12	Cree usted que está capacitado para la labor que ejerce.					
13	Cree usted que la tienda mass se diferencia de la competencia.					
14	Cree usted que la tienda mass es una amenaza para su competencia.					
15	Tiene un eficiente reparto de los productos que ofrece.					
16	Están correctamente señalizados los productos en las góndolas.					
17	Cumple usted con la adecuada recepción a los proveedores.					
18	Se encarga de gestionar la recepción de mercadería cumpliendo los protocolos salubridad.					
19	Está de acuerdo con el procedimiento que se utiliza en la recepción de las mercaderías.					
20	Está capacitado en los protocolos para realizar la reposición de la mercadería.					
21	Cree usted que el control de inventario favorece a las ventas de la empresa.					

## ANEXO 4

### CUESTIONARIO PRODUCTIVIDAD LABORAL

N.º	PREGUNTAS	T A	D A	N A/ N D	E D	T D
1.	Su centro de trabajo está ubicado en un lugar estratégico.					
2.	Considera que Mass tiene la aceptación del público objetivo.					
3.	Se realiza un control de calidad en sus productos.					
4.	Los productos ofrecidos tienen alta rotación en la tienda.					
5.	El volumen de devoluciones de los productos es elevado en la tienda.					
6.	Los productos comercializados registran la fecha de vencimiento.					
7.	Realizan frecuentemente promociones de sus clientes.					
8.	La correcta ubicación de los productos favorece la compra a los clientes.					
9.	Las promociones 2x1 incrementa las ventas.					
10.	Esta usted capacitado para desempeñar eficientemente sus funciones.					
11.	Cumple usted con los requisitos que le exigen en su centro de trabajo.					
12.	Usted cumple las metas trabajando en equipo.					
13.	Cree usted que su desempeño favorece incrementar las ventas.					
14.	Cumple usted con las metas de ventas establecidas en la empresa.					
15.	Mass recompensa al colaborador que cumple con eficacia sus funciones.					
16.	Trabajando en equipo logras las metas de minimizar la merma establecida en la empresa.					
17.	Las quejas realizadas en el libro de reclamaciones son frecuentes.					
18.	Los reclamos al administrador de tienda son constantes.					
19.	El buen clima laboral favorece a la atención eficiente de los clientes.					
20.	Cuenta usted con los beneficios que establecen las normas laborales.					
21.	Cuando logras tus metas recibes beneficios económicos.					

## ANEXO 5



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el proceso logístico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	MA	M	D	A	MA	M	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión</b>													
	<b>Indicador: Procesos</b>													
1	Ejecuta usted el correcto proceso de gestión.			X				X				X		
2	Considera usted que los procesos de la empresa son eficientes.			X				X				X		
	<b>Indicador: Evaluaciones</b>													
3	La institución realiza evaluaciones para evaluar tu rendimiento.			X				X				X		
4	Los estudios realizados favorecen en los resultados de las evaluaciones.			X				X				X		
5	Tienes experiencia en el puesto de trabajo que desempeñas.			X				X				X		
	<b>Indicador: Clientes</b>													
6	Estas de acuerdo con la atención que ofreces a los clientes.			X				X				X		
7	La empresa tiene clientes fidelizados.			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad</b>													
	<b>Indicador: Productos</b>													
8	Volverías a comprar un producto de nuestra marca.			X				X				X		
9	La calidad del producto satisface sus requerimientos.			X				X				X		
	<b>Indicador: Efectividad</b>													
10	El incremento de su productividad es favorable para la empresa.			X				X				X		
11	Se considera un trabajador eficiente.			X				X				X		
12	Cree usted que está capacitado para la labor que ejerce.			X				X				X		
	<b>Indicador: Competitividad</b>													
13	Cree usted que la empresa se diferencia de la competencia.			X				X				X		
14	Cree usted que la empresa es una amenaza para su competencia.			X				X				X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacenamiento</b>													
	<b>Indicador: Distribución</b>													
15	Tiene un eficiente reparto de los productos que ofrece.			X				X				X		
16	Están correctamente señalizados los productos en las góndolas.			X				X				X		
	<b>Indicador: Recepción</b>													
17	Cumple usted con la adecuada recepción a los proveedores.			X				X				X		
18	Se encarga de gestionar la recepción de mercadería cumpliendo los protocolos establecidos.			X				X				X		
19	Estas de acuerdo con los protocolos utilizados en la recepción de las mercaderías.			X				X				X		
	<b>Indicador: Mercadería</b>													
20	Conoce usted los protocolos para realizar la reposición de la mercadería.			X				X				X		
21	Cree usted que el control de inventario favorece a las ventas de la empresa.			X				X				X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. : Carlos Aurelio Espinoza Agurto

