

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA RIAL  
CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS S.A.C.,  
CIUDAD DE TRUJILLO, 2023.”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Fiorella Priscila Villacorta Benites

**Asesor:**

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

<https://orcid.org/0000-0002-2823-7582>

Trujillo - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>María Eugenia Alfaro Sánchez</b>	<b>31676901</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>José Roberto Huamán Tuesta</b>	<b>17814526</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Roberto Martín Gamarra López</b>	<b>43388320</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### VILLACORTA BENITES FIORELLA PRISCILA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**20%**

INDICE DE SIMILITUD

**20%**

FUENTES DE INTERNET

**2%**

PUBLICACIONES

**9%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>laccei.org</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>mide.jalisco.gob.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.cnmc.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.consultorescomerciales.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	

## **DEDICATORIA**

Cordialmente, le dedico a Dios por que el vio cada paso que di vio mi esfuerzo y nunca me dejo sola y me levanto con más fuerza.

Mi titulación es un gran logro para mí de forma personal ya que estudie y trabaje a la vez no fue fácil pero tuve la esperanza y el amor por mi carrera que me hizo seguir adelante a pesar de las adversidades porque quiero un futuro exitoso y lograr mis metas en mi vida este logro está dedicado para mis padres que siempre estuvieron hay para ayudarme y apoyarme en todo momento a mis amigos y compañeros de mi universidad donde conocí grandes amistades y compartí lindos momentos juntos a los maestros estar en la universidad para mi es la etapa más bonita que una persona puede experimentar y más que te enriqueces como persona de conocimientos y sabiduría que te hace hacer un ciudadano con más conciencia y que va ser un aporte bueno para el país.

## AGRADECIMIENTO

Quiero primero agradecer a Dios por ser el motor de mi vida que me impulsó cada día y no permitió que me dé por vencida, a mi madre por su apoyo incondicional, a mis profesores en general que siempre me guiaron por ser una ciudadana responsable y que me dijeron que nunca me quede con lo que ya sé si no que busque siempre más allá de lo evidente.

Mi profundo agradecimiento a mi asesor Higinio Wong Aitken por su total comprensión, por el tiempo que le dedica a cada uno de sus alumnos y sobre todo por ser un gran maestro el cual me ayudo en la mejora de mi título en cuanto a la mejora de mis resultados y bases teóricas en el transcurso de la tesis me brindo el apoyo incondicional que puede tener un docente hacia su alumno.

## Tabla de contenido

Jurado calificador .....	2
Informe de similitud .....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>19</b>
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>19</b>
1.4.1. Hipótesis general	19
1.4.2. Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	21
<b>2.1. Tipo de investigación</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Población y muestra</b>	<b>22</b>
<b>2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</b>	<b>22</b>

<b>2.4. Procedimiento</b>	<b>23</b>
<b>2.5. Aspectos éticos</b>	<b>23</b>
CAPÍTULO III: RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS	43
ANEXOS	48

## Índice de tablas

<i>Tabla 1: Gestión logística</i> .....	27
<i>Tabla 2: Productividad</i> .....	31
<i>Tabla 3: Almacenaje</i> .....	32
<i>Tabla 4: Inventario</i> .....	33
<i>Tabla 5: Satisfacción del cliente</i> .....	34
<i>Tabla 6: Eficiencia</i> .....	35
<i>Tabla 7: Eficacia</i> .....	36
<i>Tabla 8: correlación entre la variable gestión logística y la variable productividad</i> .....	37
<i>Tabla 9: correlación entre la variable gestión logística y dimension eficiencia</i> .....	39
<i>Tabla 10: correlación entre la variable gestión logística y dimensión eficacia</i> .....	39
<i>Tabla 11: correlación entre la variable productividad y la dimensión almacenaje</i> .....	40
<i>Tabla 12: correlación entre la variable productividad y la dimensión inventario</i> .....	40
<i>Tabla 13 correlación entre la variable productividad y la dimensión almacenaje</i> .....	41

## Índice de figuras

<i>Figura 1: Gestión logística</i> .....	32
<i>Figura 2: Productividad</i> .....	33
<i>Figura 3: Almacenaje</i> .....	34
<i>Figura 4: Inventario</i> .....	36
<i>Figura 5: Satisfacción del cliente</i> .....	37
<i>Figura 6: Eficiencia</i> .....	42
<i>Figura 7 : Eficacia</i> .....	43

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión logística y productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C.. Utilizando un estudio de nivel correlacional, transversal, no experimental. Las variables del estudio fueron "gestión logística y productividad ". La población 100 trabajadores y la muestra solo se seleccionó a 30 trabajadores de la empresa constructora ubicada en la ciudad de Trujillo provincia de la libertad. Como instrumento se utilizó el análisis documental entre las técnicas se utilizó la recolección de datos, la entrevista, la observación, la revisión". Los resultados fueron la respuesta hacia los objetivos presentados la cual dichos datos que se obtuvieron fueron distribuidos y procesados en fichas de control por cada variable y su relación con cada dimensión para poder ver la correlación que existe entre sí .

Se concluyo que existe una relación positiva entre gestión logística y productividad en la empresa rial construcciones y servicios S.A.C. en la ciudad de Trujillo 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de  $0.83$ .

**PALABRAS CLAVES:** gestión logística, productividad, satisfacción de cliente, inventario, almacenaje, eficacia y eficiencia.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el sector de la construcción se ve afectado por la falta de importancia que se le da al área logística en las organizaciones, Los principales problemas que enfrentan las empresas son la falta de una organización adecuada de la mercadería, desaprovechan su espacio, cuentan con inventario desactualizado, existen demoras en la entrega de los pedidos, así como escasa o ineficiente infraestructura, y esto conlleva a la pérdida de tiempo, incremento de gastos que a la larga perjudica seriamente a la organización. En el ámbito internacional, las empresas grandes enfrentan problemas logísticos a causa de la ausencia de control (stocks), la carencia de formación de personal, y no brindarle la importancia necesaria. Pues bien, en las últimas décadas ha evolucionado significativamente estos problemas, los cuales se encuentran representados por la inmensa globalización. Por ello, en el mundo la localización de suministros y la estructura de redes de los mismos, son cada vez más sofisticados. Esto conlleva a que las empresas posean ventajas competitivas al reducir los costos de producción al sacar provecho de los materiales, las habilidades y la experiencia que cada segmento del mundo ofrece (suministros, diseño, fabricación); no obstante, ha dado lugar a enfrentar nuevos retos en el futuro. Según la problemática expuesta por (Sánchez et al. 2021) indicaron, que el problema primordial de una nación es el insuficiente desarrollo de gestión logística y suministro, a su vez como subproblemas se identifican los enfoques sectorialitos; la escasez de una formación dirigida a las cadenas logísticas y la insuficiencia de una institución integradora.

En el ámbito internacional, la investigación desarrollada en Panamá, (Pasapera, 2021) indica que tuvo como objetivo “determinar el aumento en la productividad en montaje

de bombas industriales mediante la mejora en la gestión Panamá, 2019", la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental, aplicada, descriptivo y transversal, con una fiabilidad de 0,841 del Alfa Cronbach. Los resultados determinan que los encuestados en un 65.7% afirma la propuesta de mejora de gestión aumentará la productividad. En conclusión, ejecutando la propuesta se observa que la productividad aumentó en 1.95 a 2.80 bombas, teniendo un cambio del 43.59 %, así también tenemos que de 0.06 bombas montadas/h-H a 0.07, con un cambio del 16.67 %.

