



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Impacto de la Gestión Logística en la Productividad de la empresa

ADMIREST S.A.C. del distrito de Bellavista – Callao, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTORES:

Huaman Rubiños, Manuel Jesus (ORCID: 0000-0003-2009-2179)

Reyes Ferro, Alexis Antonio (ORCID: 0000-0001-7161-3232)

ASESORA:

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela (ORCID: 0000-0001-7282-5595)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado para nuestras familias que a lo largo de los años nos han apoyado a alcanzar nuestras metas y objetivos, siendo ellos nuestra motivación para salir adelante y a nuestras amistades por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Dar gracias a dios por guiarnos en nuestro día a día y a nuestros maestros por dar los conocimientos necesarios para afrontar el largo camino profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de analisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55
Anexo 1: Operacionalización de la variable 1: Gestión logística	
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Declaratoria de Originalidad de los Autores	
Anexo 4: Declaratoria de Autenticidad del Asesor	
Anexo 5: Acta de Sustentación del Trabajo de Tesis	
Anexo6: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional	

Índice de tablas

Tabla 1: Descripción de los niveles de Gestión Logística	27
Tabla 2: Descripción de los niveles de Productividad	27
Tabla 3: Descripción de los niveles de eficacia	28
Tabla 4: Descripción de los niveles de la eficiencia.	29
Tabla 5: Descripción de los niveles de efectividad.	30
Tabla 6: Distribución de porcentajes de la Gestión logística y la Productividad	31
Tabla 7: Distribución de porcentajes de la Gestión logística y la Eficacia	32
Tabla 8: Distribución de porcentajes de la Gestión logística y la Eficiencia	33
Tabla 9: Distribución de porcentajes de la gestión logística y la Efectividad	34
Tabla 10: Correlación entre Gestión Logística con Productividad	40
Tabla 11: Correlación entre Gestión Logística con Eficacia.	36
Tabla 12: Correlación entre Gestión Logística con Eficiencia	37
Tabla 13. Correlación entre Gestión Logística con Efectividad.	38
Tabla 14. Operacionalización de la Variable Gestión Logística.	49
Tabla 15. Operacionalización de la Variable Productividad	50
Tabla 16: Resumen de los informes de juicio de expertos	57
Tabla 17: Coeficientes de Alfa de Cronbach	58
Tabla 18: Resumen del procesamiento de los casos	58
Tabla 19: Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach	58
Tabla 20: Estadística de fiabilidad con Alfa de Cronbach	58
Tabla 21: Resumen del procesamiento de los casos	59

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Gestión Logística	27
Figura 2. Productividad	29
Figura 3. Eficacia	30
Figura 4. Eficiencia	32
Figura 5. Efectividad	30
Figura 6. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la productividad.	31
Figura 7. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la eficacia.	32
Figura 8. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la eficiencia.	33
Figura 9. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la efectividad.	34

Resumen

En la actualidad todas las micro, pequeña y mediana empresas están inmersos en el tema logístico, hoy más que nunca el mercado es más exigente, por lo que para competir con empresas nacionales e internacionales las PYMES necesitan atender de la mejor manera a todos y a cada uno de sus clientes para seguir siendo competitivos. De ahí que La logística ha cambiado y ahora es estratégicamente importante ya que da valor y crea ventajas ante competidores. La presente investigación busca determinar si existe una relación entre el impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C, para ello se ha realizado un análisis exhaustivo a las dimensiones establecidos que se relacionan con la empresa las cuales Incluyen organizar y gestionar todas las actividades que tienen que ver con el aprovisionamiento, traslado y almacenamiento de materiales y productos desde su adquisición a proveedores, hasta su posterior distribución y servicio a clientes y consumidores medidos por las dimensiones de eficacia, eficiencia y efectividad.

Para ello se ha dispuesto el uso de la investigación de enfoque cuantitativo con un método aplicada de diseño no experimental, la población está compuesto por 28 trabajadores de la empresa en estudio y para la muestra censal se hizo uso de 28 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, para la variable gestión logística se optó por 14 ítems de igual manera para la variable de productividad se contó con 14 ítems.

Por último, para los resultados se realizó el estadístico Rho de Spearman a través del programa SPSS el cual nos permitió aprobar las hipótesis. Presentando una relación positiva y buena, con un coeficiente de correlación de 0,677 y con un valor de significancia ($p = 0,000$) siendo menor que el valor crítico 0,05; concluyendo así que la gestión logística tiene un gran impacto en la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C.

Palabras clave: Gestión logística, productividad, servicios

Abstract

Currently, all micro, small and medium-sized companies are immersed in the issue of logistics, today more than ever the market is more demanding, so in order to compete with national and international companies, SMEs need to better serve each and every one of his clients to remain competitive. . Therefore, logistics has changed and is now strategically important, as it gives value and creates advantages over competitors. This research seeks to determine if there is a relationship between the impact of logistics management and the productivity of the company ADMIREST SAC, for this, an exhaustive analysis of the established dimensions that relate to the company has been carried out, which include organizing and managing everything The activities that have to do with the supply, transfer and storage of materials and products from their acquisition to suppliers, to their subsequent distribution and service to customers and consumers measured by the dimensions of effectiveness, efficiency and effectiveness.

For this, the use of quantitative approach research has been used with a non-experimental design application method, the population is made up of 28 workers from the study company and 28 workers were used for the census sample. The technique used was the survey and as an instrument the questionnaire, for variable logistics management, 14 items were selected in the same way, for the productivity variable, there were 14 items.

Finally, for the results, Spearman Rho statistics were performed through the SPSS program, which approves the hypotheses. Presenting a positive and good relationship, with a correlation coefficient of 0.677 and a significance value ($p = 0.000$) less than the critical value of 0.05; thus concluding that logistics management has a great impact on the productivity of the company ADMIREST S.A.C.

Keywords: Logistics management, productivity, Servicio.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la logística es el primer paso dentro todo el desarrollo que permiten dar un producto y servicio de calidad, por ello Carro y González (2012) en su artículo científico sobre logística empresarial hablan de que desde la perspectiva de los investigadores en el ámbito de la dirección de empresas no es un asunto nuevo, pero existe una gran parte de empresas que este tema resulta nuevo y comienzan a ver que es una parte importante y en ocasiones sustancial para el negocio (p. 01). Partiendo desde esta perspectiva la gestión logística es un punto muy importante para considerar dentro de todas las empresas en donde se debe considerar los puntos importantes internos como externos.

Dentro de los puntos relevantes de la gestión logística están el aprovisionamiento, el almacenamiento y el servicio al cliente que en muchos casos este último no se le brinda la importancia que merece, sin embargo, Carro y González (2012) argumentan que estas funciones son fundamentales donde estas se encuentran ligadas dentro de cualquier canal logístico y así dar la efectividad de los procesos logísticos (p. 11). Resulta también importante resaltar que las demás actividades que contemplan la gestión logística se les considera de apoyo y se determina su importancia de acuerdo al tamaño de la empresa.

Cuando hablamos sobre la logística en una planta de producción para restaurantes y cevicherías, debemos saber que, desde un tiempo atrás, la logística es un tema que no puede faltar dentro de la industria gastronómica donde es muy demandada e importante para los restaurantes de este rubro.

La importancia que tiene la logística dentro de las empresas conlleva a analizar dentro del ámbito local como estas resuelven este factor sumamente relevante, una de las investigaciones que realizó la revista Gestión mencionó que la logística tiene un porcentaje de crecimiento anual de 10 a 15% en estos últimos años, pero no hay una notoria mejora en la eficiencia y esto se debe a la falta de profesionales capacitados con conocimientos logísticos donde este factor resta a la competitividad.

La productividad en el sector laboral es de suma importancia en factores económicos, pero esta ha quedado rezagada por ello es que se requiere estudiarla, ante ello la revista Gestión resaltó que la productividad en el sector de comercio y servicios registra un crecimiento mínimo de 1.4% para el año 2018, siendo no tan significativa a consecuencia de la informalidad que hay en este sector. En ese sentido resulta importante investigar la productividad e identificar qué impacto genera en la empresa a través de una buena gestión logística.

Entonces la logística tiene como propósito principal la mejora productiva al máximo. En el caso de la planta de pre - proceso de la empresa que cubre la gestión y la planificación de actividades de las áreas que contemplan la logística. Debido a que la empresa ADMIREST S.A.C. Procesa varios productos con valor agregado carece de una mala gestión de trabajo por áreas, además que los vehículos de la empresa no están acondicionados tecnológicamente para poder transportar los insumos, también tienen la dificultad de generar despachos contiguos en un mismo sector, siendo estos puntos un problema a enfrentar por parte de la empresa.

En ese sentido el estudio realizado a la empresa nos permitió determinar el impacto de la gestión logística en la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

Considerando lo antes explicado, se ha formulado un problema general de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista – Callao, 2018?, Además se formuló el siguiente problema específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMISREST S.A.C. del distrito de Bellavista - Callao, 2018?, así como el problema específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la eficiencia de la empresa ADMISREST S.A.C. del distrito de Bellavista - Callao, 2018? y finalmente el problema específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la efectividad de la empresa ADMISREST S.A.C. del distrito de Bellavista - Callao, 2018?

La investigación es de importancia, ya que presenta una justificación práctica, la cual se refiere a que en la actualidad todas las empresas sea pequeña o mediana buscan estandarizar sus procesos mediante las herramientas que brinda la logística empresarial para lograr un óptimo desarrollo durante su ciclo operativo, es por ello que esta investigación buscó identificar y desarrollar nuevas estrategias tanto en el ámbito de la logística como en la productividad, con la finalidad de hacer más fácil el entendimiento de los procesos que abarcan los departamentos de pre producción de la empresa ADMIREST S.A.C, además de ello dejar un precedente para futuras investigaciones direccionadas a este problemática ya que el tema a tratar siempre va evolucionando con fines de aminorar las problemáticas que se van presentando en el proceso. El beneficio de esta investigación será muy productivo ya que se logrará dar solución a las problemáticas planteadas anteriormente, cumpliendo así los objetivos trazados y a la vez lograr reflexionar a las hipótesis planteadas con la finalidad de llegar a una conclusión que determine el camino a seguir por parte de la empresa ADMIREST S.A.C.