DNI: 08283815

Especialidad del validador:

LIMA 30 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## ANEXO 6



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la productividad laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSION 1: Eficacia</b>										
	<b>Indicador: Rentabilidad</b>										
1	Su centro de trabajo está ubicado en un lugar estratégico.			X			X			X	
2	Considera que Mass tiene la aceptación del público objetivo.			X			X			X	
	<b>Indicador: Calidad</b>										
3	Se realiza un control de calidad en sus productos.			X			X			X	
4	Logran satisfacer las necesidades del cliente.			X			X			X	
5	Usted recomendaría a Mass por la calidad que brinda.			X			X			X	
	<b>Indicador: Producto</b>										
6	Está de acuerdo con los precios que tienen los productos.			X			X			X	
7	Realizan frecuentemente promociones de sus productos.			X			X			X	
	<b>DIMENSION 2: Eficiencia</b>										
	<b>Indicador: Rendimiento</b>										
8	Tiene dificultades al momento de realizar su compra.			X			X			X	
9	Está conforme con la atención realizada al cliente.			X			X			X	
	<b>Indicador: Capacidad</b>										
10	Cree usted estar capacitado para desempeñar sus funciones.			X			X			X	
11	Cumple usted con los requisitos que exige su centro de trabajo.			X			X			X	
12	Usted desempeña sus funciones con eficiencia.			X			X			X	
	<b>Indicador: Resultados</b>										
13	Cree usted que su desempeño favorece incrementar las ventas.			X			X			X	
14	Cumple usted con las metas de ventas establecidas en la empresa.			X			X			X	
	<b>DIMENSION 3: Satisfacción Laboral</b>										
	<b>Indicador: Clima Laboral</b>										
15	Mass recompensa al colaborador que cumple con eficacia sus funciones.			X			X			X	
16	Trabajando en equipo logra las metas establecidas en la empresa.			X			X			X	
	<b>Indicador: Fidelización</b>										
17	Le recomendarías tiendas Mass a tus amistades.			X			X			X	
18	Considera a Mass su tienda de preferencia.			X			X			X	
19	Se siente identificado con el servicio que ofrece la tienda Mass.			X			X			X	
	<b>Indicador: Recompensas</b>										
20	Cuenta usted con los beneficios que establecen las normas laborales.			X			X			X	
21	Cuando logras tus metas recibes beneficios económicos.			x			x			x	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. : Carlos Aurelio Espinoza Agurto

DNI: 08283815

Especialidad del validador:

LIMA 30 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

## ANEXO 7



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el proceso logístico

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	MA	M D	D A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión</b>										
	Indicador: Procesos										
1	Ejecuta usted el correcto proceso de gestión.			X			X			X	
2	Considera usted que los procesos de la empresa son eficientes.			X			X			X	
	Indicador: Evaluaciones										
3	La institución realiza evaluaciones para evaluar tu rendimiento.		X				X			X	
4	Los estudios realizados favorecen en los resultados de las evaluaciones.		X				X			X	
5	Tienes experiencia en el puesto de trabajo que desempeñas.		X				X			X	
	Indicador: Clientes										
6	Estas de acuerdo con la atención que ofreces a los clientes.			X			X			X	
7	La empresa tiene clientes fidelizados.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad</b>										
	Indicador: Productos										
8	Volverías a comprar un producto de nuestra marca.		X				X			X	
9	La calidad del producto satisface sus requerimientos.		X				X			X	
	Indicador: Efectividad										
10	El incremento de su productividad es favorable para la empresa.			X			X			X	
11	Se considera un trabajador eficiente.			X			X			X	
12	Cree usted que está capacitado para la labor que ejerce.			X			X			X	
	Indicador: Competitividad										
13	Cree usted que la empresa se diferencia de la competencia.		X				X			X	
14	Cree usted que la empresa es una amenaza para su competencia.		X				X			X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacenamiento</b>										
	Indicador: Distribución										
15	Tiene un eficiente reparto de los productos que ofrece.			X			X			X	
16	Están correctamente señalizados los productos en las góndolas.			X			X			X	
	Indicador: Recepción										
17	Cumple usted con la adecuada recepción a los proveedores.		X				X			X	
18	Se encarga de gestionar la recepción de mercadería cumpliendo los protocolos establecidos.		X				X			X	
19	Estas de acuerdo con los protocolos utilizados en la recepción de las mercaderías.		X				X			X	
	Indicador: Mercadería										
20	Conoce usted los protocolos para realizar la reposición de la mercadería.			X			X			X	
21	Cree usted que el control de inventario favorece a las ventas de la empresa.			X			X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte DNI: 09078477

