



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**

**TESIS**

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE  
STOCK EN SUPERMERCADOS DE PLAZA VEA SEDE LA  
BOLICHERA, LIMA - 2018”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

CHRISTIAN MONTES DE OCA MAYURI  
HENRY PAYANO CHAVEZ

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2019**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su apoyo constante durante toda mi formación profesional, por su motivación y sus palabras de aliento para poder concluir la carrera profesional de administración.

Christian Montes De Oca Mayuri

A mis padres, por ser el motor principal en la toda esta etapa académica, por ser el motivo por el cual me esforcé día a día para concluir este trabajo de investigación.

Henry Payano Chávez

## **AGRADECIMIENTOS**

La investigación, ha requerido de esfuerzo, dedicación y apoyo desinteresado de muchas personas que citaremos a continuación:

A Dios, sobre todas las cosas, por darnos la fortuna de tener a nuestras familias sanas y unidas en todo este largo camino de formación universitaria, por ser nuestra fortaleza en tiempos de dificultad y sobre todas las cosas ser nuestro guía en tiempos de incertidumbre.

A nuestros padres, que por trabajo sacrificaron estar cerca de la familia, para lograr una mejor calidad de vida, sin descuidar la buena educación que nos dieron para luego ser aplicado en lo académico y profesional.

A los docentes, por guiarnos en nuestra formación universitaria, por sus clases que uno siempre recuerda porque iban acompañada de buenas historias, por los consejos y por sobre todo ser buenos profesionales al compartir sus conocimientos para beneficio nuestro, y así mismo por su apoyo para que nuestra tesis pueda ser desarrollada.

A nuestros compañeros de clases con quienes hemos compartido conocimientos, adquirida sabiduría, buenos y tensos momentos en los finales cada ciclo, y por tener en común la carrera de Administración de Empresas con el objetivo de ser los mejores.

Y por último a nuestro asesor Dr. Luis Marcelo Quispe, por su apoyo y paciencia en el desarrollo de la investigación, por sus orientaciones en las correcciones que se tuvo que hacer para poder concluir la investigación.

## RESUMEN

La gestión logística siempre ha sido un tema de vital importancia en las empresas, es indudable que se debe realizar de manera óptima para minimizar los riesgos de pérdidas, este análisis de la problemática permitió formular el siguiente problema de investigación ¿Qué relación existe entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima - 2018?

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

La hipótesis alterna fue existe relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 31 colaboradores, con una muestra probabilística de tipo censal de 31 personas.

Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, 0.871 para el cuestionario de gestión logística y 0.875 para el cuestionario de control de stocks.

En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Pearson 0.933\*\*, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación muy alta entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

**Palabras clave:** Gestión logística, control de stock, almacén.

## ABSTRACT

Logistics management has always been an issue of vital importance in companies, it is undoubted that it should be done optimally to minimize the risks of losses, this analysis of the problem allowed to formulate the research problem What is the relationship between logistics management and stock control at the Plaza Supermarket See the Bolichera headquarters, Lima - 2018?

The purpose of the research was to determine the relationship between logistics management and stock control in the supermarket See Plaza see the Bolichera, Lima – 2018.

The alternative hypothesis was that there are relationships between logistics management and stock control in the Plaza Supermarket See the Bolichera headquarters, Lima - 2018.

The type of research is non-experimental cross-sectional with a descriptive correlational design, the population was made up of 31 collaborators, with a probabilistic sample of census type of 31 people.

The instruments applied to the sample have high reliability through the Cronbach alpha statistic, 0.871 for the logistic management questionnaire and 0.875 for the stock control questionnaire.

In the hypothesis test, an R of Pearson 0.933 \*\* was obtained, with a p value of 0.000, for which it is concluded that there is a very high correlation between the logistics management and the control of stock in the supermarket Plaza Veá see La Bolichera, Lima - 2018.