Según los problemas planteados, la investigación tiene por objetivo general: Determinar la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018, como así también se tiene el objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018, el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018, el objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el impacto de la gestión logística con la efectividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

Es importante plantear una hipótesis sobre el tema por ello, la investigación tiene una hipótesis general Ha: Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Hipótesis nula Ho: No Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST

S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Hipótesis específica 1 Ha: Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Hipótesis nula Ho: No Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. hipótesis específica 2 Ha: Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Hipótesis nula Ho: No existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Hipótesis específica 3 Ha: Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la efectividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Hipótesis nula Ho: No existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la efectividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Se estableció e identificó un conglomerado de investigaciones que permita dar respuesta al objetivo general de esta investigación, que son tesis de estudios y artículos de investigación elaboradas en los últimos años con el fin de apoyar a la investigación y esas investigaciones se presentan a continuación.

En ese sentido, Miranda (2016) en su tesis titulada “La Gestión Logística del restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián 2016”, para optar el título de administración por la universidad Andina del Cusco, el cual tuvo como objetivo primordial exponer la Gestión Logística en el restaurante Camino Real S.A.C del distrito de San Sebastián 2016. en cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo básica de nivel descriptivo con diseño no experimental, la población en estudio constó de 28 empleados del restaurante Camino Real, donde la técnica fue la encuesta seguida del cuestionario. se concluyó que más del 50% de los colaboradores perciben una regular gestión logística aplicada por la empresa, tanto como en las compras y control de inventarios, pero a diferencia de ello el 71.4% de los empleados manifiesta que existe un óptimo transporte de la materia prima.

En el mismo sentido, Rodas (2018) en su Tesis de licenciatura “El Proceso Logístico y la Gestión de la Distribución en el Restaurante Ma&Lu, San Martín de Porres, 2018” donde su objetivo fue hallar la relación entre el proceso Logístico y la Gestión de la distribución de la empresa en mención. La metodología desarrollada en esta investigación fue descriptiva – correlacional de un modelo aplicado y con un diseño no experimental de corte transversal. Con respecto a la población estuvo conformado por 40 empleados, el método de recolección de datos fue la encuesta seguida del cuestionario. Se concluyó que el proceso logístico influye positivamente con la gestión de la distribución, ya que, según los resultados estadísticos se demostró una correlación positiva alta.

En este sentido, Díaz y Aguilar (2016) en su tesis de licenciatura denominada “Efecto de la Gestión Logística en la Rentabilidad de la empresa productora y comercializadora de alimentos Ninalac S.A.C. del Distrito de Tongod-Cajamarca en el periodo enero-junio 2015”, donde el objetivo de esta investigación fue

determinar el efecto que tiene la gestión logística en la rentabilidad de dicha empresa, para ello los autores realizaron un estudio correlacional de diseño transeccional, la población en estudio estuvo compuesta por el personal administrativo y de producción, la técnica aplicada para la recolección de los datos fue la entrevista en el cual los autores concluyen que la gestión logística aplicada por la empresa Ninalac sac no genera ningún efecto positivo en la rentabilidad de dicha empresa ya que se observó un nulo crecimiento en los procesos operativos dado que se observó un sobre costo de más de S/19,590 semestral relacionado al proceso de aprovisionamiento y con lo que respecta al transporte de la materia prima se observó que se realizó un sobre costo de S/1,114 semestral; sin embargo también se pudo conocer que dado al análisis del portafolio de gestión logística bajo un enfoque de simulación financiera se pudo disminuir los gastos innecesarios en los procesos antes mencionados.

Así mismo, Fernández (2017) en su tesis de licenciatura titulada “Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D’BRAUN de la ciudad de Chiclayo” el objetivo primordial de esta investigación es implementar un modelo de gestión para optimizar la productividad del restaurante D’BRAUN. en cuanto a la metodología de la investigación, fue de carácter cualitativo de nivel descriptivo. con respecto a la población en estudio, estuvo conformado por el registro de clientes que acuden a dicho restaurante además del administrador. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, seguida del cuestionario y la guía de entrevista como instrumento, se concluyó que el modelo aplicado en los procesos de planeación y organización con el fin de lograr un óptimo control y dirección de la empresa ha dado frutos ya que los clientes del restaurante, manifestaron que se logró prestar un buen servicio además el administrador manifiesta que se observó una mejora a nivel productivo ya que se pudo identificar las necesidades de los trabajadores y de los clientes.

Bautista (2018) en su estudio titulada “Gestión Logística y Productividad en el área de despacho en la central de abarrotes de Cencosud Perú Ate, 2018”, para optar la licenciatura en administración por la Universidad César Vallejo, el cual tuvo como objeto principal describir la relación entre la gestión logística y la productividad en el área de despacho. En cuanto a la metodología del estudio fue

de tipo básica con un nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental, la población en estudio constó de 50 empleados del área de despacho en la central de abarrotes de Cencosud Perú 2018. La técnica aplicada fue la encuesta seguida del cuestionario. se concluyó que si existe relación entre la gestión logística y la productividad de los colaboradores obteniendo una correlación positiva alta.

También es necesario investigar sobre tesis internacionales que respalden la investigación presente y se puedan usar como referencias para la aplicación del desarrollo.

Del mismo modo, Llamba (2016) en su tesis denominada “Gestión logística y su incidencia en las ventas de la compañía Indumadera situada en la localidad de Quito, en el periodo 2014 -2015”, para obtener el grado de licenciado en Ingeniero Comercial por la Universidad Técnica de Cotopaxi, el objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación de la logística y sus incidencias a las ventas reflejadas en la compañía Indumadera de la Ciudad de Quito. En cuanto a la metodología de la investigación fue de tipo aplicada de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo, la población en estudio fue de 75 personas clientes externos e internos, la técnica de recolección de datos se desarrolló través de la encuesta para procesar la información. Se concluyó que la empresa tiene la necesidad de establecer parámetros en ciertas actividades de la gestión logística puesto que la satisfacción de clientes internos y externos es intermedia.

Reyes (2016) en su trabajo de tesis denominado “La gestión logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A”. donde el propósito de la investigación es identificar las dificultades en los procesos concernientes con la gestión logística de la compañía, se aplicó una investigación básica de método descriptivo donde se utilizó como herramienta de análisis las encuestas dirigidas al personal de la compañía, el autor concluye que la empresa presenta carencias en el departamento logístico, debido a que la mercancía obtenida tarda en ser procesada debido a que no debe pasar a la fecha de caducidad implantada por dicha organización.

Morales (2015) en su trabajo de tesis denominado “La logística empresarial y la rentabilidad de la distribuidora DIMAR”. donde el propósito de la investigación es

examinar los efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa, de acuerdo a ello realizar nuevos planteamientos para el buen control de los inventarios, se aplicó una indagación dirigida a un modo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, el instrumento para la obtención de datos fue por medio de encuestas a los empleados de la compañía, el autor concluye que existe un gran porcentaje de insumos en stock por el incremento de solicitudes de mercancía a sus abastecedores.

Fabio (2016) en su trabajo de tesis denominado “Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución.” donde el fin de la investigación es encaminar el desarrollo de la empresa aplicando instrumentos dirigidos a gestionar eficientemente todos los programas operativos planificados para una buena entrega de la mercancía por medio de transporte refrigerados, se desarrolló una investigación de forma aplicada y a nivel explicativo, la recopilación de datos estuvo compuesta por el estudio de pruebas numéricas establecidos por medio de herramientas digitales que puedan dar crédito a las estrategias planteadas por dicha organización. el autor concluye que las estrategias utilizadas por medio de programas computacionales logran mejorar eficientemente las entregas de mercancías a los clientes.

Recinos (2016) en su trabajo de tesis denominado “Logística inversa para la optimización de procesos en la empresa METROTECH, S. A.”, donde el objetivo del autor es desarrollar un estudio amplio y global del enlace de suministro mediante por el cual funciona la empresa, estableciendo herramientas que logren eliminar los problemas primordiales en el crecimiento tanto de la productividad como de la rentabilidad. Se aplicó una investigación básica, la recopilación de información fue a través de encuestas a los trabajadores de dicha empresa, el autor concluye que la clasificación implementada a los departamentos operativos de producción no va de la mano con los objetivos que desea desarrollar la empresa.

Asimismo, hay que reconocer a las teorías referidos al tema investigado, debido a que éstas respaldan la investigación y orientan a un análisis de la realidad estudiada.

Escudero (2014) menciona, que “la gestión logística es un grupo de trabajo que ejecuta la compañía para obtener los materiales indispensables, contempla la programación y aprovisionamiento, el almacenamiento de los productos importantes y el desarrollo de los procedimientos, que logren conservar un stock mínimo de cada material pretendiendo que todo ello se ejecute en las mejores condiciones y al menor coste posible . (P.3). en ese sentido la empresa realiza un proceso generalizado de adquisición de su materia prima con cautela, tratando de minimizar los costes por sobre almacenamiento de sus stocks ya que los productos adquiridos por dicha empresa son perecibles entonces se busca maximizar los procesos y minimizar los costos extras.

Entonces, Gómez (2013) determina que la gestión logística “se define en programar y poner en movimiento las actividades primordiales para ejecutar cualquier proyecto [...] por ese motivo se considera las variables que lo definen, referentes al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos”. (p.8).

Mora (2008) infiere acerca de la gestión logística como parte determinante para coordinar de una manera óptima en las adquisiciones de productos que sean los más correctos el consumidor correcto el lugar correcto y el en tiempo correcto (...) siendo un mecanismo de planificación, incluso reduce la incertidumbre de un futuro desconocido. (p. 06). La relevancia de la logística dentro de una organización se va a determinar de acuerdo con el rubro en la que esta se desarrolle, pero aun en esa circunstancia sigue siendo relevante para toda empresa, porque si analizamos todo lo que abarca la logística y sus funciones termina elevando la efectividad de la empresa.

Escudero (2014) menciona que el aprovisionamiento “es un grupo de actividades que ejecuta la empresa para abastecerse de recursos necesarios para realizar las operaciones de fabricación y/o comercialización de sus productos “(p. 209).

Escudero (2014) argumenta que el “almacenamiento consiste en ubicar la mercancía en una zona apropiada del almacén con la finalidad de tener un fácil acceso y localización de las existencias” (p. 18).

Escudero (2014) argumenta que “Las operaciones logísticas de servicio al cliente se enfocan en las necesidades del cliente, coordinar los pedidos y las devoluciones estableciendo el servicio de postventa de los productos”. (p. 4; 5)

Gómez (2013) infiere que “el aprovisionamiento está formada por todas las actividades que se desarrollan la adquisición, selección, y almacenamiento de todos los recursos que son necesarios en el proceso productivo” (p, 56)

González (1998) explica que el “almacenamiento es la guarda y custodia ordenada y científica que permite mantener existencias manejables para las necesidades y requerimientos de la empresa” (p.11).