Especialidad del validador:

LIMA 30 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## ANEXO 8



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la productividad laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficacia</b>											
<b>Indicador: Rentabilidad</b>											
1	Su centro de trabajo está ubicado en un lugar estratégico.			X		X					X
2	Considera que Mass tiene la aceptación del público objetivo.			X		X					X
<b>Indicador: Calidad</b>											
3	Se realiza un control de calidad en sus productos.			X		X					X
4	Logran satisfacer las necesidades del cliente.			X		X					X
5	Usted recomendaría a Mass por la calidad que brinda.			X		X					X
<b>Indicador: Producto</b>											
6	Está de acuerdo con los precios que tienen los productos.			X		X					X
7	Realizan frecuentemente promociones de sus productos.			X		X					X
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>											
<b>Indicador: Rendimiento</b>											
8	Tiene dificultades al momento de realizar su compra.			X		X					X
9	Está conforme con la atención realizada al cliente.			X		X					X
<b>Indicador: Capacidad</b>											
10	Cree usted estar capacitado para desempeñar sus funciones.			X		X					X
11	Cumple usted con los requisitos que exige su centro de trabajo.			X		X					X
12	Usted desempeña sus funciones con eficiencia.			X		X					X
<b>Indicador: Resultados</b>											
13	Cree usted que su desempeño favorece incrementar las ventas.			X		X					X
14	Cumple usted con las metas de ventas establecidas en la empresa.			X		X					X
<b>DIMENSIÓN 3: Satisfacción Laboral</b>											
<b>Indicador: Clima Laboral</b>											
15	Mass recompensa al colaborador que cumple con eficacia sus funciones.			X		X					X
16	Trabajando en equipo logra las metas establecidas en la empresa.			X		X					X
<b>Indicador: Fidelización</b>											
17	Le recomendarías tiendas Mass a tus amistades.			X		X					X
18	Considera a Mass su tienda de preferencia.			X		X					X
19	Se siente identificado con el servicio que ofrece la tienda Mass.			X		X					X
<b>Indicador: Recompensas</b>											
20	Cuenta usted con los beneficios que establecen las normas laborales.			X		X					X
21	Cuando logras tus metas recibes beneficios económicos.			X		X					X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte DNI: 09078477

Especialidad del validador:

LIMA 30 de setiembre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## ANEXO 9