Según (De La Hoz, 2017), en su investigación en Colombia, afirmaron lo siguiente: objetivo "determinar la relación entre gestión logística y competitividad de las Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico". La investigación fue descriptiva, de diseño no experimental, transversal y de campo, de alcance correlacional. Se ejecutó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach la que arrojó un coeficiente de 0.80 y 0.72 para las variables lo que muestra que los instrumentos son confiables. En conclusión, se indico las necesidades de sus clientes y la reducción de costos.

Según (Verdesoto & Murillo, 2021), en Ecuador, en su tesis tuvieron como objetivo "determinar la relación existente entre la gestión logística y la competitividad empresarial". La investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, tipo de campo con un alcance correlacional y transaccional. Los resultados muestran un coeficiente de determinación de  $R = 0.919$  con  $p$  valor  $< 0.05$ . En conclusión, se determinó en la competitividad a las dimensiones: Estrategia Logística de Mercado (ESL) con sig. 0.00; Efectividad de coordinación logística con sig. 0.01, lo que pone de manifiesto una necesidad de reforzamiento en la dimensión: Compromiso de servicio al cliente con una sig. 0.343. En el ámbito nacional, los problemas que atraviesan las organizaciones en el área logística se dan en la gran mayoría de las empresas a causa de la falta de desarrollo de la logística, manejo inadecuado en el área de almacén, fallan en la distribución de productos o materiales.

Además, esto sin duda afecta el crecimiento de una organización por lo que, se refleja una baja en la productividad. Asimismo, el orden en una organización es primordial, cada una de ellas debe cumplir con una buena dirección, planificación y control para su propio crecimiento económico.

Según (Castañeda, 2019), en su tesis desarrollada en la ciudad de Lima donde planteó como objetivo "determinar relación entre gestión de procesos y productividad de valores empresa Prosegur Lima". La investigación fue de tipo descriptiva correccional, con diseño no experimental y transversal. En los resultados se determinó la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach, el que arrojó para gestión de procesos (0.874) y para productividad (0.856). En conclusión, las variables muestran una relación positiva alta moderada y con un coeficiente de Rho de Spearman a 0.542, con una sig. = 0.000 y  $p \leq 0.05$ .

(Goicochea, 2020), en su tesis realizada en la ciudad de Cajamarca, indicó que su objetivo fue "definir la relación entre la Gestión Logística y la Productividad, Corporación Soldatec S.A.C. En conclusión se presenta que el 86.6% de los trabajadores indican buena aceptación, el 6.7% cree que casi nunca es rentable, mientras que el 6.7% la considera a veces rentable, finalmente el 6.7% la considera siempre rentable.

Según (Ramírez & Rivera, 2018), en su tesis tenía como objetivo principal "definir la gestión de la logística en la productividad laboral". El tipo de estudio fue no experimental, de alcance descriptivo-correlativo. En conclusión, el resultados de coeficiente de correlación fue 0,791 teniendo una significación bilateral de sig. = 0,001 menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ . se demuestra que una mala gestión logística en una organización tiene un impacto importante en la productividad.

En el ámbito local, la región La Libertad no es ajena a esta problemática, las empresas tienen constantemente problemas en la gestión logística como es el robo de mercancías en las bodegas de almacenamiento, la falta de planeación, falta de organización, lo que afecta en la

productividad de todas las organizaciones que no tienen desarrollada una buena gestión logística.

Según (Vera, 2021), en su tesis ejecutada en la ciudad de Trujillo, en su tesis doctoral, redactada en la ciudad de Trujillo, que tuvo como objetivo "determinar la relación entre la satisfacción laboral y la percepción de productividad de los empleados". Los resultados mostraron que existe una correlación significativa muy alta entre las variables satisfacción laboral y la percepción de productividad con un coeficiente de correlación de 0,921. En resumen, las dos variables son críticas para el desarrollo del hotel, así como una mayor satisfacción y compromiso de los empleados con las funciones del rol.

Según (Sagastegui, 2021), en su tesis desarrollada en la ciudad de Trujillo, en su tesis, desarrollada en la ciudad de Trujillo, que tuvo como objetivo "Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa Comercializadora de Autopartes para Carrocerías de la ciudad de Trujillo". Los resultados muestran que la correlación se realizó utilizando Rho de Spearman ( $Rho = 0.910$ ) y  $sig. = 0,000$ . Como conclusión se afirma que existe una correlación positiva muy fuerte ya que se muestra una relación significativa entre las variables de gestión logística y la satisfacción del cliente.

Segun (Cruzado & Guicell, 2019), en su tesis, desarrollada en la ciudad de Trujillo, afirma que el estudio persiguió el objetivo general de "determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño de los servicios del programa Kalivarma en I.E. N.º 253, La Noria, Trujillo, 2018" Como resultado se encontró que existe una relación alta y significativa entre la gestión administrativa y la productividad, cuyo coeficiente es ( $r = 0.641$ ) y tiene un nivel significativo de 0.00. En conclusión, la gestión tiene una relación lineal positiva con el desempeño del servicio. Así, la gestión administrativa explica el desempeño del servicio en un 33,90% y en un 66,1% por otros factores.

La gestión logística y productividad en la empresa estudiada constructora Rial S.A.C., año 2023 donde se evidenció que 2% de los trabajadores no tienen la carencia de conocimiento en almacenaje por parte del personal , escasez de control de inventarios donde se evidencia 4% de los trabajadores no cuentan con programas informáticos como Excel, falta de organización de los productos de construcción 0.5% , el 1% de trabajadores no mantienen un método idóneo que le permita salvaguardar los recursos ocasionando dificultades en cuanto a la rotación, stock y antigüedad real de sus productos, el 0.8% de trabajadores no cuentan con la capacidad en el desabastecimiento de materiales para los principales proyectos de construcción. Esto origina aumento de costos en la gestión logística, generando déficit en la infraestructura de los almacenes en lo que se refiere a orden y limpieza lo que genera pérdidas y merma de materiales, esto conlleva a disminuir la productividad y grandes pérdidas monetarias, demoras en entrega de obras, molestias de los clientes, un desprestigio organizacional y esto afectaría la productividad de la empresa.

### **De acuerdo a las delimitaciones**

**Temático:** la presente tesis se determinó la gestión logística y su relación con la productividad en la empresa constructora, la cual viene teniendo dificultades en la planificación, distribución, falta de organización de la mercadería, inventario desactualizado, errores en la manipulación de la mercadería, y demora en las expediciones. Es por ello que se evaluará el vínculo entre las dos variables de estudio.

**Espacial:** el estudio se realizó en el área de logística de la empresa constructora, centrándose en la gestión del área. El estudio precisa del respaldo de la gerencia y colaboradores del área para la adquisición de la información requerida.

**Temporal:** se determinó la factibilidad de la presente investigación, con un tiempo calculado de cuatro meses calendario.