Según Escrivà et àl (2014) infieren que en la logística el servicio al cliente “es el proceso integral por el cual se cumple con los requerimientos del cliente, desde la toma del pedido pasando por la preparación de este, hasta el embalaje y etiquetado del producto” (p. 6).

Santesmases, et àl (2014) infieren que el proveedor es “la persona o entidad que suministra los recursos indispensables para que la empresa pueda elaborar productos o servicios” (p58).

Gómez (2013) argumenta que la función de compras “implica el proceso de adquirir los insumos y materiales, con una proporción indispensable, que cumplan los estándares de calidad y a un importe adecuado, puestos a la orden de la empresa en el momento solicitado”. (p.58).

Romero (2002) sostiene que la infraestructura “es un grupo de bienes de capital que aun no siendo utilizado directamente en el proceso de producción mantiene la estructura productiva y contribuye al perfeccionamiento de forma efectiva en las relaciones sociales de las actividades económicas “. (p. 176)

Astudillo (2012) argumenta que el precio es “la base para realizar una transacción de bienes y servicios en cualquier mercado (...) dado que es la equivalencia entre el dinero y cualquier mercancía”. (p.56).

Hernández y Maubert (2009) argumentan que la promoción “se determina como un grupo de actividades limitadas, dirigidas a los vendedores consumidores, o intermediarios, mediante el cual realizan incentivos económicos o materiales, o la

realización de actividades específicas, con el fin de estimular la demanda a corto plazo y así aumentar la eficiencia de los vendedores o de los intermediarios” (p.290).

Gómez (2013) menciona que el lead time se trata del tiempo que se mide desde el inicio de un proceso tales como el aprovisionamiento, almacenaje, fabricación y distribución, hasta su conclusión de la entrega al cliente. (p.10).

También para la segunda variable productividad en investigación es importante definir lo que algunos autores dicen, ya que va de acuerdo con la perspectiva del presente trabajo.

Por ello Rodríguez y Gómez (1991) señalan que, “la productividad analiza la capacidad de las empresas para producir productos requeridos y la optimización de los recursos consumidos (...) existen tres criterios utilizados para la evaluación de la productividad: eficiencia, efectividad, eficacia”. (p.33). La productividad cada vez toma más importancia dentro de una empresa ya que estas buscan mejorar procesos, a través de métodos y estrategias para poder llegar a una buena optimización. Además, buscan cumplir con todos los estándares de calidad y otros aspectos, pudiendo así llegar a una eficacia y eficiencia para que la empresa sea competitiva.

En ese sentido, Carro y González (2012) sugieren que la “productividad compromete el crecimiento del curso productivo. esto significa la relación apropiada entre la cantidad de los medios empleados y la cantidad de servicios y bienes elaborados”. (p. 01). La importancia a la que lleva la productividad en el ámbito empresarial es a conseguir un incremento de esta misma como también un ahorro significativo en los costos en general, donde esto pueda llevar a un rendimiento y desempeño óptimo.

Finalmente, para Alfaro y Alfaro (1999) infieren que la “productividad es el aumento, del poder adquisitivo de los trabajadores de un país (...) donde se aprovecha mejor los tiempos de asistencia en los puestos de trabajo reduciendo, consecuentemente, los improductivos y también se eleva la rapidez aplicada a los movimientos útiles necesarios en cada trabajo”. (p. 26). Un indicador importante para la gestión adecuada de una empresa y a nivel global es la productividad, en

donde existen factores internos como externos que impiden obtener la productividad deseada, donde el capital humano es un pilar importante ya que sin ellos no sería posible eficacia deseada. Es por ello por lo que se busca a través de métodos empresariales producir mayor volumen, utilizando la menor cantidad de recursos en el menor tiempo posible sin que aquellos factores mencionados alteren la calidad del producto final.

Rodríguez y Gómez (1991) infiere que la eficacia “aprecia la impresión de lo que se realiza del producto o servicio (...) esto se mide mediante la satisfacción del cliente o por medio del impacto positivo que se genera en nuestro mercado”. (p. 34).

Rodríguez y Gómez (1991) argumenta que “la eficiencia mide el uso de los recursos o el cumplimiento de actividades en 2 sentidos: Primero, la relación entre la cantidad de recursos empleados y la cantidad de recursos que se estimó o programo a utilizar y segundo, el grado en que se emplea los recursos para transformarlos en productos”. (p.33).

Rodríguez y Gómez (1991) infieren que la efectividad es el vínculo entre los resultados obtenidos y los resultados trazados, que da cuenta el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos, números a producir, clientes a tener, pedidos de compra a colocar. (...), la efectividad se vincula con la productividad por medio del impacto en el éxito de menores y mayores productos. (P. 34). en ese sentido la empresa trata de maximizar los procesos aprovechando al máximo los conocimientos de los colaboradores de cada departamento, mediante las principales estrategias de gestión logístico, tratando de ser eficaces a la hora de elaborar el producto final.

Palacios y Romera (2017) sugieren que la Eficacia es la voluntad de lograr las metas que se proponen las empresas. antítesis entre objetivos fijados y los resultados logrados. (p.76). La empresa busca lograr la eficacia tratando de responder a todos los pedidos con procesos adecuados que optimicen los recursos, con valor agregado y evitando las demoras para lograr y satisfacer los requerimientos del usuario.

Palacios y Romera (2017) proponen que la “eficiencia es la voluntad de lograr las metas propuestas utilizando un mínimo de recursos, valorados en cantidad de elementos productivos o bien en coste”. (P.76). como sugieren los autores la empresa busca lograr la eficiencia mediante la planificación en las compras y uso de materiales, además evitar los tiempos muertos, sacando el máximo provecho de sus recursos, también es importante manejar pagos y cobranzas con fluidez, sin generar desperdicios innecesarios.

Lusthaus et al (2002) definen a la “efectividad como el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas (...) es por ello que las empresas adquieren una variedad de procesos que le permitan identificar aquellas metas”. (p.117;118)

Rodríguez y Gómez (1991) explican que la “satisfacción del cliente depende, primordialmente, del diseño del servicio que se le brinda el cual debe estar de acorde con los atributos que el cliente valora del mismo y, en segundo lugar, que haya concordancia entre el servicio ofrecido y las especificaciones de diseño”. (p.51)

Soret (2009) manifiesta que la “producción es una de las actividades de la empresa cuyo objetivo es la creación de bienes y servicios”. (p.69)

Sainz (2012) explica que el planeamiento estratégico de una empresa es “el plan excepcional en el que la alta dirección de la compañía con todo su equipo de dirección (...) realiza una reflexión estratégica en referencia a lo que hará en los próximos años para lograr que la empresa sea competitiva y permita satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés”. (p.39)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

La investigación de este trabajo es de tipo aplicada, debido a que se utiliza teorías existentes para la solución del problema. Para McMillan y Schumacher (2005) La investigación aplicada se enfoca en un ambiente de práctica habitual en donde prima El desarrollo y la aplicación del conocimiento adquirido en la investigación práctica (...) ha alcanzado un concepto importante que puede proporcionar una amplia gama de soluciones a problemas generales. Además, la investigación utilizada se centra en preguntas de investigación comunes en un campo determinado. (p. 23).

Diseño de Investigación:

El diseño utilizado en este estudio no fue experimental porque las variables no fueron manipuladas, pero se estudiaron sus efectos en situaciones similares. Niño (2011) mencionó que su propósito es explicar la autenticidad del objeto de investigación y varios aspectos. Sus partes y categorías o relaciones establecidas entre varios objetos para aclarar la verdad, confirmar declaraciones o probar la hipótesis. (Niño, 2011, p. 34).

La investigación es de alcance correlacional debido a que el tipo de método que se usó fue no experimental, por ello se requiere determinar la relación entre las 2 variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Se presenta en anexos la tabla de operacionalización en donde se describen las variables, dimensiones, indicadores y escalas de medición correspondiente.

Según Hernández et al. (1997) explica que la variable es una propiedad que varía y dicha variación es medible [...] obtiene valor cuando son relacionadas con otras para la investigación científica. (p.80)

Según Medina (2015) menciona que la “operacionalización es denominado al desarrollo en donde modifica una variable teórica compleja en empírica, con la intención de ser medidas”. (p.11).

La variable Gestión Logística, es un grupo de trabajo que ejecuta la compañía para obtener los materiales indispensables, contempla la programación y gestión de las compras, el almacenamiento de los productos importantes y el desarrollo de los procedimientos, que logren conservar un stock mínimo de cada material pretendiendo que todo ello se ejecute en las mejores condiciones y al menor coste posible (Escudero, 2014, p.22). La variable será medida por las dimensiones aprovisionamiento, almacenamiento y servicio al cliente, en donde presentan los indicadores selección de proveedores, gestión de compras, infraestructura, maquinaria, precios y lead time que están conformadas por 14 ítems, donde se analizaron por la escala de Likert a través del cuestionario.

La variable Productividad, analiza la capacidad del sistema para producir productos requeridos y la optimización de los recursos consumidos (...) existen tres criterios utilizados para la evaluación de la productividad: eficiencia, efectividad, eficacia (Rodríguez y Gómez, 1991, p.33). será medida por las dimensiones eficacia, eficiencia, efectividad que tienen como indicadores frecuencia del consumidor, garantía de servicio, despacho a tiempo, recursos, producción, satisfacción del cliente, planeamiento estratégico conformada por 14 ítems, los cuales fueron analizados a través de la escala de Likert a través del cuestionario.

3.3. Población, muestra, muestreo

Según Vara (2010) Se denomina población al “conjunto de individuos o elementos que tienen características en común, ocupan un lugar en el espacio y el tiempo los hace variar” (p. 221). Para la presente investigación de estudio se tomó como población a 28 colaboradores de la empresa ADMIREST S.A.C. del distrito de Bellavista-Callao.

Según Niño (2011), mencionó que la muestra es la representación de la cantidad, como, por ejemplo, una porción de arroz generalmente representa todo el período de cosecha, o la representación de una parte de todos los libros impresos en una

edición, es decir, algo de la presente obra, o unos alumnos que representan a todos los estudiantes de una institución educativa.” (p. 55). Los datos de la población, es decir población censal fue de 28 trabajadores que pertenecen a la empresa ADMIREST S.A.C. del distrito de Bellavista - Callao.