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el proceso logístico

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	MA	M	D	A	M	
	<b>DIMENSIÓN 1: Gestión</b>													
	<b>Indicador: Procesos</b>													
1	Ejecuta usted el correcto proceso de gestión.			X			X					X		
2	Considera usted que los procesos de la empresa son eficientes.			X			X					X		
	<b>Indicador: Evaluaciones</b>													
3	La institución realiza evaluaciones para evaluar tu rendimiento.			X			X					X		
4	Los estudios realizados favorecen en los resultados de las evaluaciones.			X			X					X		
5	Tienes experiencia en el puesto de trabajo que desempeñas.			X			X					X		
	<b>Indicador: Clientes</b>													
6	Estas de acuerdo con la atención que ofreces a los clientes.			X			X					X		
7	La empresa tiene clientes fidelizados.			X			X					X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad</b>													
	<b>Indicador: Productos</b>													
8	Volverías a comprar un producto de nuestra marca.			X			X					X		
9	La calidad del producto satisface sus requerimientos.			X			X					X		
	<b>Indicador: Efectividad</b>													
10	El incremento de su productividad es favorable para la empresa.			X			X					X		
11	Se considera un trabajador eficiente.			X			X					X		
12	Cree usted que está capacitado para la labor que ejerce.			X			X					X		
	<b>Indicador: Competitividad</b>													
13	Cree usted que la empresa se diferencia de la competencia.			X			X					X		
14	Cree usted que la empresa es una amenaza para su competencia.			X			X					X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Almacenamiento</b>													
	<b>Indicador: Distribución</b>			X			X					X		
15	Tiene un eficiente reparto de los productos que ofrece.			X			X					X		
16	Están correctamente señalizados los productos en las góndolas.			X			X					X		
	<b>Indicador: Recepción</b>													
17	Cumple usted con la adecuada recepción a los proveedores.			X			X					X		
18	Se encarga de gestionar la recepción de mercadería cumpliendo los protocolos establecidos.			X			X					X		
19	Estas de acuerdo con los protocolos utilizados en la recepción de las mercaderías.			X			X					X		
	<b>Indicador: Mercadería</b>													
20	Conoce usted los protocolos para realizar la reposición de la mercadería.			X			X					X		
21	Cree usted que el control de inventario favorece a las ventas de la empresa.			X			X					X		

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. Agilberto Cesar Cifuentes la Rosa DNI: 09534164

Especialidad del validador:

LIMA 30 de setiembre del 2022

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## ANEXO 10



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la productividad laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSION 1: Eficacia</b>											
	Indicador: Rentabilidad										
1	Su centro de trabajo está ubicado en un lugar estratégico.			X			X			X	
2	Considera que Mass tiene la aceptación del público objetivo.			X			X			X	
<b>Indicador: Calidad</b>											
3	Se realiza un control de calidad en sus productos.			X			X			X	
4	Logran satisfacer las necesidades del cliente.			X			X			X	
5	Usted recomendaría a Mass por la calidad que brinda.			X			X			X	
<b>Indicador: Producto</b>											
6	Está de acuerdo con los precios que tienen los productos.			X			X			X	
7	Realizan frecuentemente promociones de sus productos.			X			X			X	
<b>DIMENSION 2: Eficiencia</b>											
<b>Indicador: Rendimiento</b>											
8	Tiene dificultades al momento de realizar su compra.			X			X			X	
9	Está conforme con la atención realizada al cliente.			X			X			X	
<b>Indicador: Capacidad</b>											
10	Cree usted estar capacitado para desempeñar sus funciones.			X			X			X	
11	Cumple usted con los requisitos que exige su centro de trabajo.			X			X			X	
12	Usted desempeña sus funciones con eficiencia.			X			X			X	
<b>Indicador: Resultados</b>											
13	Cree usted que su desempeño favorece incrementar las ventas.			X			X			X	
14	Cumple usted con las metas de ventas establecidas en la empresa.			X			X			X	
<b>DIMENSION 3: Satisfacción Laboral</b>											
<b>Indicador: Clima Laboral</b>											
15	Mass recompensa al colaborador que cumple con eficacia sus funciones.			X			X			X	
16	Trabajando en equipo logra las metas establecidas en la empresa.			X			X			X	
<b>Indicador: Fidelización</b>											
17	Le recomendarías tiendas Mass a tus amistades.			X			X			X	
18	Considera a Mass su tienda de preferencia.			X			X			X	
19	Se siente identificado con el servicio que ofrece la tienda Mass.			X			X			X	
<b>Indicador: Recompensas</b>											
20	Cuenta usted con los beneficios que establecen las normas laborales.			X			X			X	
21	Cuando logras tus metas recibes beneficios económicos.			X			X			X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador** Dr. Agliberto Cesar Cifuentes la Rosa DNI: 09534164