La investigación tiene como función principal el determinar la gestión logística y su relación con la productividad en la empresa constructora Trujillana, con el fin de resaltar los beneficios que trae mantener una buena gestión logística en la organización.

A continuación, las bases teóricas que sustentan las variables.

Luque (2019) considera que la **gestión logística** ha evolucionado hasta convertirse en un elemento estratégico para la operatividad de una organización constructiva, no solo porque está asociado a la gestión de materiales y la distribución física, sino también por el valor que otorga al garantizar en tiempo y lugar donde se expondrá el producto, la entrega del producto y los materiales que fueron requeridos por la constructora.

Se presentan las bases teóricas que sustentan las dimensiones de la variable gestión logística.

Según Gómez (como se citó en Aquije, 2017) El **almacenaje** se encarga de ejecutar las operaciones y las actividades para suministrar las mercancías (la que recibe de proveedores y centros de fabricación), de forma que existan políticas de inventarios para que se esquiven interrupciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por su acumulación y no existe una rotación de inventarios (p.120).

Según (Zurita, 2018), afirmó lo siguiente, el **inventario** es el registro de bienes que posee una empresa o persona natural en un determinado tiempo con el fin de obtener un

efectivo, por esto se realizan procesos de control, procesos de fabricación, registro de ingresos y salida de mercadería.

Según (Alfalah, s/f), expresa que una buena gestión de la **satisfacción del cliente** produce un producto o servicio sobresaliente. Cabe señalar que al brindar un servicio óptimo tienden a fidelizar a la empresa ya que no suelen olvidar este evento cuando han tenido una buena experiencia con su compra en particular.

Diaz (2018), considera que la **productividad** es la condición o habilidad de ser eficiente, como una herramienta de orientación a la gestión de un sistema productivo , indicando que los recursos que disponga la empresa como la mano de obra, el capital, los materiales se logren utilizar de forma objetiva, es decir, la empresa constructora debe encontrar la relación existente entre los productos, bienes o servicios y los recursos disponibles para su proceso , por lo tanto, se combina la eficacia como la característica del desempeño organizacional en construcción.

Se presentan las bases teóricas que sustentan las dimensiones de la variable productividad

Según (Real academia española, 2023) **eficiencia** es: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; y la **eficacia** es: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

## JUSTIFICACIÓN

---

**Criterio Teórico:** la empresa constructora no posee debidamente implementados sus áreas, es por ello que se busca ofrecer soluciones a través de las herramientas administrativas, a los problemas diagnosticados en el campo de la gestión logística y productividad y así contribuir a la mejora de la empresa y así aumentando su rentabilidad.

**Criterio práctico:** de acuerdo con los objetivos de este estudio, los resultados fueron documentados y servirán de guía para otras investigaciones relacionadas. De esta forma, la información será de utilidad para estudiantes, empresarios y público en general que estén interesados en realizar investigaciones.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la gestión logística y eficiencia en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la gestión logística y eficacia en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la productividad y almacenaje en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la productividad y inventario en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023?

- ¿Qué relación existe entre la productividad y satisfacción de cliente en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer si existe relación entre la gestión logística y eficiencia en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023.
- Establecer si existe relación entre la gestión logística y eficacia de precisión en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023.
- Establecer si existe relación entre la productividad y almacenaje en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023.
- Establecer si existe relación entre productividad y inventario en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo 2023.
- Establecer si existe relación entre productividad y satisfacción del cliente en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo 2023.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión logística y productividad en la en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.

#### 1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la gestión logística y eficiencia en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023.
- Existe una relación significativa entre la gestión logística y eficacia en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023.
- Existe una relación significativa entre la productividad y almacenaje en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023.
- Existe una relación significativa entre la productividad y inventario en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023.
- Existe una relación significativa entre la productividad y satisfacción del cliente en la empresa constructora Rial, ciudad de Trujillo, 2023

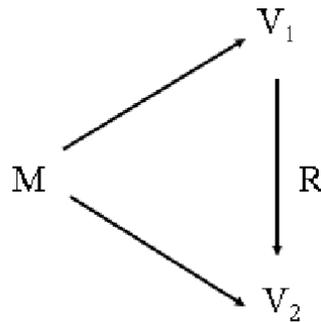
## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, y de alcance correlacional.

Según (Hernández et al., 2014), la investigación no experimental “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

Según (Hernández et al., (2014), el diseño transversal de alcance correlacional lo que se “describen son relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.” (p.158).



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

## 2.2. Población y muestra

Para (Hernández et al., 2014), la población de interés es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, casos que deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo (p.174).

La población es de 100 trabajadores en esta investigación y estará conformada en la realización de distintas actividades que conforman el proceso logístico (proveedores, almacén, producción). El área logística de la empresa lo que conlleva a sus operaciones de la empresa constructora Rial construcciones y servicios S.A.C. de la ciudad de Trujillo, que serán de suma importancia para el análisis del presente estudio.

Según (Hernández et al., 2014) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173)

En esta investigación se seleccionó como muestra solo a 30 trabajadores asignados en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C y que serán útiles para el desarrollo de la presente investigación.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la investigación se utilizó la **técnica** del análisis documental, la cual permitió obtener información para el desarrollo de la tesis. Según Mendoza y Ávila (2020) consiste en la identificación, recogida y análisis de documentos relacionados con el hecho o contexto estudiado.

Entre las técnicas de recolección de datos, la entrevista, la observación, la revisión y la recolección, la guía de observación, la ficha de calificación, la guía de control, la ficha de etiquetado.

Según (Lanuez & Fernández, 2014), define la entrevista como un método empírico basado en la comunicación interpersonal que se establece entre el investigador y el sujeto o sujetos de investigación, para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema.

Según (Hernández et al., 2014), la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías.

El **instrumento** utilizado fue la ficha de recolección de datos, en la que se codifico cada uno de las dimensiones utilizados para medir nuestras variables. según Ossó (2014), son los instrumentos que permiten el registro e identificación de las fuentes de información, así como de acopio de datos o evidencias.

#### **2.4. Procedimiento**

Para la ejecución de la investigación, se solicitó la autorización a la empresa, posteriormente nos comunicamos con el jefe de producción y logística, proporcionó la información necesaria para el estudio, se presentó un documento formal para la autorización de extracción de datos. Se evaluó los problemas que representaban un mayor impacto para la productividad de la empresa. Posteriormente, se observó que el 80% de los problemas estaba en el área logística, se empezó a analizar los documentos de la empresa, enfocándose en la parte logística, con el fin de obtener datos para resolver el objetivo de esta investigación. Se contactó con el jefe de logística para la entrega de información. Luego, se codificaron los datos obtenidos en la ficha de recolección de datos, registrando cada uno de los indicadores, se vació la información a la base de datos el cual se utilizó a una hoja de Excel para su posterior análisis y dejar en claro la confiabilidad de las mismas.

#### **2.5. Aspectos éticos**

En el desarrollo de la presente investigación se tendrá en cuenta el consentimiento informado, dado que se solicitará autorización a la empresa para la aplicación de la entrevista, observación, para la recolección de datos, Por otro lado, los datos obtenidos se

reproducirán tal cual sin ninguna intervención de agentes externos que alteren el resultado; la información que se obtenga, será uso exclusivo con fines académicos.