En ese sentido, Ramírez (1997) señalo que “la muestra censal es aquel donde todas las unidades de investigación se consideran muestras”. (p.77).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la recopilación de datos a través de la encuesta, esta nos ayudará recopilar información sobre las variables en investigación, por ello

Grande y Abascal (2005) define la encuesta como "una técnica principal para obtener datos basados en un conjunto de preguntas objetivas coherentes y claras, lo que garantiza que la información proporcionada por la muestra pueda analizarse utilizando métodos cuantitativos, y los resultados pueden inferirse como ciertos errores y población de confianza.” (p.14).

Para la investigación se empleó como instrumento el cuestionario por variable, siendo validados por 3 expertos en ese sentido, Niño (2011) infiere que una encuesta “es una técnica diseñada mediante el uso de cuestionarios con el propósito de recopilar datos que comprendan los puntos de vista, apreciación, opiniones, actitudes, intereses o experiencias de los individuos de la población en estudio”. (p. 63).

La validez y confiabilidad también están presentes para el trabajo de investigación por ello según Niño (2011) “La validez es un carácter del instrumento que consiste en que este sirva para la medición de la variable, y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado.” (p. 87)

Bernal (2010): “se refiere al nivel de exactitud o credibilidad de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento en distintas ocasiones en condiciones tan parecidas como sea posible a través del programa.”

La validación de los cuestionarios se obtuvo a través del juicio de 3 expertos, que evaluaron el instrumento dando un resultado positivo promedio de 80%.

3.5. Procedimientos

Para la investigación se consideró dos desarrollos para el análisis: teóricos y de campo, puesto que se usó libros virtuales o físicos, artículos científicos, revistas, entre otros; como también al análisis de campo para obtener los resultados a través del cuestionario que se les hizo a los trabajadores de la empresa ADMIREST S.A.C.

El contacto se realizó vía correo electrónico al encargado del área de RR. HH para posteriormente tener una entrevista personal para exponer la finalidad de la investigación, obteniendo los resultados de las encuestas para poder procesarlas a través del SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) obteniendo los resultados de las variables en estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó la recopilación de información a través del instrumento de investigación para luego estudiarlo a través de estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Según Restrepo y González (2007) menciona que “el coeficiente de correlación evalúa el grado de relación entre dos variables”. (p.185)

Según Valderrama (2015) indica que “Después de obtener los datos, el siguiente paso es analizar la información para obtener respuestas a las preguntas iniciales, y aceptar o rechazar la hipótesis estudiada si es posible” (p.229).

El método de análisis de datos se aplicará a los trabajadores de la empresa ADMIREST S.A.C a través de un cuestionario, con la finalidad de procesarla en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para que este analiza y procesa la información obtenida y con ello poder ver los resultados obtenido que se reflejarán en gráficos y tablas.

Según Castañeda, Cabrera y Navarro (2010) infieren que SPSS (Social Science Statistical Software Package) es un programa responsable de analizar la base de datos para aplicaciones prácticas o necesidades de investigación. (p.15)

3.7. Aspectos éticos

La investigación ha sido realizada sosteniendo las resoluciones determinadas por la universidad y que son aplicables para esta misma, enfatizando, además los valores como responsabilidad y honestidad en el uso de la información recaudada, lo cual revela la ética del investigador. Como también se respetó los aspectos relacionados a las normas APA considerando los datos de los diversos autores, respetando los derechos de autor.

IV. RESULTADOS

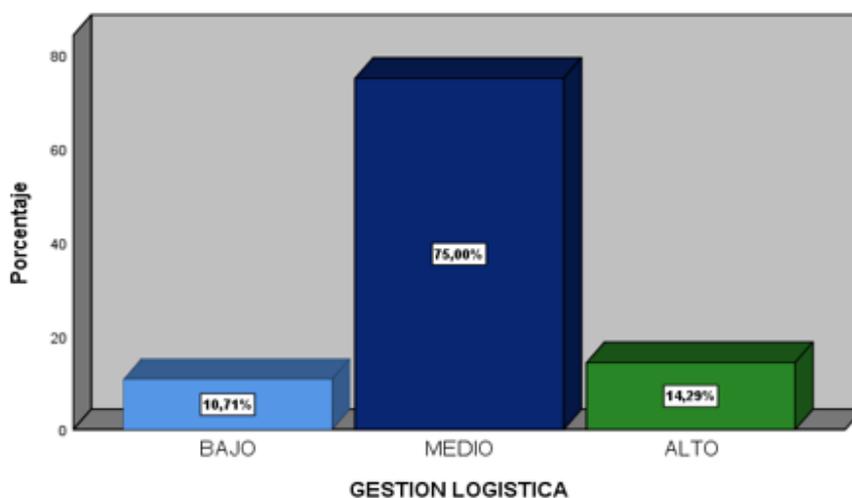
4.1 Resultado de ANALISIS UNIVARIADO

4.1.1. Análisis descriptivo de la variable Gestión Logística

Tabla 1

GESTION LOGISTICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	10,7	10,7	10,7
	MEDIO	21	75,0	75,0	85,7
	ALTO	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.



Descripción de los niveles de Gestión Logística

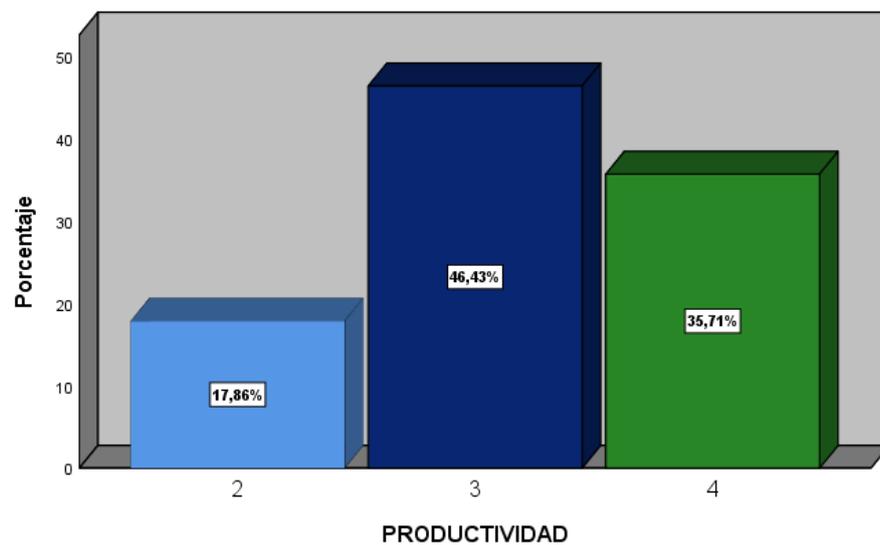
Figura 1. Gestión Logística

En la tabla 1 y figura 1, se analizó una muestra de 28 trabajadores de la Empresa ADMIREST S.A.C 2018, el 10,7% indicaron que la gestión logística percibe un grado bajo, el 75% indicaron que la escala es medio y el 14,3% revelaron que la gestión logística es de un grado alto.

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable Productividad

Tabla 2

Descripción de los niveles de Productividad



PRODUCTIVIDAD					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	BAJO	5	17,9	17,9	17,9
	MEDIO	13	46,4	46,4	64,3
	ALTO	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Productividad

En la tabla 2 y figura 2, se analizó de una muestra de 28 colaboradores de la Empresa ADMIREST S.A.C 2018, el 35,7% indicaron que la Productividad cuenta con un grado alto, el 46,4% señalaron un nivel medio y el 17,9% afirmaron que la productividad tiene un grado bajo.

4.1.3 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

Tabla 3

Descripción de los niveles de eficacia

EFICACIA					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	BAJO	6	21,4	21,4	21,4
	MEDIO	12	42,9	42,9	64,3
	ALTO	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

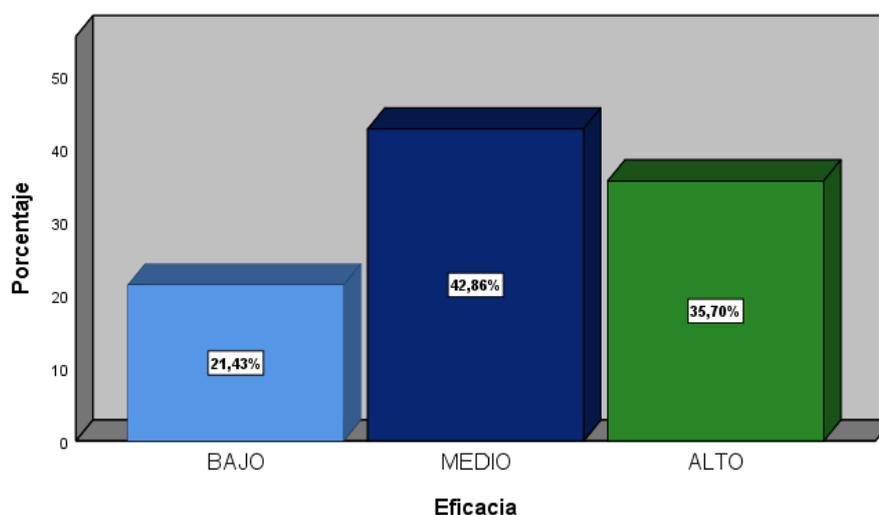


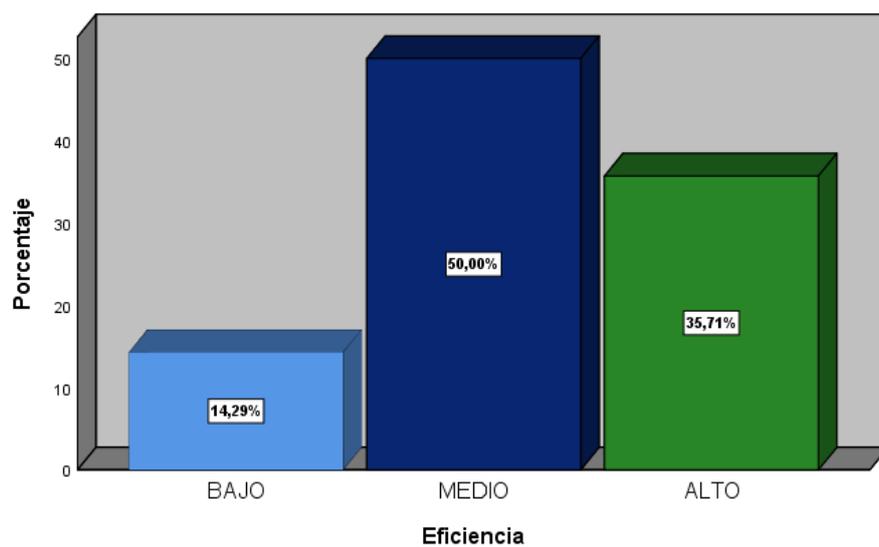
Figura 3. Eficacia

En la tabla 3 y figura 3, se distingue una muestra de 28 colaboradores de la Empresa ADMIREST S.A.C. 2018, el 35,7% indicaron que la eficacia percibe un grado alto, el 42,9% alegaron un grado medio y el 21,4% afirmaron que la eficacia tiene un grado bajo.

