

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i2.2194>

Gestión logística y su relación con la productividad del servicio de las Empresas Distribuidoras de Combustible en el Perú

Logistics management and its relationship with the productivity of the service of fuel distribution companies in Peru

Brayan Oliver Mamani Huilca

olibra74@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5631-1188>

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Perú

Petherson Brayan Carrasco Sierra

bcarrascopalacios@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5271-5241>

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Perú

Braulio Orós Torres

braulio.bot1@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-2344-3246>

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Perú

María Emerida Alejo Maldonado

221383@unamba.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0009-3256-8825>

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Perú

Luz Marina Guzman Callata

221405@unamba.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-8616-4301>

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Perú

*Artículo recibido: (la fecha la coloca el Equipo editorial) - Aceptado para publicación:
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.*

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 2023. 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 2023; demostrándose con el coeficiente de estadístico de correlación de $r_s = 0,892$ con un nivel de significancia del 95% ya que el valor $p=0,000 < 0.05$.

Palabras clave: gestión logística y productividad el servicio

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 2023. 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 2023; demonstrated with the statistical correlation coefficient of $r_s = 0.892$ with a significance level of 95% since the value $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: logistics management and service productivity

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

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 logística 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.

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 aplase y genere problemas serios en las estaciones de servicio.

La gestión de 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 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; sin 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 física, flujos de información hasta llevar a la venta.

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).

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 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.

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).

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).

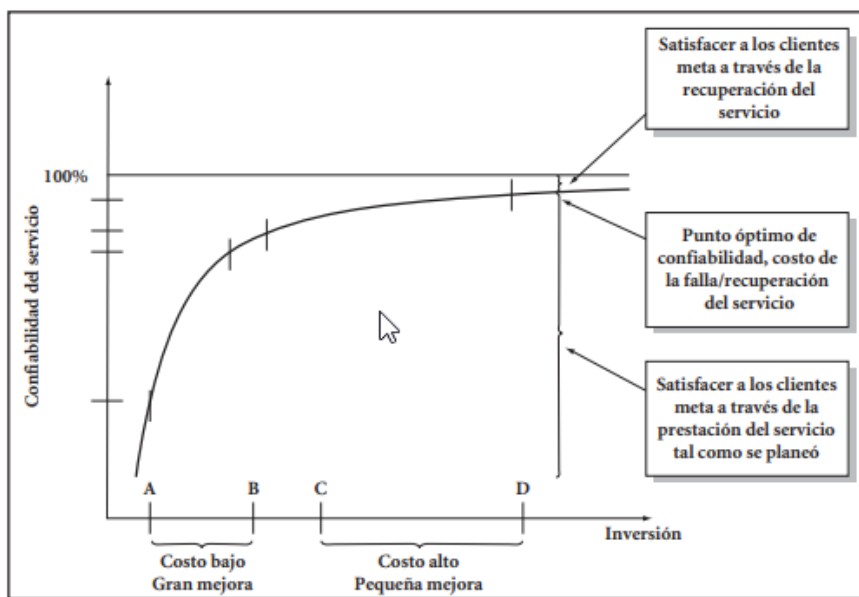
Por su parte, Fare y otros (citado en Fiestas Ruiz, 2020) menciona que hay dos formas de medir la productividad “por un lado productividad basado en insumos y por otra productividad basada en resultados” (p. 10). Además, menciona que la definición de producción:

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 1

Confiabilidad del servicio



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

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).

