**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

# Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022

Presentado por:

Yhina Alondra Perez Lizarme

Para optar el título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2025

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**"Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022"**

Presentado por **Yhina Alondra Pérez Lizarme**, para optar el título de Licenciado en Administración

Sustentado y aprobado el 25 de agosto del 2025 ante el jurado evaluador:

**Presidente:** _____
*Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos*

**Primer Miembro:** _____
*Mg. Gregorio Gauna Chino*

**Segundo Miembro:** _____
*Mg. Hermenegildo Chaccara Huachaca*

**Asesor:** _____
*Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla*

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS
DE APURÍMAC
Licenciada por SUNEDU

# CONSTANCIA DE SIMILITUD
# N° 038-2026

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a través de la Unidad de Investigación de la Facultad de Administración, declara que, la tesis intitulada: **"Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022".** para optar el título de Licenciado en Administración, presentada por la Bachiller **Yhina Alondra Perez Lizarme,** ha sido sometido a un mecanismo de evaluación de verificación de similitud, a través del software TURNITIN, siendo el 17% el índice de similitud; el cual es menor al 25% establecido por el reglamento de investigación aprobado por Resolución N° 168-2024(2)-CU-UNAMBA, por lo que cumple con los criterios establecidos por la universidad.

Tamburco, 01 de septiembre de 2026.

UNIVERSIDAD NACIONAL
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
Mg. Máximo Soto Pareja
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:
Archivo.
PFPP/D/-U.I.F.A.

Av. Inca Garcilaso de la Vega S/N - Ciudad Universitaria Tamburco
investigacionadministracion@unamba.edu.pe

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Agradecimiento**

*A mis docentes, por brindarme todos los conocimientos y dar las facilidades para realizar el presente estudio de investigación. A los docentes por su apoyo y aportes para hacer posible la culminación del presente trabajo de estudio. A cada uno de las personas, que participaron voluntariamente en él, presente estudio de investigación.*

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Dedicatoria**

*A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos y a mis padres, que con su colaboración y apoyo incondicional logramos que esta investigación concluyera de manera satisfactoria.*

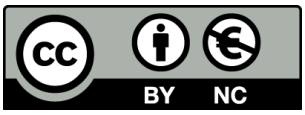
*A mi familia que me apoya incondicionalmente en cumplir todas mis metas.*

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022

Línea de investigación: Gestión empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons




Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## ÍNDICE


| | Pág. |
|---|---|
| **INTRODUCCIÓN** | 1 |
| **RESUMEN** | 3 |
| **ABSTRACT** | 4 |
| **CAPÍTULO I** | 5 |
| **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** | 5 |
| 1.1 Descripción del problema | 5 |
| 1.2 Enunciados del problema | 8 |
| 1.2.1 Problema general | 8 |
| 1.3 Justificación de la Investigación | 8 |
| 1.3.1 Justificación teórica | 8 |
| 1.3.2 Justificación practica | 8 |
| 1.3.3 Justificación metodológica | 9 |
| **CAPITULO II** | 10 |
| **OBJETIVOS E HIPOTESIS** | 10 |
| 2.1 Objetivo de la investigación | 10 |
| 2.1.1 Objetivo general | 10 |
| 2.2 Objetivos específicos | 10 |
| 2.3 Hipótesis de la investigación | 10 |
| 2.3.1 Hipótesis general | 10 |
| 2.1.1 Hipótesis específicas | 10 |
| 2.4 Operacionalización de variables | 12 |
| **CAPÍTULO III** | 14 |
| **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL** | 14 |
| 3.1 Antecedentes | 14 |
| 3.2 Marco teórico | 20 |
| 3.2.1 Gestión logística | 20 |
| 3.2.2 Evolución de los conceptos de logística | 21 |
| 3.2.3 Integración de la logística | 23 |
| 3.2.4 Sistema de información logística | 24 |
| 3.2.5 Componentes de la gestión logística | 24 |




Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

3.2.6 Dimensiones de gestión logística 25
3.2.6.1 Gestión de compra y abastecimiento 25
3.2.6.2 Gestión de almacén. 28
3.2.6.3 Gestión de transporte y distribución 30
3.2.7 Productividad del servicio 33
3.2.8 El triángulo de los servicios 35
3.2.9 Estrategias genéricas para mejorar la productividad del servicio 36
3.2.10 Métodos para mejorar la productividad del servicio 37
3.2.10.1 Cambio del momento de la demanda del cliente 37
3.2.10.2 Involucrar más a los clientes en la producción 37
3.2.10.3 Pedir a los clientes que recurran a terceros 38
3.2.11 Factores de la productividad del servicio 38
3.2.12 Componente de productividad del servicio 39
3.2.13 Las 5 S – cinco eses 40
3.2.13.1 Seiri – seleccionar 41
3.2.13.2 Seiton – ordenar 41
3.2.13.3 Seiso – limpiar 41
3.2.13.4 Seiketsu – estandarizar 42
3.2.13.5 Shitsuke – disciplina 42
3.2.14 Dimensiones de productividad del servicio 43
3.2.14.1 Eficiencia 43
3.2.14.2 Eficacia 46
3.2.14.3 Factor humano 47
3.3 Marco Conceptual 49
**CAPÍTULO IV** 51
**METODOLOGÍA** 51
4.1 Tipo y nivel de investigación 51
4.1.1 Tipo de investigación 51
4.1.2 Nivel de investigación 51
4.2 Diseño de la investigación 51
4.3 Descripción ética en la investigación 52
4.4 Población y muestra 52
4.4.1 Población 52
4.4.2 Muestra 53
4.4.2.1 Muestreo aleatorio simple 53



Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

4.5 Procedimiento 53
4.6 Técnicas e instrumentos 54
4.6.1 Técnicas 54
4.6.1.1 Encuesta 54
4.6.2 Instrumentos de investigación 54
4.6.2.1 Cuestionario 54
4.6.2.2 Validez del instrumento 54
4.6.2.3 Confiabilidad de instrumento 56
4.7 Estadístico de investigación 57
**CAPÍTULO V** 58
**RESULTADOS Y DISCUSIONES** 58
5.1 Análisis de resultados 58
5.1.1 Análisis de los resultados de datos generales 58
5.1.2 Análisis de la primera variable (Gestión logística) Tabla 10 60
5.1.3 Análisis de la segunda variable (Productividad del servicio) 61
5.1.4 Resultados de las dimensiones de la variable Gestión logística 62
5.1.5 Resultados de las dimensiones de la variable Productividad del servicio 65
5.2 Contrastación de hipótesis 68
5.2.1 Prueba de normalidad de las variables en contraste Tabla 18 68
5.2.2 Hipótesis estadística 69
5.2.2.1 Hipótesis a contrastar: 69
5.2.3 Hipótesis general 69
5.2.4 Primera hipótesis especifica 70
5.2.5 Segunda hipótesis especifica 72
5.2.6 Tercera hipótesis especifica 73
5.2.7 Región critica o decisión 74
5.3 Discusión 74
**CAPÍTULO VI** **77**
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** **77**
6.1 Conclusiones 77
6.2 Recomendaciones 78
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** 79
**ANEXOS** 86



Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## ÍNDICE DE TABLAS


**Pág.**

**Tabla 1** Operacionalización de variables 12

**Tabla 2** Escala de valoración del instrumento 55

**Tabla 3** Validez del instrumento 55

**Tabla 4** Niveles de fiabilidad 56

**Tabla 5** Estadísticas de fiabilidad del instrumento 56

**Tabla 6** Estadísticas de fiabilidad por variables 57

**Tabla 7** Coeficiente de Rho de Spearman 57

**Tabla 8** Frecuencia y porcentaje de género de los encuestados 58

**Tabla 9** Distribución porcentual del género de los encuestados 58

**Tabla 10** Frecuencia y porcentaje de edad de los encuestados 59

**Tabla 11** Distribución de frecuencia de la variable Gestión logística 60

**Tabla 12** Distribución de frecuencia de la variable Productividad del servicio 61

**Tabla 13** Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de compra y abastecimiento 62

**Tabla 14** Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de almacén 63

**Tabla 15** Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de transporte y distribución 64

**Tabla 16** Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia 65

**Tabla 17** Distribución de frecuencia de la dimensión eficacia 66

**Tabla 18** Distribución de frecuencia de la dimensión factor humano 67

**Tabla 19** Prueba de normalidad 68

**Tabla 20** Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de compra y abastecimiento, y la productividad del servicio 71

**Tabla 21** Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de almacén y la productividad del servicio 72

**Tabla 22** Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de transporte y distribución, y la productividad del servicio 73




Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## ÍNDICE DE FIGURAS


| | Pág. |
|---|---|
| **Figura 1** Evolución de los conceptos de logística | 22 |
| **Figura 2** Extensión de los conceptos de logística Moderna | 23 |
| **Figura 3** Confiabilidad del servicio | 34 |
| **Figura 4** El triángulo de los servicios | 35 |
| **Figura 5** Esquema principal de Productividad de servicios | 36 |
| **Figura 6** Factores de la productividad | 39 |
| **Figura 7** Componentes de la productividad | 40 |
| **Figura 8** Metodología de las 9S | 42 |
| **Figura 9** Proceso de eficacia y eficiencia | 44 |
| **Figura 10** Distribución porcentual de edad de los encuestados | 59 |
| **Figura 11** Distribución de frecuencia de la variable Gestión logística | 60 |
| **Figura 12** Distribución porcentual de la variable Productividad del servicio | 61 |
| **Figura 13** Distribución porcentual de la dimensión gestión de compra y abastecimiento | 62 |
| **Figura 14** Distribución porcentual de la dimensión gestión de almacén | 63 |
| **Figura 15** Distribución porcentual de la dimensión gestión de transporte y distribución | 64 |
| **Figura 16** Distribución porcentual de la dimensión eficiencia | 65 |
| **Figura 17** Distribución porcentual de la dimensión eficacia | 66 |
| **Figura 18** Distribución porcentual de la dimensión factor humano | 67 |




Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

# INTRODUCCIÓN

En el contexto actual la logística es un tema que cada vez más está en la atención de los especialistas y directivos de las empresas que administran recursos, ello por su preponderancia en el desarrollo empresarial, ya que, la logista es factor clave de éxito de las empresas, desde la planificación de las compras indispensablemente para empresas privadas y públicas, aquellas que se orientan a la distribución y comercialización de bienes y servicios, en todos los ámbitos. Para las empresas que prestan servicios, la productividad del servicio es una de las claves de crecimiento, ya que permite evaluar el rendimiento en el proceso de las personas, además comprende componentes principales sobre la innovación, que consiste en la creación de nuevas tecnologías, productos y procesos; la educación, que disemina la innovación y desarrolla conocimiento y habilidades; la eficiencia que procura el uso y distribución eficaz de los recursos productivos y finalmente la infraestructura física e institucional que otorga bienes y servicios públicos en apoyo a la economía.

La gestión logística es como una herramienta imprescindible para la productividad del servicio en ámbitos de las empresas que funcionen de forma eficiente; es decir, consumiendo los mínimos recursos posibles y eficaz que enmarque a conseguir sus objetivos prestando servicios adecuados.

El informe final de la tesis se ha organizado dentro del marco estructural establecido en el reglamento de investigación de la universidad, el cual está conformada por 6 capítulos, donde: El capítulo I sobre el planteamiento del problema, consta de la descripción del problema, enunciado del problema a nivel general y específicos, justificación a nivel teórico, practica y metodológica; el capítulo II, se planteó los objetivos e hipótesis a nivel general y específicos y la operacionalización de variables en función a diferentes teorías; el capítulo III, consta de los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, seguidamente del marco teórico donde se expuso las teorías, conceptos que sustentan la investigación, y marco conceptual, que dieron soporte teórico a la investigación; en el capítulo IV, se dio a conocer la metodología utilizada para el estudio, tipo, nivel y diseño de la investigación considerando a la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y otras características importantes del ámbito de estudio; seguido del capítulo V, donde se muestran el análisis de los resultados

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

descriptivos y de la contrastación de hipótesis de la investigación, así como la discusión con otros estudios realizados; en el capítulo VI, se realizaron las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos; y finalmente se muestra la referencias bibliográficas y anexos que evidencia la investigación.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio fue determinar la relación de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. Cuyo estudio se realizó a una población de 87 trabajadores, de las cuales se consideró el 100% del objeto de estudio siendo esta una muestra censal, la metodología usada fue de enfoque cuantitativo, de método analítico deductivo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño de investigación no experimental de corte transversal explicativo; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta cuyo instrumento el cuestionario consta de 27 ítems, sujetas a la escala de tipo Likert, que cumple la validación de tres expertos y confiabilidad con el Alfa de Cronbach con ,980 acreditándose para su aplicación. Según a los resultados obtenidos, se determinó que existe una relación positiva entre la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022; demostrándose con el coeficiente de estadístico de correlación de rs = 0,892 con un nivel de significancia del 95% ya que el valor p=0,000 < 0.05.

***Palabras clave:*** *Gestión logística, productividad el servicio.*

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between logistics management and service productivity of the Fuel Distribution Companies of the city of Abancay, Apurimac Region, period 2022. Whose study was carried out on a population of 87 workers, of which 100% of the object of study was considered, this being a census sample, the methodology used was quantitative approach, deductive analytical method, basic type, correlational level and design of non-experimental explanatory cross-sectional research; for data collection, the survey technique was used, whose instrument the questionnaire consists of 27 items, subject to the Likert type scale, which meets the validation of three experts and reliability with Cronbach's Alpha with .980 accrediting for its application. According to the results obtained, it was determined that there is a positive relationship between logistics management and the productivity of the service of the Fuel Distribution Companies of the city of Abancay, Apurimac Region, period 2022; demonstrated with the statistical correlation coefficient of rs = 0.892 with a significance level of 95% since the value p = 0.000 < 0.05.


***Keywords:*** *Logistics management, service productivity.*

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

# CAPÍTULO I
# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción del problema

A nivel internacional, en la actualidad las empresas dedicadas a la venta y comercialización de combustible, buscan generar mayor rentabilidad implementando mejoras en sus procesos logísticos, y uno de los costos con mayor representatividad en la organización es el abastecimiento y distribución.

En el contexto nacional, el Perú es considerado como uno de los países sudamericanos con mayor consumo de hidrocarburos, ya que su crecimiento es muy notable, por lo que es muy atractivo para los inversionistas peruanos y extranjeros, pues es seguro invertir en este rubro en nuestro país (Osinergmin, 2017). Un gran ejemplo son las empresas como Argentina puma, energy y la española, Repsol quienes decidieron invertir en el Perú puesto que, existe un auge industrial; cada vez hay más automóviles, por lo que la demanda del combustible aumenta. Uno de los problemas más frecuentes es que los estacionamientos que se dedican a la venta de combustible, y en general los que operan con hidrocarburos, están expuestas a variaciones negativas llamadas perdidas de combustible. Las pérdidas de combustibles pueden ser de dos tipos, normales y anormales según (LPF Servicios Integrales SAC, como se citó en Sandoval Garcia, 2021).

Las empresas tienen infinidad de problemas una de ellas es que se tiene un sistema de gestión logística deficiente, en las áreas de venta, compra, producción y despacho, se ha crecido de manera desordenada debido a la insuficiente integración logística, las diferentes áreas no interactúan entre sí, ocasionando innumerables restricciones y cuellos de botella en el flujo de la información, así como en los procesos que se realizan en éstas (Mansilla Arenas, 2016).

A nivel regional, en Apurímac la actividad de las empresas dedicadas a la venta y comercialización de hidrocarburos, al igual que todas las estaciones del del país, contienen diferentes problemas, ya sea en el abastecimiento, distribución y/o venta de hidrocarburos, ya que en la gestión logística de las empresas faltan fortalecer y generar diversas estrategias

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

para garantizar una productividad del servicio adecuada.

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administracion Tributaria – SUNAT, es una de las entidades que fiscaliza muy de cerca a las estaciones de servicio, los grifos son fiscalizados tanto por sus compras como por sus ventas realizadas diaria o periódicamente; sin embargo, existe un problema de gran envergadura, como las mermas que se producen en la comercialización y en su abastecimiento de combustible (Osinergmin, 2017).

En la región de Apurímac, distrito de Abancay, todas las actividades importantes hacen uso de hidrocarburos, es por ello que debe tener un estricto control, supervisión y medida para su adecuada comercialización; desde hace 5 años la SUNAT - Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, se comprometió a realizar la fiscalización de estos insumos en los grifos urbanos para garantizar que no haya ningún riesgo.

Las empresas en la ciudad de Abancay dedicadas a la distribución de combustible negocios y transporte, a menudo presentan problemas en cuanto a los pedidos y ventas que se realiza, las cuales se les denomina *mermas*. Estas mermas son causadas por tres razones; con respecto a las mermas producidas en operación de hidrocarburos, estas empresas a veces no suelen enviar en las fechas indicadas los pedidos, por ello se llega a desabastecerse de combustible; con respecto a las mermas de transporte, mayor parte del tiempo son causados porque el interior de la cisterna se humedece y esto a su vez produce que el galonaje que se recibe sea menos de lo esperado; y con respecto a las mermas por temperatura, son causado por operaciones del mismo grifo, ya sea por evaporación mientras se realiza la venta, por la tolerancia de equipo o por desplazamiento.

Respecto a las Empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, tendrán un impacto negativo en sus utilidades, ya que el costo incrementa por las mermas, además su eficiencia disminuirá haciendo que su competitividad y posición frente a otras empresas disminuya.

En cuanto a la compra y abastecimiento, el problema de alza del dólar ha generado que las estaciones de servicio hayan disminuido su demanda en vista que gran parte de usuarios se limitaron a abastecerse de combustible. Inclusive muchos contratos que las estaciones tenían con entidades públicas y privadas estaban a precios bajos, con el alza del dólar ha ocasionado una serie de dificultades a los grifos de la ciudad de Abancay para que puedan atender.

El inminente incremento de los precios de combustible a partir del 01 de enero del 2022 de hasta del 20% ha generado la especulación de que tanto los consumidores como las propias estaciones de servicio pueden estar realizando compras adicionales y acaparando el producto, respectivamente.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Respecto a la gestión de almacén, la empresa no cuenta con infraestructura adecuada para el almacenamiento de los bienes e hidrocarburos, utilizados para llevar a cabo sus actividades, observándose que dichos bienes se encuentran expuestos a la intemperie, lo cual no permite el cuidado optimo, estando propensos a deterioros, derrame y perdida. Asimismo, debemos indicar que, en el manejo de los almacenes no se contempla las normas de seguridad e higiene, precisadas en el marco legal de país según Decreto Supremo Nº 036-2017-EM (El Peruano, 2017), resultando sumamente importante, ya que las empresas trabajas con material inflamable. Sobre el programa de mantenimiento de las unidades, debemos señalar que, si existe, pero se aprecian dificultades en cuanto a su cumplimiento, lo cual ocasiona problemas con los clientes.

En cuanto a la gestión de distribución y transporte, en la actualidad las empresas de la ciudad de Abancay dedicada a la venta de combustible, presenta deficiencias en cuanto se refiere a la gestión del proceso logístico; dentro de los problemas que se ha podido identificar, podemos precisar que no se cuenta con procedimientos establecidos, para las diferentes tareas de la gestión logística, no existe un sistema adecuado para el control de los bienes custodiados en el almacén y no se cuenta con un sistema de codificación, que permita la identificación adecuada para el almacenamiento de los bienes utilizados por la empresa para su gestión, otro de los problemas es que la mayoría de los servicios de transporte de combustible son de propiedad de empresas terceras, lo cual dificulta la distribución del insumo, por último el traslado de combustible de las refinerías a las estaciones de la ciudad de Abancay demora entre 02 dos días por lo que un derrumbe, huaycos y paros hace que el tiempo de entrega se aplace y genere problemas serios en las estaciones de servicio.

La productividad del servicio es la utilización correcta de los factores en la generación de servicios, para los clientes reales y potenciales, las estaciones de servicio llegan a generar productividad cuando optimizan los recursos y el tiempo en que se brinda insumos a los clientes.

Las estaciones de servicio de la ciudad de Abancay no cuentan con un sistema de control de procesos, desde el transporte, descarga y venta de combustible, debido a que no manejan estándares de calidad, tener desperdicios en el proceso de venta y hacer una mala utilización de los equipos, hace que se genere mermas y desperdicios de combustible.

En este sentido, surge una serie de situaciones no favorables para las estacione de servicio de combustible, donde se realizan pedidos que posteriormente son atendidos de forma distinta al requerimiento haciendo ciertas variaciones con precios diferentes, estas ventas negativas realizadas por el asesor afectan a la rentabilidad de la empresa, dañando la

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

imagen corporativa de la marca, permitiendo una mayor incursión en el mercado por parte de nuevos competidores.

En esta misma línea los grifos presentan algunas limitaciones y carencias de insumos en el abastecimiento de existencias, sobre todo para el caso de distribución y comercialización de los insumos, es por ello los gerentes de las estaciones de servicio tienen la difícil labor de agilizar los procesos de compra y abastecimiento, haciendo que los involucrados realicen sus trabajos de manera eficiente.

## 1.2 Enunciados del problema

### 1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022?
- Problemas específicos
- ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022?
- ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022?
- ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022?

## 1.3 Justificación de la Investigación

### 1.3.1 Justificación teórica

Con esta investigación se pretende ayudar a futuras investigaciones con respecto a la gestión logística y la productividad del servicio dentro de un mercado muy competitivo, permitiendo comprender el rol fundamental que desempeñan los grifos en el desarrollo económico de la provincia de Abancay; la misma que será útil como fuente de conocimiento y base para aquellas investigaciones cuyo ámbito de estudio sea pertinente al tema de investigación.

### 1.3.2 Justificación practica

En la presente investigación, de acuerdo a los datos obtenidos se permitió plantear alternativas de solución que contribuyan en el mejoramiento de problemas

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

respecto a la gestión logística y la productividad del servicio de los colaboradores, que permitan a los directivos de las Empresas Distribuidoras de Combustible en la ciudad de Abancay a tomar mejores decisiones y mejoras estrategias de logística para que lleven a cabo una distribución de manera adecuada, planificando todas las actividades tales como transporte, medición de su stock de combustible, almacenaje de las distintas áreas, costos mínimos, condiciones de factor humano, tiempo de emisión de comprobantes y una mejor imagen para las empresas.

### 1.3.3 Justificación metodológica

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, método deductivo analítico, de tipo básico, de nivel correlacional, se acudió a la técnica de la encuesta, haciendo uso de su instrumento el cuestionario el cual fue adaptado para la recolección de datos, la misma que conto la confiabilidad y fiabilidad aceptable para su aplicación, por lo que fue útil para las próximas investigaciones.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

# CAPÍTULO II
# OBJETIVOS E HIPOTESIS

## 2.1 Objetivo de la investigación

### 2.1.1 Objetivo general

Determinar la relación de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

## 2.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.
- Determinar la relación de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.
- Determinar la relación de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

## 2.3 Hipótesis de la investigación

### 2.3.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

### 2.1.1 Hipótesis específicas

- Existe una relación positiva de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

- Existe una relación positiva de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

- Existe una relación positiva de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## 2.4 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | VARIABLE | DIMENSION | INDICADORES | UNIDAD DE LIKERT |
|---|---|---|---|---|---|
| Según Rozo (citado por Huanca Quispe, 2022) "la gestión Logística es la integración de transporte, mantenimiento, abastecimiento, obtención, contratación y almacenamiento, solo esta puede garantizar la optimización en todas las áreas dentro de la empresa" (p. 36) | En referencia a la variable gestión logística se mide en función de 3 dimensiones que son gestión de compra y abastecimiento, gestión de almacén y gestión de transporte y distribución, con un total de 14 indicadores y serán indicados en 14 ítems que comprenden el instrumento, para la recolección de datos, que consiste la percepción de los trabajadores de las estaciones de combustible. | **VI GESTIÓN LOGÍSTICA** | Gestión de Compra y abastecimiento | - Planificación<br>- Selección de fuente de suministro<br>- Requerimientos<br>- Pedidos al proveedor<br>- Tiempo de entrega | Nunca<br>Casi nunca A veces<br>Casi siempre<br>Siempre |
| | | | Gestión de almacén | - Almacenamiento<br>- Control de Inventarios<br>- Verificación de existencia<br>- Registro de entradas y salidas | |
| | | | Gestión de Transporte y distribución | - Canales de distribución<br>- Oportunidad en la entrega<br>- Cadena de aprovisionamiento<br>- Flete terrestre<br>- Distribución física | |
| Implica en una forma más segura de aumentar la productividad de los colaboradores con | En referencia a la variable Productividad del servicio se mide en función de 3 dimensiones que son | **VD PRODUCTIVI** | Eficiencia | - Eficiencia Comercial<br>- Eficiencia Económica<br>- Rendimiento de pedidos<br>- Ratio de operaciones | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| actividades de capacitación y desarrollo del personal, de manera eficiente y | eficiencia, eficacia y factor humano, con un total de 12 indicadores y serán | **D AD DEL SERVICIO** | Eficacia | - Adaptabilidad<br>- Desarrollo<br>- Supervivencia |
| eficaz, para que les resulte gratificante trabajar en equipo, y fructifica para la organización (Lovelock & Wirtz, 2009). | indicados en 13 ítems que comprenden el instrumento, para la recolección de datos, que consiste la percepción de los trabajadores de las estaciones de combustible. | | Factor humano | - Control de mano de obra<br>- Trabajo en equipo<br>- Capacitación del trabajador<br>- Satisfacción en el trabajo |

*Nota*. Elaboración propia, 2022.