4.1.4 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

Tabla 4

Descripción de los niveles de la eficiencia.



EFICIENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	14,3	14,3	14,3
	MEDIO	14	50,0	50,0	64,3
	ALTO	10	35,7	35,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

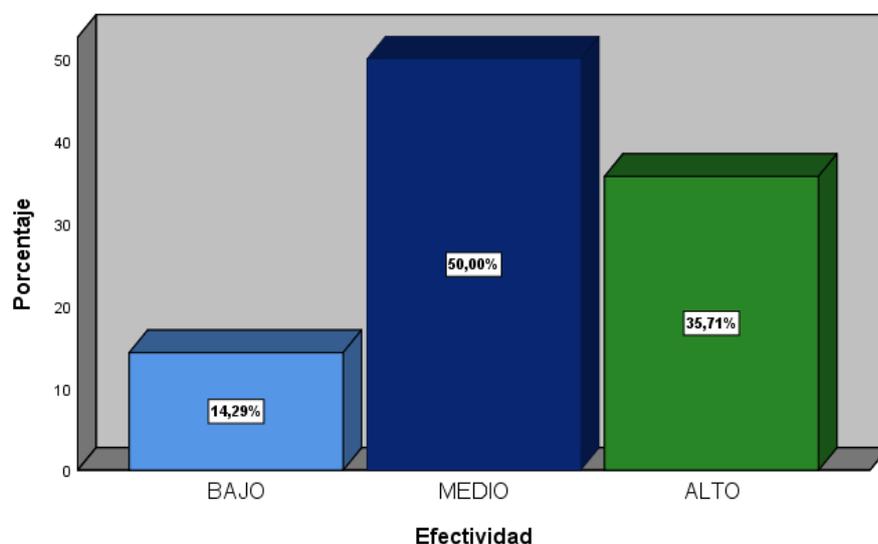
Figura 4. Eficiencia

En la tabla 4 y figura 4, se distingue una muestra de 28 trabajadores de la Empresa ADMIREST S.A.C. 2018, el 35,7% indicaron que la eficiencia es alta, el 50,0% alegaron un grado medio y el 14,3% afirmaron que la eficiencia tiene nivel bajo.

4.1.5 Análisis descriptivo de la dimensión efectividad.

Tabla 5

Descripción de los niveles de efectividad.



EFFECTIVIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	14,3	14,3
	MEDIO	14	50,0	64,3
	ALTO	10	35,7	100,0
	Total	28	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Efectividad

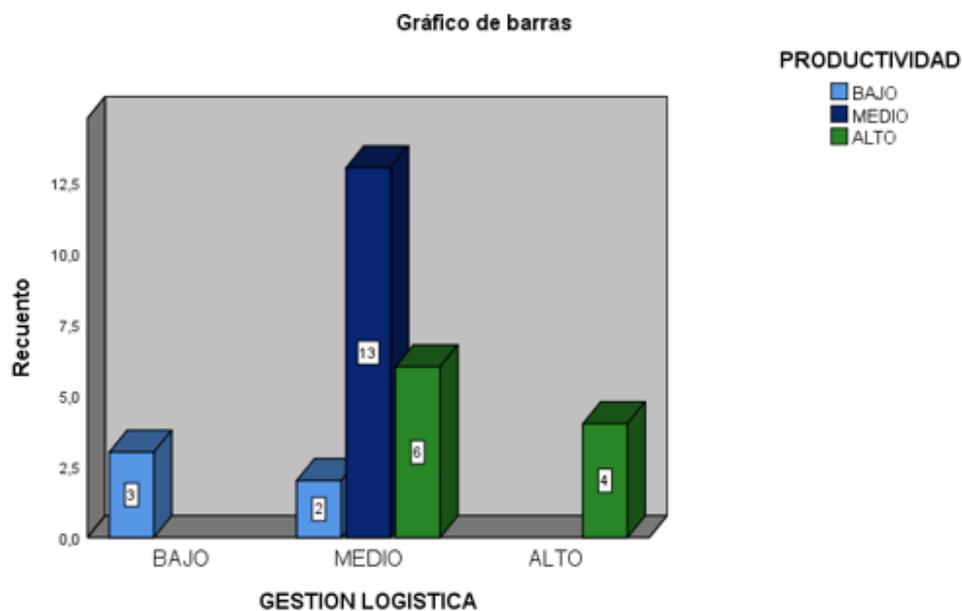
En la tabla 5 y figura 5, se aprecia una muestra de 28 colaboradores de la Empresa ADMIREST S.A.C. 2018, el 35,7% indicaron que la efectividad tiene nivel alto, el 50,0% tiene nivel medio y el 14,3% alegaron que la efectividad tiene nivel bajo.

4.2. ANALISIS DESCRIPTIVO BIVARIADO

4.2.1. Análisis descriptivo entre Gestión Logística y productividad

Tabla 6

Distribución de porcentajes de la Gestión logística y la Productividad



		PRODUCTIVIDAD				
		INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	TOTAL	
GESTION LOGISTICA	BAJO	Recuento	3	0	0	3
		% del total	10,7%	0,0%	0,0%	10,7%
	MEDIO	Recuento	2	13	6	21
		% del total	7,1%	46,4%	21,4%	75,0%
	ALTO	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
TOTAL	Recuento	5	13	10	28	
	% del total	17,9%	46,4%	35,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la productividad.

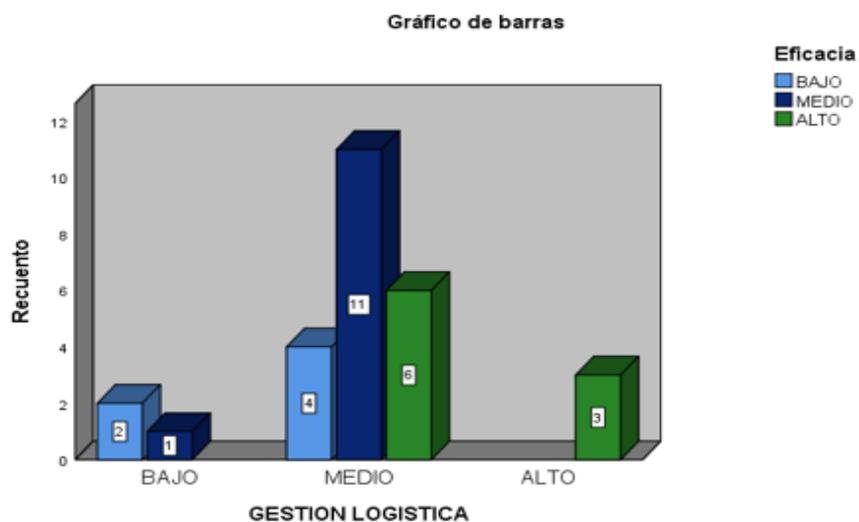
Se observa en la Tabla 6 y Figura 6: hay un grupo de 14.3% de trabajadores donde señalaron que el nivel de la gestión logística con la productividad es alto; 75.0% indicaron un nivel medio, mientras que 10.7% de los trabajadores señalaron que el nivel entre la gestión logística y la productividad es bajo. Se deduce de los

resultados, que esta relación es positiva y relevante, es decir, cuanto mejor sea la gestión logística, mejor es la productividad.

4.2.2. Análisis descriptivo entre la Gestión logística y Eficacia

Tabla 7

Distribución de porcentajes de la Gestión logística y la Eficacia



		EFICACIA				
		INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	Total	
GESTION LOGISTICA	BAJO	Recuento	2	1	0	3
		% del total	7,1%	3,6%	0,0%	10,7%
	MEDIO	Recuento	4	11	6	21
		% del total	14,3%	39,3%	21,4%	75,0%
	ALTO	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	3,6%	10,7%	14,3%
TOTAL	Recuento	6	13	9	28	
	% del total	21,4%	46,5%	32,1%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la eficacia.

Se observa en la Tabla 7 y Figura 7: hay un grupo de 14.3% de trabajadores donde señalaron que el nivel de la gestión logística con la eficacia es alto; 75.0% indicaron un nivel medio, mientras que 10.7% de los trabajadores señalaron que el nivel entre la gestión logística y la productividad es bajo. Se deduce de los

resultados, que esta conexión es positiva y relevante, es decir, cuanto mejor sea la gestión logística, mejor es la eficacia.

4.2.3. Análisis descriptivo entre la Gestión Logística y Eficiencia

Tabla 8

Distribución de porcentajes de la Gestión logística y la Eficiencia

		EFICIENCIA				
		INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	TOTAL	
GESTION LOGISTICA	BAJO	Recuento	2	1	0	3
		% del total	7,1%	3,6%	0,0%	10,7%
	MEDIO	Recuento	2	13	6	21
		% del total	7,1%	46,4%	21,4%	75,0%
	ALTO	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
TOTAL	Recuento	4	14	10	28	
	% del total	14,3%	50,0%	35,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

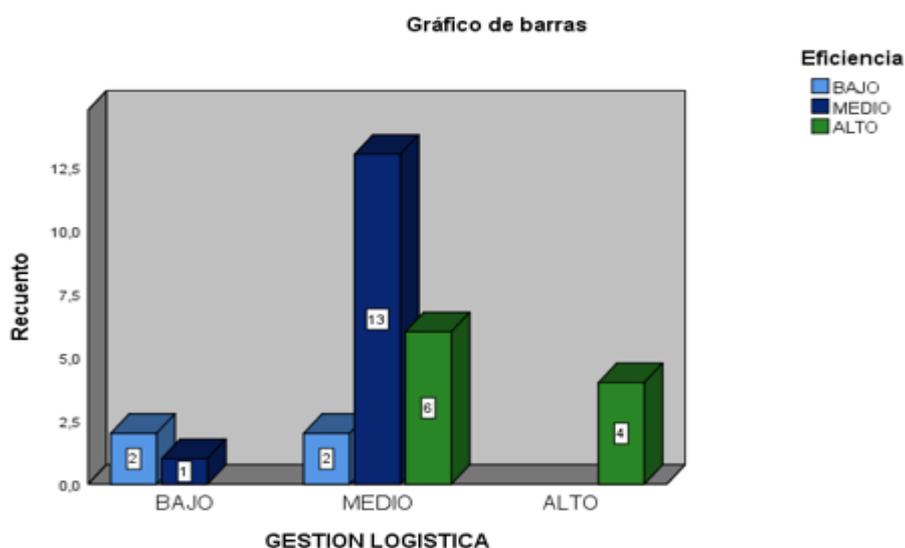


Figura 8. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la eficiencia.