**Especialidad del validador:**

LIMA 30 de setiembre del 2022



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## ANEXO 11

Validez basada en el contenido de la V de Aiken						
Nº	Nº Item	Descripción	V de Aiken	Nº Item	Descripción	V de Aiken
9		Pertinencia	1		Pertinencia	1
10	Item 1	Relevancia	1	Item 22	Relevancia	0,9
11		Claridad	1		Claridad	0,9
12		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
13	Item 2	Relevancia	1	Item 23	Relevancia	0,9
14		Claridad	1		Claridad	1
15		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
16	Item 3	Relevancia	1	Item 24	Relevancia	1
17		Claridad	1		Claridad	1
18		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
19	Item 4	Relevancia	1	Item 25	Relevancia	1
20		Claridad	1		Claridad	1
21		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
22	Item 5	Relevancia	1	Item 26	Relevancia	1
23		Claridad	1		Claridad	1
24		Pertinencia	1		Pertinencia	1
25	Item 6	Relevancia	1	Item 27	Relevancia	0,9
26		Claridad	1		Claridad	1
27		Pertinencia	1		Pertinencia	1
28	Item 7	Relevancia	1	Item 28	Relevancia	0,9
29		Claridad	1		Claridad	1
30		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
31	Item 8	Relevancia	1	Item 29	Relevancia	1
32		Claridad	1		Claridad	1
33		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
34	Item 9	Relevancia	1	Item 30	Relevancia	1
35		Claridad	1		Claridad	1
36		Pertinencia	1		Pertinencia	0,9
37	Item 10	Relevancia	1	Item 31	Relevancia	1
38		Claridad	1		Claridad	1
39		Pertinencia	1		Pertinencia	1
40	Item 11	Relevancia	1	Item 32	Relevancia	0,9
41		Claridad	1		Claridad	1
42		Pertinencia	1		Pertinencia	1
43	Item 12	Relevancia	1	Item 33	Relevancia	0,9
44		Claridad	1		Claridad	1
45		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
46	Item 13	Relevancia	1	Item 34	Relevancia	1
47		Claridad	1		Claridad	1
48		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
49	Item 14	Relevancia	1	Item 35	Relevancia	1
50		Claridad	1		Claridad	1
51		Pertinencia	1		Pertinencia	1
52	Item 15	Relevancia	1	Item 36	Relevancia	1
53		Claridad	1		Claridad	1
54		Pertinencia	1		Pertinencia	1
55	Item 16	Relevancia	1	Item 37	Relevancia	1
56		Claridad	1		Claridad	1
57		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
58	Item 17	Relevancia	1	Item 38	Relevancia	1
59		Claridad	1		Claridad	1
60		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
61	Item 18	Relevancia	1	Item 39	Relevancia	1
62		Claridad	1		Claridad	1
63		Pertinencia	0,9		Pertinencia	1
64	Item 19	Relevancia	1	Item 40	Relevancia	1
65		Claridad	1		Claridad	1
66		Pertinencia	1		Pertinencia	1
67	Item 20	Relevancia	1	Item 41	Relevancia	1
68		Claridad	1		Claridad	1
69		Pertinencia	1		Pertinencia	1
70	Item 21	Relevancia	1	Item 42	Relevancia	1
71		Claridad	1		Claridad	0,9

72	<b>FORMULA : V DE AIKEN</b>		
73	$V =$	$S$	
74		$n(c - 1)$	
75		S :	Suma de la valoración por cada pregunta o ítems
76		n :	Nro de expertos
77		c :	Niveles de la escala de validación
78			
79			
80			

## ANEXO 13



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20105283
Mass-Compañía Hard Discounts A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: Emil Luz Chávez Rodríguez	
Nombres y Apellidos Emil Luz Chávez Rodríguez	DNI: 44189636

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación El proceso logístico y su relación con la productividad laboral en los Tiendas Mass SJL-2022	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación pregrado	
Autor: Nombres y Apellidos Karoline Kayra Morales Maurilio	DNI: 75609234

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "El proceso logístico y su relación con la productividad laboral en las Tiendas Mass SJL-2022

", cuyo autor es MORALES MAURICIO KAROLINE KAYRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO <b>DNI:</b> 08283815 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4246-1991	Firmado electrónicamente por: CAESPINOZAAGU el 15-12-2022 00:47:46

Código documento Trilce: TRI - 0471773