### **Criterios de rigor científico:**

(Hernández et al., 2014) La **validez** de un estudio “Se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (p. 201).

(Hernández et al., 2014), explican que “la **confiabilidad** de un instrumento de medición se determina a través de diversas técnicas y, se refieren al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto de estudio, que producen resultados iguales” (p. 200).

Por tal motivo, en esta disertación se han citado todas las fuentes que han sido revisadas y tenidas en cuenta en el transcurso del estudio, de la misma manera que Rial tiene derecho a recolectar información que fue utilizada únicamente con fines académicos, con base en el método científico y sin dejar de lado los valores que debe respetar el investigador, asimismo todos los resultados se presentan sin cambiar los datos reales.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Después de recolectar la información se procede a analizar cada una de las variables: Gestión logística y Productividad, así como cada una de sus dimensiones en cuanto a la realización de la OBRA – CONDOMINIO LOS MANGOS -EL GOLF OBRA VALORIZADA EN 59,934.69



Tabla 1 de Gestion logistica

Para la realizacion de esta obra se tomaron el control de costo por mano de obra

CONTROL DE COSTOS DE LA MANO DE OBRA				
	DESCRIPCIÓN	UND	COST / UNIT	CANT %
1	<b>OBRAS PROVISIONALES</b>			
2	ALAMACÉN PARA GUARDAR CEMENTO CON ESTERAS Y PLASTICO 3 X 4 METROS	und	1000	20.0%
3	PISO DE CONCRETO PARA OFICINA	m2	20.00	0.4%
4	CONSTRUCCION DE BAÑO PARA PERSONAL Y CONEXIÓN A DESAGUE	und	500.00	10.0%
5	<b>OBRAS PRELIMINARES</b>			
6	TRAZO DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA	m2	3.00	0.1%
7	<b>MOVIMIENTO DE TIERRAS PARA MEJORAMIENTO DEL TERRENO</b>			
8	EXCAVACION DE ZANJAS PARA ZAPATAS, CIMIENTOS CORRIDOS Y VIGAS DE CIMEN	m3	25.00	0.5%
9	EXCAVACION DE CISTERNA	m3	25.00	0.5%
10	NIVELACION INTERIOR (los jardines se incluyen 30cm abajo el nivel del piso T)	m3	15.00	0.3%
11	RELLENO Y COMPACTACION CON MATERIAL PROPIO	m3	40.00	0.8%
12	ACARREO INTERNO DE MATERIAL EXEDENTE	m3	25.00	0.5%
13	<b>CONCRETO SIMPLE</b>			
14	FALSA CIMENTACION PARA CIMENTACION	m3	120.00	2.4%
15	CONCRETO CIMIENTOS CORRIDOS	m3	120.00	2.4%
16	SOLADOS PARA CISTERNA Y MURO DE CONTENCIÓN	m2	20.00	0.4%
17	FALSO PISO DE 4" DE CONCRETO	m2	20.00	0.4%
18	<b>CONCRETO ARMADO</b>			
19	<b>ZAPATAS Y CIMIENTOS ARMADOS</b>			
20	CONCRETO ZAPATAS	m3	60.00	1.2%
21	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO PARA ZAPATAS	kg	2.00	0.0%
22	<b>VIGA DE CIMENTACION</b>			
23	CONCRETO VIGAS DE CIMENTACION	m3	60.00	1.2%
24	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO PARA VIGAS DE CIMENTACION	kg	2.00	0.0%
25	ENCOFRADO Y DESENCOFRADO PARA VIGA DE CIMENTACION	m2	40.00	0.8%
26	<b>SOBRECIMIENTO ARMADO Y MURO DE CONTENCIÓN</b>			
27	CONCRETO SOBRECIMIENTO ARMADO	m3	130.00	2.6%
28	ENCOFRADO Y DESENCOFRADO PARA SOBRECIMIENTO ARMADO	m2	40.00	0.8%
29	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO PARA SOBRECIMIENTO ARMADO	kg	2.00	0.0%
30	<b>COLUMNAS Y PLACAS</b>			
31	CONCRETO COLUMNAS Y PLACAS	m3	60.00	1.2%
32	CONCRETO EN COLUMNETAS Y VIGAS DE ALFEIZER	m3	120.00	2.4%
33	ENCOFRADO Y DESENCOFRADO PARA COLUMNAS Y PLACAS	m2	40.00	0.8%
34	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO PARA COLUMNAS Y PLACAS	kg	2.00	0.0%
35	<b>VIGAS</b>			
36	CONCRETOS VIGAS	m3	60.00	1.2%
37	ENCOFRADO Y DESENCOFRADO EN VIGAS	m2	40.00	0.8%
38	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO PARA VIGAS	kg	2.00	0.0%
39	<b>LOSA ALIGERADA</b>			
40	CONCRETO LOSA	m3	60.00	1.2%
41	ENCOFRADO Y DESENCOFRADO PARA LOSA	m2	40.00	0.8%
42	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO PARA LOSA	kg	2.00	0.0%
43	LADRILLO PARA TECHO 30X30X15	und	1.00	0.0%
44	<b>LOSA MACIZA</b>			
45	CONCRETO LOSA MACIZA	m3	60.00	1.2%
46	ENCOFRADO Y DESENCOFRADO PARA LOSA	m2	40.00	0.8%
47	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO PARA LOSA	kg	2.00	0.0%
48	<b>ESCALERA</b>			
49	ENCOFRADO, ACERO Y VACIADO PARA ESCALERA TIPO ACORDEON	glb	1,800.00	36.0%
50	<b>CISTERNA Y CUARTO DE MAQUINAS</b>			0.0%
51	CONCRETO CISTERNA	m3	60.00	1.2%
52	ENCOFRADO Y DESENCOFRADO	m2	40.00	0.8%
53	ACERO ESTRUCTURAL TRABAJADO	kg	2.00	0.0%
54	<b>ACABADOS</b>			
55	<b>ALBAÑILERIA</b>			
56	MURO DE LADRILLO MAQUINADO DE ARCILLA - MURO DE SOGA	m2	20.00	0.4%
57	MURO DE LADRILLO MAQUINADO DE ARCILLA - MURO DE CABEZA	m2	28.00	0.6%
58	<b>REVOQUES Y ENLUCIDOS</b>			
59	TARRAJEO FROTACHADO EN MUROS EXTERIORES	m2	30.00	0.6%
60	TARRAJEO FROTACHADO EN MUROS INTERIORES COLUMNAS, PLACAS Y DERRAMES	m2	22.00	0.4%
61	TARRAJEO IMPERMEABILIZADO (dístema) Y CUARTO DE MAQUINAS	m2	30.00	0.6%
62	TARRAJEO DE CIELOS RASOS Y DINTELES	m2	25.00	0.5%
63	TARRAJEO DE VIGAS PERALTADAS	ml	25.00	0.5%
64	TARRAJEO DE DERRAMES	ml	20.00	0.4%
65	TARRAJEO DE ESCALERAS	m2	50.00	1.0%
66	<b>PISOS Y PAVIMENTOS</b>			
67	CONTRAPISO DE 2"	m2	20.00	0.4%
68	LADRILLO PASTELERO EN TECHO	m2	30.00	0.6%
	TOTAL		5,000.00	100%

Para sacar el rendimiento de cada trabajador se evaluo la capacidad de cada uno para las distintas actividades que realizaban , como las zapatas , acabados , asentado de ladrillo , infraestructura , diseños .