Se aprecia en la Tabla 8 y Figura 8: un grupo de 14.3% de trabajadores donde señalaron que el nivel de la gestión logística y la eficiencia es alto; 75.0%

indicaron un nivel medio, mientras que 10.7% de los trabajadores señalaron que el nivel entre la gestión logística y la productividad es bajo. Se entiende de los resultados, que la conexión es positiva y relevante, es decir, cuanto mejor sea la gestión logística, mejor es la eficiencia.

4.2.4. Análisis descriptivo entre la Gestión Logística y Efectividad

Tabla 9

Distribución de porcentajes de la gestión logística y la Efectividad

		EFECTIVIDAD				
		INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	TOTAL	
GESTION LOGISTICA	BAJO	Recuento	3	0	0	3
		% del total	10,7%	0,0%	0,0%	10,7%
	MEDIO	Recuento	1	14	6	21
		% del total	3,6%	50,0%	21,4%	75,0%
	ALTO	Recuento	0	0	4	4
		% del total	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
TOTAL	Recuento	4	14	10	28	
	% del total	14,3%	50,0%	35,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

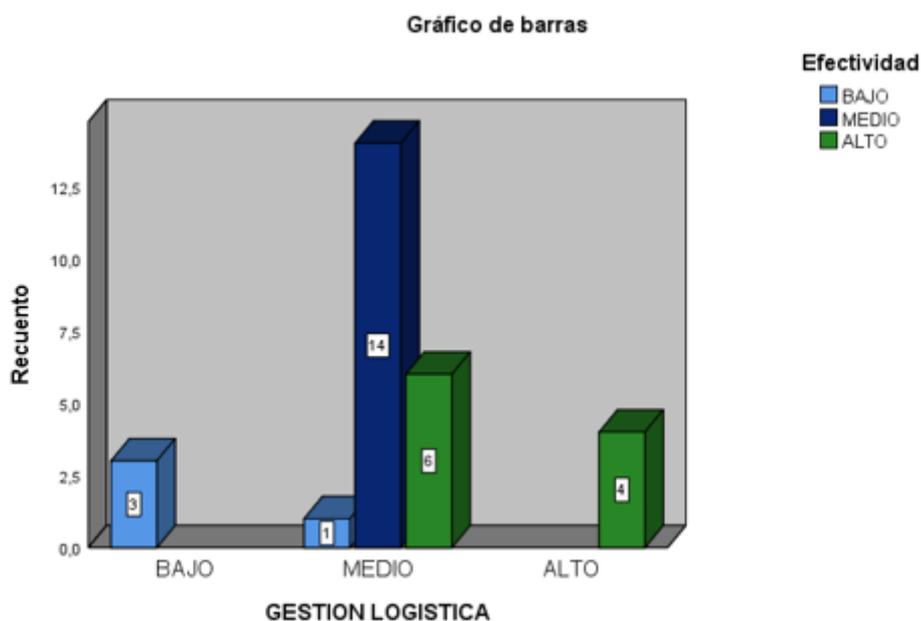


Figura 9. Distribución de porcentajes de niveles según la gestión logística y la efectividad.

Se observa en la Tabla 9 y Figura 9: un conjunto del 14.3% de trabajadores donde señalaron que el nivel de la gestión logística con la efectividad es alto; 75.0% indicaron un nivel medio, mientras que 10.7% de los trabajadores señalaron que el nivel entre la gestión logística y la productividad es bajo. Se entiende de los resultados, que la conexión es positiva y relevante, es decir, cuanto mejor sea la gestión logística, mejor es la efectividad.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Hipótesis General

H₀: No Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

H_a: Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

Tabla 10

Correlación entre Gestión Logística con Productividad

CORRELACIONES			
		GESTION LOGISTICA	PRODUCTIVI DAD
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,677**
		N	28
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,677**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 10, del análisis estadístico determina una relación positiva buena entre la gestión logística con la productividad teniendo una conexión de 0.677, y el valor de verisimilitud ($p = 0.000$) es más bajo que la estimación crítica de. 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, se deduce que para un riesgo de 5% y credibilidad de 95%. Evidenciando que existe una relación entre el impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST SAC del Distrito de Bellavista -Callao, 2018.

4.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

H_a: Existe relación positiva entre Impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

Tabla 11

Correlación entre Gestión Logística con Eficacia.

CORRELACIONES				
		GESTION LOGISTICA		EFICACIA
	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	28	28
	EFICACIA	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	28	28

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

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 11, del análisis estadístico determina una relación positiva moderada entre la gestión logística con la productividad teniendo una conexión de 0.597, y el valor de verisimilitud ($p = 0.001$) es más bajo que la estimación crítica de. 0.05, por

ello se admite la hipótesis alterna y rechazando la nula, deduciendo un riesgo de 5% y 95 % de credibilidad, existe una relación entre el impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST SAC del Distrito de Bellavista - Callao, 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la Eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

H_a: Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la Eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

Tabla 12

Correlación entre Gestión Logística con Eficiencia

CORRELACIONES				
		GESTION LOGISTICA		EFICIENCIA
	GESTION LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	28	28
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	28	28

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

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 12, del análisis estadísticoo determina una relación positiva buena entre la gestión logística con la productividad teniendo una conexión de 0.677, y el valor de verisimilitud ($p = 0.001$) es más bajo que la estimación crítica de. 0.05, aceptando la hipótesis alterna, se deduce que para un riesgo de 5% y 95 %, de

credibilidad. existe una relación entre el impacto de la gestión logística con la eficiencia de la empresa ADMIREST SAC del Distrito de Bellavista -Callao, 2018.

Hipótesis específica 4

H₀: No Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la Eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

H_a: Existe relación positiva entre el Impacto de la gestión logística con la Eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018.

Tabla 13

Correlación entre Gestión Logística con Efectividad.

CORRELACIONES				
		GESTION LOGISTICA EFECTIVIDAD		
Rho de Spearman	GESTION LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	28	28
	EFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	28	28

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

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 13, del análisis estadísticoo determina una relación positiva buena entre la gestión logística con la efectividad teniendo una conexión de 0.700, y el valor de verisimilitud ($p = 0.000$) es más bajo que la estimación critica de. 0.05, rechazando la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, se deduce que para un riesgo de 5% y 95 %, de credibilidad. Existe una relación entre el impacto de la gestión

logística con la efectividad de la empresa ADMIREST SAC del Distrito de Bellavista -Callao, 2018.

V. DISCUSIÓN

En función al objetivo general e hipótesis principal se afirma que la relación entre el Impacto de la gestión logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Tiene relación significativa; dado que el 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel entre la gestión logística con la productividad, el 10.7% (3) afirmaron que la gestión logística es baja, el 75% (21) afirmaron que es medio, y el 14.3% afirmaron que es alta. Por otro lado, el coeficiente de correlación logrando un valor de 0,677 y nivel de significancia de ($p=0,000$) siendo menor al nivel crítico 0,05 según los resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la gestión logística con la productividad tiene una relación positiva buena, los resultados los podemos corroborar con los de Miranda (2016) en su estudio en el cual refiere que 23 encuestados manifestaron que existe una regular gestión logística el cual representa un 82.1%, del mismo modo 5 encuestados manifestaron que existe una buena gestión logística el cual representa el 17.9% . con lo cual concluyo, que existe evidencia que la gestión logística influye positivamente en el restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián.

En función del objetivo específico 1 e hipótesis específico 1 se puede afirmar que la relación entre el Impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Es significativa; dado que el 100% de los encuestados, cualquiera sea el nivel entre la gestión logística con la eficacia, el 10.7% (3) afirmaron que la gestión logística es baja, el 75% (21) afirmaron que es medio, y el 14.3% afirmaron que es alta. Por otro lado, el coeficiente de correlación logrado obtuvo un valor de 0,597 y nivel de significancia de ($p=0,001$) siendo menor al nivel crítico 0,05 según estos resultados se acepta la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula; es decir la gestión logística con eficacia tiene una relación positiva moderada, los resultados los podemos corroborar con los de Bautista (2018) en su estudio se ha podido comprobar que existe relación entre la gestión logística con la productividad de los trabajadores del sector de despacho en el centro de abarrotes de Cencosud Perú, debido a que el valor de $p=0.000$ (sig. bilateral) resulto menor a 0.05, aceptando la hipótesis

alterna y se rechazó la hipótesis nula, teniendo una correlación de 0.875, manifestando una correlación positiva alta. Se concluyó que existe evidencia que la gestión logística influye positivamente en la productividad de los colaboradores del área de despacho.

En función del objetivo específico 2 e hipótesis específico 2 se puede afirmar que la relación entre el Impacto de la gestión logística con la eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018. Es significativa; dado que del 100% de los encuestados, el 10.7% (3) afirmaron que la gestión logística es baja, el 75% (21) afirmaron que es medio, y el 14.3% afirmaron que es alta. Por otro lado, el coeficiente de correlación logrado obtuvo un valor de 0,614 con un nivel de significancia de ($p=0,001$) siendo inferior al nivel crítico 0,05 según estos resultados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula ; es decir la gestión logística con la productividad tiene una relación positiva buena, los resultados los podemos corroborar con los de Rodas (2018) en su estudio Se ha podido comprobar que existe relación entre el proceso logístico con la gestión de la distribución en el restaurante MA&LU, San Martín de Porres, 2018. Por el valor de $p=0.000$ (sig. bilateral), el cual resulto menor a 0.05. Por ello, se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, además se evidencia una correlación positiva alta por el coeficiente de correlación de 0.809. Se concluyó que existe evidencia que el proceso logístico influye positivamente con la gestión de la distribución.