**Keywords:** Logistics management, stock control, warehouse.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1	Realidad problemática	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación	5
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico	7
1.4	Limitaciones de la investigación	7

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1	Antecedentes de estudios	10
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	16
2.2.1	Bases teóricas de la variable gestión logística	16
2.2.2	Bases teóricas de la variable control de stocks	32
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	42

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

3.1	Tipo y diseño de investigación	46
3.2	Población y muestra	47
3.3	Hipótesis	48
3.4	Variabes – Operacionalización	49
3.5	Métodos y técnicas de investigación	52
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	54
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	56

### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	Validación del instrumento	59
4.1.1	Análisis de fiabilidad.	59

4.2	Resultados descriptivos de las variables.	61
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.	63
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.	72
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	73
4.6	Procedimientos correlacionales.	74

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones	81
5.2	Conclusiones	84
5.3	Recomendaciones	86

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población	47
Tabla 2	Cuadro de operacionalización de la gestión logística.	51
Tabla 3	Cuadro de operacionalización del variable control de stock.	52
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de niveles de gestión logística	59
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de control de stock	59
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de gestión logística	60
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de control de stock	60
Tabla 8	Análisis descriptivo de la gestión logística	61
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable el control de stock.	62
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión previsión de la demanda	63
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stock	64
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión volumen de stock	65
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de stock	66
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock	67
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras	68
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventarios	69
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión distribución de almacén	70
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de transporte	71
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre los niveles de gestión logística y el control de stock.	72
Tabla 20	Resultados de la prueba de normalidad de la variable control de stock.	73
Tabla 21	Resultados de correlación entre el gestión logística y el control de stock.	74
Tabla 22	Resultados de correlación entre la dimensión gestión logística y el control de stock.	75
Tabla 23	Resultados de correlación entre la dimensión gestión logística y el control de stock.	76
Tabla 24	Resultados de correlación entre la gestión logística democrático y el control de stock.	77



Tabla 25 Resultados de correlación entre la dimensión gestión logística y el control de stock.

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la gestión logística	61
Figura 2	Análisis descriptivo del control de stock.	62
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión previsión de stock	63
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stock	64
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión manteniendo de stock	65
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stock	66
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión estructura	67
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras	68
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventarios.	69
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión distribución de almacén	70
Figura 11	Análisis descriptivo de la variable control de stock	71
Figura 12	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión logística y control de stock.	72
Figura 13	Gráfico de dispersión de las variables gestión logística y el control de stock.	73

## INTRODUCCIÓN

Permanentemente, las empresas se encuentran frente a una situación en la cual se tiene que innovar para lograr la simplificación de procesos, que pueda permitir a las empresas aprovechar sus oportunidades y fortalezas, a su vez, vemos que las empresas con la realización de los procesos de simplificación buscan posicionarse y diferenciarse de sus competidores. La única forma de poder diferenciarse, es saber en qué situación realmente se encuentran, qué técnicas y herramientas van a emplear para fortalecer la gestión logística.

Hacer la logística perfecta es lograr un producto perfecto para el cliente adecuado, al costo ideal con el precio ideal, en el momento perfecto y con la calidad perfecta, y es la meta que toda empresa del rubro retail debe lograr desde que el proveedor deja el producto en el almacén hasta que el producto llega a manos del consumidor. El reconocimiento del cliente son objetivos que se logran con la aplicación inteligente y estratégica de una logística integral, pues ninguna empresa debe ser ajena a éste concepto.

La empresa Supermercados Peruanos se preocupa por la satisfacción total de sus clientes, en cuanto a los productos, el objetivo es abastecer a los consumidores constantemente.

La problemática analizada, permitió formular el siguiente problema general de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima - 2018?, el objetivo de investigación fue determinar la relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018; asimismo esta investigación es importante porque existe deficiencias en la ejecución de los procesos de la gestión logística afectando el control de stocks de la empresa, los datos fueron recogidos de la empresa Plaza Vea sede la Bolichera, para luego ser analizados, posteriormente se contrastó la hipótesis de trabajo que dice: Existe relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.

.

La investigación se realizó bajo los lineamientos de diseño descriptivo correlacional, dentro del cual se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos que fueron aplicadas en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.

El presente trabajo de investigación ha sido estructurado en cinco capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

En el primer capítulo se explica la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones por las que paso la investigación.

En el segundo capítulo se explica los antecedentes de la investigación, las teorías relacionadas a las variables de estudio, las definiciones de la terminología empleada.

En el tercer capítulo se explica el tipo y diseño de investigación, la estrategia de prueba de hipótesis, las variables, la población y la muestra, las técnicas de investigación, instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se exponen los resultados de la investigación, la comprobación de hipótesis, el análisis e interpretación de los resultados.