# CAPÍTULO III
# MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

## 3.1 Antecedentes

### a) Antecedentes internacionales

Molina Jiménez (2015) en su trabajo de investigación realizada en la ciudad de Guayaquil, titulada "Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la productividad en la empresa Letreros Universales S.A." el estudio tuvo como propuesta principal planificar e implementar un modelo de logística para optimizar la productividad en la empresa Letreros Universales S.A, para ello se empleó el siguiente método: enfoque mixto, método deductivo analítico, tipo de investigación aplicado, nivel de investigación explicativo, con un diseño no experimental, transeccional, cuenta con una población de 200 trabajadores y una muestra de 87 trabajadores, cuyo técnica de investigación es la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario.

Los resultados del presente trabajo de investigación nos detallan la carencia de no tener una coordinada planificación para realizar las compras de los recursos, la materia prima, y el no contar con rutas de movimiento de transporte, perjudican significativamente el proceso productivo de la empresa

### b) Antecedentes nacionales

Baes y Espinola (2021) en su tesis de investigación que lleva por título "Aplicación de gestión logística para incrementar la productividad del área de distribución en Hydraulic Services Company S.A.C. Lima - 2021" desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, para ello planteo como objetivo general Determinar de qué manera la aplicación de gestión logística incrementa la productividad del área de distribución de Hydraulic Services Company S.A.C. Lima – 2021.

Cuyo método de investigación se sustenta de la siguiente manera: tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, la población se

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

consideró los pedidos realizados en el área de distribución por un periodo de 16 semanas, y la muestra

también estaba compuesto por los pedidos realizados por el área de distribución durante 16 semanas antes y después de aplicar la gestión logística.

Como resultado principal de acuerdo a la contrastación de hipótesis según el estadístico T-Student se determinó una significancia de 0.00 quedando rechazado la hipótesis nula, y un valor de pre test de 55,25 y post test de 66.94; entonces la aplicación de gestión logística incrementa la productividad del área de distribución de Hydraulic Services Company S.A.C. Lima – 2021.

Concluye que se determinó que la aplicación de la gestión logística incrementa la productividad en la Empresa Hydraulic Services Company S.A.C. Lima – 2021, porque se obtuvo un incremento del 55,25% a 66,94%. Y se recomienda a la gerencia responsable del departamento de logística, examinar y controlar las estrategias aplicadas, priorizar la atención de clientes y el correcto abastecimiento de mercadería, también realizar seguimiento a los procesos de compras, abastecimiento, inventarios, para mejora de la productividad.

Fiestas Ruiz (2020) en su investigación titulado “Propuesta de Automatización del Abastecimiento de Combustible para mejorar la productividad de los Trabajadores en el Grifo Lauros II S.A.C - Sechura, 2019”, desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniera Industrial, cuyo objetivo general fue elaborar la propuesta de automatización del abastecimiento de combustible para mejorar la productividad de los trabajadores en el Grifo Lauros II S.A.C - Sechura, 2019. La metodología que aplico fue de tipo básico, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población estuvo compuesto por la cantidad de abastecimiento de combustible en los años 2017, 2018 y 2019, y para el estudio se aplica una población censal.

Se concluye que al determinar la productividad parcial de mano de obra del proceso de abastecimiento de combustible en el periodo 2017, 2018 y 2019, se encontró que dicha productividad es de 48% siendo un porcentaje muy bajo debido a que las jornadas laborales del personal del área de abastecimiento son de 12 horas diarias, a raíz de ello se han venido creando una idea errónea al decir que, si el personal trabaja más, se produce más, trayendo consigo cansancio, bloqueos mentales o contaminaciones de vehículos que afectan por completo la productividad.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Del cual recomienda dar prioridad a la implementación de la propuesta de Automatización de abastecimiento de combustible en la actividad de ´proceso de abastecimiento con manguera, debido a que en este proceso están los principales problemas del proceso de abastecimiento de tanques internos.

Apaza Luque (2019) en su tesis titulado "La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad de Puno – periodo 2017", desarrollado en la Universidad Nacional del Altiplano, cuyo objetivo general es determinar la relación entre la Gestión Logística y Productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad de Puno – periodo 2017, empleo el siguiente método, enfoque de investigación mixto, diseño de investigación es no experimental, transaccional descriptivo, alcance es correlacional, método analítico, deductivo, cuenta con una población de 70 gerentes, se tiene como técnica, análisis documental y la observación. La primera conclusión de la presente investigación es que no existe relación entre la planeación de la gestión logística y la productividad laboral, entendiéndose como planeación al manejo de cuadro de necesidades, aprovisionamiento, plan anual de contrataciones, compras oportunas, materiales de calidad, manejo de equipos, almacenes y la atención a los usuarios finales, los mismos que no se relacionan con la eficiencia y eficacia de los Gerentes de la CRAC Los Andes.

Paredes y Mimbela (2020) en su investigación titulado "Gestión Logística para mejorar la eficiencia en la empresa distribuidora de combustible negocios y transporte Brian Alexander EIRL. 2019", desarrollado en la Universidad Señor de Sipán, cuyo objetivo es diseñar una propuesta de gestión logística para mejorar la eficiencia en la empresa distribuidora de combustible negocios y transporte Brian Alexander EIRL. 2019, por ello se empleó la siguiente metodología, enfoque cuantitativo, método deductivo sintético, tipo básico, nivel explicativo cuenta con un diseño no experimental, transaccional, cuenta con una población de 128 trabajadores de las diferentes unidades productivas y una población de 85 individuos, cuya técnica es la encuesta y su instrumento es el cuestionario debidamente validado.

Se concluye que se logró diseñar una propuesta en base a la situación actual de la empresa, en donde se identifica los factores en la gestión logística que impactaran en las actividades de la empresa, dicha propuesta se basa en logística de entrada, interna y de salida, la gestión logística de la empresa se encuentra en pleno desarrollo ya que

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

se evidencia que solo por experiencia se gestionan dichas actividades, dando como resultado que más del 50% de los involucrados en el proceso indiquen que existen puntos a mejorar.

Cabanillas Caballero (2016) en su tesis titulado "Estrategias Logísticas para optimizar la Cadena de aprovisionamiento en la empresa Lambayecana Consorcio de Frutas S.A.C. durante los años 2015- 2016", desarrollado en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales, cuyo objetivo es determinar de qué manera las estrategias logísticas optimizan la cadena de aprovisionamiento en la empresa lambayecana Consorcio de Frutas S.A.C. Durante los años 2015 - 2016. Cuya metodología contiene un enfoque cuantitativo, método deductivo, tipo investigación es básico, nivel de investigación es correlacional, cuenta con un diseño no experimental, longitudinal, correlacional proporciona instrumentos de medición y análisis que permitirán obtener la información exacta.
De acuerdo al diagnóstico realizado a la empresa lambayecana Consorcio de Frutas S.A.C. durante los años 2015- 2016, se concluyó que se presentan problemas en el estado actual de la Cadena de Aprovisionamiento. Por lo tanto, necesita mejorar sus estrategias logísticas, ya que solo cumplen con el 90% de su despacho y no cumplen con todos sus pedidos por falta de materia prima.
Gave Martínez (2013) con su investigación intitulada "Propuesta de un modelo de gestión logística para lograr la Competitividad en los grifos de Tingo María", para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de la Selva, donde tuvo como objetivo general, conocer cuál es el nivel de incidencia del modelo de gestión logística en la competitividad en los grifos de Tingo María, donde la metodología empleada fue de enfoque de investigación cuantitativo, tipo básico, nivel explicativo, diseño no experimental transeccional correlacional causal, cuenta con una población de 2840 de personal y una muestra de 411, cuya técnica es la encuesta y la entrevista, observación directa y otros.

Las estaciones de servicio de gasolina en su mayoría no realizan un diagnóstico logístico en el servicio, que les permita determinar los diferentes problemas, así como sus fortalezas en todo el proceso de prestación del servicio. Las empresas en estudio en su mayoría no están utilizando controles en el proceso logístico y las estrategias que utilizan para monitorear el servicio no son idóneas, por lo que nada les asegura

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

estar cumpliendo con las necesidades y expectativas del cliente.

Quispe Quispe (2016) con su investigación titulada "Gestión de los inventarios y su incidencia en la Liquidez de la empresa Grifo Latino S.A.C de Wánchaq periodo 2015", desarrollado de la Universidad Andina del Cusco cuyo objetivo general es determinar y analizar en qué medida la gestión de los inventarios incide en la liquidez de la empresa Grifo Latino S.A.C distrito de Wanchg, periodo 2015. Para lo cual utilizo la metodología siguiente: enfoque de investigación es cuantitativo, alcance la investigación es correlacional, la presente investigación tiene un diseño no experimental, transeccional, descriptivo correlacional, cuenta con una población de 87 empleados de tres grifos y una muestra de 57 trabajadores, cuya técnica es la verificación de datos, revisión y análisis documental y observaciones.

Conclusión general la gestión de los inventarios incide en la liquidez de la Empresa Grifo Latino S.A.C, distrito de Wanchaq, periodo 2015; el cual concentra sus operaciones en tres estaciones Cultura, Izcuchaca y Limatambo; en razón de que mantiene un inventario promedio mensual de 85,200.77 galones del producto diésel B5- S50 que equivalen a S/. 929,710.78 (nuevos soles) en forma mensual, inventario que no requiere mantener en las cantidades señaladas y esto es producto de una mala gestión de inventarios que conlleva a una falta de control físico y contable capaz de regular el flujo entre las entradas y salidas de existencias, que le permita tomar decisiones adecuadas respecto a la rotación de inventarios; consecuentemente se ha determinado que se tiene un inventario excesivo que afecta el capital de trabajo y genera pérdidas de combustible por sustracción habitual, hecho que también afecta la liquidez y rentabilidad de la Empresa en estudio, cabe señalar que la liquidez también se ve afectada por la variación negativa de precios de combustible en el periodo de estudio. Julca Barreto (2008) con su indagación "Desarrollo e implementación de un Control de inventarios para lograr el control y la minimización de mermas en la empresa estación de servicios Juancjumer S.A.C. Trujillo. 2008", de la universidad privada del norte para optar el título profesional de contador público colegiado cuyos objetivos fueron desarrollar e implementar un control de inventarios en la empresa estación de servicios Juancjumer S.A.C. en la ciudad de Trujillo, controlar y minimizar el porcentaje de mermas existentes en la empresa a investigar, utilizando como medio el control de inventarios y desarrollar acciones o pasos a seguir en cada proceso de comercialización de los inventarios con el fin de minimizar las mermas y generar mayor rentabilidad.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

El método que se empleo es enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental transversal correlacional, su población es de 143 trabajadores y una muestra representativa de 98 trabajadores.

Las conclusiones fueron que las empresas no lleva un control de registro de sus mercaderías en un Kardex, por lo tanto, no se puede saber con exactitud el movimiento que la mercadería ha tenido en un determinado periodo; la empresa no cuenta con procedimientos formalmente establecidos para los diferentes procesos, así que la base para proceder a la recepción del combustible se realiza de forma empírica, es decir la administradora en base a su experiencia informa, de manera verbal, al jefe de playa el método a seguir en la recepción del combustible.

**c) Antecedentes locales**

Álvarez y Gamboa (2022) en su investigación denominado "Control de existencias y gestión logística en una empresa Distribuidora de calzados, en Andahuaylas - Apurímac, 2021", para obtener el título de licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el control de existencias y la gestión logística en una empresa Distribuidora de calzados, Andahuaylas – Apurímac, 2021.

La metodología que empleo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, estuvo constituido por una población de 20 trabajadores, de las cuales se trabajó con una población muestral. La técnica que se uso fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario basado en 22 interrogantes con una escala de Likert y para la contratación de hipótesis se usó la prueba estadística de Rho de Spearman.

Respecto a los resultados se obtuvo que existe una correlación altamente significativa de las variables, demostrado con r= 0,700, y con el sig, bilateral 0,001; demostrándose que el control de existencias posee una influencia directa con la gestión logística.

Por lo tanto, concluye que, existe un grado de correlación altamente significativo entre el control de existencias y la gestión logística, quedando aceptado la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Chicclla Amaro (2022) en su tesis "la gestión logística en la rentabilidad de la

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Empresa de Transportes y Servicios Gavina S.R.L., Abancay 2021", para optar el grado académico de maestro en Administración de Negocios en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo principal fue determinar la gestión logística en la rentabilidad de la Empresa Transportes y Servicios Gavina SRL. Abancay 2021.

La metodología que empleo fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo analítico, de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 20 trabajadores de las cuales se trabajó con una población muestral, la técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuesta, con su instrumento el cuestionario y con una escala de tipo Likert, para la prueba de hipótesis se usó el estadístico de Pearson.

En los resultados se obtuvo un valor de Pearson ,561 el cual indica que existe una correlación positiva media entre la gestión logística y la rentabilidad, dicha correlación es significativa al nivel de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Respecto a ello, concluye que existe relación positiva moderada entre la gestión logística y la rentabilidad económica de la empresa Transportes y Servicios Gavina SRL. Abancay 2021, la misma que al realizar una adecuada gestión de compra y abastecimiento exige establecer políticas de planificación de comprar para implementar la rentabilidad económica de la empresa y por ende optimizar los costos.

## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Gestión logística

Para Hurtado Ganoza (2018) la gestión logística es "planificar, ejecutar y controlar el abastecimiento, movimiento y colocación de personal, materiales, y otros recursos para alcanzar los objetivos de una campaña, proyecto o estrategia; entonces es aquella gestión del inventario en movimiento y todo lo que involucra esta operación" (p 17).

Por su lado Molina (2008) nos menciona que "la logística ha sido clave para el mejor desempeño de cualquier empresa ya que nos ayuda a facilitar la información de una manera más sincronizada en las diferentes áreas de la empresa" (p. 23). Esto ha originado que se deberá contar con un modelo logístico para ser más competitivos y cumplir con las expectativas del mercado, de esta manera nos llevará a ser más íntegros en nuestros procesos y recursos para así brindar un excelente producto o servicio al cliente objetivo y en lugar correcto con las

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

condiciones adecuadas para la satisfacción del consumidor.

Por su parte Aspajo Llerena (2020) define a la gestión logística como "la determinación y coordinación de la logística en forma óptima el producto correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto; sim embargo, la logística no es una actividad funcional sino un modelo de planificación estratégica" (p. 22). Además, no es función operacional sino un mecanismo de planificación es una manera de pensar que permite incluso reducir la incertidumbre en un futuro desconocido.

Hurtado Ganoza (2018) manifiesta que el objetivo de la logística "consiste en proveer el producto correcto en la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable, todo para satisfacer al cliente" (p. 17).

Entonces la gestión logística es un conjunto de actividades dentro de una organización que se enfoca en las necesidades internas para realizar el aprovisionamiento de bienes y servicios para garantizar el funcionamiento de la empresa o externas la satisfacción del cliente, la logística incurre en varias actividades que vincula las diferentes actividades desde la programación de compras hasta los servicios posventa, determinado por el aprovisionamiento, la planificación y gestión de producción, el almacenamiento manipulado y gestión de stock, transporte físico, flujos de información hasta llevar a la venta.

### 3.2.2 Evolución de los conceptos de logística

Las empresas están buscando tornarse cada vez más competitivas en el mercado mundial, para ello es preciso implementar soluciones eficientes, las que permiten reducir los tiempos y ciclos, el consumo de recursos y, además, aumentar la calidad; cada vez más exigentes en el mercado mundial globalizado (Carro & Gonzales, 2012).

En el ámbito organizacional contemporáneo, la logística aparece como un concepto estratégico, no solo por la causa de gestión de materiales y de la distribución física, sino también por valores de tiempo y lugar para los clientes, por tornarse un elemento que se distingue de las organizaciones, con agilidad, flexibilidad e integración de sus canales internos y externos.

Según Pinheiro de Lima et al, (2017) describen que el concepto logístico puede ser separado en tres puntos básicos:

- Alimentación (suministradores),
- Plantas (interno) y

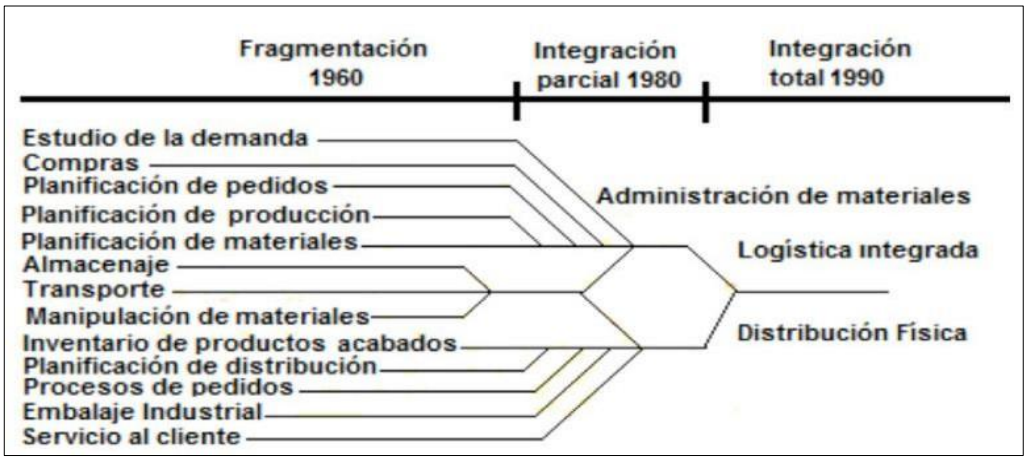
Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

- Distribución (clientes)

Con la agregación de otras varias subactividades, la evolución del concepto de logística, se divide en fases, que pueden ser visualizadas en la siguiente figura (p. 271):

**Figura 1**

*Evolución de los conceptos de logística*




*Nota.* Pinheiro de Lima et al, (2017) "Una nueva definicion de la logistica interna y forma de evaluar la misma" (p. 266).

Con el paso del tiempo, hubo cierto grado de variación del concepto de logística, que va desde lo estrecho de distribución física hasta el concepto más amplio que es logística desde 1991, formalmente se estableció el concepto de logística, y la distribución física. Para PROEM (2006) la logística moderna es definida como:

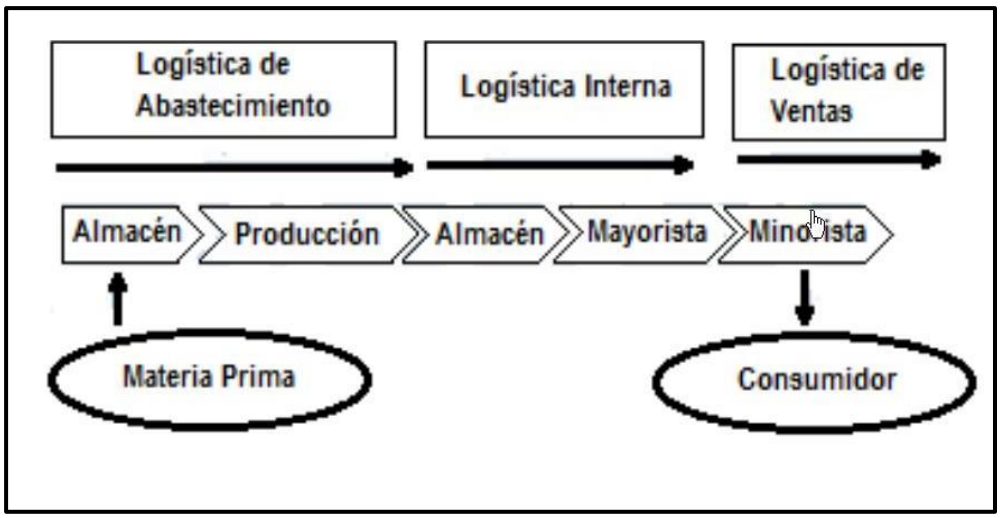
El proceso de planificación, implementación y control de la eficiencia, el flujo efectivo y almacenaje de mercancías, servicios, e informaciones relacionadas desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de adecuarse a la exigencia del cliente. (p. 67)

Esta definición se centra en la satisfacción del cliente, las actividades logísticas eficientes y la logística extendida desde la fuente de origen hasta la logística de ventas, pasando por la logística de abastecimiento y la logística empresarial según muestra la siguiente figura.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Figura 2**

*Extensión de los conceptos de logística Moderna*




*Nota.* Pinheiro de Lima et al, (2017) "Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma" (p. 266).

Una definición muy completa y simple es la de las 7 Cs de la logística, que define a la logística como asegurar la disponibilidad del producto correcto, en la cantidad correcta y condición correcta, en el lugar correcto, a la hora correcta, para el consumidor correcto, al costo correcto (Pinheiro de Lima et al., 2017):

Logística es el proceso de gestión estratégica de la adquisición, traslado y almacenaje de materiales, piezas y stocks finales y flujos de información relacionados por medio de la organización y sus canales de marketing de tal forma que la rentabilidad actual y futura sea maximizada mediante el cumplimiento rentable de órdenes. (p. 45)

### 3.2.3 Integración de la logística

La logística integrada es el estado maduro de desarrollo del sector de logística, desarrollando la industria de la logística y mejorando el sistema de logística, el sector de logística se torna un líder en la cadena de producción, coordinación y distribución, y es capaz de proporcionar a la comunidad una gama completa de servicios de logística (Carro & Gonzales, 2012).

Carro y Gonzales (2012) indican que el desarrollo de la integración logística puede ser dividido en tres niveles "la logística auto integrada, la logística macro integrada y la logística micro integrada" (p. 48).

Antes de la existencia del concepto de logística integrada (abastecimiento -

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

distribución) una parte de las responsabilidades logísticas de hoy estaban subordinadas al control de marketing, es decir, hay una consciencia creciente de que esta función tiene un impacto y participación en las decisiones estratégicas de las organizaciones (Carro & Gonzales, 2012):

La idea de que las empresas pueden desarrollar capacidades logísticas que soporten los negocios básicos u objetivos no es nueva, a lo largo de la década de 1990, una serie de trabajos han intentado desarrollar tipologías de estrategia de logística que se relacionan con prácticas de empresas individuales para especificar dichas estrategias. (p. 48)

### 3.2.4 Sistema de información logística

Según PROEM (2006) los pedidos de los clientes, requisitos de stocks, órdenes de servicio de almacén, documentación de transporte y facturas son los tipos más comunes de informaciones de logística.

El uso de la tecnología de sistemas de información logística hizo el intercambio de informaciones de logística más eficiente, eficaz y rápida. PROEM (2006) indica que "los sistemas de información de logística son los hilos que unen las actividades logísticas en un proceso integrado, la integración se basa en cuatro niveles de funcionalidad; transacción, control de gestión, análisis de decisión y sistemas de planificación estratégica" (p. 68).

Logística interna

Para Carro y Gonzales (2012) muchas veces es descrita como un sistema, que es el punto de vista utilizado en este trabajo para analizar la logística interna como parte del sistema "el sistema de logística es siempre abierto y en un estado de intercambiar con su entorno, no obstante, los límites del sistema y los subsistemas y componentes incluidos varían dependiendo de diferentes perspectivas" (p. 51).

"La logística interna comprende entonces, actividades de logística dentro de los muros de una organización, por ejemplo, transportes internos, manejo de materiales, almacenaje y embalaje" (Carro y Gonzales, 2012, p. 51).