TRABAJADORES	MANO DE OBRA
TRABAJADOR N°1	90%
TRABAJADOR N°2	90%
TRABAJADOR N°3	90%
TRABAJADOR N°4	90%
TRABAJADOR N°5	90%
TRABAJADOR N°6	90%
TRABAJADOR N°7	90%
TRABAJADOR N°8	90%
TRABAJADOR N°9	96%
TRABAJADOR N°10	90%
TRABAJADOR N°11	90%
TRABAJADOR N°12	90%
TRABAJADOR N°13	90%
TRABAJADOR N°14	90%
TRABAJADOR N°15	85%
TRABAJADOR N°16	90%
TRABAJADOR N°17	90%
TRABAJADOR N°18	94%
TRABAJADOR N°19	92%
TRABAJADOR N°20	93%
TRABAJADOR N°21	91%
TRABAJADOR N°22	95%
TRABAJADOR N°23	95%
TRABAJADOR N°24	95%
TRABAJADOR N°25	95%
TRABAJADOR N°26	95%
TRABAJADOR N°27	93%
TRABAJADOR N°28	92%
TRABAJADOR N°29	92%
TRABAJADOR N°30	92%

## INTERPRETACIÓN

Para la realizacion de este obra condominio del Golf se necesitaron de 30 trabajadores las cuales realizaran distintas actividades durante la construcción que se proyecto a realizar en el periodo de un mes el cual se evidencio mediante los porcentajes que los trabajadores estan totalmente capacitados cuyos tienen un rendimiento de 90 y 95% .

Tabla 2 Productividad

PRODUCTIVIDAD							
TRABAJADORES	N° DE CASAS SOLICITADAS	N° DE CASAS ENTREGADAS	TIEMPO PROGRAMADO PARA LAS CASAS (DIAS)	TIEMPO REAL EN HACER LAS CASAS (DIAS)	EFICACIA	EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD (EFECTIVIDAD)
TRABAJADOR N°1	1	1	24	22	100.0%	91.7%	91.7%
TRABAJADOR N°2	1	1	25	24	100.0%	96.0%	96.0%
TRABAJADOR N°3	1	1	26	24	100.0%	92.3%	92.3%
TRABAJADOR N°4	1	1	26	23	100.0%	88.5%	88.5%
TRABAJADOR N°5	1	1	29	27	100.0%	93.1%	93.1%
TRABAJADOR N°6	1	1	29	28	100.0%	96.6%	96.6%
TRABAJADOR N°7	1	1	28	26	100.0%	92.9%	92.9%
TRABAJADOR N°8	1	1	30	28	100.0%	93.3%	93.3%
TRABAJADOR N°9	1	1	28	26	100.0%	92.9%	92.9%
TRABAJADOR N°10	1	1	29	27	100.0%	93.1%	93.1%
TRABAJADOR N°11	1	1	28	25	100.0%	89.3%	89.3%
TRABAJADOR N°12	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°13	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°14	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°15	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°16	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°17	2	1	30	28	50.0%	46.7%	23.3%
TRABAJADOR N°18	1	1	30	28	100.0%	93.3%	93.3%
TRABAJADOR N°19	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°20	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°21	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°22	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°23	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°24	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°25	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°26	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°27	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°28	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°29	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%
TRABAJADOR N°30	1	1	30	27	100.0%	90.0%	90.0%

### Interpretación

Como productividad se obtuvo un porcentaje del 90% lo que indica que la empresa Rial construcciones y servicios sac son eficientes y eficaces en cuanto a la entrega de sus proyectos a tiempo y cuanto a la satisfacción del cliente acorde los pedidos que estos solicitaron para este condominio





Tabla 5 Satisfacción del cliente

TRABAJADORES	NUMERO DE QUEJAS RESUELTAS		
	N° DE CASAS SOLICITADAS	N° DE CASAS NO COMPLETADAS	N° DE CASAS ENTREGADAS
TRABAJADOR N°1	4	4	1
TRABAJADOR N°2	4	1	1
TRABAJADOR N°3	3	1	1
TRABAJADOR N°4	4	1	1
TRABAJADOR N°5	3	1	1
TRABAJADOR N°6	4	1	1
TRABAJADOR N°7	4	1	1
TRABAJADOR N°8	4	1	1
TRABAJADOR N°9	3	1	1
TRABAJADOR N°10	4	1	1
TRABAJADOR N°11	4	1	1
TRABAJADOR N°12	4	2	1
TRABAJADOR N°13	4	2	1
TRABAJADOR N°14	4	2	1
TRABAJADOR N°15	3	1	1
TRABAJADOR N°16	3	1	1
TRABAJADOR N°17	4	1	1
TRABAJADOR N°18	4	1	1
TRABAJADOR N°19	3	1	1
TRABAJADOR N°20	3	1	1
TRABAJADOR N°21	3	1	1
TRABAJADOR N°22	3	1	1
TRABAJADOR N°23	4	1	1
TRABAJADOR N°24	4	1	1
TRABAJADOR N°25	4	1	1
TRABAJADOR N°26	4	1	1
TRABAJADOR N°27	4	1	1
TRABAJADOR N°28	4	1	1
TRABAJADOR N°29	4	1	1
TRABAJADOR N°30	4	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>	
Número de quejas al mes =		<b>3</b>	

### Interpretación

En cuanto a la satisfacción del cliente solo hubieron 3 quejas al mes al realizar este condominio la queja fue directa hacia un trabajador que desconocia en un 2% en lo que es el almacenaje y un 4% a los trabajadores siguientes que no sabian realizar los precios de cada producto en excel por el cual no organizaron bien los productos en el almacen en 0.5% lo que indica que el 1% de estos trabajadores no estan tan capacitados y el 90% si esta apto.