Finalmente, en el quinto capítulo se presentan la discusión de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Realidad problemática.**

En los tiempos actuales, la importancia de la gestión logística es vital en una empresa si desea cubrir las expectativas del cliente, la gestión logística genera un costo, es uno de los nudos que establecieron los japoneses, no lo podemos reducir a cero, pero sí tenemos que controlarlo y reducir para lograr el objetivo de la empresa, todo esto con el fin de lograr diferenciación respecto a sus competidores y mejorar la competitividad, para ello la implementación de mecanismos adecuados agilicen y simplifiquen la gestión logística.

El desarrollo de las empresas es de suma importancia, la aplicación de la gestión logística para el control inventarios, existen varias herramientas que en conjunto forman un sistema para una mejor gestión y lograr un mejor desarrollo en la empresa, en especial en mercados emergentes como el Perú.

El rubro del autoservicio se ha convertido en uno de los más importantes que aporta al crecimiento de la economía de todos los niveles, cuando decimos que es de suma importancia, no solamente nos referimos por la cantidad de empresas y trabajadores que están involucrados con las empresas del rubro retail, sino también por la variada gama de insumos que el propio desarrollo de la actividad demanda. Esto a su vez, demanda una actividad altamente cambiante en los almacenes de los supermercados a la hora que el cliente escoge su producto, lo que constituye un factor clave para la definición de mecanismos que permitan gestionar un buen manejo de los almacenes.

El comportamiento del sector comercio a nivel nacional ha ido en constante aumento, las ventas bordearían los S/. 15,000 millones, lo que representaría un crecimiento en moneda local cercano a 7% respecto al 2017, superando así el 5% que se logró en el año 2017 a nivel nacional, por ello resulta importante una buena gestión logística.

En el contexto internacional, cabe resaltar que Publix se encuentra al sureste de Estados Unidos, en seis Estados para ser más precisos y en los meses de diciembre a abril se produce el “High Season”, esto quiere decir que por factores climatológicos en el norte del país, éste fenómeno ocasiona congestión en los almacenes durante esos meses, ya que la demanda aumenta considerablemente y los almacenes de estas tiendas están en constante rotación, y por decisiones que se toman a veces no significan que sean las correctas.

Estas dificultades ocasiona un desorden o descuido de algunos productos que son básicos en un supermercado, tales como papel higiénico, leche, agua, verduras, y a mediodía se ven reflejados con mostradores vacíos por la alta demanda o una mala proyección de ventas, ya que las tendencias actuales de los mercados hacia una apertura económica que cada vez va en aumento hacen que todas las empresas trabajen en el desarrollo de una mejora continua, resaltando la alta productividad, que les genere rentabilidad y en base a la rentabilidad ser estables en el mercado en cuanto a tiempo nos referimos.

Para generar el desarrollo, es necesario que toda empresa tenga un sistema logístico muy bien estructurado, con el fin de reducir costos y agilizar los procesos dentro de la organización. Caso contrario, los procesos internos y externos de la empresa van a ser lentos e ineficientes, haciendo a la empresa incapaz de prestar un buen servicio y finalmente poniendo en riesgo su rentabilidad y existencia en el mercado.

Sabiendo de los posibles riesgos que puede tener toda empresa si es que no tiene un sistema logístico estructurado, podemos decir que la gestión logística en las empresas tiene mucha importancia, ya que toda empresa puede ser más eficiente en sus distintas áreas.

Según el Food Marketing Institute, el comprador promedio estadounidense invierte más de 6000 dólares anuales en comida, para solucionar este problema, la cadena de supermercados Publix contrata

estudiantes de diferentes países como: Perú, Argentina, Ecuador, Bolivia, Brasil mediante un programa “J1 Student” con el fin de dar solución a la alta demanda que existe durante esas fechas.

En el contexto nacional, la logística en el Perú es menos avanzada que en los Estados Unidos porque la mayoría de empresas no cuentan con un sistema de automatización según “semana económica” en alianza con IPSOS estudio hecho en el año 2013 a ciento cuarenta y dos gerentes.

La mayoría de las empresas no representan competitividad debido a que presentan una gestión poco eficiente de su cadena de suministros. Por otro lado, el 17% están integradas con sus proveedores con un interfaz que funcionan a través de internet. En Publix existe un sistema logístico muy completo, con esto quiero decir que existe un encargado por pabellón y así tener un mejor panorama de los productos que faltan, en el caso de pabellones con más rotación hay dos, hasta tres encargados.