### 3.2.5 Componentes de la gestión logística

Bowersox et al., (2007) nos dan a entender como: Los proveedores están presentes en la primera etapa de la cadena de la logística ya que estos proveen la materia prima para luego llevarla a su transformación en la producción además nos define el cómo se consigue las materias primas desde el proveedor hasta las unidades de

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

producción para luego ser vendidos al cliente final. (p. 42)

- *Proveedor interno*: son aquellos que forman parte esencial en la empresa para tener un buen posicionamiento estratégico.
- *Proveedor externo:* son aquellos que brindan servicio a cualquier organización.
- *Productores:* se encuentran presentes en medio de la cadena de suministros y se encargan de la transformación de materias primas en productos terminados de acuerdo al mercado que requiere, puede ser de bien o servicio.
- *Organismos de apoyo:* es donde se centra el almacenamiento, el manejo de materiales, las compras, embalaje de protección, cooperación de toda la información de la cadena de abastecimiento permitiendo conocer en tiempo real toda la información del producto para entregarlo al cliente final.

### 3.2.6 Dimensiones de gestión logística

Para la variable independiente se considera 3 dimensiones, que se detallan a continuación:

#### 3.2.6.1 Gestión de compra y abastecimiento

Carreño (2011) señala que "es el área que funciona de la empresa, encargada de adquirir los materiales necesarios para las operaciones de la empresa, en la cantidad necesaria, en el momento y lugar preciso, de la calidad adecuada al precio más conveniente" (p. 195).

La gestión de compras incluye como proceso central del proceso de compras, cuyo objetivo es abastecer a las áreas solicitantes de insumos, materiales, y otros. Carreño (2011) indica que "busca reducir los costos y obtener utilidades, y controlar los tratos comerciales con los proveedores, cuyos principios básicos de compras y abastecimientos son calidad, cantidad, precio y servicio" (p. 125).

La compra y abastecimiento de combustible es un proceso muy importante para asegurar la eficiencia en los procesos, independientemente de la industria, cuando se requiere el suministro de combustible se requiere contar con los equipos adecuados y una excelente estrategia.

Según Carreño (2011) "el abastecimiento de combustible es un proceso

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

muy importante para asegurar la eficacia y los procesos, independientemente de la industria, cuando el suministro de combustible, contar con los equipos adecuados es una excelente estrategia" (p. 195). La flexibilidad de contar con equipos móviles o fijos permite planear completamente la operación, los equipos que se usen para este proceso deben contar con el aval y las reglamentaciones vigentes para operar, el suministro e instalación de estos equipos es crucial para asegurar la productividad en un proceso, en empresas donde se requiera tener disponible el combustible.

La gestión de compras y abastecimiento requiere de ciertos equipos para el abastecimiento de combustible, para ello se menciona los equipos más eficientes para el abastecimiento de combustible (Carreño, 2011):

- *Plantas de combustible:* estaciones fijas que permiten el abastecimiento de combustible gran escala y recurrente.
- *Abastecimiento móvil:* para enviar el sistema de abastecimiento a operaciones de campo remotas.
- *Camión lubricador:* Este equipo está diseñado especialmente para el abastecimiento en planta.
- *Tanques subterráneos:* para actividades fijas en un solo lugar y con tiempo prolongado.
- *Tanque auxiliar:* Este tipo de tanques son ideales para cuando se requiera almacenamiento extra de combustible.
- *Adblue Urea:* Diseñada especialmente para el trasvase de combustibles, hay diferentes capacidades de acuerdo con la necesidad de cada proceso.

Para la primera dimensión se consideran cinco indicadores, estos son:

a) **Planificación.** Según Luque Apaza **(2019)** la planificación responde las preguntas que, cuando y como; las cuales están en tres niveles:

   La planeación estratégica se considera "de largo alcance, donde el horizonte de tiempo es mayor a un año" (p. 32).

   La planeación técnica "implica un horizonte de tiempo intermedio,

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

por lo general menor a un año" (p. 32).

Y la planeación operativa "es una toma de decisiones de corto alcance, con decisiones que con frecuencia se toman sobre la base de cada hora a diario" (p. 32). La cuestión es cómo mover el producto de manera efectiva y eficiente a través de logística estratégicamente planeado.

Para Luque Apaza (2019) "la planeación de abastecimiento abarca 4 áreas principales de problema; niveles de servicio al cliente, ubicación de instalaciones, decisiones de inventario y decisiones de transporte" (p. 32).

Implementación, es una etapa clave porque se ponen en marcha políticas medidas, programas y proyectos contenidos en el plan, así mismo, la concurrencia de los sistemas administrativos de contabilidad, presupuesto, abastecimiento, control, y otros. La ejecución es una etapa crítica, ya que en muchos casos los planes, aun siendo bien formulados, no se ejecutaban en forma debida. Esto se explica porque la ejecución depende, de un lado, de la buena administración de los recursos humanos, materiales y económicos especialmente, de los procesos de organización y dirección; y de todos los protagonistas (PROEM, 2006).

El control es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajustan a los planes y objetivos de la empresa (Reyes, 2010).

b) **Selección de fuente de suministro.** El administrador solicita al jefe de playa (operario líder) la existencia física de los combustibles a cualquier hora del día, este proceso se realiza semanas antes de que se acabe el estock de existencias, para garantizar la venta los gerentes deben tener a disposición los bienes y servicios, para ello deben contar con proveedores fijos (Reyes, 2010).

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

c) **Requerimientos.** El requerimiento es la solicitud formulada para contratar un bien o servicios u obra que satisfaga las necesidades de una entidad, cuya formulación del requerimiento da inicio al proceso de contratación y la determinación de la necesidad (Reyes, 2010).

d) **Pedidos al proveedor.** Persona o una empresa que abastece hidrocarburos líquidos a las distintas plantas para abastecer la demanda, los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta; estas existencias adquiridas están dirigidas a la actividad o negocio principal de la empresa que las compras (Reyes, 2010).

e) El objetivo de los proveedores de combustible es suministrar y abastecer a las demás plantas y griferías, los recursos, bienes o productos necesarios para que puedan llevar a cabo su actividad económica.

f) **Tiempo de entrega.** Es la demanda total entre el presente y el tiempo anticipado para la entrega después de la siguiente, si se realiza un reorden ahora para reabastecer el inventario de existencias de combustible, debido a la demanda de tiempo de entrega es una demanda fututa, este valor generalmente se pronostica utilizando el análisis de series de tiempo (Reyes, 2010).

#### 3.2.6.2 Gestión de almacén.

Mora (2008) define que almacén es como “un espacio bien planificado en donde se tendrá que estar en orden para poder diferenciar entre lo tangible y lo existencial” (p. 100).

El almacenamiento es muy importante porque forma parte fundamental del proceso logístico ya que va a facilitar el despacho de una manera rápida y segura siempre que se lleve un control adecuado (Mora, 2008).

Cuando adquirimos un producto o un servicio, la entrega del mismo a tiempo es una parte muy importante para la experiencia de compra; el retraso en las entregas de mercancías puede ser una de las

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

principales razones en logística para considerar un incumplimiento de contrato (Mora, 2008).

Para la segunda dimensión se considera cinco indicadores:

**a) Almacenamiento.** El almacenamiento de combustible es una deposito o contenedor seguro para líquidos altamente inflamable, que forma parte del sistema de motor el cual se almacena el combustible, debe estar en un ambiente adecuado con temperatura adecuada, y con tiempos determinados en almacenaje, "la vida útil de la gasolina es un año cuando se almacena" (Mora, 2008).

**b) Control de inventarios.** Se define como "el control y la administración del producto desde la descarga del proveedor hasta la distribución comercial, incluye los siguientes procesos de descarga, transporte, recepción, inspección, clasificación, estiba, control, predespacho, despacho entrega y distribución" (Heizer & Render, 2009, p. 56).

También se define como "la administración adecuada del registro, compra, salida de inventario dentro de la empresa" (p. 56).

Los inventarios, existencias o stocks son los materiales que la empresa tiene almacenados para facilitar la continuidad de proceso productivo, teniendo como objetivo determinar la cantidad de existencias que se han de mantener y el ritmo de pedidos para cubrir las necesidades Heizer y Render (2009). Según (PCREDCOM, 2021) el Kardex es un documento administrativo que se usa principalmente para "el inventario de los bienes y el valor de los mismos, todo se podrá tener por un costo unitario y se clasifica para conocer las similitudes que existe entre las existencias" (p. 62). Ayuda a dar precisión de las entradas y salidas de las existencias en la empresa.

Las estaciones de servicio de combustible tienen como herramienta importante el Kardex, ya que ayuda a evitar debacles económicas que pueden existir y también evita el aumento de mermas en la fase de almacén.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

c) **Verificación de existencia.** El jefe de playa verifica la cantidad que se tiene de los combustibles de forma empírica, realiza la medición con una regla y en el caso del GLP obtiene la presión; el administrador recibe la información en una hoja de papel, se realiza una verificación de los productos líquidos en un rango no menor de 6000 (seis mil) galones y se apunta el registro (PCREDCOM, 2021).

d) **Registro de entradas y salidas.** La entrada y salida de existencias permite controlar y ubicar las entradas y salidas de los insumos que se registran en el sistema de la empresa, para ello las estaciones de servicio de hidrocarburos líquidos necesita de un sistema de control, para determinar las cantidades que ingresan y salen del tanque de abastos de combustible y otros (PCREDCOM, 2021)**.**
Entradas de existencias, es un proceso de inventario que permitirá registrar en el sistema, todo aquel producto que llegue al centro de costos, sea cual sea la razón de su llegada.

#### 3.2.6.3 Gestión de transporte y distribución

El transporte de hidrocarburos constituye una fase necesaria e imprescindible en la industria, para dirigir el producto a su posterior distribución en el mercado; para lo cual se hace uso de los Ductos de Transporte. El transporte y distribución de hidrocarburos líquidos es: Un rubro de alta complejidad y de carácter estratégico para el desarrollo del país, es por ello que se debe realizarse con un alto nivel de profesionalismo y los más altos medios tecnológicos y de seguridad disponible, en vista que son productos altamente inflamatorios y de mucho peligro por lo que requiere realizar una adecuada gestión a la hora de realizar las embarcaciones, traslados y aprovisionamiento de insumos. (Soret, 2010, p. 361)

Para esta actividad “se debe tener en cuenta los medios a usar, se tiene los aéreos, marítimos y terrestres; además, se deberá tener plasmado las rutas seguras y la correcta manipulación de las mercancías” (Soret, 2010, p. 361). Los combustibles se transportan en camiones cisternas

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

por varios motivos en primer lugar por la seguridad que ofrecen ya que dentro de las cisternas
existen diafragmas capaces de impedir que el combustible se mueva libremente dentro de ella.
Para esta tercera dimensión se cuenta con los siguientes indicadores:

**a) Canales de distribución.** Los canales de distribución son los recursos por los que se producen los desplazamientos de los productos hasta llegar al consumidor final, toda empresa que trabaja en el giro comercial cuenta con un sistema interactivo a través del cual hace llegar sus productos al consumidor final (Soret, 2010).

Para (Soret, 2010) la cadena de hidrocarburos "corresponde al conjunto de actividades económicas relacionadas con la exploración, transporte, refinación o procesamiento y comercialización de los recursos naturales no renovables conocidos como hidrocarburos" (p. 362).

A continuación, se muestra los tipos de canales:

- Canal propio o directo: la propia empresa fabricante se encarga de hacer llegar su producto al cliente final sin intermediarios.
- Canal externo o ajeno: la distribución y comercialización es realizada por empresas distintas a la productora.

**b) Oportunidad de entrega.** Según Diaz & Sanchez (2013) la oportunidad en la entrega de mercancías "contribuye en el nivel de satisfacción de los clientes, por lo cual se requiere disminuir el tiempo de entrega de mercancías y su oportunidad de estar en el punto de entrega con el producto y las cantidades requeridas" (p. 63). Parámetros que se deben tener en cuenta para hacer del recibo de mercancías una operación eficiente y al menor costo posible.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

c) **Cadena de aprovisionamiento.** Según Arrascue Fuentes (2022) surgió como "una de las herramientas más poderosas con las que contamos hoy en día para el mejoramiento de los negocios, el cual se refiere a cómo, dónde y cuánto se consiguen" (p. 3).

La función de aprovisionamiento consiste en comprar los materiales necesarios para la actividad de la empresa y almacenarlos mientras se inicia cada proceso de comercialización.

d) **Flete terrestre.** Para Universidad América Latina (2022) "es el precio o costo que se debe pagar por la movilización o el desplazamiento de una carga en un medio de transporte" (p. 21).

El transporte de las mercancías por vía terrestre juega un papel importante en las exportaciones; "estas incurren en los gastos de transbordo y manipulación de la mercancía, corriendo riesgo de que surjan pérdidas o averías en la operación" (Universidad América Latina, 2022, p. 21).

Así mismo, la Universidad América Latina (2022) al hablar del flete terrestre indica que se deben considerar aspectos como:

- Responsabilidad de la compañía transportadora. En caso de pérdida o avería el porteador es responsable en relación al peso de la mercadería y cuando en el autotransporte intervienen varias compañías el ultimo portador debe entregar la carga conforme la recibió el primero, pero si ha ocurrido algún hecho de y contra la mercadería el responsable es la compañía. (Universidad América Latina, 2022, p. 21).
- Seguro de carga. "Se puede asegurar con la misma empresa de autotransporte o con una compañía de seguros, cuando el cliente desea que el transportista asuma la responsabilidad por el valor, el remitente debe asumir además el flete adicional" (Universidad América Latina, 2022, p. 21).
- Reclamación por averías o faltante. "Al momento de recibir la mercadería en caso de encontrar alguna avería o faltante, dentro de las 24 horas siguientes de haber recibido la mercadería se formulará el reclamo de forma escrita" (Universidad América Latina, 2022, p. 21).

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

- Clasificación de la carga. “Se verifica con exactitud la cantidad y tipo de mercaderías” (Universidad América Latina, 2022, p. 21).
- Pago de flete. El flete se liquida hasta que la mercadería llegue a su lugar de destino, esta operación solo se hace por adelantado cuando el valor comercial de los artículos no garantiza el importe de los servicios y así las mercaderías son de fácil descomposición. (Universidad América Latina, 2022, p. 21)

**e)** **Distribución física.** Estudia aquella parte de la cadena que está relacionada con el flujo de productos terminados desde el final de la línea hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para revenderlo posteriormente, el producto en su recorrido al consumidor final va a salir de las instalaciones del fabricante y pasara a través de distribuidores y minoristas. (Carreño, 2011, p. 239)

**f)**

### 3.2.7 Productividad del servicio

Según Rutkauskas y Paulavicien (citado por Martínez, 2015) este término no fue analizado antes del final del siglo XX; uno de los principales autores que definieron la productividad de servicios fueron Jarvinen, Lehtinen y Vuorinen en 1996 quienes mencionaron “como la capacidad de una organización de servicio en utilizar insumos para la prestación de servicios con calidad equivalente a las expectativas de los clientes” (Martínez, 2015, p. 7).

Por lo tanto, Martínez (2015) manifiesta que es el valor agregado del servicio, que se produce a medida que se minimizan los costos de producción y se mantienen la calidad del mismo, su infraestructura y su entorno, mientras se garantiza la atención y satisfacción del cliente al superar sus expectativas, con lo que se alcanza el logro de los objetivos de la empresa y un retorno de clientes. (p. 7)

Para Delgado (citado por Fiestas Ruiz, 2020) la productividad “es la cantidad de mano de obra utilizada para realizar un trabajo en un tiempo posible, esto se relaciona con el rendimiento de los trabajadores, con la utilidad que se obtendrá al terminar una jornada de trabajo” (p. 11).

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

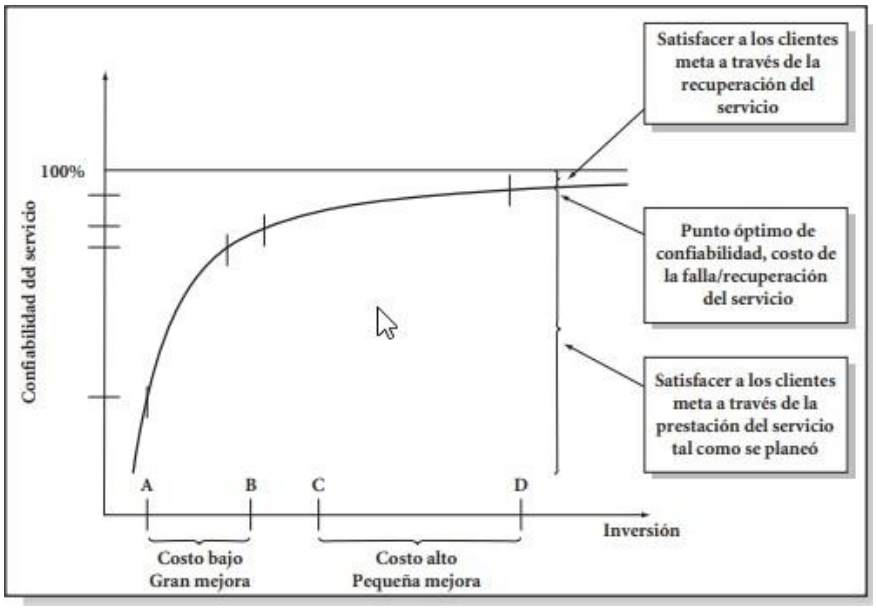
Según Lovelock & Wirtz (2009) manifiesta que la productividad "se ha unido a un concepto general que incluye efectividad, calidad, utilización, eficiencia y otras dimensiones de rendimientos "(p. 435).

Por su parte, Fare y otros (citado en Fiestas Ruiz, 2020) menciona que hay dos formas de medir la productividad "por un lado productividad basado en insumos y por otra productividad basada en resultados" (p. 10). Además, menciona que la definición de producción:

Se puede construir en razón de un índice de cantidad de salida dividido por un índice de cantidad de entrada, cuyo índice concluye en la distancia de entradas y salidas que se tendrá en la productividad de las empresas de abastecimiento de combustible. (Fiestas Ruiz, 2020, p. 10)

Para Lovelock & Wirtz (2009) en un contexto de servicio "el insumo varía según la naturaleza del negocio, donde puede incluir mano de obra tanto física como intelectual, materiales, energía y capital" (p. 433). La naturaleza intangible de los desempeños de servicio hace que sea más difícil medir la productividad en las industrias de servicios que en las de manufactura. Lovelock & Wirtz, muestra la siguiente figura de confiabilidad del servicio:

**Figura 3**
*Confiabilidad del servicio*




*Nota.* Lovelock & Wirtz (2009), "Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia", p. 434.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Por otra parte, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2016) menciona que la productividad "es el uso eficaz de la innovación y los recursos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios" (p. 13).

### 3.2.8 El triángulo de los servicios

Para Ojasalo (citado por Martínez 2015) el factor importante de las empresas de servicios es el cliente ya que estos son quienes recurren frecuentemente en el proceso de compra.

"el cliente es o debería ser el punto focal de todas las decisiones y acciones en las organizaciones de servicio ya que son ellos una fuente importante de información, innovación y creatividad" (Martínez, 2015, p. 7). En la siguiente figura se muestra al cliente como el centro de todos los servicios.

**Figura 4**

*El triángulo de los servicios*




*Nota.* Martínez (2015) "La productividad en las Pymes del sector servicios", p. 7.

En este sentido propone que:

- El servicio al cliente es un intangible, eminentemente perceptivo.
- Es perecedero, se produce y consume instantáneamente.
- Es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio
- Es integral, en la producción del servicio es responsable toda la organización.

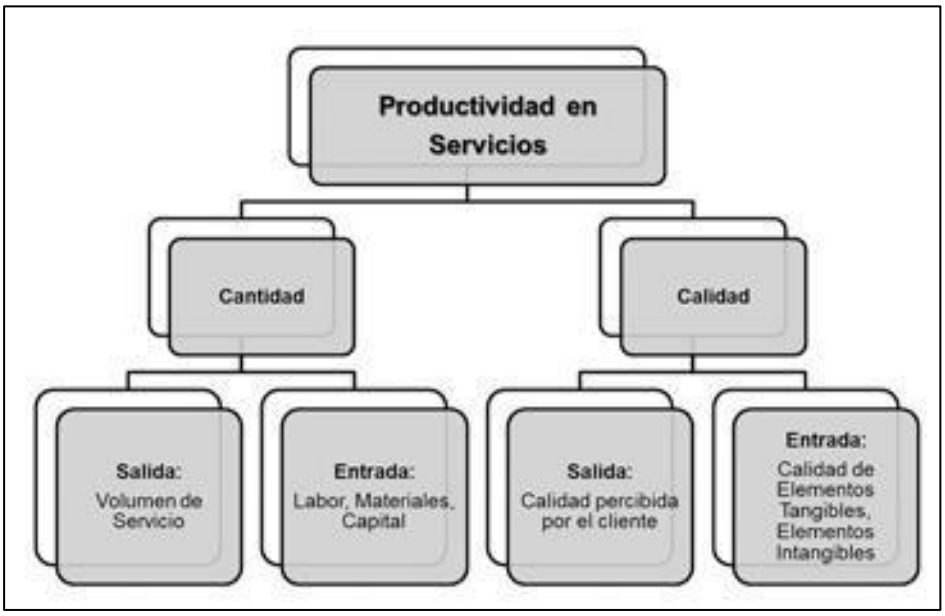
Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

- La oferta del servicio, es el estándar para medir la satisfacción de los clientes.
- El foco del servicio es la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes.
- La prestación integral del servicio genera valor agregado, el cual asegura la permanencia y lealtad del cliente.

Dentro de ello mismo, Martínez (2015) menciona que para determinar la productividad del servicio se debe evaluar los elementos de entradas y salidas en aspectos de cantidad y calidad "la calidad del sector de servicios es analizada en dos aspectos lo humanístico y técnico; por tanto, la salida consiste de un servicio total ofrecido en términos de calidad y las entradas incluyen tanto elementos tangibles como intangibles" (p. 8).

**Figura 5**

*Esquema principal de Productividad de servicios*




*Nota.* Martínez (2015) "La productividad en las Pymes del sector servicios", p. 8.

### 3.2.9 Estrategias genéricas para mejorar la productividad del servicio

Según Lovelock & Wirtz (2009) la tarea de la productividad del servicio generalmente se ha asignado a los gerentes de operaciones y menciona las siguientes estrategias (p. 435):

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

- Control cuidadoso de los costos en cada paso del proceso
- Esfuerzos para reducir el uso derrochador de materiales o mano de obra.
- Emparejar la capacidad productiva con los niveles promedio de demanda más que con los niveles más altos, de manera que los trabajadores y el equipo no se subutilicen durante periodos largos.
- Reemplazo de trabajadores por máquinas automáticas.
- Proporcionar a los empleados el equipo y base de datos que les permitan trabajar con más rapidez y/o con mayor calidad.
- Enseñar a los trabajadores la forma de trabajo más productiva.
- La ampliación de la gama de tareas que un trabajador de servicios puede desempeñar elimina los cuellos de botella y los tiempos muertos.
- Instalar sistemas expertos que permitan a los técnicos realizar laborales que antes eran desempeñadas por profesionales que ganen salarios más altos.

La productividad se puede lograr de manera incremental, y los grandes avances a menudo requieren que se determinen procesos completos."

### 3.2.10 Métodos para mejorar la productividad del servicio

Lovelock y Wirtz (2009) indica tres métodos impulsados por el cliente para mejorar la productividad del servicio "se consolida tres estrategias para cambiar el momento de la demanda del cliente, donde los trabajadores sea más efectivos al momento de atención y venta" (págs. 436 - 437):

#### 3.2.10.1 Cambio del momento de la demanda del cliente

Los clientes a menudo se quejan de que los servicios que les prestan, son pésimos reflejándose en demora de la atención durante horas del día, en temporadas y otras circunstancias. Para evitar ello se podría realizar acciones como usar servicios fuera de tiempo pico y ofrecer servicios a través de canales alternativos de su empresa, como internet y el teléfono de voz o texto, para reservar y coordinar para su atención, evitando descontentos (Lovelock & Wirtz, 2009).

#### 3.2.10.2 Involucrar más a los clientes en la producción

Los clientes que asumen un papel más activo en la producción del servicio y en el proceso de entrega pueden realizar algunas tareas de la empresa "considerado como autoservicio, donde ambas partes se

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

benefician" (Lovelock & Wirtz, 2009, p. 437).

La mejora de calidad y la productividad a menudo dependen de la disponibilidad de los clientes a aprender nuevos procedimientos, e interactuar de una manera cooperativa con empleados, clientes caracterizados con normas, valores y acciones que permitan al mejor cambio.