En función del objetivo específico 3 e hipótesis específico 3 se puede confirmar que la relación entre el Impacto de la gestión logística con la efectividad de la empresa ADMIREST. Es significativa; dado que del 100% de los trabajadores, el 14.3% (4) afirmaron que es alta, el 75% (21) afirmaron que es media y el 10.7% (3) afirmaron que la gestión logística es baja. Por otro lado, el coeficiente de correlación logrado obtuvo un valor de 0,700 con un nivel de significancia de ($p=0,000$) siendo menor que el nivel crítico 0,05 según estos resultados no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la gestión logística con la productividad tiene una relación positiva buena, los resultados los podemos corroborar con los de Fernández (2017) En su estudio donde infiere que el modelo de gestión aplicado en los procesos logísticos de planeación y

organización con el fin de lograr un óptimo control y dirección de la empresa, ha dado frutos ya que los clientes del restaurante, manifestaron que se logró prestar un buen servicio además el administrador manifiesta que se observó una mejora a nivel productivo ya que se pudo identificar las necesidades de los trabajadores y de los clientes. Se concluyó que existe evidencia que el modelo de gestión logístico influye positivamente en la gestión para la mejora de la productividad del restaurante D` Brau de la ciudad de Chiclayo.

VI. CONCLUSIONES

Se afirmo por medio de los resultados estadísticos que existe relación entre el impacto de la gestión Logística con la productividad de la empresa ADMIREST S.A.C del distrito de Bellavista - Callao, 2018; ya que se evidencia en la tabla 10 que la relación es positiva buena entre la gestión Logística con la productividad obteniendo un factor de correlación de 0,677 y con una valor de significancia ($p = 0,000$) siendo inferior al valor critico de 0,05; por lo cual se cumple objetivo general.

Se determino por medio de los resultados, que existe relación entre el Impacto de la gestión logística con la eficacia de la empresa ADMIREST S.A.C. Conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico se demuestra en la tabla 11 que existe una relación positiva moderada entre la gestión Logística con la Eficacia, consiguiendo un factor de correlación de 0,597 y un valor de significancia ($p = 0,000$); inferior al valor critico de 0,05; por lo tanto, se cumple el primero objetivo específico.

Se afirmo por medio de los resultados, que existe relación entre el Impacto de la gestión logística con la eficiencia de la empresa ADMIREST S.A.C. Dado que en los resultados del análisis estadístico de la tabla 12 se evidencia una relación positiva buena entre la gestión Logística con la eficiencia, adquiriendo un factor de correlación de 0,614 y valor de significancia ($p = 0,000$) siendo este inferior al valor crítico de 0,05; por lo tanto, se cumple el segundo objetivo específico.

Se determino por medio de los resultados estadísticos, que si existe relación positiva entre la gestión logística con la efectividad de la empresa ADMIREST S.A.C Demostrando en la tabla 13 que existe un factor de correlación de 0,700 y el valor de significancia ($p = 0,000$) siendo inferior que el valor crítico 0,05; por lo tanto, se logra el tercer objetivo específico.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se recomienda que, si bien existe una relación positiva media entre la gestión logística y la productividad, se debe mejorar el planeamiento integral de la gestión logística a través del uso de ERP (Enterprise Resource Planning) con la finalidad de impulsar aún más el nivel productivo de los trabajadores.

Se recomienda que la empresa aplique mejores estrategias en la gestión de compras de la materia prima dando prioridad a la evaluación de proveedores que brinden una respuesta oportuna en la obtención de los recursos y poder reducir los tiempos de trabajo para poder incrementar el nivel de producción para los despachos programados.

Se recomienda que la empresa emplee un manual de normas para el uso adecuado de las maquinarias con el motivo de minimizar la pérdida de materia prima e incrementar el rendimiento de los trabajadores cumpliendo con la estrategias de productividad planteadas por ADMIREST S.A.C.

Finalmente se recomienda que la empresa difunda correctamente el planeamiento estratégico a los trabajadores aplicando charlas informativas constantemente con la finalidad de que las áreas de trabajo tengan una efectividad constante dirigidas al servicio óptimo para los clientes.

REFERENCIAS

- Alfaro, F. Alfaro, M. (1999). Diagnósticos de productividad por multimomentos. Barcelona, España: Marcombo.
- Anaya, J. (2007). *Logística integral*. ESIC.
<http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Astudillo, M. (2012) *Fundamentos de Economía*. universidad nacional autónoma de México.
<http://ru.iiec.unam.mx/2462/1/FundamentosDeEconomiaSecuenciaCorrecta.pdf>
- Bautista, J. (2018) *Gestión Logística y Productividad en el área de despacho en la central de abarrotes de Cencosud Perú Ate, 2018 [tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]*. Repositorio institucional UCV.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24527>
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación*. Pearson educación.
<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carro, R. Gonzales, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Universidad de mar de plata.
http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., (2010) *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. Recuperado de:
<http://www.pucrs.br/edipucrs/spss.pdf>
- Díaz, A. Aguilar, J. (2016) *efecto de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa productora y comercializadora de alimentos NINALAC SAC. del distrito de tongod – Cajamarca en el periodo enero-junio 2015 [tesis de pregrado, universidad católica santo toribio de Mogrovejo]*. Repositorio institucional USAT.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/666/1/TL_AguilarPoemapeJose_DiazBustamanteAmalia.pdf

- Escudero, M. (2014). *Logística de Almacenamiento*. paraninfo.
<http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Escrivá, J., Savall, V., & Martínez, A. (1998) *Gestión de compras*. (1 ed.). McGraw-Hill.
- Fabio, M. (2016). *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución* [Tesis de maestría universidad nacional del sur, Argentina]. Repositorio institucional UNS.
<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2602/1/Tesis%20Fabio%20Miguel%20%28BC.UNS-calidad%29.pdf>.
- Recinos, F. (2016) *Logística inversa para la optimización de procesos en la empresa METROTECH, S. A* [tesis de pregrado, Universidad de san carlos de Guatemala]. Repositorio institucional USAC.
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/5700/1/Fabio%20Fernando%20Recinos%20Palomo.pdf>.
- Fernández, D. (2017) *Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante de D´ BRAU de la ciudad de Chiclayo* [tesis de pregrado, Universidad de san Martín de Porres]. Repositorio institucional USMP.
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3461/fernandez_cda.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Grande, I., Abascal, E. (2005) *Análisis de encuestas*. ESIC. <https://n9.cl/c2s8>
- Garnica, C., & Maubert., C. (2009) *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación.
<https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/10022014fundamentos-de-marketing-hernandez.pdf>
- Gestión. (24 de abril de 2016). Sector logístico crece hasta 15% anual pero no mejora en eficiencia, según GS1 Perú. Gestión.

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sector-logistico-crece-15-anual-mejora-eficiencia-gs1-peru-121509-noticia/?ref=gesr>.

Gestión. (14 de octubre de 2018). Manufactura lideró en productividad laboral en el segundo trimestre. Gestión. <https://gestion.pe/economia/manufactura-lidero-productividad-laboral-segundo-trimestre-nndc-244436-noticia/>.

Gómez, J. (2013) Gestión logística y comercial. (1 ed.). McGraw-Hill/Interamericana.

González, I. (1998) *compras y almacenamiento*. Editorial universidad nacional a distancia. <https://n9.cl/bv52>

Gonzales, M., Pérez, A. (2010) *Estadística aplicada una visión instrumental*. Ediciones Díaz de Santos, s.a. https://books.google.com.pe/books?id=8tocMTUkICkC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Medina, N. (julio-noviembre, 2015). Las variables complejas en investigación pedagógica, 5(2), 9-18. <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646280012.pdf>

Miranda, B. (2016) La Gestión Logística del restaurante Camino Real S.A.C en el distrito de San Sebastián 2016 [*tesis de pregrado, Universidad andina del cusco*]. Repositorio institucional UAC. http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/694/3/Jonathan_Tesis_bachiller_2016.pdf

Mora, L. (2008). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimientos (Vol. 1a Ed). Ecoe ediciones. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxIYmtfXzQ3ODQ3MF9fQU41?sid=3097f858-5624-45b9-8212-da1e620fd967@sessionmgr4007&vid=9&format=EB&rid=2>

- Morales, E. (2015). La Logística Empresarial y la Rentabilidad de la distribuidora DIMAR [Tesis de pregrado, universidad técnica de Ambato]. Repositorio institucional UTA.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17774/1/T2965i.pdf>
- Lusthaus, C., Adrien, M., & Anderson., G. (2002) *Evaluación organizacional marco para mejorar el desempeño*. Banco interamericano de desarrollo.
<https://n9.cl/7pxb>
- LLamba, E. (2015) Gestión de logística y su incidencia en las ventas de la compañía indumadera de la ciudad de Quito, en el período 2014-2015 [tesis de pregrado, Universidad técnica de cotopaxi]. Repositorio institucional UTC.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2162/1/T-UTC-3441.pdf>
- Ramírez, T. (1997). cómo hacer un proyecto de investigación. Venezuela (1.^a ed.). editorial panapo.
- Restrepo, L., González, j. (abril, 2007). De Pearson a Spearman. *Revista colombiana de ciencias pecuarias*, 20(2), 183-192.
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/7786/1/Restrepo_L_2007_%20Pearson_Spearman.pdf
- Rodríguez, F., & Gómez, L. (1991). Indicadores de calidad y productividad en la empresa. Venezuela (1.ªed.). editorial nuevos tiempos.
- Rodas, D. (2018) el proceso logístico y la gestión de la distribución en el restaurante MA&LU, san martín de Porres, 2018 [tesis de pregrado, universidad César vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25222>
- Romero, M. (2002) *La exposición universal de Sevilla 1992: efectos sobre el crecimiento económico andaluz*. Editorial universidad de Sevilla.
<https://n9.cl/x008>
- Reyes, D. (2016). La gestión logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A [tesis de pregrado. Universidad laica Vicente Rocafuerte de guayaquil].

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>.

Sainz, J. (2012) *El plan estratégico en la práctica*. ESIC editorial. <https://n9.cl/d6iw>

Soret, I. (2009) *logística y operaciones en la empresa*. ESIC editorial. <https://n9.cl/a8iq>

Santesmases, M., Valderrey, F., & Sánchez, A. (2014) *fundamentos de mercadotecnia*. Grupo editorial patria, S.A de CV. <https://n9.cl/eq6i1>

Valderrama, S. (2015) *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación científica*. Lima (2.^a ed.). editorial san marcos.