Tabla 6 Eficiencia

TRABAJADORES	H-H PROGRAMADA (DIARIAS)	H-H PROGRAMADA (SEMANAL)	H-H PROGRAMADA (MENSUAL)	N° TRABAJ.	TIEMPO PROGRAMADO PARA LAS CASAS (DIAS)	TIEMPO REAL EN HACER LAS CASAS (DIAS)(MODULOS)	TIEMPO REAL EN HACER LAS CASAS (DIAS)
TRABAJADOR N°1	8	48	192	1	24	22	91.70%
TRABAJADOR N°2	8	48	192	1	25	24	96.00%
TRABAJADOR N°3	8	48	192	1	26	24	92.30%
TRABAJADOR N°4	8	48	192	1	26	23	88.50%
TRABAJADOR N°5	8	48	192	1	29	27	93.10%
TRABAJADOR N°6	8	48	192	1	29	28	96.90%
TRABAJADOR N°7	8	48	192	1	28	26	92.90%
TRABAJADOR N°8	8	48	192	1	28	28	93.30%
TRABAJADOR N°9	8	48	192	1	25	23	92.90%
TRABAJADOR N°10	8	48	192	1	29	25	93.10%
TRABAJADOR N°11	8	48	192	1	25	25	89.30%
TRABAJADOR N°12	8	48	192	1	30	27	90.00%
TRABAJADOR N°13	8	48	192	1	28	27	90.00%
TRABAJADOR N°14	8	48	192	1	25	27	90.00%
TRABAJADOR N°15	8	48	192	1	30	27	90.00%
TRABAJADOR N°16	8	48	192	1	30	27	90.00%
TRABAJADOR N°17	8	48	192	1	30	27	46.7%
TRABAJADOR N°18	8	48	192	1	30	27	93.3%
TRABAJADOR N°19	8	48	192	1	30	27	90%
TRABAJADOR N°20	8	48	192	1	25	27	90%
TRABAJADOR N°21	8	48	192	1	23	20	90%
TRABAJADOR N°22	8	48	192	1	24	27	90%
TRABAJADOR N°23	8	48	192	1	25	24	90%
TRABAJADOR N°24	8	48	192	1	29	25	90%
TRABAJADOR N°25	8	48	192	1	29	27	90%
TRABAJADOR N°26	8	48	192	1	29	25	90%
TRABAJADOR N°27	8	48	192	1	25	22	90%
TRABAJADOR N°28	8	48	192	1	25	22	90%
TRABAJADOR N°29	8	48	192	1	30	29	90%
TRABAJADOR N°30	8	48	192	1	27	27	90%
<b>TOTAL</b>					<b>818</b>	<b>766</b>	
					<b>TIEMPO PROGRAMADO POR PEDIDO</b>	<b>100.0%</b>	
<b>TIEMPO POR PEDIDO =</b>					<b>TIEMPO REAL POR PEDIDO</b>		

Interpretación

En cuanto a la eficiencia se obtiene un 100% lo que indica que la empresa es totalmente eficiente en cuanto a la fecha de programación de los pedidos esta obra se solicitó para 30 días las cuales los trabajadores lo realizaron en 21 días dando una total satisfacción al cliente ya que podrá tener su pedido antes de la fecha acordada.



Tabla 8 Correlación entre la variable gestión logística y la variable productividad

PRODUCTIVIDAD	GESTIÓN LOGISTICA
91.0%	90%
96.0%	90%
92.3%	90%
88.5%	90%
93.1%	90%
96.6%	90%
92.9%	90%
93.9%	90%
92.9%	96%
93.1%	90%
89.3%	90%
90.0%	90%
90.0%	90%
90.0%	90%
90.0%	85%
90.0%	90%
23.3%	90%
90.0%	94%
90.0%	92%
90.0%	93%
90.0%	91%
90.0%	95%
90.0%	95%
90.0%	95%
90.0%	95%
90.0%	95%
90.0%	93%
90.0%	92%
90.0%	92%
90.0%	92%
COEF.CORRELACIÓN	0.83

coef.correlación 0.83

	PRODUCTIVIDAD	GESTIÓN LOGISTICA
GESTIÓN LOGISTICA	1	
PRODUCTIVIDAD	0.83	1

## INTERPRETACIÓN

Al correlacionar ambas variables se obtuvo que tienen una relación de 0.83% la gestión logística con la productividad lo que indica que es necesario una buena gestión logística y la capacitación a cada trabajador para lograr una mejor productividad en una organización, mantener a los clientes satisfechos asimismo tener un mayor prestigio como constructora.

Tabla 9 Correlación entre la variable gestión logística y dimensión eficiencia

	GESTIÓN LOGISTICA	EFICIENCIA
	90%	91.70%
	90%	96.00%
	90%	92.30%
	90%	88.50%
	90%	93.10%
	90%	96.90%
	90%	92.90%
	90%	93.30%
	96%	92.90%
	90%	93.10%
	90%	89.30%
	90%	90.00%
	90%	90.00%
	90%	90.00%
	85%	90.00%
	90%	90.00%
	90%	46.7%
	94%	93.3%
	92%	90%
	93%	92%
	91%	92%
	95%	92%
	95%	92%
	95%	90%
	95%	90%
	95%	90%
	93%	90%
	92%	90%
	92%	90%
	92%	90%
COEF. CORRELACIÓN	0.10	

	GESTIÓN LOGISTICA	EFICIENCIA
PRODUCTIVIDAD	1	
EFICIENCIA	0.10	1

### Interpretación

### Interpretación

Al correlacionar la variable gestión logística con la dimensión eficiencia nos da un 0.10% lo que indica que hay una correlación buena entre variable gestión logística y la dimensión eficiencia .

Tabla 10 Correlación entre la gestión logística y dimensión eficacia

TRABAJADORES	GESTIÓN LOGISTICA	EFICACIA
TRABAJADOR N°1	90%	100%
TRABAJADOR N°2	90%	100%
TRABAJADOR N°3	90%	100%
TRABAJADOR N°4	90%	100%
TRABAJADOR N°5	90%	100%
TRABAJADOR N°6	90%	100%
TRABAJADOR N°7	90%	100%
TRABAJADOR N°8	90%	100%
TRABAJADOR N°9	96%	100%
TRABAJADOR N°10	90%	100%
TRABAJADOR N°11	90%	100%
TRABAJADOR N°12	90%	100%
TRABAJADOR N°13	90%	100%
TRABAJADOR N°14	90%	100%
TRABAJADOR N°15	85%	100%
TRABAJADOR N°16	90%	100%
TRABAJADOR N°17	90%	50%
TRABAJADOR N°18	94%	100%
TRABAJADOR N°19	92%	100%
TRABAJADOR N°20	93%	100%
TRABAJADOR N°21	91%	100%
TRABAJADOR N°22	95%	100%
TRABAJADOR N°23	95%	100%
TRABAJADOR N°24	95%	100%
TRABAJADOR N°25	95%	100%
TRABAJADOR N°26	95%	100%
TRABAJADOR N°27	93%	100%
TRABAJADOR N°28	92%	100%
TRABAJADOR N°29	92%	100%
TRABAJADOR N°30	92%	100%
	0.12	
	<i>EFICACIA</i>	<i>GESTIÓN LOGISTICA</i>
GESTIÓN LOGISTICA	1	
EFICACIA	0.12	1

### Interpretación

Al correlacionar la variable gestión logística con la dimensión eficacia nos da un 0.12% lo que indica que hay una correlación buena entre la variable gestión logística y la dimensión eficacia .



Tabla 12 Correlación entre la variable productividad y la dimensión inventario

PRODUCTIVIDAD (EFECTIVIDAD)	INVENTARIO
91.0%	S/400.00
96.0%	S/2,000.00
92.3%	S/2,000.00
88.5%	S/3,000.00
93.1%	S/1,500.00
96.6%	S/1,700.00
92.9%	S/115.00
93.9%	S/170.00
92.9%	S/150.00
93.1%	S/124.00
89.3%	S/123.00
90.0%	S/142.00
90.0%	S/100.00
90.0%	S/150.00
90.0%	S/120.00
90.0%	S/135.00
23.3%	S/129.00
90.0%	S/159.00
90.0%	S/150.00
90.0%	S/180.00
90.0%	S/160.00
90.0%	S/120.00
90.0%	S/115.00
90.0%	S/345.00
90.0%	S/100.00
90.0%	S/150.00
90.0%	S/120.00
COEFI.CORRELACIÓN	0.14

	PRODUCTIVIDAD	INVENTARIO
PRODUCTIVIDAD (EFECTIVIDAD)	1	
INVENTARIO	0.14	1

### Interpretación

Al correlacionar la variable productividad con la dimensión inventario nos da un 0.14% lo que indica que hay una correlación buena entre la variable productividad y la dimensión inventario .



## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C. según delgado y Gomes (2019) la gestión logística, administrar los recursos de personal, materiales y servicios, está enfocada en aumentar su competitividad. minimizar errores. aumentar los niveles de calidad, disminuir gastos organizacionales, así como las estrategias y acciones que permitan su alcance. de esta forma las organizaciones pueden alcanzar mayor nivel de competitividad para posicionarse así en sus segmentos de mercado. En la investigación se encontró que existe una relación buena entre los indicadores de gestión logística y productividad, ya que sus resultados se encuentran en un coeficiente de correlación de Pearson es 0.83 entre la productividad y gestión logística lo que indica que hay una buena relación entre ambas variables.

Los resultados obtenidos tienen concordancia con las contribuciones brindadas por Goicochea (2020) debido a que su investigación evidencia un coeficiente de Rho Spearman ( $r=0,776$ ), siendo la correlación positiva considerable, así como una ( $\text{Sig.} = 0,001$ ) siendo menor que ( $\alpha = 0,05$ ) y se comprobó que existe relación entre la gestión logística con la productividad. Donde el 86.6 % de los trabajadores contemplan que es buena la aceptación de la gestión logística con la productividad, además, el estudio determinó que la gestión logística se encuentra en incremento según las dimensiones.

Asimismo, muestra una congruencia con el estudio de Ramírez y Rivera (2018), donde sus resultados muestran un coeficiente de correlación positiva considerable de 0,791 teniendo un ( $\text{sig.} = 0,001$ ) menor que ( $\alpha = 0,05$ ). Por lo que se afirma que al no existir una

adecuada gestión logística repercute considerablemente en la productividad. Dado esto puede considerarse se puede considerar que los indicadores de gestión logística y productividad se vinculan de forma significativa y es una gran estrategia mantener una buena gestión para tener una mayor productividad en una organización.

### **Conclusiones**

Analizando los resultados obtenidos a través de la recolección de datos, se concluye que: Se determinó que existe una relación entre la variable gestión logística y productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se establece que existe una relación buena entre la variable gestión logística y la dimensión eficiencia hay un coeficiente de correlación de Pearson de 0.10%. Lo que permite aceptar la hipótesis y manifestar que existe una relación significativa entre la gestión logística y eficiencia en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C..

En cuanto al segundo objetivo específico, se establece que existe una relación buena entre la variable gestión logística y dimensión eficacia hay un coeficiente de correlación de 0.12%. Lo que permite aceptar la hipótesis y manifestar que existe una relación significativa entre la gestión logística y eficacia en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C..

Conforme al tercer objetivo específico, se establece que existe una relación buena entre la variable productividad y almacenaje, teniendo un coeficiente de correlación Pearson de 0.49% lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y señalar que existe una relación significativa entre productividad y almacenaje en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, se establece que existe una relación positiva media entre la variable productividad y inventario , teniendo un coeficiente de correlación de Pearson 0.14% . lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y afirmar que existe una relación significativa entre la productividad y inventario en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C.

En cuanto al quinto objetivo específico, se establece que existe una relación muy buena considerable entre la variable productividad y satisfacción del cliente , teniendo un coeficiente de correlación de Pearson 0.27% lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y afirmar que existe una relación significativa entre la productividad y satisfacción del cliente en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C.

## Referencias

- Alfalah, T. F. (s/f). *Total quality management tools: Are they necessary for improving service quality and customer satisfaction?* Org.tr. Recuperado el 23 de julio de 2023, de <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/367718>
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96–118. <https://cutt.ly/9TXfhtH>
- Castañeda, A. (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur- Lima 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39347>
- Cruzado, N., & Guicell, L. (2019). *Gestión Administrativa Y La Productividad De Servicio Del Programa Qaliwarma, En La I.E N° 253, La Noria, Trujillo 2018*. Universidad César Vallejo.
- De La Hoz, J. (2017). *Gestión logística y competitividad en pymes del sector de operadores logísticos del departamento del atlántico* [Maestría en Administración]. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/382>
- Goicochea, L. (2020). *Relación de un modelo de gestión logística con la productividad de la empresa Corporación Soldatec S.A.C Cajamarca, 2020* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26456>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, M. (2014). *Metodología de La Investigación*. McGraw-Hill Companies.
- Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (CDROM). IPLAC, La Habana, Cuba

- Martínez, J., De La Hoz, J., García, J., & Molina, I. (2017). Gestión logística en pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Espacios: ciencia, tecnología y desarrollo*. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/3286>
- Pasapera, J. (2021). *Mejora en gestión de almacenes para aumentar productividad en montaje de bombas industriales de minera Panamá, 2019* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7877>
- Ramírez, G., & Rivera, J. (2018). *Gestión Logística y Productividad Laboral en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, año 2018*. <https://cutt.ly/TTZ2t3X>
- Real academia española. (2023). *Diccionario de la lengua española (en línea)*. Recuperado el 10 de enero de 2023, de
- Sagastegui, D. (2021). *La gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de una empresa comercializadora de autopartes para carrocerías, Trujillo 2019* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27139>
- Sánchez Suárez, Y., Pérez Castañeira, J., Sangroni Laguardia, N., Cruz Blanco, C., & Medina Nogueira, Y. (2021). *Retos actuales de la logística y la cadena de suministro*. *Ingeniería Industrial*, 42(1), 169-184. <https://cutt.ly/bTZ2xee>
- Vera, S. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel "Hausen", Trujillo año 2019* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27913>
- Verdesoto, O., & Murillo, K. (2021). *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración de Empresas]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32118>

- Zurita, D. (2018). *Los inventarios y su relación con las mermas en empresas exportadora de café -Lima, Perú 2017* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31540>
- Adzhigalieva, Z., References, R., & Hendrayati, H. (2021). The Influence of Complaint Handling and Service Recovery on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Customer Retention. *Atlantis Press*, 65(7), 281-285. <https://www.atlantispress.com/article/125976024.pdf>
- Alnaim, M., & Kouaib, A. (2023). Inventory Turnover and Firm Profitability: A Saudi Arabian Investigation. *Processes*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.3390/pr11030716>
- Carvalho, H., Naghshineh, B., Govindan, K., & Cruz, V. (2022). The resilience of on-time delivery to capacity and material shortages: An empirical investigation in the automotive supply chain. *Computers & Industrial Engineering*, 171(3), 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2022.108375>
- Evans, A., Bulla, A., & Kieta, A. (2021). The Precision Teaching System: A Synthesized Definition, Concept Analysis, and Process. *Behavior Analysis in Practice*, 14(3), 559-576. <https://doi.org/10.1007/s40617-020-00502-2>
- Forslund, H., & Mattsson, S. (2021). In search of supplier flexibility performance measurement. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(3), 772-788. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2020-0599>
- Khan, U., & DePaoli, A. (2023). Brand loyalty in the face of stockouts. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 5(2), 1-12. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-023-00924-8>