#### 3.2.10.3 Pedir a los clientes que recurran a terceros

Dentro del proceso de compra se incluye a componentes de información, reservación, pago y consumo; en este caso de prestación de servicios, en cuanto a la adquisición en grandes cantidades de combustible requeridos por entidades, para evitar descontentos se podría atender el requerimiento mediante redes ya sea mediante llamadas o texto, para que el requerimiento ya esté listo y se eviten pérdidas de tiempo (Lovelock y Wirtz, 2009).

### 3.2.11 Factores de la productividad del servicio

Para García (citado por Huamán y Villalobos, 2020) debemos enfocarnos en indicadores como el capital, gente y tecnología, de esta manera podemos también saber cuál es la productividad en la organización" (p. 29). Estos factores se detallan a continuación (p. 29):

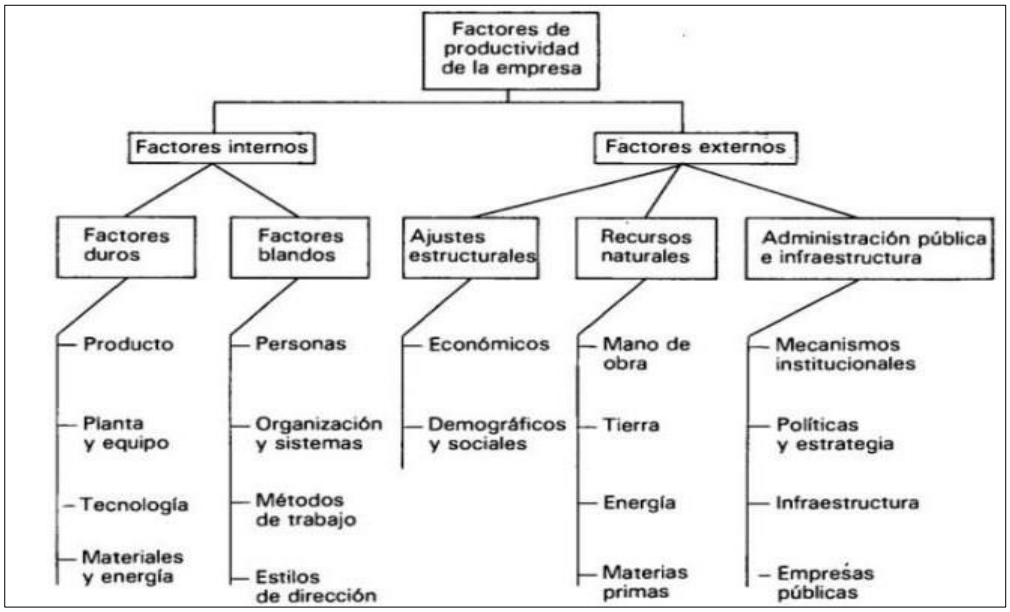
- *Factor Capital.* Comprende desde el inicio de la inversión y el cómo se manufactura las maquinarias, equipo entre otros, por lo que la inversión se tiene que recuperar en un tiempo razonable.
- *Factor Gente.* Es un factor importante porque se complementa con el factor capital para que estos puedan ver las necesidades que tiene cada empresa.
- *Factor Tecnología.* Factor que permite el flujo de información de los servicios, programas y diferentes paquetes de software que ayudan a la innovación de las industrias.

Según Prokopenko (citado por Huamán y Villalobos, 2020) existen dos principales factores de las cuales tenemos control de los factores internos y no tenemos control de los factores externos:

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Figura 6**

*Factores de la productividad*




*Nota.* Huamán y Villalobos (2020), "Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria CARAZ S.A.C. 2019" (p. 30).

Respecto a los factores de la productividad la Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) menciona que:

- *Factores internos de la productividad.* Son aquellos sobre los que tiene control el propietario de la empresa, esto puede incluir problemas con la mercadería, la calidad del producto, el precio, los equipos, el uso de la energía, las competencias, y la motivación de los trabajadores, el almacenamiento, la organización, etc. (p. 22)
- *Factores externos de la productividad.* Son aquellos que están fuera del control de la empresa, incluyen el acceso a la infraestructura, el clima, la situación del mercado, los impuestos, paros o protestas, etc. Respecto a estos factores no se pueden hacer nada; si estos tienen un grave efecto negativo, el propietario de la empresa puede considerar reubicarse o cambiar la naturaleza del negocio. (p. 22)

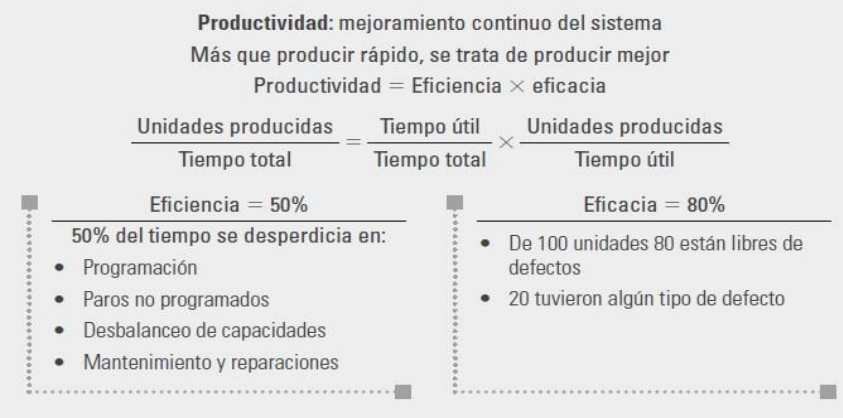
### 3.2.12 Componente de productividad del servicio

Para Gutiérrez Pulido (2010) es usual ver la productividad a través de dos componentes "eficiencia y eficacia, la primera que es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y sus recursos utilizados, y la eficacia es el grado en

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Figura 7**

*Componentes de la productividad*




*Nota.* Gutiérrez Pulido (2010) "Calidad Total y Productividad", p. 22.

que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados" (p. 21).

En base a esta figura Gutiérrez Pulido (2010) sugiere que, para incrementar la productividad, "se debe mejorar la eficiencia reduciendo los tiempos desperdiciados por paros de equipos, desabastecimiento, mantenimientos no programados, reparaciones y retrasos en los suministros y en las ordenes de compras" (p. 22).

Por otro lado, también propone que la mejora de eficacia, que tiene el propósito de: Optimizar la productividad del equipo, los materiales y los procesos, así como capacitar a la gente para alcanzar los objetivos planteados, mediante la disminución de productos con defectos, fallas de arranques y en operación de procesos y deficiencias en materiales, en diseños y en equipos. La eficacia debe buscar incrementar y mejorar las habilidades de los empleados y generar programas que les ayuden a hacer mejor su trabajo. (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 22)

### 3.2.13 Las 5 S – cinco eses

Las dificultades, desperdicios y el tiempo perdido, para encontrar el lugar correcto de las herramientas, ver los tropiezos, la cantidad de cosas que no deberían estar ahí, las que son útiles, etc. Bajo estas condiciones Gutiérrez Pulido (2010) indica que "la productividad del trabajo disminuye y los procesos se vuelven más lentos y burocráticos, por lo tanto, es necesarios precisar y aplicar la metodología de las 5s, enfoque primordial desarrollada en Japón" (p. 110).

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

#### 3.2.13.1 Seiri – seleccionar

Para Gutiérrez Pulido (2010) este principio indica que "los espacios de trabajo los empleados deben seleccionar lo que es realmente necesario e identificar lo que no sirve para eliminarlo de los espacios laborales" (p. 110).

La aplicación de esta S implica aprender y desarrollar la habilidad de librarse de las cosas, para ello se toma riesgos y se aplica algunos criterios de sentido común hasta librarse de lo que no es necesario en cada uno de los lugares. Gutiérrez Pulido (2010) menciona que:

Una forma efectiva de identificar los elementos que habrán de eliminarse es etiquetada en rojo, enseguida estas cosas se llevan a un área de almacenamiento transitorio, más tarde si se confirmó que son cosas innecesarias se dividen en dos clases; las que son utilizables para otra necesidad y las que son inútiles y descartadas. (p. 111)

El beneficio para el ambiente de trabajo y la productividad se reflejarán en la liberación de espacios, reutilización de cosas en otro lugar y desecho de objetos estorbo o basura.

#### 3.2.13.2 Seiton – ordenar

"Consiste en ordenar y organizar un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar, de tal forma que minimice el desperdicio de movimiento de empleados y materiales" (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 111).

Se organiza las cosas que fueron seleccionadas, de tal manera que cada cosa tenga un lugar claro, que esté disponible y accesible para su uso del trabajador al momento de prestar servicio, para Gutiérrez Pulido (2010) la clave es que "el uso y acceso sea fácil, como buena imagen y apariencia del lugar, empleando técnicas, lo que más se usa debe estar más cerca y a la mano, lo más pesado más abajo, lo liviano arriba, etc. Lo que implica menores desperdicios" (p. 111).

#### 3.2.13.3 Seiso – limpiar

Según Gutierrez Pulido (2010) esta S "consiste en limpiar e inspeccionar el sitio de trabajo y los equipos para prevenir la suciedad implementando acciones que permitan evitar, o amenos disminuir, la suciedad y hacer más seguros los ambientes de trabajo" (p. 11). Pues se trata de identificar

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

las causas por las cuales las cosas y los procesos no son como deberían ser, de tal manera que permita solucionar los problemas de desde la base.

#### 3.2.13.4 Seiketsu – estandarizar

Consiste en "mantener el estado de limpieza y organización alcanzado con el uso de las primeras 3S" (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 112).

Para una buena estandarizacion se propone la localizacion de fotografias para que los personales se puedan recordar y tambien es importante desarrollar herramientas de normas que permita especificar las funciones que cada trabajador debe realizar.

#### 3.2.13.5 Shitsuke – disciplina

Para Gutierrez Pulido (2010) significa "evitar a toda costa que se rompan los procedimientos ya establecidos, y solo implementando la autodisciplina y el cumplimiento de normas y procedimientos adoptados será posible disfrutar de los beneficios que estos brindan" (p. 112).

Gutierrez Pulido (2010) manifiesta que, para desarrollar mejores planes de mejoramiento más integrales del ambiente de trabajo, "a las 5S se les fortalece agregando algunos conceptos, considerados en 9S, a los cuales los empleados y la organización pueden lograr las condiciones adecuadas para producir con calidad bienes y servicios" (p. 112). Tal como se demuestra en la siguiente figura:

**Figura 8**

*Metodología de las 9S*

| | Japonés | Español |
|---|---|---|
| Con las cosas | *Seiri* | Seleccionar: Mantener sólo lo necesario. |
| | *Seiton* | Ordenar: Mantener todo en orden. |
| | *Seiso* | Limpiar: Mantener todo limpio. |
| Con uno mismo | *Seiketsu* | Bienestar personal: Cuidar la salud física y mental. |
| | *Shitsuke* | Disciplina: Mantener un comportamiento confiable. |
| | *Shikari* | Constancia: Perseverar en los buenos hábitos. |
| | *Shitsukoku* | Compromiso: Ir hasta el final en tareas y decisiones. |
| Con la organización | *Seishoo* | Coordinación: Actuar en equipo con los compañeros. |
| | *Seido* | Estandarización: Unificar a través de normas. |

*Nota.* Gutiérrez Pulido (2010) "Calidad Total y Productividad", p. 22.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

### 3.2.14 Dimensiones de productividad del servicio

Para la variable dependiente se considera 3 dimensiones, que se detallan a continuación:

#### 3.2.14.1 Eficiencia

Proviene del latín eficiencia, acción, fuerza, virtud de producir; Rojas et al., (2017) lo define como "un criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo resultado con el mínimo recurso, energía y tiempo, por lo que es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados" (p. 4).

Aedo (citado por Rojas et al., 2017) manifiesta que "es un grado en que se cumplen los objetivos, teniendo en cuenta la calidad y la oportunidad, y sin tener en cuenta los costos" (p. 4).

Ganga et al., (2016) menciona que una organización es eficiente "cuando se logran los propósitos trazados, al menor costo posible y el menor tiempo, sin malgastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible" (p. 79).

Spedding (2009) muestra a la eficiencia como una proporción, en la cual "la cantidad real es dividida por la cantidad teórica; siendo esta la representación matemática de la eficiencia" (p. 25).

Chiavenato (como se citó en Fernández y C., 1997) la eficiencia hace "énfasis en los medios, hacer las cosas de manera correcta, resolver problemas, salvaguardar los recursos, cumplir tareas y obligaciones, y entrenar a los subordinados" (p. 64).

Para esta dimensión se consideran los siguientes indicadores:

**a) Eficiencia comercial.** Se obtiene cuando dispones de procesos probados que permitan multiplicar el rendimiento de los recursos existentes.

Es el método, preparación y formación que nos permite conseguir que un cliente potencial se convierta en un cliente real; además, el mejor comercial con el que puede contar una empresa es con un cliente contento, a que este tan satisfecho con sus

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

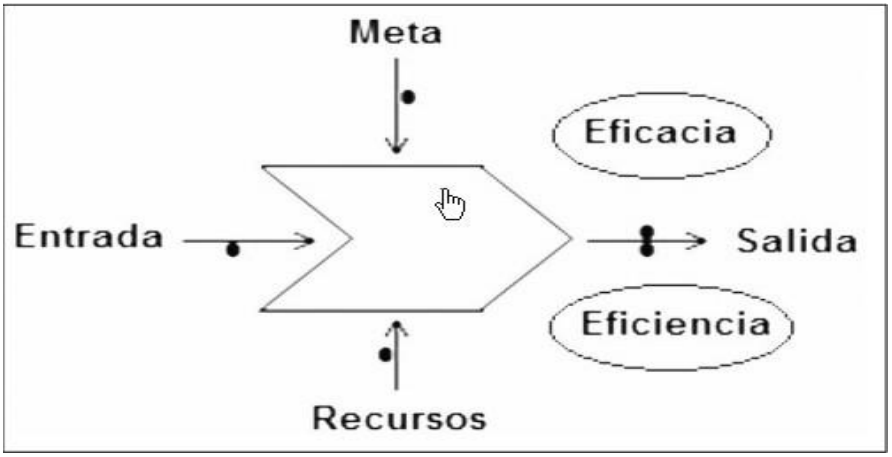
servicios que les recomienda y les ayuda a captar nuevos clientes (Ganga et al., 2016).

**b)** **Eficiencia económica.** Es la relación aritmética existente entre el total de los ingresos por ventas y el total de costos de dicha venta, o de lo que se invirtió para ello, si el resultado es mayor a 1, quiere decir que se han obtenido beneficios Ee > 1, (Cespedes et al., 2016)

Ee = ventas (ingresos) /costos (inversiones)

**Figura 9**

*Proceso de eficacia y eficiencia*




*Nota.* Cespedes et al., (2016) "Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias".

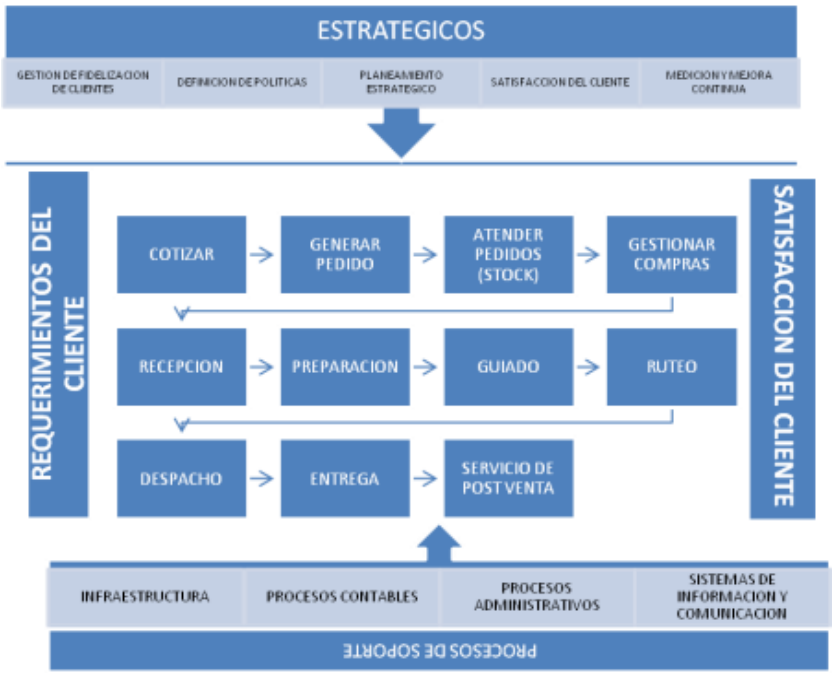
**c)** **Rendimiento de pedidos.** Para Huamán Fuentes (2018) "consiste en la actividad que resulta de dar cumplimiento de órdenes de pedido del cliente, además, que asegura el máximo valor de la cadena de suministro y servicios al cliente" (p. 40)

Así mimo, Huamán Fuentes (2018) manifiesta que "el proceso de atención de los pedidos se desarrolla a lo largo de todas las áreas operativas de la organización" (p. 40). Tal como se muestra en la siguiente figura:

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Figura 10**

*Proceso de atención de pedidos*




*Nota.* Huamán Fuentes (2018) "Propuesta de mejora en la atención de pedidos en una empresa proveedora industrial por medio de técnicas lean" (p. 40).

La organización al querer generar ganancias y evitar desperdicios debe estar preparado cuando los clientes realizan sus pedidos, así mismo, tener a sus personales previamente capacitados para evitar mermas o algunas inconvenientes al momento de atención y entrega. Por su parte Baes y Espinola (2021), indica que el rendimiento de pedidos se evalúa con la siguiente formula:

$$RP = \frac{\text{N° de pedidos preparados}}{\text{Hrs hombre de preparación } x \text{ 100}}$$

**d) Ratio de** operaciones**.** Según Cornejo Echenique *(2021)* "es cuando el trabajador cumples sus funciones acertadas" (p. 68). Ya sea al momento de atención al cliente o cuando se gestiona los pedidos para bastecer.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Por su parte Gonzales Mena (2020) “indica que la ratio permite determinar si las operaciones están de manera correcta en su producción con fin de ayudar en la retribución de la empresa en sus ingresos generados en el periodo” (p. 18)

#### 3.2.14.2 Eficacia

La eficacia es hacer las cosas ciertas, mientras la eficiencia significa hacer ciertas cosas, por ello la eficacia “es alcanzar las metas establecidas en la empresa, considerando el tiempo y los recursos con factores determinantes” (Cespedes, et al., 2016, p. 56).

Eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos, que hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que la empresa llega a proponerse ya sea, a corto, mediano y largo plazo; es decir, que una organización eficaz consigue los resultados esperados de forma satisfactoria y de manera conjunta independientemente de los recursos utilizados (Gestion, 2022).

Según Menguzzato y Renau (citado por Fernández & C., 1997) la eficacia “concierne al grado en el cual se logran los objetivos, basándose en la relación outputs obtenidos – ouputs deseados” (p. 63).
Chiavenato (como cito Fernández y C., 1997) la eficacia hace “énfasis en los resultados, hacer las cosas correctas, alcanzar los objetivos, optimizar la utilización de los recursos, obtener resultados y proporcionar eficacia a los subordinados” (p. 64).
Para esta dimensión se consideraron cuatro dimensiones:

**a) Adaptabilidad.** Chiavenato (como se citó en Ticona Canlla, 2019) indica que la adaptabilidad “es el sistema en el que la organización da respuesta a los cambios inducidos externa e internamente” (p. 46). Por tanto, representa una capacidad en plasmar los cambios internos y externos de la organización.

Es importante que toda organización este al tanto de los cambios que se produzcan en el mercado, y poder adaptarse, tomando en

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

cuenta que todo cambio debe ser para bien (Ticona Canlla, 2019).

**b) Desarrollo.** Para Lawrence y Lorsch (citado por Ticona Canlla, 2019) "es el progreso de mejora continua de las organizaciones dentro de un entorno globalizado, competitivo y cambiante" (p. 47). Con el transcurso de los años las empresas se van dando cuenta de su avance en el mercado, la misma que van conociendo a sus clientes motivo por el cual van desarrollando mejoras en sus procesos.

Así mismo, Chiavenato (citado por Ticona Canlla, 2019) afirma que "es la capacidad que optan las empresas en adaptarse al cambio, invirtiendo ellos mismos para aumentar la riqueza organizacional" (p. 47).

**c) Supervivencia.** Autores como Porto & Gardey (citado por Ticona Canlla, 2019) indican que la supervivencia "es la capacidad de una organización que logra mantenerse en el mercado, pese a las circunstancias extremas que se pueden suscitar" (p. 48).

Capacidad de la organización que permite mantenerse en un mercado competitivo, para ello estas empresas deben estar acorde al mercado, cuya adaptación sea para un mejor desarrollo.

#### 3.2.14.3 Factor humano

**a) Control de mano de obra.** Siendo la mano de obra un factor importante de los costos, debe controlarse muy especialmente, utilizando medidas de control como las horas máquina, etc. En igual forma es importante estudiar las incidencias de las cargas sociales en el costo de mano de obra y en el costo de producción, finalmente un buen control del costo de mano de obra permite atender una política salarial o laboral conveniente a los intereses de la empresa (Excelencia Académica, 2022, p. 24).

**b) Trabajo en equipo.** Surge de la necesidad de mejorar rendimientos, actividades y actitudes del grupo de trabajo y ocurre cuando el grupo

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

de trabajadores tratan de cooperar para alcanzar metas comunes, utilizando habilidades, estrategias y retroalimentación constructiva, más allá de cualquier conflicto que a nivel personal pudiese haber entre miembros del grupo (Cespedes et al., 2016).

Para Cespedes et al., (2016) el trabajo en equipo "fomenta la lealtad, seguridad y autoestima que satisface las necesidades individuales de los integrantes valorando su pertenencia, esforzándose por mantener relaciones positivas dentro y fuera del equipo de trabajo" (p. 54).
Así mismo, se manifiesta que para lograr un verdadero trabajo en equipo se necesita tener ciertas características de compartir nuevas ideas y dar solución, aportar opiniones, ofrecer información y hechos relevantes, coordinación y cooperación en las actividades de los miembros, empatía con los demás compañeros, entre otros.

c) **Capacitación del trabajador.** Según Jamaica Gonzales (2015) "es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (p. 4). Un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

Es necesario que se establezcan políticas de capacitación permanentes en cabeza de la dirección ya que estas áreas se encargan de motivar y estimular a los trabajadores para que se preparen y enfrenten nuevos cambios. (p. 5)

d) **Satisfacción en el trabajo.** Jamaica Gonzales (2015) indica que la satisfacción en el trabajo "son recciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo" (p. 2).
Robbins (citado por Jamaica Gonzales, 2015) define como:
La actitud general de un individuo hacia su trabajo, una persona con alto nivel de satisfacción en el puesto que en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo, y una persona que esta insatisfecha con su

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

puesto tiene actitudes negativas hacia el. (p. 2)

Un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

## 3.3 Marco Conceptual

**a) Eficacia.** Según George Quintero et al., (2021) "es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible, cuando se crean condiciones de máximo acondicionamiento para alcanzar un fin y este se logra" (p. 5)

**b) Eficiencia.** "es la mejor relación realmente obtenida como resultados de una cierta aplicación, del uso adecuado de los recursos" (p. 5).

**c) Factor humano.** Conjunto de competencias y conocimientos técnicos que tienen los trabajadores; como un elemento vital, el cual ayuda al desarrollo de los procesos de producción de productos o servicios de cualquier organización; ya que un trabajador alcanza el nivel de satisfacción y motivación optimo desempeña de mejor manera la realización de las tareas designadas. (Garcia Reyes, 2020, 16).

**d) Gestión de almacén.** Para Correa et al., (2010) "es un proceso clave que busca regular los flujos entre la oferta y la demanda, optimizar los costos de distribución y satisfacer los requerimientos de ciertos procesos productivos" (p. 148).

**e) Gestión de compra.** Es adquirir y contratar productos y/o servicios de proveedores competitivos, buscando la mejor relación entre calidad y precio, que los productos estén en el momento que se necesiten, para con ello asegurar la satisfacción de los clientes tanto internos como clientes externos y el desarrollo de las actividades de la empresa. (Romero & Salazar, 2018, p. 23).