Un estudio realizado en 2014 por GS1 Perú, el 30% de las empresas nacionales presentan un alto nivel de automatización y eficacia en su cadena logística. Este índice se ha incrementado en comparación con el registrado en el 2013. Pero para aumentar la automatización, se podrían reducir costos si se arriesgan a invertir en la automatización. Según Mary Wong gerente de GS1 Perú señala que si bien, la optimización de los procesos logísticos significa mayor competitividad y menos costos para las empresas, aún existen muchas que se rehúsan al cambio, pero esta situación está cambiando y las empresas están tomando conciencia sobre la importancia de la logística en la reducción de costos innecesarios.

Como se sabe el costo de la logística en el Perú representa entre el 20% y 30% sobre las ventas, cuando en Chile es de 12% y en Estados Unidos de 8%. Las empresas del Perú deberían invertir en capacitación y contratación de personal que trae consigo nuevos conceptos en materia logística, que implementarlos repercutirán en la productividad sin necesidad de grandes inversiones. Investigación llevada a cabo por GS1 Perú (2014).



En el contexto local, la cadena de supermercados Plaza Ve a aplica una interesante estrategia la cual es capacitar a sus proveedores, hicieron una prueba en Huancayo y obtuvieron resultados positivos lo cual les permitió optar por usar este método y ahora están planeando ampliar su programa llamado Perú pasión que les brinda asesoría a los proveedores de Plaza Ve a Este programa busca que los proveedores locales tengan estándares de calidad que les permitan abastecer a los supermercados.

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Ve a sede la Bolichera, Lima - 2018?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Ve a sede la Bolichera, Lima - 2018?

¿Qué relación existe entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Ve a sede la Bolichera, Lima - 2018?

¿Qué relación existe entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Ve a sede la Bolichera, Lima - 2018?

¿Qué relación existe entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Ve a sede la Bolichera, Lima - 2018?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación.**

La investigación titulada: “La gestión logística y su relación con el control de stock en supermercados de Plaza Ve a sede Bolichera, Lima -

2018” es de una gran importancia porque las empresas necesitan ser más competitivas, estas no están incorporando tecnología y herramientas para optimizar sus procesos logísticos. Pueden hacer un extraordinario producto, pero si no es manejado en la cadena logística de manera eficiente, y si no es posible rastrearlo en toda la cadena, la capacidad para competir disminuye, asimismo el mundo empresarial ha sufrido grandes cambios, no solo se moviliza en un entorno más globalizado, sino que se ha visto afectado por los avances tecnológicos y las nuevas prácticas para satisfacer al consumidor. En este sentido, la gestión de distribución y logística se ha visto obligada a adaptarse a estos cambios con el fin de hacer frente a los desafíos que están surgiendo.

Asimismo, la investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica, la investigación busca brindar información sobre la gestión logística y el control de stocks, porque es necesario optimizar los procesos desde su origen hasta ser embarcado para su exportación o consumo de los clientes, es decir es importante respetar los estándares mínimos de calidad en los procesos de planificación, coordinación, cuidado y traslados de los productos; estas informaciones están basadas en documentos actuales que buscan brindar nuevas orientaciones y una mejor claridad de la relación existente entre las variables de estudio, las cuales influyen en desarrollo de las organizaciones.

Justificación práctica, esta investigación contribuye dando recomendaciones al rubro de empresas retail respecto a las variables de estudio, por otro lado, la investigación contribuyó a través de pruebas empíricas sobre un análisis de la relación entre la gestión logística y el control de stocks, debido a los resultados obtenidos se propone algunas estrategias que permitan mejorar la problemática presentada en la empresa.

Justificación metodológica, esta investigación se justifica pues elaboró dos instrumentos de recolección de datos, uno para medir la variable gestión logística y otro para medir la variable control de stocks, dichos instrumentos

fueron sometidos a criterios de validación de juicio de expertos y análisis de confiabilidad. Dichos instrumentos se presentan a la comunidad académica para su aplicación en estudios posteriores sobre la temática estudiada.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

#### **Objetivos específicos.**

Determinar la relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Determinar la relación entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Determinar la relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Determinar la relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

### **1.4. Limitaciones de la investigación.**

#### **Limitaciones bibliográficas.**

Las investigaciones respecto a las variables de estudio son escasas, en ambas variables gestión logística y control de stocks, siendo estas

variables de relevancia para el desarrollo de las empresas.