- Kulińska, E., & Giera, J. (2019). Identification and Analysis of Risk Factors in the Process of Receiving Goods into the Warehouse. *Foundations of Management*, 11(1), 103-118. <https://doi.org/10.2478/fman-2019-0009>
- Kwak, J. (2019). Analysis of Inventory Turnover as a Performance Measure in Manufacturing Industry. *Processes*, 7(4), 760-780. <https://doi.org/10.3390/pr7100760>
- Najar, B. (2020). The Effectiveness Management in Organizations. *Journal of Education and Culture Studies*, 4(3), 19-28. <https://doi.org/10.22158/jecs.v4n4p19>
- Nasution, A. (2020). Effect of inventory turnover on the level of profitability. *IOP Publishing*, 725(2), 1-6. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/725/1/012137/pdf>
- Nuansi, P., & Ngamcharoenmongkol, P. (2021). Proactive Complaint Management: Effects of Customer Voice Initiation on Perceived Justices, Satisfaction, and Negative Word-of-Mouth. *SAGE Open*, 11(3), 1-18. <https://doi.org/10.1177/21582440211040788>
- Patel, P. (2021). Efficacy, Effectiveness, and Efficiency. *National Journal of Community Medicine*, 12(02), 33-39. <https://njcmindia.com/index.php/file/article/view/290>
- Patil, A., Shivkumar, M., Manjunath, P., Somashekhar, J., & Saish, R. (2020). Fuzzy TOPSIS and Grey Relation Analysis Integration for Supplier Selection in Fiber Industry. *Int J Supply Oper Manage*, 7(4), 373-383. [http://www.ijssom.com/article\\_2828\\_39474c27a626dfd0e23e9fcdf72ec161.pdf](http://www.ijssom.com/article_2828_39474c27a626dfd0e23e9fcdf72ec161.pdf)
- Rahman, W., Mohd, N., & Abu, M. (2019). A review of work breakdown structure and man-hours estimation method used in shipbuilding production. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 10(3), 1141-1158.

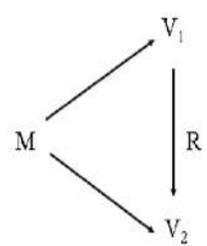
[https://www.researchgate.net/publication/331086844\\_A\\_review\\_of\\_work\\_breakdown\\_structure\\_and\\_man-hours\\_estimation\\_method\\_used\\_in\\_shipbuilding\\_production](https://www.researchgate.net/publication/331086844_A_review_of_work_breakdown_structure_and_man-hours_estimation_method_used_in_shipbuilding_production)

Sánchez, L., Blanco, B., & Kyguolienė, A. (2018). A Theoretical Overview of the Stockout Problem in Retail: From Causes to Consequences. *Management of Organizations: Systematic Research*, 79(1), 103-116. <https://doi.org/10.1515/mosr-2018-0007>

Schröder, M. (2020). Men Lose Life Satisfaction with Fewer Hours in Employment: Mothers Do Not Profit from Longer Employment—Evidence from Eight Panels. *Social Indicators Research*, 152(1), 317-334. <https://doi.org/10.1007/s11205-020-02433-5>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

RELACIÓN DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA RIAL S.A.C., CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2023						
PROBLEMA	OBEJTIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODO	POBLACIÓN Y MUESTRA
GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023?	GENERAL Determinar si existe relación entre la gestión logística y la productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.	GENERAL Existe relación entre la gestión logística con la productividad en la en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.	VARIABLE 1  GESTIÓN LOGÍSTICA	Almacenaje	<p>Esta investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, y de alcance correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1 O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2 r = Correlación entre dichas variables</p>	<p><b>Población:</b> la población es de 100 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> se seleccionó como muestra solo a 30 trabajadores asignados en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C y que serán útiles para el desarrollo de la presente investigación.</p> <p><b>Técnica</b> Análisis documental</p> <p><b>Instrumento</b> Entre las técnicas de recolección de datos, la entrevista, la</p>
¿Cuál es la relación de cada dimensión de la gestión logística en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023?	Determinar la relación de cada dimensión de la gestión logística en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.	Existe relación en cada dimensión de la gestión logística en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.		Inventario		
¿Cuál es la relación de cada dimensión de la productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023?	Determinar la relación de cada dimensión de la productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.	Existe relación en cada dimensión de la productividad en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.		Satisfacción del cliente		
¿Qué relación existe entre la gestión logística y eficiencia la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023?	Establecer si existe relación entre la gestión logística y eficiencia en la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.	Existe relación entre la gestión logística y eficiencia la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C., ciudad de Trujillo, 2023.	VARIABLE 2  PRODUCTIVIDAD	Nivel de producción		
¿Qué relación existe entre la gestión logística y			Nivel de responsabilidad			

**Anexo 2. Matriz de Operacionalización de las variables**

TÍTULO: LA GESTIÓN Y LA PRODUCCIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA RIAL SAC, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2023.					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión Logística</b>	Diaz (2018), considera que la productividad es la condición o habilidad de ser eficiente, como una herramienta de orientación a la gestión de un sistema productivo, indicando que los recursos que disponga la empresa como la mano de obra, el capital, los materiales se logren utilizar de forma objetiva, es decir, la empresa constructora debe encontrar la relación existente entre los productos, bienes o servicios y los recursos disponibles para su proceso, por lo tanto, se combina la eficacia como la característica del desempeño organizacional en construcción.	Las dimensiones con las que se medirá la variable serán: Eficiencia, servicio al cliente, planificación, proceso de almacenamiento, satisfacción de clientes y trabajo en equipo, mediante un cuestionario tipo Likert que se aplicó a los 30 colaboradores de la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C.	<b>Almacenaje</b>	Tiempo de mercancías recibidas	Análisis documental
			<b>Inventario</b>	Velocidad de precisión	
				Rotura de stock	
				Rotación de stock	
<b>Satisfacción de cliente</b>	Contratación de stock				
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Productividad</b>	Luque (2019) considera que la gestión logística ha evolucionado hasta convertirse en un elemento estratégico para la operatividad de una organización constructiva, no solo porque está asociado a la gestión de materiales y la distribución física, sino también por el valor que otorga al garantizar en tiempo y lugar donde se expondrá el producto, la entrega del producto y los materiales que fueron requeridos por la constructora.	Las dimensiones con las que se medirá la variable serán: Nivel de producción y Nivel de responsabilidad, mediante un cuestionario tipo Likert que se aplicó a los 30 colaboradores de la empresa Rial construcciones y servicios S.A.C.	<b>Eficiencia</b>	Hora hombre trabajadas	Entre las técnicas de recolección de datos, la entrevista, la observación, la revisión
			<b>Eficacia</b>	Tiempo por pedido	
				Pedidos por hora hombre	
				Entregas a tiempo	

Nota: Elaboración propia