**f) Gestión de transporte.** Comprende la planeación, organización, dirección y control de las actividades relacionadas con el movimiento de mercancías desde un punto de origen hasta un punto de destino, bajo condiciones de

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

seguridad, calidad y economía y actuando de manera integrada con todas las áreas de decisión de la empresa. (Sarache & Cardona, 2007, p. 51)

**g)** **Gestión logística.** Son los procesos que permiten el flujo de materiales desde el punto de adquisición de estos, hasta el punto de consumo o atención al usuario final; teniendo en cuenta la información que permite monitorear su movimiento hasta que llegue al consumidor, manteniendo un adecuado servicio de calidad, a un costo razonable. (Hurtado Ganoza, 2018, p. 17).

**h)** **Merma.** Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (citado por Capcha & Jimenez, 2019) "perdida física en el volumen, peso o cantidad de las

existencias, ocasionada por causas inherentes a su naturaleza o al proceso productivo" (p. 15).

**i)** **Productividad del servicio.** Según Gronroos y Ojasalo (citado en Martinez, 2015) "la productividad en el servicio es el grado de eficiencia en que recursos de entrada a proceso, de manufactura y servicios; son transformados en resultados económicos para el proveedor de servicios y en valor para consumidores (p. 7)

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

# CAPÍTULO IV
# METODOLOGÍA

## 4.1 Tipo y nivel de investigación

### 4.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo básica, porque solo se buscó incrementar el caudal de conocimiento científico y no se preocupa por la aplicación inmediata. Como lo manifiesta Ñaupas et al., (2018) que la motivación de la investigación básica "es la simple curiosidad de descubrir, profundizar, nuevos conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas" (p. 134).

### 4.1.2 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel correlacional porque se pretendió determinar la relación de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. Según Hernández y Mendoza (2018) este nivel de investigación "pretende asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, miden las variables y su relación en términos estadísticos" (p. 109).

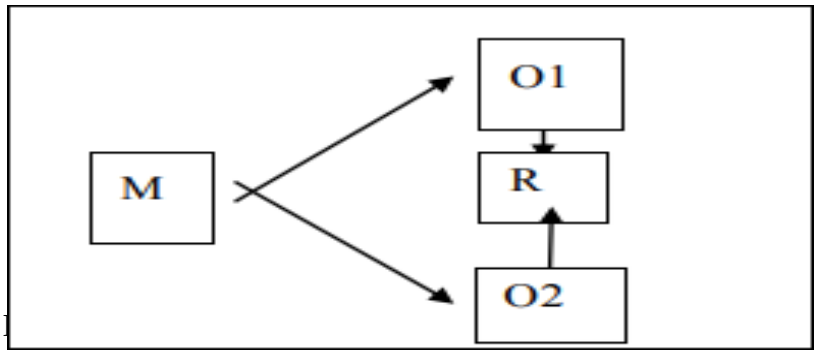
## 4.2 Diseño de la investigación

La presente investigación fue no experimental de corte transversal ya que la obtención de los datos se realizó en un solo momento sin la manipulación deliberada de las variables de la gestión logística y productividad del servicio, de la misma forma se observaron solo los fenómenos en su ambiente natural. Tal como lo manifiesta Hernández & Mendoza (2018) "los estudios se realizan sin manipulación deliberada de variables en los que solo se observa en su ambiente natural, y en un solo momento" (p. 176).

Según Behar (2018) en el diseño de investigación no experimental "el investigador observa el fenómeno tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo" (p.19). Es decir, el investigador no ejerce acción alguna, solo se limita a observar la situación o

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

fenómeno desde lo exterior.




M = Trabajadores

O1= Gestión Logística

R = Relación entre O1 Y O2 O2= Productividad del servicio

## 4.3 Descripción ética en la investigación

Esta investigación se desarrolló de una manera muy ética, ya que engloba lo leal considerando a diferentes autores y sobre todo se manejó la información de forma adecuada, que estuvieron caracterizados con los valores y principios éticos, todo ello hizo que la investigación sea relativamente formal.

## 4.4 Población y muestra

### 4.4.1 Población

Según Ñaupas et al., (2018) "es definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, que presentan características similares, que son medibles y que constituyen la unidad de investigación" (p. 334). Vara (2017) también menciona que "es un conjunto de todos los individuos, objetos, personas, documentos, data, eventos, empresa, situaciones, etc. A investigar, que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo" (p. 25).

En la presente investigación la población estuvo conformada por 87 trabajadores de las Estaciones de Servicio del distrito de Abancay.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

### 4.4.2 Muestra

Para Ñaupas et al., (2018) “es una parte o fracción representativa de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenido con el fin de investigar ciertas características del mismo” (p. 334),

Según Cea (2019) la muestra es un elemento principal a considerar en toda investigación.

Por su parte Sabino (2018) considera que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p. 55). Dando entender que se considerara la totalidad de la población.

#### 4.4.2.1 Muestreo aleatorio simple

Complementando con la investigación se consideró aportes de López & Fachelli (2015) donde definen a la muestra aleatorio simple como:

El tipo de muestreo más sencillo, pero fundamental pues constituye la técnica muestral básica de la estadística inferencial de donde se derivan las demás y con la que se comparan métodos, es donde las unidades se seleccionan o extraen aleatoriamente cumpliendo estas condiciones. (p. 19)

## 4.5 Procedimiento

El procedimiento a seguir para llevar a cabo la investigación titulada Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, 2022., inició con la validación del instrumento para recabar información respecto a las variables gestión logística y productividad del servicio, de igual forma dicha validación se realizó, con tres expertos y la determinación se realizó mediante Alfa de Cronbach, Seguidamente se procedió aplicar el instrumento, a partir de ello se tabularon los datos obtenidos, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 25.00 y el Excel, para determinar los resultados descriptivos e inferenciales. Los resultados que se obtienen, se presentan mediante tablas y figuras, luego fueron interpretados de manera individual, finalmente con los resultados hallados se buscara responder a los objetivos planteados en la investigación.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## 4.6 Técnicas e instrumentos

### 4.6.1 Técnicas

Son formas que definen el objetivo principal y ayudan a identificar el tema o problema con una comprensión más profunda a través de procesos de investigación ya sea cuantitativa o cualitativa.

#### 4.6.1.1 Encuesta

Arias (2019) define la encuesta como "una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular" (p. 72).

Se utilizó la técnica de la encuesta que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de los trabajadores.

### 4.6.2 Instrumentos de investigación

#### 4.6.2.1 Cuestionario

Se usará el cuestionario según Behar (2018) "es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, el contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida" (p. 64). Es decir, el cuestionario está integrado por una serie de preguntas, que están en relación a las dimensiones y variables dimensiones del estudio, así mismo el contenido de las preguntas es variado acorde a la situación o realidad problemática.

En esta investigación se usó el instrumento validado de la gestión de logística de acuerdo al autor (Chang, 2018) que consta de 14 preguntas y para la variable productividad del servicio se usó el instrumento validado que consta de 13 preguntas; haciendo un total de 27 ítems de ambas variables y por cada dimensión; compuesta alternativa de acuerdo a la escala de Likert que conforman del 1 al 5.

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

#### 4.6.2.2 Validez del instrumento

La técnica de juicio de expertos, consta en realizar aproximaciones cualitativas para encontrar una relación entre los diversos aportes de

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

expertos en investigación (Bernal, 2010).

En consideración a ello, se realizó la validez del contenido del cuestionario, mediante el juicio de tres expertos, de especialidad, para ello se consideró la siguiente valoración:

**Tabla 2**

*Escala de valoración del instrumento*

| Calificación | Valoración | Porcentaje |
|---|---|---|
| Deficiente | 1 | 0-20% |
| Regular | 2 | 21-40% |
| Bueno | 3 | 41-60% |
| Muy bueno | 4 | 61-80% |
| Excelente | 5 | 81-100% |

*Nota.* Elaboración propia, en base al formato de validación

De acuerdo a la validación del instrumento, el cuestionario fue pertinente y apropiado, mostrando pertinencia y relevancia, con un valor promedio de 83%, calificándolo con una valoración de excelente; tal como se observa en la siguiente tabla y en el Anexo C de validación de instrumento.

**Tabla 3**

*Validez del instrumento*

| N ° | Expertos | % de validación | Calificación |
|---|---|---|---|
| **1** | Dr. José A. Sotomayor Chahuaylla | 82% | Excelente |
| **2** | Mgt. José Carlos Vilca Narváez | 84% | |
| **3** | Mgt. Josué Huamani Cayllahua | 82% | |
| **Decisión de los expertos** | | **83%** | **Se valida el instrumento** |

*Nota.* elaboración propia, en base a la composición de los validadores (2022)

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

#### 4.6.2.3 Confiabilidad de instrumento

Según Bernal (2010) el nivel de fiabilidad "está enfocado a la concordancia y similitud de las preguntas que se obtienen producto de la encuesta realizada a los mismos sujetos" (p. 245)

Para el nivel de la fiabilidad de las variables gestión logística y productividad del servicio se utilizó el método alfa de Cronbach con el programa SPSS 25, aplicado a una muestra censal de 87 trabajadores.

El nivel de confiabilidad del instrumento se determinó de acuerdo a los valores que se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Niveles de fiabilidad*

| Rangos | Magnitud |
|---|---|
| 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 |

*Nota.* Ruiz Bolivar (2002) "Instrumentos de Investigación Educativa".

En la siguiente tabla se muestra los resultados de confiabilidad de la presente investigación sobre la gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad del instrumento*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|---|---|
| ,980 | 27 |

*Nota:* Elaboración propia, en base al procesamiento de datos en SPSS v25, 2022.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Así mismo, se muestra los resultados de confiabilidad de acuerdo al SPSS mediante el Alfa de Cronbach de las dos variables de manera independiente.

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad por variables*

| Variables | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|---|---|---|
| Gestión logística | ,967 | 14 |
| Productividad del servicio | ,953 | 13 |

*Nota:* Elaboración propia, en base al procesamiento de datos en SPSS v25, 2022.

## 4.7 Estadístico de investigación

Para cumplir con el propósito de la presente investigación mediante la prueba estadística Rho de Spearman, respecto a esta prueba estadística Hernández & Mendoza (2018) señala que "es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas, en un nivel de medición ordinal, de tal manera que los individuos, casos puedan ordenarse por rangos" (p. 367). En otras palabras, permite conocer el grado de asociación entre las variables en estudio.

Para interpretar el coeficiente que se obtenga a partir de la prueba estadística Rho de Spearman, se empleara la siguiente tabla.

**Tabla 7**

*Coeficiente de Rho de Spearman*

| Rangos | Magnitud |
|---|---|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.90 a -0.99 | Correlación negativa muy alta |
| -0.70 a – 0.89 | Correlación negativa alta |
| -0.40 a -0.69 | Correlación negativa moderada |
| -0.20 a -0.39 | Correlación negativa baja |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja |
| 0.00 | Correlación nula |
| +0.01 a +0.19 | Correlación positiva muy baja |
| +0.20 a +0.39 | Correlación positiva baja |
| +0.40 a +0.69 | Correlación positiva moderada |
| +0.70 a + 0.89 | Correlación positiva alta |
| +0.90 a +0.99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

*Nota.* Hernández & Mendoza (2018) "Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta".

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

# CAPÍTULO V

# RESULTADOS Y DISCUSIONES

## 5.1 Análisis de resultados

### 5.1.1 Análisis de los resultados de datos generales

**Tabla 8**

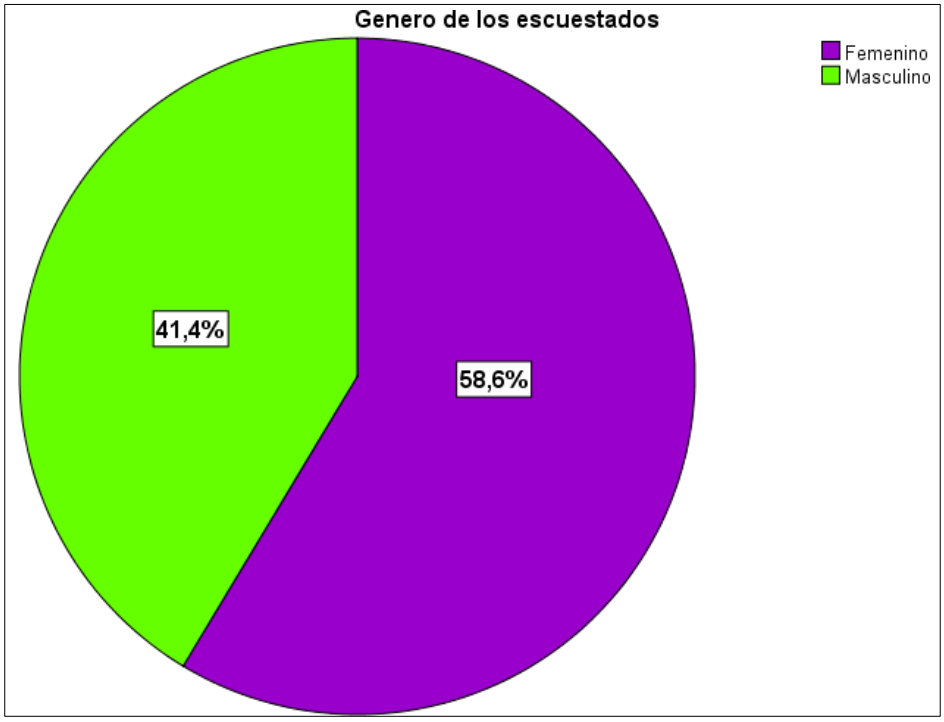
*Frecuencia y porcentaje de género de los encuestados*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | Femenino | 51 | 58,6 |
| | Masculino | 36 | 41,4 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Tabla 9**

*Distribución porcentual del género de los encuestados*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 11, de acuerdo a los datos obtenidos de los 87 encuestados de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, se deduce que hay mayor presencia de trabajadores de género femenino con 58,6% (51) y el 41,4% (36) fueron de género masculino.

**Tabla 10**

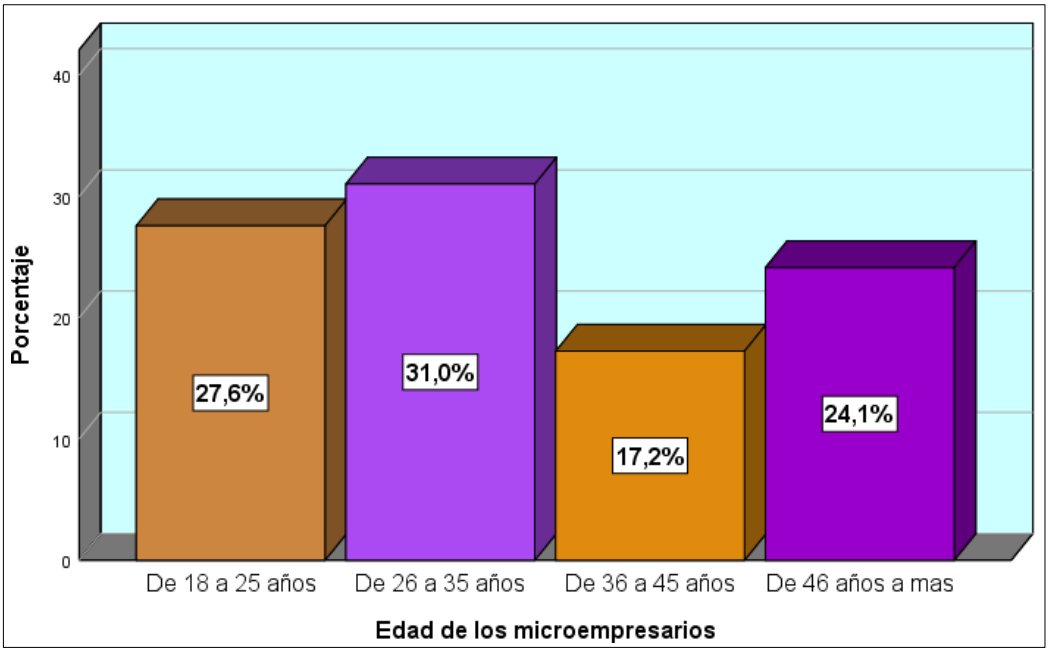
*Frecuencia y porcentaje de edad de los encuestados*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Válido | 18-25 | 24 | 27,6 |
| | 26-35 | 27 | 31,0 |
| | 36-45 | 15 | 17,2 |
| | 46 a más | 21 | 24,1 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 10**

*Distribución porcentual de edad de los encuestados*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 12, correspondiente a los 87 encuestados de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, se estima que existe mayor presencia de trabajadores con rango de edad de 26 a 35 años con el 31% (27), del rango de 18 a 25 años con el 27,6% (24), del rango de 46 años a más con el 24,1% (21) y por último el rango de 36 a 45 años representa solo el 17,2% (15).

### 5.1.2 Análisis de la primera variable (Gestión logística) Tabla 10

**Tabla 11**

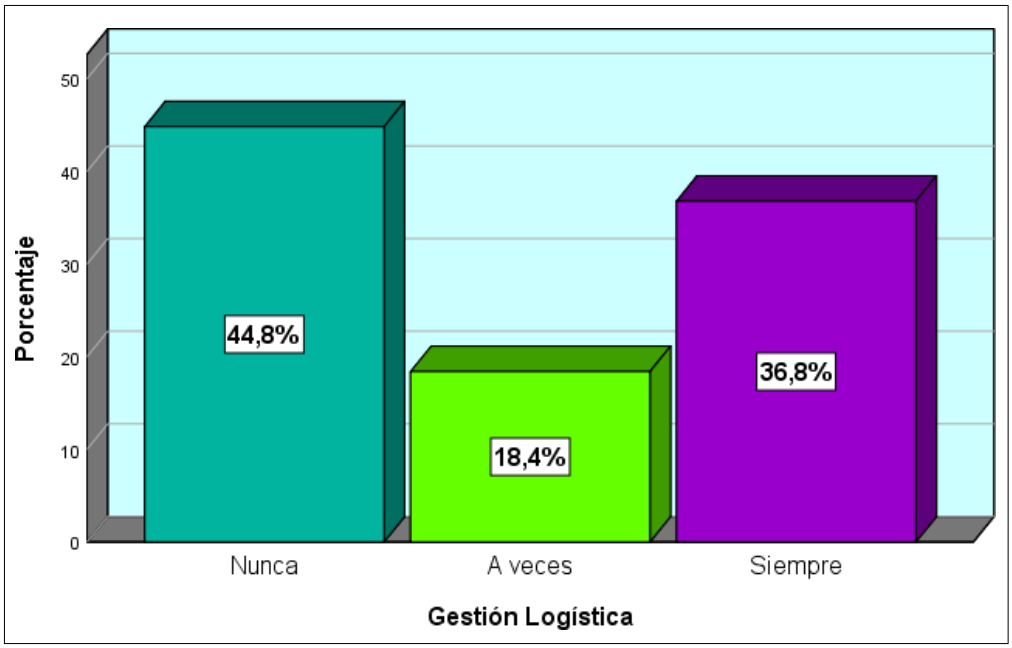
*Distribución de frecuencia de la variable Gestión logística*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Gestión logística | Nunca | 39 | 44,8 |
| | A veces | 16 | 18,4 |
| | Siempre | 32 | 36,8 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 11**

*Distribución de frecuencia de la variable Gestión logística*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 12 y figura 13 de los 87 encuestados de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, se aprecia que el 44,8% correspondiente a 39 encuestados manifestaron que en la empresa nunca prevalecen la gestión logística, el 36,8% que representa a 32 unidades de la encuesta indicaron que siempre realizan la gestión logística y el 18,4% que corresponde a 16 trabajadores señalaron que solo a veces realizan la gestión logística. Por lo tanto, se deduce que gran parte de los trabajadores de la empresa perciben que en la entidad nunca prevalecen la gestión logística; es decir, no se da la importancia en las actividades de las gestiones de compra y abastecimiento, gestión de almacén, así como de las acciones de transporte y distribución de las mercancías.

### 5.1.3 Análisis de la segunda variable (Productividad del servicio)

**Tabla 12**

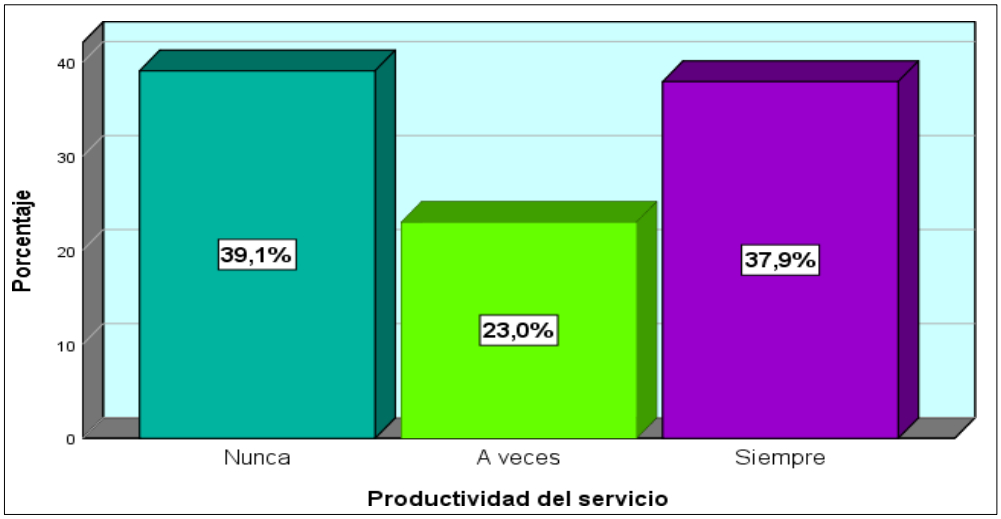
*Distribución de frecuencia de la variable Productividad del servicio*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Productividad del servicio | Nunca | 34 | 39,1 |
| | A veces | 20 | 23,0 |
| | Siempre | 33 | 37,9 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 12**

*Distribución porcentual de la variable Productividad del servicio*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

Como se observa en la tabla 13 y figura 14, de acuerdo a los 87 trabajadores de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, el 39,1% correspondiente a 34 unidades encuestadas manifestaron que nunca se realizan acciones de productividad del servicio, el 37,9% que representa a 33 trabajadores señalaron que

siempre priorizan acciones de productividad del servicio y el 23% que corresponde a 20 encuestados indicaron que a veces priorizan productividad del servicio. Del cual, se deduce que gran parte de los trabajadores perciben que en la empresa nunca realizan la productividad del servicio, viéndose en ello la carencia de eficiencia, eficacia y factor humano en las actividades que la empresa dispone.

### 5.1.4 Resultados de las dimensiones de la variable Gestión logística

**Tabla 13**

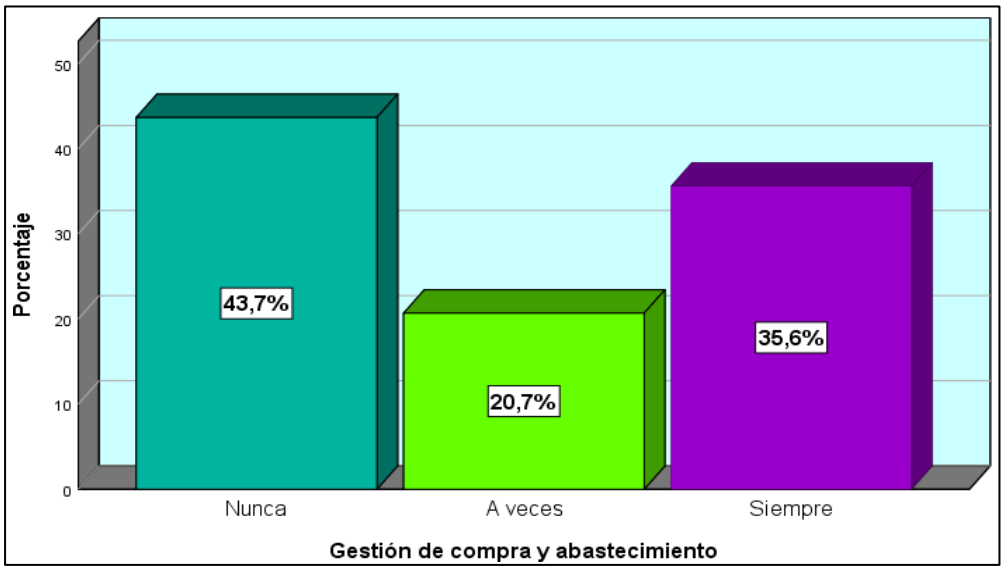
*Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de compra y abastecimiento*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Gestión de compra y abastecimiento | Nunca | 38 | 43,7 |
| | A veces | 18 | 20,7 |
| | Siempre | 31 | 35,6 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 13**

*Distribución porcentual de la dimensión gestión de compra y abastecimiento*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

En la tabla 14 y figura 15 según a la encuesta realizada a los 87 encuestados, se aprecia que el 43,7% correspondiente a 38 unidades encuestadas manifestaron que nunca se realizan gestiones de compra y abastecimiento, el 35,6% que representa a 31 trabajadore

señalaron que siempre realizan acciones de compra y abastecimiento, y finalmente el 20,7% que corresponde a 18 encuestados indicaron que a veces realizan gestiones de compra y abastecimiento. Por lo tanto, se deduce que la mayor parte de los trabajadores de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay perciben que no realizan acciones de compra y abastecimiento, viéndose en ello la poca importancia de realizar buena planificación, requerimientos e incluso sobre los tiempos de entrega.