Vara, A. (2012) *pasos para una tesis exitosa desde la idea inicial hasta la sustentación*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de la variable 1: Gestión logística

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Logística	<p>La Gestión Logística es un grupo de trabajo que ejecuta la compañía para obtener los materiales indispensables, contempla la programación y gestión de las compras, el almacenamiento de los productos importantes y el desarrollo de los procedimientos, que logren conservar un stock mínimo de cada material pretendiendo que todo ello se ejecute en las mejores condiciones y al menor coste posible (Escudero, 2014, p.22)</p>	<p>Esta variable se operacionalizó en 3 dimensiones: aprovisionamiento, almacenamiento y servicio al cliente.</p>	Aprovisionamiento	Selección de proveedores Gestión de Compras	<p>Escala de Likert</p> <p>Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indiferente=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5</p> <p>Ordinal</p>
			Almacenamiento	Infraestructura maquinaria	
			Servicio al cliente	Precio Promoción lead time	

Tabla 14. Operacionalización de la Variable Gestión Logística.

Operacionalización de la variable 2: Productividad

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Productividad	La variable Productividad, analiza la capacidad del sistema para producir productos requeridos y la optimización de los recursos consumidos (...) existen tres criterios utilizados para la evaluación de la productividad: eficiencia, efectividad, eficacia (Rodríguez y Gómez, 1991, p.33)	Esta variable se operacionalizó en 3 dimensiones eficacia, eficiencia, efectividad. Para medirla se elaborará un cuestionario compuesto de 14 ítems.	Eficacia	Satisfacción del cliente Despachos a tiempo	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indiferente=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5 Ordinal
			Eficiencia	Recursos Producción	
			Efectividad	Garantiza de servicio Frecuencia del consumidor Planeamiento estratégico	

Tabla 15. Operacionalización de la Variable Productividad

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS						
<p>SEÑOR(A):</p> <p>Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las variables de estudio de mi proyecto de investigación relacionadas con estrategia de marketing y la exportación. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.</p> <p>INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:</p> <p>Totalmente de acuerdo (5) – De Acuerdo (4) –Indiferente (3) – En Desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)</p>						
CUESTIONARIO						
VARIABLE: GESTION LOGISTICA						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
APROVISIONAMIENTO	Selección de Proveedores					
	1. Mantiene una lista confiable de proveedores					
	2. Los proveedores realizan la reposición de los productos que están dañados.					
	Gestión de compras				<	
	3. Realiza una investigación previa de los precios de insumos antes de realizar un pedido a los proveedores.					
	4. Gestiona la compra de los insumos con anticipación					
ALMACENAMIENTO	Infraestructura					
	5. La empresa cuenta con la infraestructura adecuada para los procesos de la materia prima					
	6. La infraestructura está diseñada de acuerdo con las necesidades de los operarios.					
	Maquinaria					
	7. Dispone de instrumentos de refrigeración para el correcto mantenimiento de los insumos.					
	8. Realiza el cambio o mantenimiento de sus maquinarias dañadas.					
SERVICIO AL CLIENTE	Precios					
	9. Brinda precios competitivos de acuerdo a la competencia.					
	10. Considera que los precios están sujetos de acuerdo con la realidad económica del país.					
	Promociones					
	11. Realiza promociones a través de las redes sociales					
	12. Brinda descuentos de acuerdo con fechas especiales.					
	Lead Time					
	13. La preparación de los platos es menos de 10 minutos					
14. Se le informa al cliente el tiempo de preparación de sus						

	pedidos.					
--	----------	--	--	--	--	--

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

SEÑOR(A):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitarle muy gentilmente unos minutos de su tiempo para poder rellenar esta encuesta que a continuación se observa. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta que ha sido elaborada con fines universitarios, servirá para recopilar datos informativos acerca de las variables de estudio de mi proyecto de investigación relacionadas con estrategia de marketing y la exportación. Le agradezco de antemano su tiempo, comprensión y colaboración brindada.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) la respuesta que considere conveniente. Considere lo siguiente:

Totalmente de acuerdo (5) – De Acuerdo (4) –Indiferente (3) – En Desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

CUESTIONARIO

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
EFICACIA	FRECUENCIA DEL CONSUMIDOR					
	1. El cliente tiende a regresar después de la primera vez.					
	2. El cliente recomienda a la empresa a través de sus redes sociales.					
	GARANTIA DE SERVICIO					
	3. Logran cumplir los objetivos propuestos por el equipo de trabajo.					
	4. La empresa exige como requisito el examen médico a sus trabajadores.					
	DESPACHOS A TIEMPO					
	5. La empresa cuenta con un plan de contingencia en caso no cuente con los insumos para la elaboración de sus platos.					
6. La empresa cuenta con canales de distribución para el reparto de los platos a domicilio.						
EFICIENCIA	RECURSOS					
	7. La empresa brinda los recursos necesarios para para producir los i platos en el tiempo debido.					
	8. Los materiales están disponibles cuando se necesiten					
	PRODUCCION					
	9. La empresa dispone de un recetario estandarizado para la elaboración de los platos.					
10. Los trabajadores cumplen con la productividad planteada por la empresa.						
EFECTIVIDAD	SATISFACCION DEL CLIENTE					
	11. Considera que el personal de atención logra satisfacer las necesidades del cliente.					
	12. Solucionan oportunamente la insatisfacción del cliente.					
	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO					
	13. El área logística y el área de producción están en constante comunicación.					
	14. La empresa realiza brindan capacitaciones a sus trabajadores.					



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Kiecha Maguina Mary Holten
 1.2. Especialidad del Validador: Docente en Administración de la Educación
 1.3. Cargo e institución donde labora: CCU
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN.	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 19 de Noviembre del 2019.

.....
 Firma de experto informante

DNI 41498652

Teléfono 995 801 023

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9		✓	
Item 10		✓	
Item 11		✓	
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		

Variable 2:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		


Firma de experto informante

DNI: 41498650

Teléfono: 995801023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: MICHELENA RIOS ENRIQUE OMAR
 1.2. Especialidad del Validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION
 1.3. Cargo e Institución donde labora: LICV
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						100%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

HAY SUFICIENCIA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los Olivos, 15 de NOVIEMBRE del 2019.

100%



Firma de experto Informante

DNI: 05912926

Teléfono: 992325181

V. PERTINENCIA
Variable 1:

INSTRUMENTO
Item 1
Item 2
Item 3
Item 4
Item 5
Item 6
Item 7
Item 8
Item 9
Item 10
Item 11
Item 12
Item 13
Item 14

Variable 2:

INSTRUMENTO
Item 1
Item 2
Item 3
Item 4
Item 5
Item 6
Item 7
Item 8
Item 9
Item 10
Item 11
Item 12
Item 13
Item 14

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MARQUEZ CASO, Fernando
 I.2. Especialidad del Validador: Psicólogo
 I.3. Cargo e institución donde labora: Docente ET UN-11
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75/	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75/

Los Olivos, 13 de 11 del 2019.

[Firma]

Firma de experto informante

DNI: 08727583

Teléfono: 945891440

La validación de los cuestionarios se obtuvo a través del juicio de 3 expertos, que evaluaron el instrumento dando un resultado positivo promedio de 80%.

Tabla 16: Resumen de los informes de juicio de expertos

Juicio de Expertos

Expertos	
Experto 1:	Mgtr. Michelena Ríos Enrique Omar
Experto 2:	Dra. Mary Michca Maguiña
Experto 3:	Mgtr. Márquez Caro Orlando Juan

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6: Confiabilidad de la Variable

Tabla 17: Coeficientes de Alfa de Cronbach

Rangos	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0.80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Elaboración propia.

Se desarrolló una prueba piloto con 28 trabajadores que conforman la muestra total, mediante un alfa de Cronbach, con la intención de corroborar el nivel de confianza de la investigación y si el cuestionario contiene preguntas que deban ser omitidas debido a su redundancia respecto al indicador que se busca medir.

Confiabilidad de la variable gestión logística

Tabla 18: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	28	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	28	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: Estadísticos de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	14

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach alcanzado por la variable gestión logística es de 0,958; indica que el instrumento tiene alta confiabilidad. Por lo tanto, el instrumento se puede aplicar.

Confiabilidad de la variable productividad

Tabla 20: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	28	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	28	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21: Estadística de fiabilidad con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,926	14

Fuente: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach conseguido por la variable de productividad es de 0,926; expresa que el instrumento tiene alta confiabilidad. Entonces, el instrumento se puede aplicar.

Base de datos de resultados

	GESTION LOGISTICA														PRODUCTIVIDAD													
	APROVISIONAMIENTO				ALMACENAMIENTO				SERVICIO AL CLIENTE						EFICACIA						EFICIENCIA				EFECTIVIDAD			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
Encuesta 1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	2	1	4	3	4	1	4	4	4
Encuesta 2	2	1	4	1	1	2	4	3	2	5	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2
Encuesta 3	4	3	2	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4
Encuesta 4	2	2	3	2	1	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2
Encuesta 5	3	4	2	3	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Encuesta 6	4	4	3	2	5	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 7	3	5	3	1	2	2	3	5	3	3	3	1	5	2	2	2	3	5	2	2	3	3	4	5	2	5	2	3
Encuesta 8	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 9	2	1	1	5	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Encuesta 10	2	1	2	3	2	1	2	5	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3
Encuesta 11	4	4	5	2	5	5	5	5	4	4	4	1	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
Encuesta 12	3	2	2	5	4	3	2	2	4	3	4	1	4	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	4	3
Encuesta 13	4	3	4	4	4	1	4	4	3	3	4	2	4	4	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
Encuesta 14	3	1	4	1	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
Encuesta 15	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2
Encuesta 16	4	5	3	1	1	3	3	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	5	2
Encuesta 17	2	2	2	4	3	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2
Encuesta 18	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Encuesta 19	2	1	1	5	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	2	2	3	2	3	4	1	4	1	1	2	3	1
Encuesta 20	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4
Encuesta 21	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	2	1	4	3	4	1	4	4	4
Encuesta 22	2	1	4	1	1	2	4	3	2	5	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2
Encuesta 23	4	3	2	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	4
Encuesta 24	2	2	3	2	1	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2
Encuesta 25	3	4	2	3	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Encuesta 26	4	4	3	2	5	4	3	4	4	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuesta 27	3	5	3	1	2	2	3	5	3	3	3	1	5	2	2	2	3	5	2	2	3	3	4	5	2	5	2	3
Encuesta 28	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4