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 2

El triángulo de los servicios



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

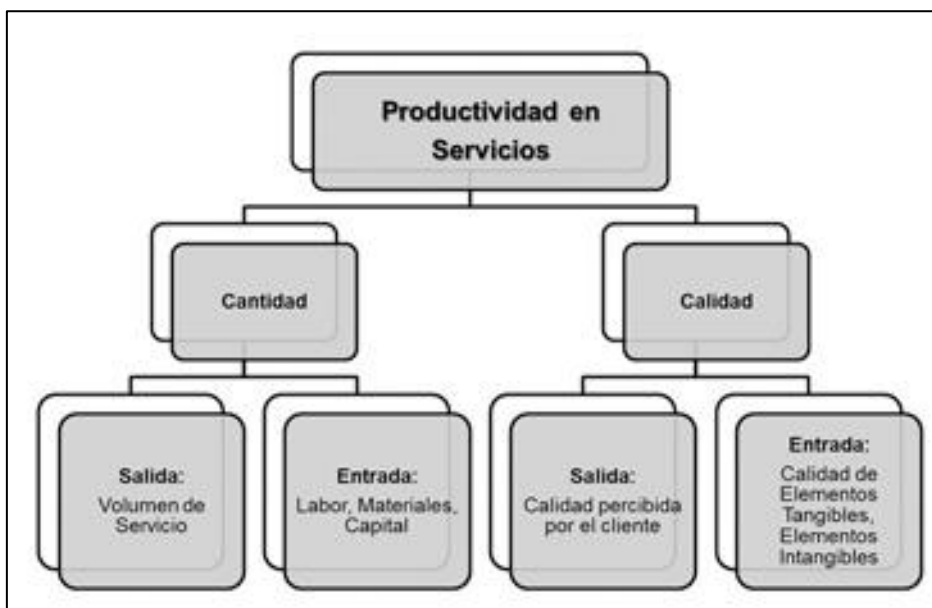
En este sentido propone que:

- 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.
- 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 3

Esquema principal de Productividad de servicios



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

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):

- 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.”

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):

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).

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 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.

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).

METODOLOGÍA

Tipo y nivel 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). 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). 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 fenómeno desde lo exterior.

Población y muestra; 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; 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.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de la primera variable (Gestión logística)

Tabla 1

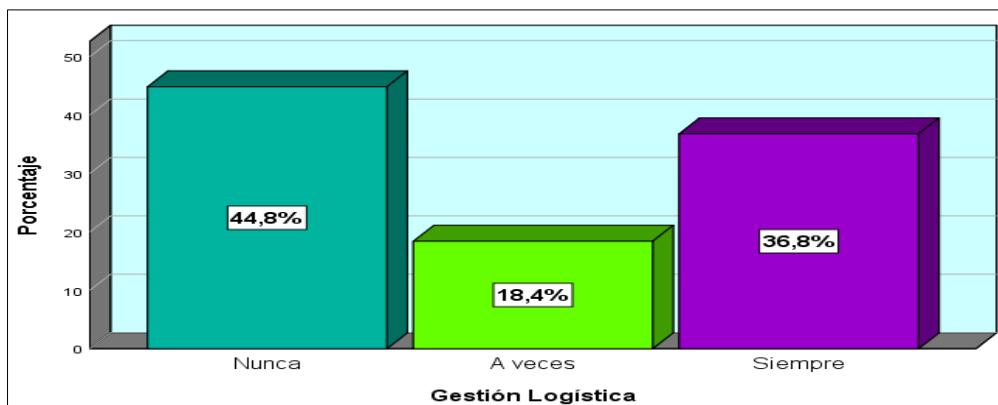
Distribución de frecuencia de la variable Gestión logística

		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 5

Distribución porcentual de la variable Gestión logística



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

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.

Análisis de la segunda variable (Productividad del servicio)

Tabla 2

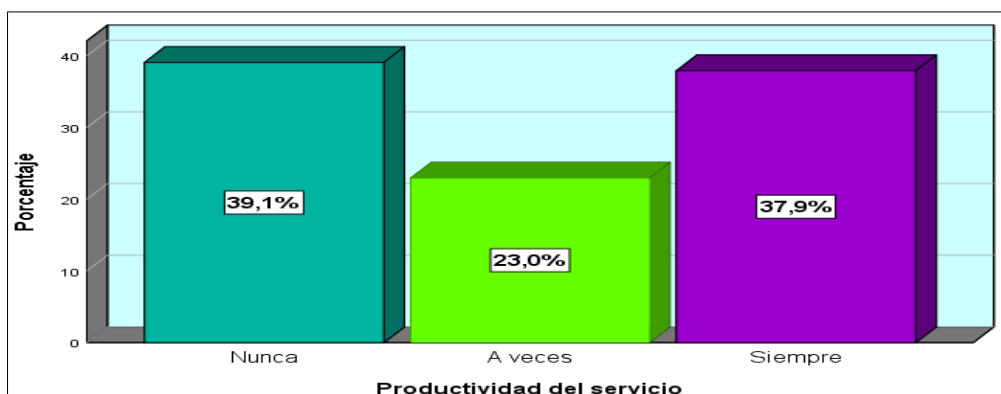
Distribución de frecuencia de la variable Productividad del servicio