**Tabla 14**

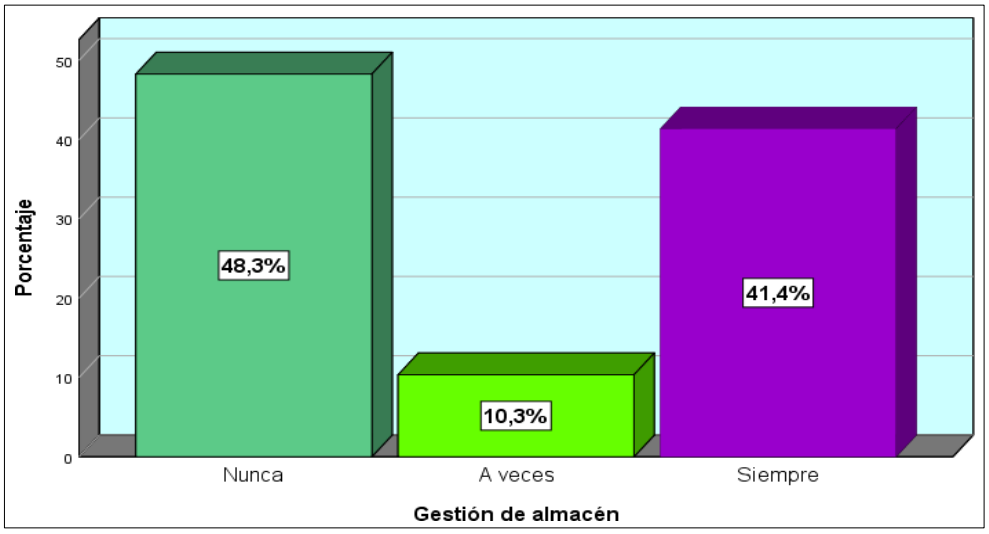
*Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de almacén*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Gestión de almacén | Nunca | 42 | 48,3 |
| | A veces | 9 | 10,3 |
| | Siempre | 36 | 41,4 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 14**

*Distribución porcentual de la dimensión gestión de almacén*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos de los 87 encuestados, en la tabla 15 y figura 16 se aprecia que el 48,3% correspondiente a 42 trabajadores manifestaron que nunca se priorizan en la gestión de almacén, el 41,4% que corresponde a 36 unidades señalaron que siempre realizan una gestión de almacén y el 10,3% que representa a 9 encuestados indicaron que a veces realizan acciones de almacén. Por lo cual, se infiere que gran parte de los trabajadores de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay perciben que nunca realizan buena gestión de almacén, por lo que descuidan realizar control de los inventarios, no realizan registros de entradas y salidas de las mercancías.

**Tabla 15**

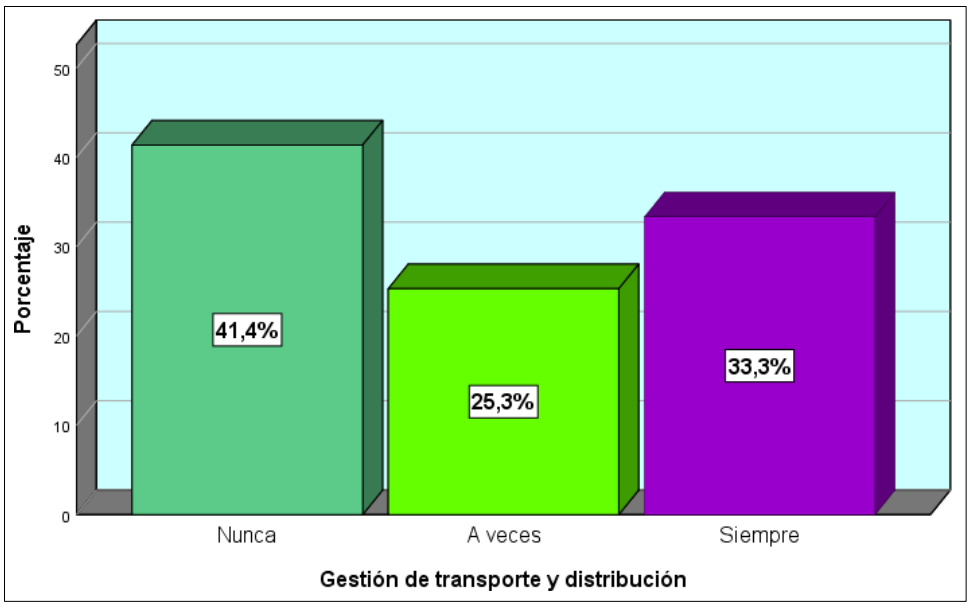
*Distribución de frecuencia de la dimensión gestión de transporte y distribución*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Gestión de transporte y distribución | Nunca | 36 | 41,4 |
| | A veces | 22 | 25,3 |
| | Siempre | 29 | 33,3 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 15**

*Distribución porcentual de la dimensión gestión de transporte y*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

Como se aprecia en la tabla 16 y figura 17, según a los datos obtenidos de los 87 trabajadores de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, el 41,4% que representa a 36 encuestados señalaron que nunca realizan gestiones de transporte y abastecimiento, el 33,3% correspondiente a 29 unidades indicaron que siempre lo realizan y el 25,3% correspondiente a 22 encuestados manifestaron que a veces lo realizan. Por lo tanto, se deduce que gran parte de los colaboradores perciben

que en la empresa nunca realizan buenas gestiones de transporte y distribución, descuidando la distribución física, los canales de distribución e incluso sobre el flete terrestre.

### 5.1.5 Resultados de las dimensiones de la variable Productividad del servicio

**Tabla 16**

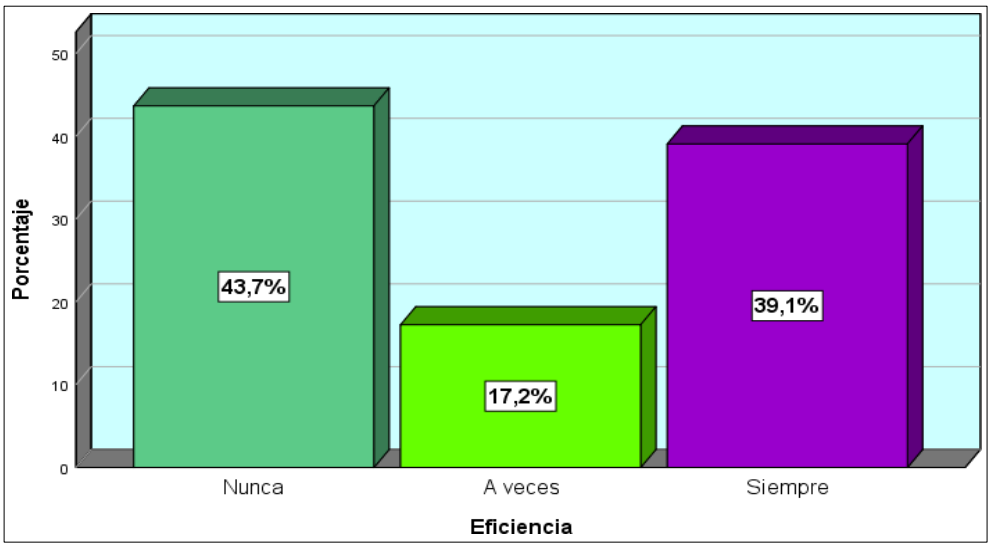
*Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Eficiencia | Nunca | 38 | 43,7 |
| | A veces | 15 | 17,2 |
| | Siempre | 34 | 39,1 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 16**

*Distribución porcentual de la dimensión eficiencia*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

En la tabla 17 y figura 18, de acuerdo a los datos obtenidos de los 87 encuestados de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, el 43,7% correspondiente a 38 trabajadores señalaron que las actividades que realizan en la empresa carecen de eficiencia, el 39,1% que representa a 34 encuestados indicaron que siempre presentan eficiencia y 17,2% que corresponde a 15 unidades señalaron que solo a veces presentan eficiencia. Por lo cual, se deduce que la mayoría de los trabajadores perciben que en la entidad nunca realizan acciones características de eficiencia, dándole

poca importancia a aspectos de eficiencia comercial y económica, así como de los rendimientos de pedidos y ratio de operaciones.

**Tabla 17**

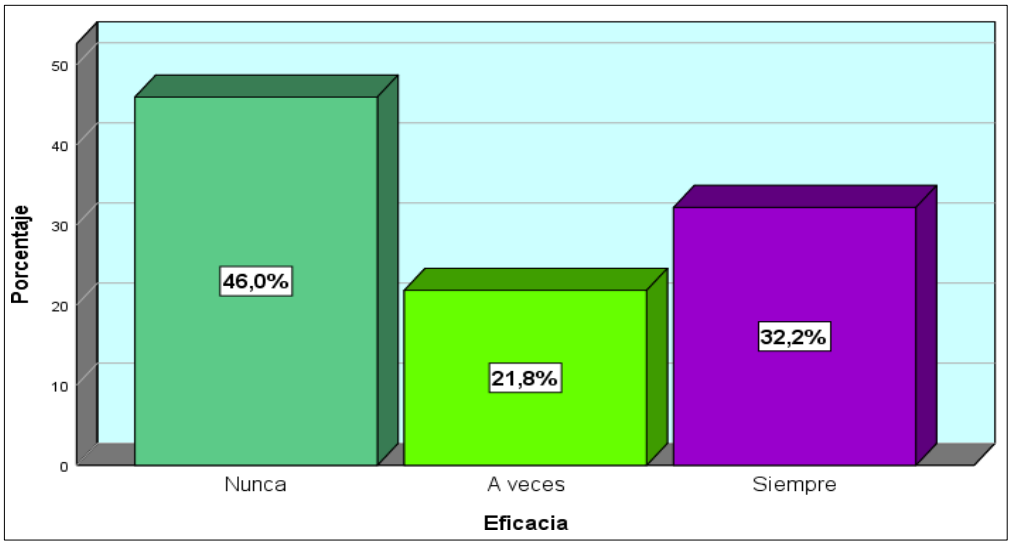
*Distribución de frecuencia de la dimensión eficacia*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Eficacia | Nunca | 40 | 46,0 |
| | A veces | 19 | 21,8 |
| | Siempre | 28 | 32,2 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 17**

*Distribución porcentual de la dimensión eficacia*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

Como se observa en la tabla 18 y figura 19, de las encuestas realizadas a los 87 trabajadores, el 46% correspondiente a 40 encuestados indicaron que nunca presentan características de eficacia, el 32,2% que representa a 28 unidades manifestaron que siempre presentan eficacia y el 21,8% que corresponde a 19 encuestados señalaron que solo a veces presentan eficacia. Respecto a ello, se precisa que gran parte de los trabajadores de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, perciben que se carece de eficacia, dando poca importancia al desarrollo correcto de actividades en el tiempo establecido.

**Tabla 18**

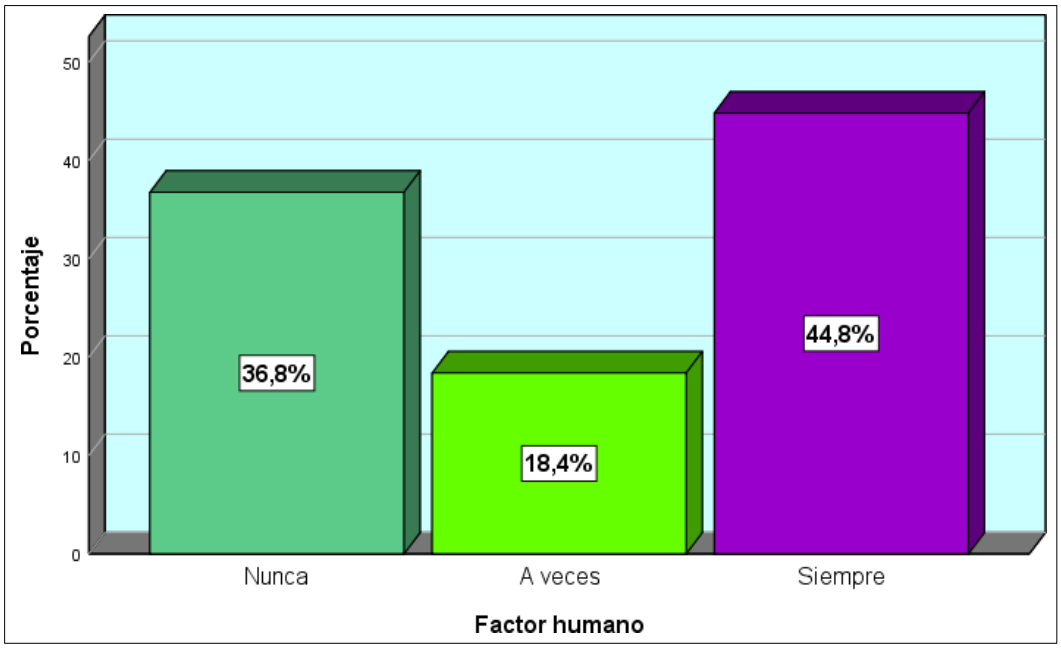
*Distribución de frecuencia de la dimensión factor humano*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| Factor humano | Nunca | 32 | 36,8 |
| | A veces | 16 | 18,4 |
| | Siempre | 39 | 44,8 |
| | **Total** | **87** | **100,0** |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

**Figura 18**

*Distribución porcentual de la dimensión factor humano*




*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Interpretación y análisis:**

En la tabla 19 y figura 20 de acuerdo a los resultados obtenidos de los 87 encuestados, el 44,8% correspondiente a 39 unidades manifestaron que siempre prevalen acciones importantes del factor humano, el 36,8% que representa a 32 colaboradores señalaron que la empresa nunca prioriza el factor humano y el 18,4% que corresponde a 16 encuestados indicaron que solo a veces se preocupan por el factor humano. Por lo tanto, se deduce que la mayor parte perciben que siempre se preocupan por el factor humano; sin embargo, se precisa que se deben procurar más en realizar actividades de trabajo en equipo, capacitaciones y preocuparse en la satisfacción de cada colaborador.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1 Prueba de normalidad de las variables en contraste Tabla 18

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad*

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión logística | ,293 | 87 | ,000 | ,737 | 87 | ,000 |
| Productividad del servicio | ,259 | 87 | ,000 | ,759 | 87 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Elaboración propia, en base a los resultados de prueba de normalidad según SPSS V.25.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de prueba de normalidad, en la tabla 20 se observa que la muestra es de 87 trabajadores de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, siendo mayor a 50 por ello se usó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov[a] siendo el grado de significancia bilateral p=,000 menor al 0,05; por lo tanto, se concluye que los datos obtenidos no son normales y se utilizó el estadístico de Rho de Spearman siendo esta una prueba no paramétrica.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

### 5.2.2 Hipótesis estadística

Condiciones a cumplir para la contrastación de hipótesis

#### 5.2.2.1 Hipótesis a contrastar:

(Hipótesis nula) H0: rs = 0 (Hipótesis alterna) H1: rs ≠ 0

**a) Estadístico**

Coeficiente de correlación Rho de Spearman

**b) Nivel de significancia**

$\alpha = 0{,}05$

**c) Región crítica o regla de decisión:**

Si $p > 0{,}05$ entonces se acepta la H0

Si $p \leq 0{,}05$ entonces se acepta la H1

### 5.2.3 Hipótesis general

**a) Hipótesis estadística**

**H0:** No existe una relación positiva de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

**H1:** Existe una relación positiva de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**b) Tabla estadística**

**Tabla 19**

*Correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión logística y productividad del servicio*

| | | | Gestión logística | Productividad del Servicio |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Gestión logística | Coeficiente de | 1.000 | ,892** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 87 | 87 |
| | Productividad del Servicio | Coeficiente de correlación | ,892** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 87 | 87 |

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

*Nota:* Elaboración propia, en base al coeficiente de Rho de Spearman, 2022.

**c) Nivel de significancia**

Según a los datos obtenidos, en la tabla 21 se observa que el valor p =,000 < 0,05 deduciendo que la relación entre las variables en contraste es significativa.

**d) Región critica o decisión**

De acuerdo a los resultados de significancia se llega a rechazar la (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), afirmándose con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022; y con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,892** se contrasta una relación positiva de nivel alta; demostrándose que al realizar buena gestión logística la productividad del servicio será favorable, por lo contrario tendera a ser negativo.

### 5.2.4 Primera hipótesis especifica

**a) Hipótesis estadística**

**H0:** No existe una relación positiva de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

**H1:** Existe una relación positiva de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**b) Tabla estadística**

**Tabla 20**

*Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de compra y abastecimiento, y la productividad del servicio*

| | Gestión de compra y abastecimiento | Productividad del Servicio |
|---|---|---|
| Rho de Spearman | Gestión de compra y abastecimiento | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,889** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 87 | 87 |
| | Productividad del Servicio | Coeficiente de correlación | ,889** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 87 | 87 |

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

*Nota:* Elaboración propia, en base al coeficiente de Rho de Spearman, 2022.

**c) Nivel de significancia**

Según a los datos obtenidos, en la tabla 22 se observa que el valor p =,000 < 0,05 deduciendo que la relación entre la primera dimensión y la variable en contraste es significativa.

**d) Región critica o decisión**

De acuerdo a los resultados de significancia se llega a rechazar la (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), afirmándose con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre la gestión de compra y abastecimiento, y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022; y con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,889** se contrasta una relación positiva de nivel alta; demostrándose que al realizar buena gestión de compras y

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

abastecimiento, la productividad del servicio de la empresa serán aceptables, caso contrario serán mal percibidos.

### 5.2.5 Segunda hipótesis especifica

**a) Hipótesis estadística**

**H0:** No existe una relación positiva de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

**H1:** Existe una relación positiva de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

**b) Tabla estadística**

**Tabla 21**

*Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de almacén y la productividad del servicio*

| | | Gestión de almacén | Productividad del |
|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Gestión de almacén | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,902** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 87 | 87 |
| | Productividad del Servicio | Coeficiente de correlación | ,902** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 87 | 87 |

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

*Nota:* Elaboración propia, en base al coeficiente de Rho de Spearman, 2022.

**c) Nivel de significancia**

Según a los datos obtenidos, en la tabla 23 se observa que el valor p =,000 < 0,05 deduciendo que la relación entre la segunda dimensión y la variable en contraste es significativa.

**d) Región critica o decisión**

De acuerdo a los resultados de significancia se llega a rechazar la (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), afirmándose con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre la gestión de almacén y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay,

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Región de Apurímac, periodo 2022; y con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,902** se contrasta una relación positiva de nivel muy alta; deduciendo que al realizar buena gestión almacén, la productividad del servicio tendera a ser buena y de lo contrario si no se llegan a realizar gestiones de almacén esta tendera a disminuir.

### 5.2.6 Tercera hipótesis especifica

**a) Hipótesis estadística**

**H0:** No existe una relación positiva de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

**H1:** Existe una relación positiva de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

**b) Tabla estadística**

**Tabla 22**

*Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de transporte y*

| | | Gestión de transporte y distribución | Productividad del Servicio |
|---|---|---|---|
| Gestión de transporte y distribución | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,857** |
| Rho de Spearman | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 87 | 87 |
| Productividad del Servicio | Coeficiente de correlación | ,857** | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 87 | 87 |

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

*Nota:* Elaboración propia, en base al coeficiente de Rho de Spearman, 2022.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**c) Nivel de significancia**

Según a los datos obtenidos, en la tabla 24 se observa que el valor p =,000 < 0,05 deduciendo que la relación entre la tercera dimensión y la variable en contraste es significativa.

### 5.2.7 Región critica o decisión

De acuerdo a los resultados de significancia se llega a rechazar la (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), afirmándose con un nivel de confianza del 95% que existe relación entre la gestión de transporte y distribución, y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022; y con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,857** se contrasta una relación positiva de nivel alta; deduciendo que al realizar buena gestión de transporte y distribución, se verá buena productividad del servicio, por lo contrario esta tendera a ser de nivel bajo.

## 5.3 Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación de la gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible en la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022; con respecto al objetivo general se ha determinado que existe una relación positiva de nivel alta entre las variables en contraste, acepto la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%, tal como se demuestra con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de rs=,892**. Por lo tanto, se afirma que al fomentar la gestión logística la productividad del servicio tendera a mejorar progresivamente.

Cuyo resultado se asemeja con los resultados de Baes & Espinola (2021) quienes afirman mediante la prueba estadística de t-student, que existe una relación significativa entre la gestión logística y la productividad del área de distribución de Hydraulic Services Company SAC, demostrándose que la aplicación de la gestión logística la productividad mejora significativamente, ya que de un valor de 55,25% incremento a 66,94%.

Así mismo, los resultados de Álvarez & Gamboa (2022) en su investigación, obtuvo un resultado de correlación altamente significativa entre las variables, demostrado con el rs=,700** y con el Sig. Bilateral ,001 menor al 0,05, afirmándose que la gestión logística posee un nivel de significancia.

Los resultados de Molina (2015) en su investigación señala que en la empresa Letreros

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Universales S.A, no tienen una coordinada planificación para realizar compras de los recursos, la materia prima y el no contar con rutas de movimiento de transporte, motivo por el cual se perjudican significativamente los procesos productivos del servicio de la empresa. Por ello demuestra que al realizar trabajos de gestión logística influye significativamente en la productividad, viéndose sus mejorías para la consecución de metas y la satisfacción de cada cliente.

Sin embargo, estos resultados no coinciden con lo que manifiesta Apaza (2019) ya que incide que no existe relación entre la planeación de la gestión logística y la productividad laboral, deduciendo que no se relacionan con la eficiencia y eficacia de los gerentes de la empresa CRAC Los Andes.

También los resultados del estudio de Gave (2013) demuestra que el servicio de gasolina en su gran parte no realiza diagnósticos logísticos en el servicio, deduciendo que los grifos de Tingo María, no están utilizando estrategias de gestión logística para monitorear el servicio, por lo que no aseguran un cumplimiento idóneo de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en cuanto al servicio ofrecido.

Cuyas diferencias podrían darse por los aspectos considerados de la población de estudio, o por la ausencia de algunas dimensiones de la gestión logística y la productividad del servicio; aun así, se prevalecen que las dimensiones que fueron aplicadas en el presente estudio tienen mayor prevalencia.

Respecto a los resultados de la primera hipótesis específica, se determinó que existe una relación positiva de nivel alta entre la gestión de compra y abastecimiento, y la productividad del servicio, con un nivel de confianza del 95%, demostrándose con el coeficiente de correlación de rs=,889**.

Al respecto, los resultados de Baes & Espinola (2021) son menores, ya que el resultado de t-student muestran un valor = 1,219 y una significancia de 0,042 siendo menor al 0,05 demostrándose que los niveles de correlación si son significativos de nivel moderado.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se obtuvo que con un nivel de confianza del 95% existe una relación entre la gestión de almacén y la productividad del servicio, demostrándose con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman=,902** que es una relación positiva de nivel muy alta.

Estos resultados se asemejan con lo que obtuvo Baes & Espinola (2021) ya que el t-student muestra un valor de 16,454 con una significancia de 0.002 por lo tanto afirma que al incrementar acciones de almacén en la logística permitirá mejores grados de productividad.

Concerniente a la tercera hipótesis específica, se determinó con un nivel de confianza del 95% que hay una relación entre la gestión de transporte y distribución, y la productividad

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

del servicio, demostrándose con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman rs=,857** que la relación es positiva de nivel alta.

Estos resultados son mayores a los que obtiene Baes & Espinola (2021) ya que el valor de t-student de 1,153 con una significancia de 0.00 demuestra que si existe una relación significativa con una relación moderada entre la gestión de transporte en la productividad del servicio.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

# CAPÍTULO VI

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 6.1 Conclusiones

**Primera.** Con respecto al objetivo general se determinó que existe una relación significativa positiva de nivel alta entre la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, comprobándose con el estadístico de correlación de Rho de Spearman con el valor de rs=,892** el cual significa que al realizar la gestión logística incrementa la productividad del servicio; sin embargo, estas empresas no le dan mucha importancia a todas las acciones logísticas ya que la productividad del servicio se muestra en un promedio del 39.1% que está por debajo del nivel de aceptación por los clientes.

**Segunda.** Respecto al primer objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa positiva de nivel alta entre la gestión de compras y abastecimiento, en la productividad del servicio, demostrándose con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman rs=,889** señalando que las empresas al realizar gestiones de compras y abastecimiento, los niveles de productividad tenderán a ser altos; sin embargo cabe mencionar que las empresas no dan mucha importancia a estas acciones viéndose en un nivel bajo de la productividad del servicio.

**Tercera.** En cuanto al segundo objetivo específico, se concluyó que, entre la gestión de almacén y la productividad del servicio, existe una relación significativa positiva de nivel muy alta, de acuerdo al estadístico de correlación de Rho de Spearman rs=,902** deduciendo que al realizar gestiones de almacén la productividad del servicio tendera a ser buena; señalando que en las empresas no se priorizan las gestiones de almacén teniendo así una productividad en un nivel bajo del 50%.

**Cuarta.** De acuerdo al tercer objetivo específico, se determinó que existe una relación significativa positiva de nivel alta, entre la gestión de transportes y distribución, y la productividad del servicio, contrastándose con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman rs=,857**, deduciendo que al realizar buena gestión en transportes y

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

distribución se verán buenos resultados en la productividad; sin embargo, cabe indicar que están
descuidando estas acciones ya que se demuestran en niveles bajos de rendimiento en las empresas.

## 6.2 Recomendaciones

**Primera.** En cuanto al resultado general de la presente investigación, se sugiere a las empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, darle más importancia en realizar la gestión logística priorizando cada proceso, para que se reflejen niveles altos de eficiencia, eficacia y factor humano características de una alta productividad del servicio. **Segunda.** Respecto al primer resultado obtenido, se recomienda a las empresas Distribuidores de Combustible de la ciudad de Abancay, promover más a menudo las gestiones de compra y abastecimiento, promoviendo en realizar buena planificación, selección de los suministros, consistencia de los requerimientos, y respetar los plazos de entrega de acuerdo a los pedidos; de tal manera se puedan evidenciar en el rendimiento significativo de la productividad del servicio.

**Tercera.** Con respecto al segundo resultado se recomienda a las empresas Distribuidores de Combustible de la ciudad de Abancay, realizar con más frecuencia las gestiones de almacén; considerando aspectos primordiales en las verificaciones de las existencias, en el control de inventario, en cuanto al almacenamiento y registro de cada entrada y salida; ya que permitirán que la productividad del servicio sea alta y significativa.

**Cuarta.** Respecto al tercer resultado específico, se sugiere a las empresas Distribuidores de Combustible de la ciudad de Abancay, promover más a menudo las gestiones de transporte y distribución, realizando acciones adecuadas de cadenas de aprovisionamiento, verificando los canales de distribución y cada proceso de entrega; para que los resultados de productividad del servicio sean óptimos de un nivel alto.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


Alvarez Soto, V. M., & Gamboa Gutierrez, E. M. (2022). *Control de existencias y gestion logistica en una empresa Distribuidora de calzados, en Andahuaylas - Apurimac, 2021.* Lima: [Tesis para obtener el titulo profesional de Licenciado en Administracion] Universidad Cesar Vallejo.

Apaza, L. (2019). *Gestion logistica y su relacion con la productividad laboral de los trabajadores en la caja rural de ahorro y credito los andes de la ciudad de puno - periodo 2017.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12102/Luque_Apaza_Mirla_Danitza.pdf?sequence=1

Arias, F. (2019). *El proyecto de investigación.* Caracas: Editorial Episteme.

Arrascue Fuentes , C. A. (2022). *Propuestas de mejora para aumentar el cumplimiento de pedidos usando el modelo Scor en una corporacion.* Lima: UPC.

Aspajo Llerena, R. A. (2020). *Analisis de la getsion logistica de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. sede Iquitos, año 2020.* Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.

Baes Quispe, C. E., & Espinola Arrelucea, A. J. (2021). *Aplicacion de gestión logistica para incrementar la productividad del area de distribución en Hydraulic Services Company S.A.C. Lima - 2021.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de file:///D:/TESIS%20VARIOS/TESIS%20ALONDRA/OJO%20REVISAR%20AMBOS%20VARIABLES.pdf

Behar, D. (2018). *Metodología de la investigación.* España: Shalmon.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Arias. Obtenido de https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Bowesox, D., Closs, D., & Cooper, M. (2007). *Administracion y Logistica en la cadena de valor de suministros.* Mexico: Litografia Ingramex.

Cabanillas Caballero, W. C. (2016). *Estrategias logisticas para optimizar la cadena de aprovisionamiento en la empresa lanbayecana consorcio de frutas S.A.C durante los años 2015- 2016.* Cliclayo: USMP.

Capcha Inga, E., & Jimenez Macucachi, M. (2019). *Efectos tributarios de las mermas de combustibles liquidos de las estaciones de servicio del distrito de Chilca, 2019.* Huancayo: (Para optar el grado academico de Bachiller) Universidad Continental.


Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Carreño, A. (2011). *Logística de la A la Z.* Lima: Fondo editorial de la Pontifica Universidad Católica del Perú.

Carro, R., & Gonzales, D. (2012). *Logistica empresarial. administracion de las operaciones.* Argentina: Universidad Nacional Mar del Plata.

Casanova Villalba, C. I., Nuñez Liberio, R. V., Navarrete Zambrano, C. M., & Proaño Gonzales, E. A. (2021). Gestion y costos de produccion: Balances y perspectivas. *Redalyc.org - Revista de Ciencias Sociales, 1*(XXVII). Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28065533025/28065533025.pdf

Cea, M. (2019). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social.* Madrid: ECOSIS. Obtenido de http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/metodologia_cuantitativa___estrategias_y_tecnicas_de_investigacion_social__cea_d_ancona.pdf

Cespedes, N., Lavado, P., & Ramirez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias. Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias.* Obtenido de https://doi.org/10.21678/978-9972-57-356-9

Chang, J. (2018). *Capacitacion Laboral y su unfluencia en la Gestion Logistica de la empresa G.W. Yichang & CIA S.A. dsitrito, San Luis, Lima-Peru, 2016.* Lima. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_bf9c1bebb0c2578b1109cfa638f51258

Chicclla Amaro, W. (2022). *La gestion logistica en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Gavina S.R.L., Abancay 2021.* Lima: [Tesis para obtener el grado academico de Maestro en Administracion de Negocios] Universidad Cesar Vallejo.

Cornejo Echenique, F. E. (2021). *El compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020.* Tacna: (Para optar el titulo profesiona de Ingeniero Comercial) Universidad Privada de Tacna. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2125/Cornejo- Echenique-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Correa Espinal , A. A., Gomez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). Gestion de almacenes y tecnologias de la informacion y comunicacion. *Estudios Gerenciales, 26*(117), 145-171. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf

Diaz Quiroz, A. R., & Sanchez Camacho, A. F. (2013). *Plan de Logistica de distribucion para la empresa Las 3 SSS LTDA.* Bogota: Universidad Libre. Obtenido de https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9398/Tesis%20Ver.%20Fina

l%20Plan%20Log%C3%ADstico%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1

El Peruano. (31 de Octubre de 2017). Modifican normas relacionadas a la comercializacion, transporte y seguridad de combustible liquidos. *Decreto Supremo Nº 036-2027-EM*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://busquedas.elperuano.pe/download/url/modifican-normas-relacionadas-a-la-comercializacion-transpo-decreto- supremo-n-036-2017-em-1581987-2

Excelencia Academica. (25 de julio de 2022). *Costos y presupuestos* . Obtenido de Unidad tematica I: https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/7438/Fundamentos%20de%20Costos%207-46.pdf;jsessionid=315BDCCB383E9D537E0D7231673826B0.jvm1?sequence=1

Fernandez Rios, M., & C. Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluacion.* Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover&dq=eficacia+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYkaPm47P5AhUtu5UCHQp6B64Q6AF6BAgCEAI#v=snippet&q=eficacia&f=false

Fiestas Ruiz, K. L. (2020). *Propuesta de Automatizacion del Abastecimiento de Combustible para mejorar la productividad de los Trabajadores en el Grifo Lauros II S.A.C - Sechura, 2019.* Piura: Universidad Cesar Vallejo.

Ganga Contreras, F., Cassinelli, A., Piñones Santana, M. A., & Quiroz Castillo, J. (2016). Alcances teoricos al concepto de eficiencia organizativa: una aproximacion a lo universitario. *Lider*, 75-97. Obtenido de file:///C:/Users/Noe/Downloads/Dialnet-AlcancesTeoricosAlConceptoDeEficienciaOrganizativa-7301578.pdf

Garcia Reyes, V. M. (2020). *El factor humano en el desarrollo de las organizaciones.* Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2426/FCAD-GAR-REY-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gave Martinez, E. (2013). *Propuesta de un modelo de gestion logistica en servicio para lograra la competitividad en los grifos de Tingo Maria.* Tingo Maria: Universidad Nacional Agraria de la Selva.

George Quintero, R. S., Gamez Toirac, Y., Matos , L. D., Gonzalez, R. I., Labori Ruiz, R., & Guevara Silveira, S. A. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relacion con la calidad en los servicio de salud. *Infodir*. Obtenido de http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf

Gestion. (10 de Abril de 2022). *Management & Empleo*. Obtenido de Management & Empleo: https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias- eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/

Gonzales Mena , N. (2020). *La rentabilidad en el grifo TOBI EIRL MOORROPE -Lambayeque - 2019.* Pimentel: (Para optar el grado academico profesional de Bachiller en Contabilidad) Universidad Señor de Sipan. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7564/Gonzales%20Mena %20Nilson.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (Tercera ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones.* Mexico: Pearson Educacion.

Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigacion: Las rutas cuantitativa,cualitativa y mixta.* Mexico: Mc Graw Hill.

Huaman Fuentes, L. A. (2018). *Propuesta de mejora en la atencion de pedidos en una empresa proveedora industrial por medio de tecnicas lean.* Lima: (Para optar el Titulo de Ingeniero Industrial) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623826/Huaman_FL. pdf?sequence=4

Huaman Valles, M. R., & Villalobos Vasquez, W. G. (2020). *Gestion logistica para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria CARAZ S.A.C. 2019.* Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión Logistica.* Jesus Maria: Fondo Editorial. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LO GISTICA.pdf?sequence=3

Jamaica Gonzales, F. M. (2015). *Los beneficios de la capacitacion y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas.* Bogota: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20 Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=DD137927F30B129057FF20667665E3AE ?sequence=1

Julca Barreto, E. (2008). *"Desarrollo e implementación de un Control de inventarios para lograr el control y la minimización de mermas en la empresa estación de servicios Juancjumer S.A.C." Trujillo. 2008.* Trujillo: Universidad Privada del Norte.

Lopez, & Fachelli, R. (2015). *Metodologia de la investigacion social Cuantitativa.* Barcelona España. Obtenido de Htt// ddd. uab. cat / record / 129382:

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios: personal, tecnologia y estrategia* (Sexta edicion ed.). Mexico: Pearson.

Luque Apaza, M. D. (2019). *La gestion logistica y su relacion con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Credito Los Andes de la ciudad de Puno - periodo 2017.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12102/Luque_Apaza_Mirla_Danitza.pdf?sequence=1

Mansilla Arenas, B. B. (2016). *Propuesta de una mejora en la gestion de la cadena logistica de una empresa manufacturera.* Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Martinez, R. (17 de Octubre de 2015). *La productividad en las Pymes del sector servicios* (Vol. 7). Venezuela: Universidad Centroccidental. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2016/no16/1.pdf

Molina, J. D. (2015). *Planificacion e implementacion de un modelo logistico para optimizar la distribucion de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.* Guayaquil : Universidad Politecnica Salesiana Sede Guayaquil .

Mora, L. (2008). *Logistica Integral.* Bogota: Ecoe Ediiones.

Municipalidad Provincial de Abancay. (2012). Sistematizacion del proceso de presupuesto participativo año fiscal 2012. *Sistematizacion a nivel provincial*. Abancay, Abancay, Apurimac: Municipalidad Provincial de Abancay. Obtenido de https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11851/PLAN_11851_Memoria_Presupuesto_Participativo_A%C3%B1o_Fiscal_2012_2011.pdf

Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodologia de la investigacion: Cuantitativa, cualitativa y Redaccion de la Tesis* (Quinta ed.). Bogota.

Organizacion Internacional del Trabajo - OIT. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad* (Primera ed.). Suiza. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Osinergmin. (Julio de 2017). Reporte Semestral de Monitoreo del Mercado de Hidrocarburos. Lima: GPAE. Obtenido de https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Reportes_de_Mercado/RSMMH-I-2017.pdf

Paredes Carrero, S. M., & Mimbela Morales, F. Y. (2020). *Gestion logistica para mejorar la eficiencia en la empresa distribuidora de combustible negocios y transporte Brian Alexander E.I.R.L. 2019.* Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

PCREDCOM. (20 de Mayo de 2021). *Software para organizaciones* . Obtenido de Software para organizaciones : https://pcredcom.com/blog/software/kardex/

Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodriguez Toboada, C. M., & Follmann, N. (2 de Junio de 2017). Una nueva definicion de la logistica interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingenieria*, 264-276. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/772/77252418009.pdf

PROEM, R. (2006). *Los secreto de la logistica.* Lima: Carius.

Quispe Quispe, S. J. (2016). *Gestion de lo inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa de la empresa grifo latino S.A.C distrito de wanchaq periodo 2015.* Cusco: Universidad Andina del Cusco.

Reyes, A. (2010). *ADMINISTRACION.* Lima: Adventure.

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (23 de Octubre de 2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 15. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf

Romero Taquire, E. G., & Salazar Barragan, E. A. (2018). *Gestion de compras en la empresa distribuidora MOLI S.A.C, San Juan de Luringacho, 2018.* Lima: (Para optar el Titulo de Licenciado en Administracion) Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34919/ROMERO_TE%2C%20SALAZAR_BE.pdf?sequence=1

Ruiz Bolivar, C. (2002). *Instrumentos de Investigacion Educativa.* Venezuela: Fedupel.

Sabino, C. (2018). *Procesos de Investigación.* Caracas: Panapo. Obtenido de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Sandoval Garcia, B. O. (2021). *Las mermas y su incidencia tributaria en las plantas envasadoras de GLP en Lima Metropolitana, periodo 2020.* Lima: Universidad San Martin de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9340/sandoval_gbo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarache Castro, W. A., & Cardona Alzat, C. A. (2007). *La logistica del transporte: un elemnto estrategico en el desarrollo agroindustrial* (Primera ed.). Colombia. Obtenido de https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/55904/9789584427540.pdf

Soret, I. (2010). *Logistica y operaciones en la empresa.* Madrid España: Grafias Dehon. Spedding. (2009). *An Introduction to Agricultural Systems.* England: Applied Science

Publishers .

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

Ticona Canlla, E. C. (2019). *Gestion Logistica y su influencia en la eficacia organizacional del proyecto especial Tacna, 2018.* Universidad Privada de Tacna: Tacna.

Universidad America Latina. (05 de Julio de 2022). *Comercio Internacional* . Obtenido de Biblioteca: http://ual.dyndns.org/biblioteca/Comercio_Internacional_I/Pdf/Unidad_07.pdf

Vara, A. (2017). *Desde la idea hasta la sustentacion: 7 pasos para una tesis exitosa.* Lima. Obtenido de https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta- lasustentaci%C3%B3n.pdf

Vilcarromero Ruiz, R. (2004). La gestion en la produccion. Fundacion Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

# ANEXOS

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

**Anexo A:**

**Matriz de Consistencia.** Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible en la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **PG:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidorasde Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022?<br><br>**PE1:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidorasde Combustible de la ciudad de Abancay, Región | **OG:** Determinar la relación de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.<br><br>**OE1:** Determinar la relación de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. | **HG:** Existe una relación positiva de la gestión logística y la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022.<br><br>**HE1:** Existe una relación positiva de la gestión de compra y abastecimiento en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. | **V.I.** GESTIÓN LOGÍSTICA | **D1:** Gestión de compra y abastecimiento<br>**D2:** Gestión de almacén<br>**D3:** Gestión de transporte y distribución | - Planificación<br>- Selección de fuente de suministro<br>- Requerimientos<br>- Pedidos al proveedor<br>- Tiempo de entrega<br>- Almacenamiento<br>- Control de Inventarios<br>- Verificación de existencia<br>- Registro de entradas y salidas<br>- Canales de distribución<br>- Oportunidad en la entrega<br>- Cadena de aprovisionamiento<br>- Flete terrestre<br>- Distribución física | **Enfoque investigación:** Cuantitativo **Método de Investigación** Analítico - Deductivo **Tipo de investigación:** Básica **Nivel de Investigación** Correlativo **Diseño de investigación:** No Experimental, Transversal - explicativo<br><br>**Población:** 87 trabajadores de las empresas distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay Se considera toda la población censal<br><br>**Instrumentos:** |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| de Apurímac, periodo 2022? | | | | **D4:** Eficiencia | - Eficiencia Comercial<br>- Eficiencia Económica<br>- Rendimiento de pedidos<br>- Ratio de operaciones |
| **PE2:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022? | **OE2:** Determinar la relación de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. | **HE2:** Existe una relación positiva de la gestión de almacén en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. | **V.D.** PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO | **D5:** Eficacia | - Adaptabilidad<br>- Desarrollo<br>- Supervivencia |
| | | | | **D6:** Factor humano | - Control de mano de obra<br>- Trabajo en equipo<br>- Capacitación del trabajador<br>- Satisfacción en el trabajo |

| |
|---|
| Encuestas<br><br>**Escala de Likert**<br><br>**Presupuesto**<br>S/ 2,765.10 |

| | | |
|---|---|---|
| **PE3:** ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022? | **OE3:** Determinar la relación de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. | **HE3:** Existe una relación positiva de la gestión de transporte y distribución en la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022. |

*Nota.* Elaboración propia, 2022.

## Anexo B: Cuestionario de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO:**

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente a la gestión logística y la productividad del servicio para el desarrollo de la investigación titulada: **Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2023**. Agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas dada la seriedad exigida por una investigación.

I. **DATOS:**

| | |
|---|---|
| **Edad:** | |
| **Cargo:** | |
| **Genero:** | Masculino ( ) Femenino ( ) |

| Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **VARIABLE N° 1: GESTION LOGISTICA** | | | | | |
| **Dimensión: Gestión de compra y abastecimiento** | | | | | | |
| 01 | ¿Para Usted la empresa realiza algún tipo de planificación para la compra de combustible? | | | | | |
| 02 | ¿La empresa realiza procedimientos de cotización para adquirir combustible? | | | | | |
| 03 | ¿Cree Usted que los requerimientos que realiza la empresa cuentan con las especificaciones técnicas para que el combustible cuente criterios de calidad? | | | | | |
| 04 | ¿Para Usted la empresa utiliza estrategias para la búsqueda de posibles proveedores? | | | | | |
| 05 | ¿Para Usted la adquisición de combustible es lo suficientemente para abastecer al cliente y realizar las entregas a tiempo? | | | | | |
| **Dimensión: Gestión de almacén** | | | | | | |
| 06 | ¿Cree Usted que el almacén de su empresa mantiene una estructura ordenada que facilite en las actividades? | | | | | |
| 07 | ¿Cree Usted que la empresa realiza un control diario del combustible? | | | | | |
| 09 | ¿Con que frecuencia la empresa realiza el registro de entradas y salidas para ver si es de acorde a lo solicitado? | | | | | |
| **Dimensión: Gestión de transporte y distribución** | | | | | | |
| 10 | ¿La empresa realiza un registro detallado de los costos de los canales de distribución? | | | | | |
| 11 | ¿Considera Usted que la empresa realiza entregas oportunas de combustible hacia los clientes? | | | | | |
| 12 | ¿Cree Usted que la empresa cuenta con una cadena de aprovisionamiento optimo que permite la atención adecuada a los clientes? | | | | | |
| 13 | ¿Con que frecuencia utiliza la empresa el servicio de transporte externo para la distribución de los pedidos? | | | | | |
| 14 | ¿Su empresa ha recibido quejas sobre la entrega de pedido? | | | | | |

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Para evaluar la variable PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO conste con las escalas del 1 al 5 teniendo en cuenta que 1 es Nunca, 2 es Casi Nunca, 3 es A Veces, 4 es Casi Siempre y 5 es Siempre, en el casillero de su preferencia de los ítems correspondientes:

| Nunca | Casi Nunca | A Veces | Casi Siempre | Siempre |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| ITEMS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| VARIABLE N° 2: PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO | | | | | | |
| **Dimensión: Eficiencia** | | | | | | |
| 15 | ¿Cree Usted que la empresa motiva a sus trabajadores para que estos capten a los clientes potenciales y sean clientes leales? | | | | | |
| 16 | ¿Cree Usted que la empresa mantiene el balance entre las compras adquiridas y las ventas realizadas? | | | | | |
| 17 | ¿La empresa atiende en su totalidad los requerimientos de pedidos de los clientes? | | | | | |
| 18 | ¿Cree Usted que en horas de demanda la empresa cuenta con personal suficiente para la atención? | | | | | |
| **Dimensión: Eficacia** | | | | | | |
| 19 | ¿En caso de los cambios internos y externos, cree Usted que la empresa se adapte de manera óptima? | | | | | |
| 20 | ¿La empresa realiza mejoras continuas para diferenciarse de las competencias? | | | | | |
| 21 | Cuándo la empresa estuvo desabastecida de combustible, por las circunstancias que se suscitan ¿la empresa supo mantenerse en el mercado? | | | | | |
| 22 | ¿Usted se siente cómodo con su puesto de trabajo en la Entidad? | | | | | |
| 23 | ¿Usted se siente augusto con los incentivos que le ofrece la Entidad? Aumento salarial | | | | | |
| **Dimensión: Factor humano** | | | | | | |
| 24 | ¿Para Usted la empresa realiza medidas de control de mano de obra? | | | | | |
| 25 | ¿La empresa realiza acciones que permitan la integración del trabajo en equipo? | | | | | |
| 26 | ¿La entidad ofrece programas de capacitación para desarrollar bien sus actividades? | | | | | |
| 27 | ¿La empresa le otorga algún tipo de incentivos? | | | | | |

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## Anexo C: Validación de instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**1.1. DEL (LOS) EXPERTOS**

**1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN**

**Título de investigación:** "Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022".

**Unidad de análisis:** Trabajadores de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac.

**Responsable/s:** Bach. Yhina Alondra Pérez Linares

**Instrumento:**

Cuestionario ( x ) Formato de entrevista ( ) Otros ( )

**1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

| Nº | INDICADORES | CRITERIOS | VALORACION | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | CLARIDAD | Formulación con lenguaje apropiado | | | | | X |
| 2 | OBJETIVIDAD | Se expresa en conductas observables | | | | X | |
| 3 | ACTUALIDAD | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | | | | X | |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Muestra una organización lógica | | | X | | |
| 5 | SUFICIENCIA | Alcanza los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias | | | | X | |
| 7 | CONSISTENCIA | Sustenta aspectos teóricos de la variable | | | X | | |
| 8 | COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores e índices | | | | | X |
| 9 | METODOLOGIA | Responde al propósito del problema. | | | | X | |
| 10 | OPORTUNIDAD | Instrumento adecuado y oportuno | | | | | X |
| | TOTAL | | a | b | c | d | e |

**COEFICIENTE DE VALIDACION: C= (a+b+c+d+e)/50=** 6 + 20 + 15 = 41 / 50 = 82 %

**Nota:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es ≥ 70%

(X) Se valida
( ) No se valida

Abancay, 14 de abril del 2023

**Firma y sello del experto:**
DNI: 31551681

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
Dr. Gonzalo A. Salomayor Chamorro
DOCENTE ORDINARIO

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

# FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I.1. DEL (LOS) EXPERTOS**

**I.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN**

**Título de investigación:** "Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac, periodo 2022".

**Unidad de análisis:** Trabajadores de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurímac.

**Responsable/s:** Bach. Yhino Alondra Pérez Lizarme

**Instrumento:**

Cuestionario ( x ) Formato de entrevista ( ) Otros ( )

**I.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

| Nº | INDICADORES | CRITERIOS | VALORACION | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | CLARIDAD | Formulación con lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2 | OBJETIVIDAD | Se expresa en conductas observables | | | | | X |
| 3 | ACTUALIDAD | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Muestra una organización lógica | | | | X | |
| 5 | SUFICIENCIA | Alcanza los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias | | | | X | |
| 7 | CONSISTENCIA | Sustenta aspectos teóricos de la variable | | | X | | |
| 8 | COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores e índices | | | | | X |
| 9 | METODOLOGIA | Responde al propósito del problema. | | | | X | |
| 10 | OPORTUNIDAD | Instrumento adecuado y oportuno | | | | X | |
| TOTAL | | | a | b | c | d | e |

**COEFICIENTE DE VALIDACION: C= (a+b+c+d+e)/50=** 3 + 24 + 15 = 42 / 50 = 84 %

**Nota:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es ≥ 70%

(X) Se valida
( ) No se valida

Abancay, 14 de abril del 2023

**Firma y sello del experto:**
DNI: 43023206

Mgt. Econ. José Carlos Vilca Narvaez
DOCENTE

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

# FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**1.1. DEL (LOS) EXPERTOS** : Mgt: Jesus Huamani Caylahua
Docente de la facultad de Administración

**1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN**

**Titulo de investigación:** "Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurimac, periodo 2022".

**Unidad de análisis:** Trabajadores de las empresas distribuidoras de combustible de la ciudad de Abancay, Región de Apurimac.