	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 6

Distribución porcentual de la variable Productividad del servicio



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

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.

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 2023; 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 $r_s = ,892^{**}$. 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 $r_s = ,700^{**}$ 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 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 $r_s=,889^{**}$. 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 del servicio, demostrándose con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r_s=,857^{**}$ 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.

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 $r_s=,892^{**}$ 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 $r_s=,889^{**}$ 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 $r_s=,902^{**}$ 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%.

REFERENCIAS

- 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.
- 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: Litografía Ingramex.
- Cabanillas Caballero, W. C. (2016). *Estrategias logísticas 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.
- 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(XXXVII). 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
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez, 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). *Capacitación Laboral y su influencia en la Gestión Logística de la empresa G.W. Yichang & CIA S.A. dsitrto, San Luis, Lima-Peru, 2016*. Lima. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_bf9c1bebb0c2578b1109cfa638f51258
- Chicella Amaro, W. (2022). *La gestión logística en la rentabilidad de la Empresa de Transportes y Servicios Gavina S.R.L., Abancay 2021*. Lima: [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración 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 título profesional 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., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación. *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>
- Díaz Quiroz, A. R., & Sánchez Camacho, A. F. (2013). *Plan de Logística de distribución para la empresa Las 3 SSS LTDA*. Bogotá: Universidad Libre. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9398/Tesis%20Ver.%20Final%20Plan%20Log%C3%ADstico%20de%20Distribuci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- El Peruano. (31 de Octubre de 2017). Modifican normas relacionadas a la comercialización, transporte y seguridad de combustible líquidos. *Decreto Supremo N° 036-2017-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.
- 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 Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huaman Fuentes, L. A. (2018). *Propuesta de mejora en la atención de pedidos en una empresa proveedora industrial por medio de técnicas lean*. Lima: (Para optar el Título 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). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa Agroindustria CARAZ S.A.C. 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística*. Jesus Maria: Fondo Editorial. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3>
- Jamaica Gonzales, F. M. (2015). *Los beneficios de la capacitación 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%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=DD137927F30B129057FF20667665E3AE?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%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). *Metodología de la investigación social Cuantitativa*. Barcelona España. Obtenido de Htt// ddd. uab. cat / record / 129382:
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* (Sexta edición ed.). Mexico: Pearson.
- Luque Apaza, M. D. (2019). *La gestión logística y su relación con la productividad laboral de los trabajadores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de la ciudad de Puno - periodo 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12102/Luque_Apaza_Mirlla_Danitza.pdf?sequence=1
- Mansilla Arenas, B. B. (2016). *Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística 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). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.* Guayaquil : Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil .
- Mora, L. (2008). *Logística Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Municipalidad Provincial de Abancay. (2012). Sistematización del proceso de presupuesto participativo año fiscal 2012. *Sistematización a nivel provincial*. Abancay, Abancay, Apurímac: 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). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá.
- Organización 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). *Gestión logística para mejorar la eficiencia en la empresa distribuidora de combustible negocios y transporte Brian Alexander E.I.R.L. 2019*. Píntel: Universidad Señor de Sipán.
- 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., Rodríguez Tobaada, C. M., & Follmann, N. (2 de Junio de 2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 264-276. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/772/77252418009.pdf>
- PROEM, R. (2006). *Los secretos de la logística*. Lima: Carius.
- Quispe Quispe, S. J. (2016). *Gestión de los 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.
- 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>
- Vilcarrromero Ruiz, R. (2004). *La gestion en la produccion*. Fundacion Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.