**Responsable/s:** Bach. Yhina Alondra Pérez Lizanne

**Instrumento:**

Cuestionario ( x ) Formato de entrevista ( ) Otros ( )

**1.3. FACTORES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

| N° | INDICADORES | CRITERIOS | VALORACION | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | CLARIDAD | Formulación con lenguaje apropiado | | | | X | |
| 2 | OBJETIVIDAD | Se expresa en conductas observables | | | | X | |
| 3 | ACTUALIDAD | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | | | X | | |
| 4 | ORGANIZACIÓN | Muestra una organización lógica | | | | X | |
| 5 | SUFICIENCIA | Alcanza los aspectos en cantidad y calidad | | | | X | |
| 6 | INTENCIONALIDAD | Apropiado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | X |
| 7 | CONSISTENCIA | Sustenta aspectos teóricos de la variable | | | | X | |
| 8 | COHERENCIA | Entre dimensiones, indicadores e indices | | | | X | |
| 9 | METODOLOGIA | Responde al propósito del problema | | | | | X |
| 10 | OPORTUNIDAD | Instrumento adecuado y oportuno | | | | X | |
| TOTAL | | | a | b | c | d | e |

**COEFICIENTE DE VALIDACION: C= (a+b+c+d+e)/50=** 3 + 28 + 10 = 41/50 = 82%

**Nota:** El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es ≥ 70%

(X) Se valida
( ) No se valida

Abancay, 14 de abril del 2023

**Firma y sello del experto:**
DNI: 42856615

DOCENTE AUXILIAR

Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## Anexo D: escalas y rangos de las variables y dimensiones

*Niveles para determinar la variable gestión logística*

| Escala de valoración | Niveles para interpretación | Gestión logística (Variable 1) | Gestión de compra y abastecimiento (Dimensión 1) | Gestión de almacén (Dimensión 2) | Gestión de transporte y distribución (Dimensión3) |
|---|---|---|---|---|---|
| Nunca (1)<br>Casi nunca (2) | Nunca | (14-32.66) | (5-11.66) | (4-9.32) | (5-11.66) |
| A veces (3) | A veces | (32.67-51.33) | (11.67-18.33) | (9.33-14.65) | (11.67-18.33) |
| Casi siempre (4)<br>Siempre (5) | Siempre | (51.34-70) | (18.34-25) | (14.66-20) | (18.34-25) |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00, tabulado, 2022.

**Tabla 23**

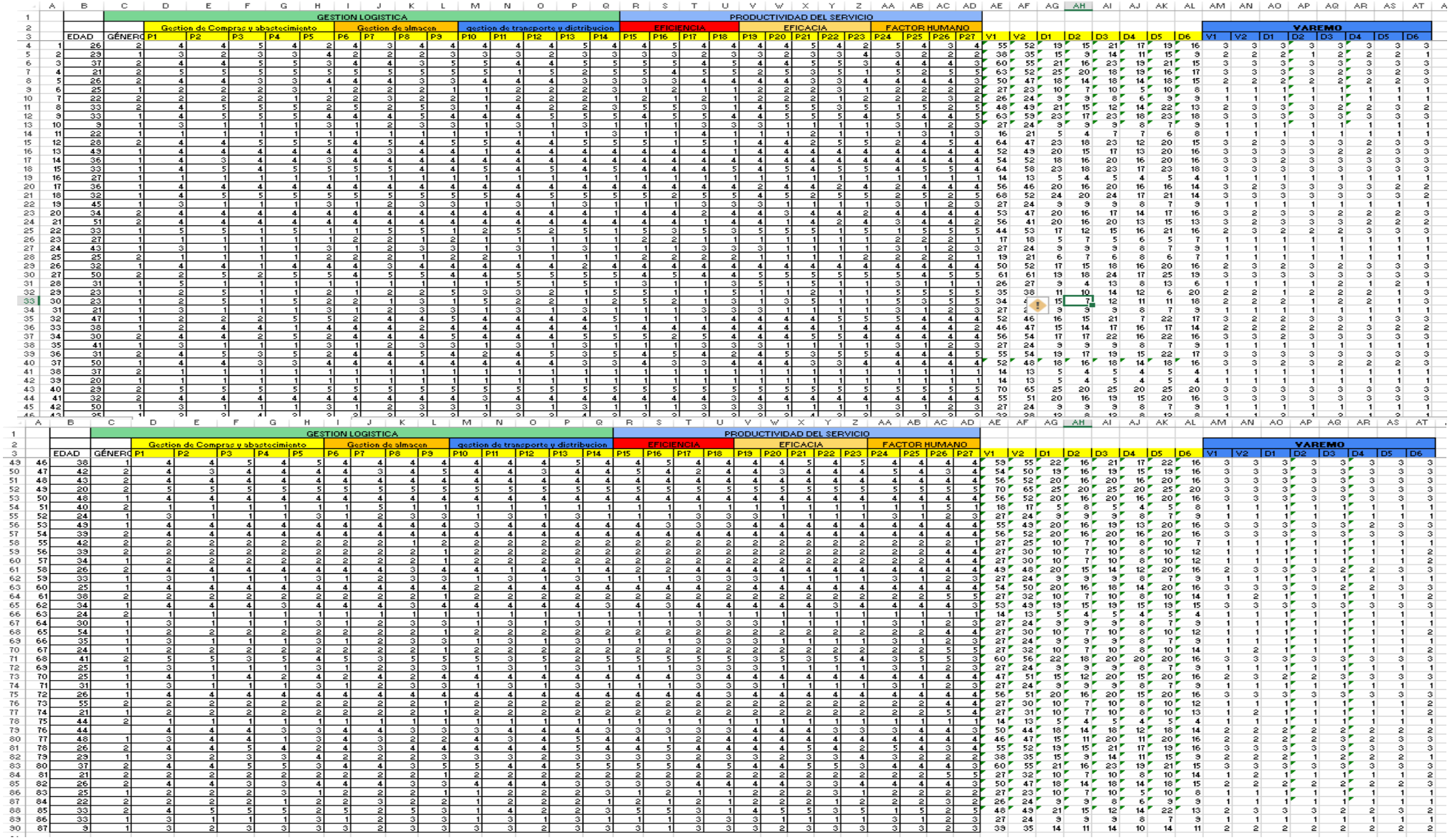
*Niveles para determinar la variable productividad del servicio*

| Escala de valoración | Niveles para interpretación | Productividad ad del servicio (Variable 2) | Eficiencia (Dimensión 1) | Eficacia (Dimensión 2) | Factor humano (Dimensión 3) |
|---|---|---|---|---|---|
| Nunca (1)<br>Casi nunca (2) | Nunca | (13-30.32) | (4-9.32) | (5-11.66) | (4-9.32) |
| A veces (3) | A veces | (30.33-47.65) | (9.33-14.65) | (11.67-18.33) | (9.33-14.65) |
| Casi siempre (4)<br>Siempre (5) | Siempre | (47.66-65) | (14.66-20) | (18.34-25) | (14.66-20) |

*Nota:* Elaboración propia en base a procedimiento de datos con SPSS V.25.00, tabulado, 2022.

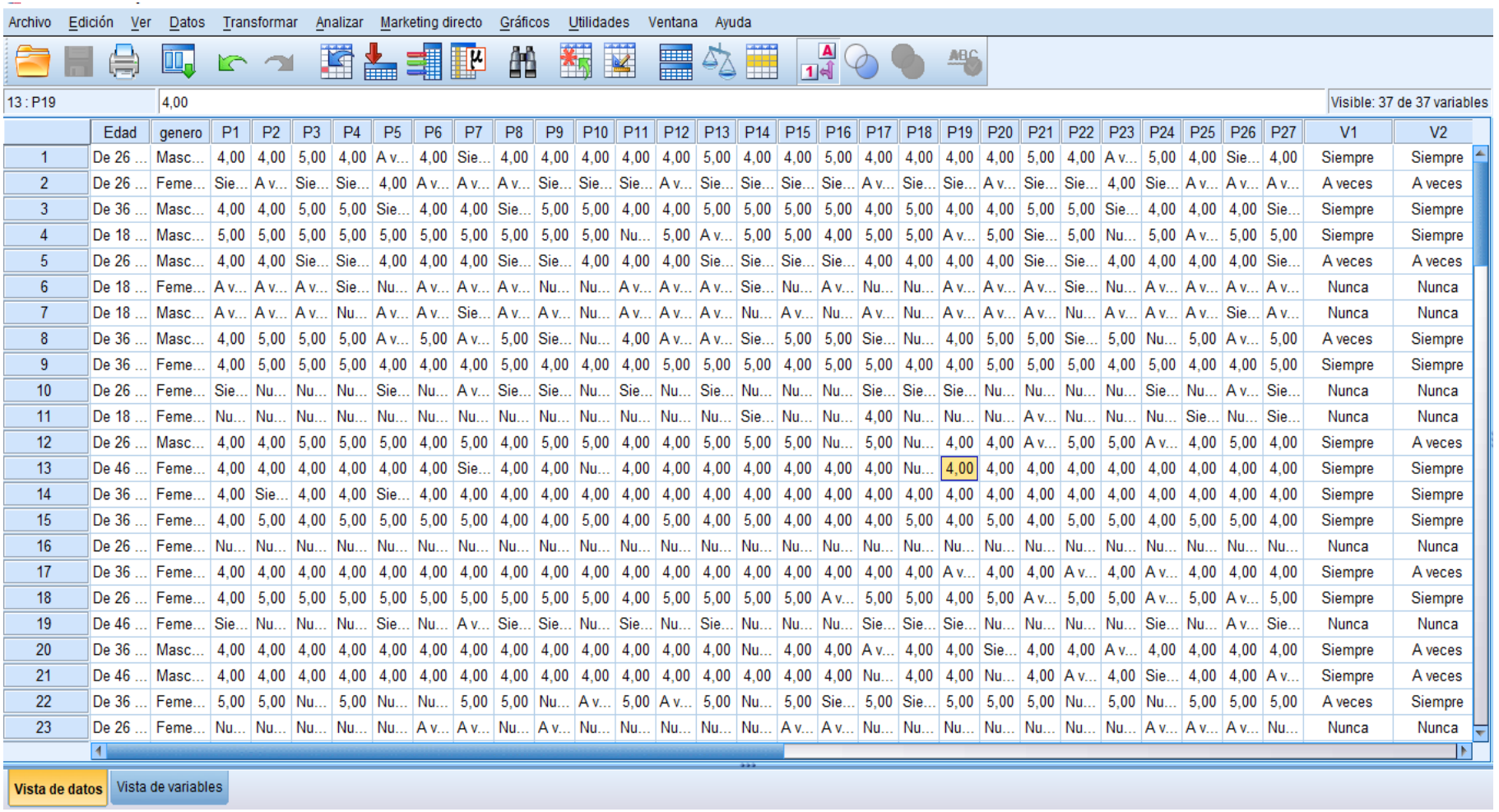
Repositorio Institucional - UNAMBA Perú

## Anexo E: Tabulación de datos



| | | | GESTION LOGISTICA | | | | | | | | | | | | | | | PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | |

# Anexo F: Procesamiento de datos

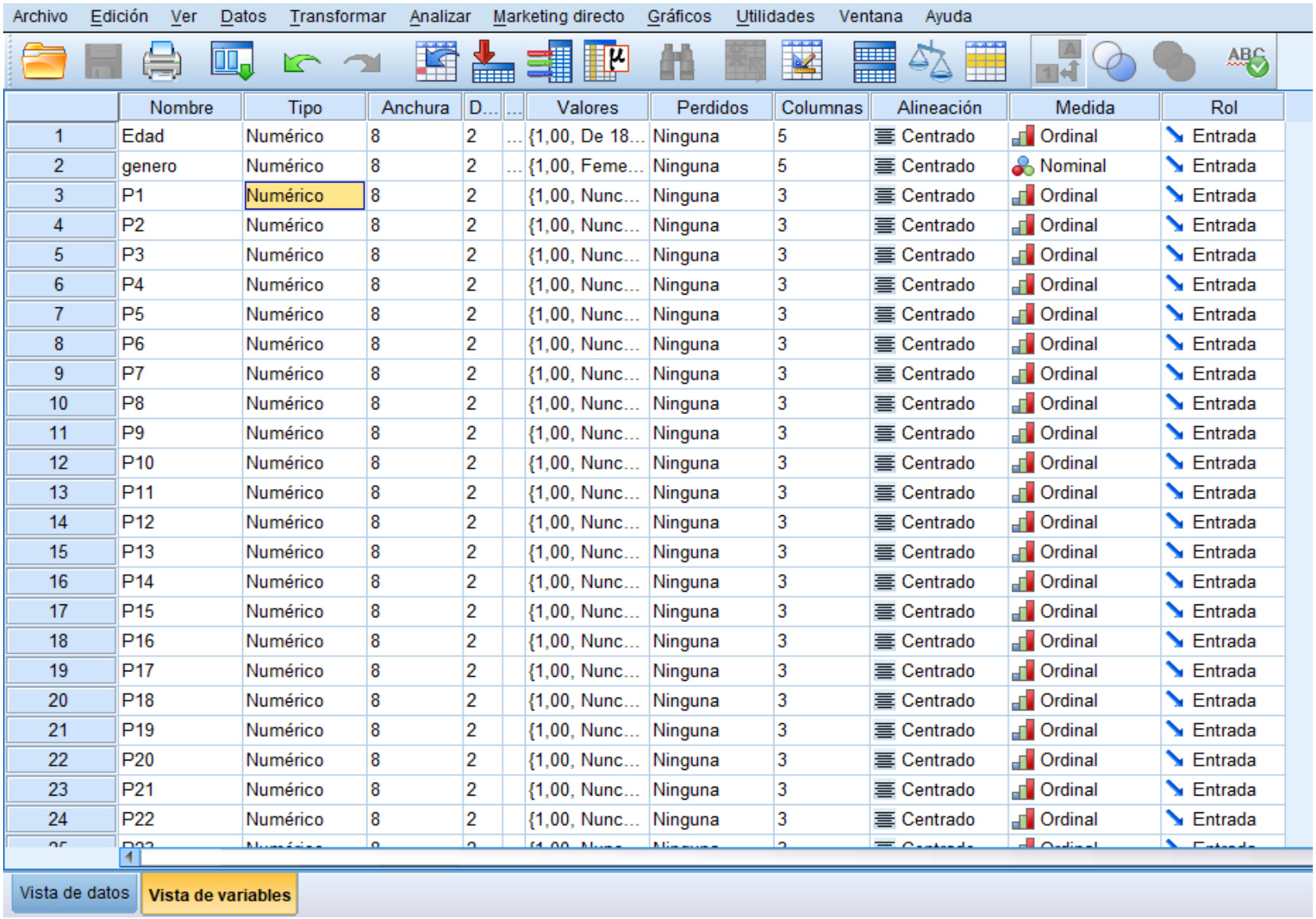


Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

13 : P19 | 4,00 | Visible: 37 de 37 variables

| | Edad | genero | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | V1 | V2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | De 26 ... | Masc... | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | A v... | 4,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | A v... | 5,00 | 4,00 | Sie... | 4,00 | Siempre | Siempre |
| 2 | De 26 ... | Feme... | Sie... | A v... | Sie... | Sie... | 4,00 | A v... | A v... | A v... | Sie... | Sie... | Sie... | A v... | Sie... | Sie... | Sie... | Sie... | A v... | Sie... | Sie... | A v... | Sie... | Sie... | 4,00 | Sie... | A v... | A v... | A v... | A veces | A veces |
| 3 | De 36 ... | Masc... | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | Sie... | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Sie... | Siempre | Siempre |
| 4 | De 18 ... | Masc... | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Nu... | 5,00 | A v... | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | A v... | 5,00 | Sie... | 5,00 | Nu... | 5,00 | A v... | 5,00 | 5,00 | Siempre | Siempre |
| 5 | De 26 ... | Masc... | 4,00 | 4,00 | Sie... | Sie... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Sie... | Sie... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Sie... | Sie... | Sie... | Sie... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Sie... | Sie... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Sie... | A veces | A veces |
| 6 | De 18 ... | Feme... | A v... | A v... | A v... | Sie... | Nu... | A v... | A v... | A v... | Nu... | Nu... | A v... | A v... | A v... | Sie... | Nu... | A v... | Nu... | Nu... | A v... | A v... | A v... | Sie... | Nu... | A v... | A v... | A v... | A v... | Nunca | Nunca |
| 7 | De 18 ... | Masc... | A v... | A v... | A v... | Nu... | A v... | A v... | Sie... | A v... | A v... | Nu... | A v... | A v... | A v... | Nu... | A v... | Nu... | A v... | Nu... | A v... | A v... | A v... | Nu... | A v... | A v... | A v... | Sie... | A v... | Nunca | Nunca |
| 8 | De 36 ... | Masc... | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | A v... | 5,00 | A v... | 5,00 | Sie... | Nu... | 4,00 | A v... | A v... | Sie... | 5,00 | 5,00 | Sie... | Nu... | 4,00 | 5,00 | 5,00 | Sie... | 5,00 | Nu... | 5,00 | A v... | 5,00 | A veces | Siempre |
| 9 | De 36 ... | Feme... | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | Siempre | Siempre |
| 10 | De 26 ... | Feme... | Sie... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Nu... | A v... | Sie... | Sie... | Nu... | Sie... | Nu... | Sie... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Sie... | Sie... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Nu... | A v... | Sie... | Nunca | Nunca |
| 11 | De 18 ... | Feme... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Nu... | Nu... | 4,00 | Nu... | Nu... | Nu... | A v... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Nu... | Sie... | Nunca | Nunca |
| 12 | De 26 ... | Masc... | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Nu... | 5,00 | Nu... | 4,00 | 4,00 | A v... | 5,00 | 5,00 | A v... | 4,00 | 5,00 | 4,00 | Siempre | A veces |
| 13 | De 46 ... | Feme... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | Nu... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Nu... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Siempre | Siempre |
| 14 | De 36 ... | Feme... | 4,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Siempre | Siempre |
| 15 | De 36 ... | Feme... | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | Siempre | Siempre |
| 16 | De 26 ... | Feme... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nunca | Nunca |
| 17 | De 36 ... | Feme... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | A v... | 4,00 | 4,00 | A v... | 4,00 | A v... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Siempre | A veces |
| 18 | De 26 ... | Feme... | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | A v... | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | A v... | 5,00 | 5,00 | A v... | 5,00 | A v... | 5,00 | Siempre | Siempre |
| 19 | De 46 ... | Feme... | Sie... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Nu... | A v... | Sie... | Sie... | Nu... | Sie... | Nu... | Sie... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Sie... | Sie... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Sie... | Nu... | A v... | Sie... | Nunca | Nunca |
| 20 | De 36 ... | Masc... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Nu... | 4,00 | 4,00 | A v... | 4,00 | 4,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | A v... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Siempre | A veces |
| 21 | De 46 ... | Masc... | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | Nu... | 4,00 | 4,00 | Nu... | 4,00 | A v... | 4,00 | Sie... | 4,00 | 4,00 | A v... | Siempre | A veces |
| 22 | De 36 ... | Feme... | 5,00 | 5,00 | Nu... | 5,00 | Nu... | Nu... | 5,00 | 5,00 | Nu... | A v... | 5,00 | A v... | 5,00 | Nu... | 5,00 | Sie... | 5,00 | Sie... | 5,00 | 5,00 | 5,00 | Nu... | 5,00 | Nu... | 5,00 | 5,00 | 5,00 | A veces | Siempre |
| 23 | De 26 ... | Feme... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | A v... | A v... | Nu... | A v... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | A v... | A v... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | Nu... | A v... | A v... | A v... | Nu... | Nunca | Nunca |

Vista de datos | Vista de variables



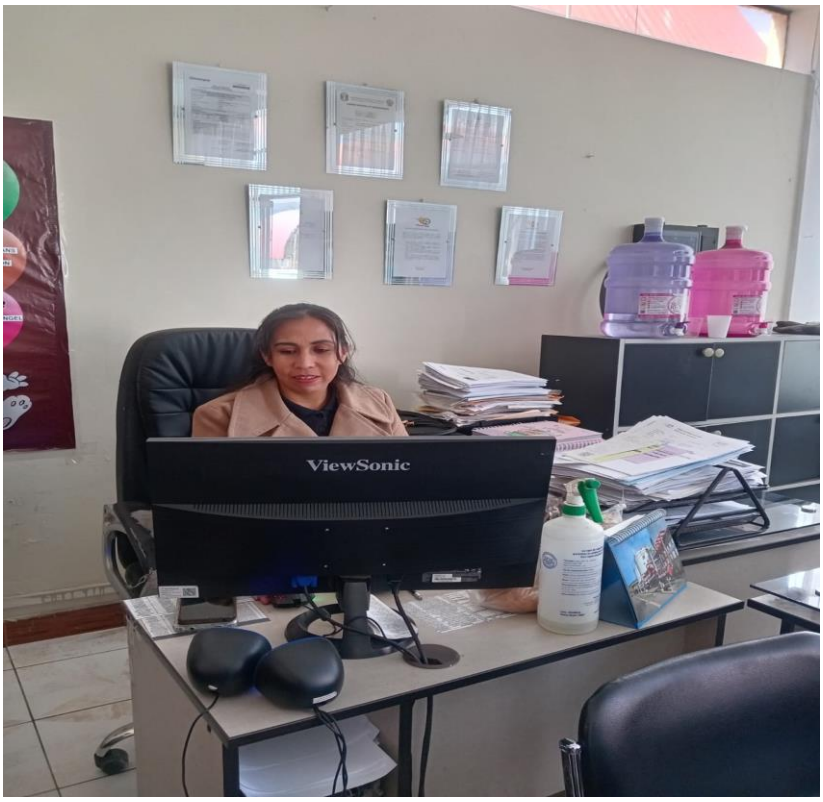
Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

| | Nombre | Tipo | Anchura | D... | ... | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Edad | Numérico | 8 | 2 | ... | {1,00, De 18... | Ninguna | 5 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 2 | genero | Numérico | 8 | 2 | ... | {1,00, Feme... | Ninguna | 5 | Centrado | Nominal | Entrada |
| 3 | P1 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 4 | P2 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 5 | P3 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 6 | P4 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 7 | P5 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 8 | P6 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 9 | P7 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 10 | P8 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 11 | P9 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 12 | P10 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 13 | P11 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 14 | P12 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 15 | P13 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 16 | P14 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 17 | P15 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 18 | P16 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 19 | P17 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 20 | P18 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 21 | P19 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 22 | P20 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 23 | P21 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |
| 24 | P22 | Numérico | 8 | 2 | | {1,00, Nunc... | Ninguna | 3 | Centrado | Ordinal | Entrada |

Vista de datos | Vista de variables

## Anexo G: Fotografías




Repositorio Institucional - UNAMBA Perú





Repositorio Institucional - UNAMBA Perú





Repositorio Institucional - UNAMBA Perú