### **Limitación teórica.**

Ausencia moderada de antecedentes internacionales actuales respecto a la variable gestión de logística, los libros o revistas sobre este tema son casi escasas o son muy antiguas.

### **Limitación institucional.**

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron dificultades de carácter institucional como el acceso de las bibliotecas de las universidades, por los horarios restringidos que tienen para los investigadores visitantes.

### **Limitación temporal.**

El investigador no dispone del tiempo necesario, por motivos laborales, por tanto, tiene un horario restringido para poder realizar una investigación con la rigidez que la realización de la investigación para optar el título profesional.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios.**

### **Antecedentes Internacionales.**

Eugenio (2010) en su tesis: “Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato” desarrollada en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, para optar el título profesional de Ingeniería de Empresas, cuyo objetivo fue determinar cómo incide la logística de inventario en el incremento de las ventas en la farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, en una muestra conformada por 317 clientes, concluye:

La aplicación de una logística de inventario permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos, el gerente está obligado a dar cumplimiento a los requerimientos que son el resultado de la logística aplicada.

La logística de inventario en la Farmacia permitirá mejorar comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta.

La logística del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad.

Aplicando la logística de inventarios los vendedores serán responsables con el manejo de los inventarios, los mismos que deberán utilizar o aplicar estrategias de ventas para satisfacer las necesidades de los clientes.

Las Farmacias están en constante competencia y día a día quieren mejorar la atención al cliente; la implementación de logística de inventarios mejorará el control de los stocks, logrando determinar niveles mínimos,

máximos y punto de reposición de medicamentos y productos.

Miguel (2016) en su tesis: “Planificación y Gestión de Operaciones en sistemas logísticos de distribución” desarrollada en la Universidad Bahía Blanca de Argentina, para optar el grado de maestro en administración, cuyo objetivo fue abordar, en el marco de las tecnologías de la información aplicadas a la SCM, el desarrollo y aplicación de una herramienta de gestión que mejore la eficiencia de la programación de operaciones en la planificación operativa de la distribución física de mercaderías, con un diseño descriptivo correlacional, concluye:

Se realizó una revisión del marco teórico conceptual en materia de gestión de sistemas logísticos de transporte y distribución desde el enfoque de la gestión de la cadena de suministros. Lográndose establecer la importancia y complejidad de la problemática que enfrentan las actividades relacionadas con la gestión de la distribución física de mercaderías en el contexto bajo estudio.

Se identificó las relaciones entre los diferentes sistemas de información logística y sus procesos principales, dando un marco para la posible integración de la herramienta algorítmica desarrollada en esta tesis como módulo de soporte para la toma de decisiones de programación y ruteo de vehículos que use información en tiempo real del sistema de gestión de transporte y el resto de los sistemas de información logística relacionados.

Bohórquez (2010) en su tesis: “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos s.a. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar” desarrollado en la Universidad de Cartagena – Colombia, para optar el título de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. desarrollado con un diseño aplicativo, concluye:

La recolección de datos sobre la empresa Coralinas & Pisos S.A. Cospisos S.A. y la transformación de los mismos en información permitió diseñar la ruta por la cual la empresa debería enfocarse de ahora en adelante; la cual consiste en mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.

El desarrollo del presente proyecto permitió poner en práctica todos aquellos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional cursada, incentivando el uso de herramientas para la solución de problemas empresariales; también aportó el entendimiento de cómo funciona la gestión logística de las empresas en un entorno real.

Ramírez (2010) en su tesis: “Diseño de un sistema de gestión para el control de inventario en la empresa Electrónica Frank “R”” desarrollado en la Universidad de Cartagena – Colombia, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo objetivo fue diseñar un sistema de gestión para mejorar el control de inventario en la empresa Electrónica Frank “R”, desarrollado con un diseño aplicativo, concluye:

Conocer su cadena de abastecimiento le permite a la empresa adquirir los productos necesarios para su comercialización en el tiempo requerido, a un costo más bajo, lo cual se ve reflejado en un mejor servicio al cliente. Además, permite mantener un mayor control sobre los elementos que integran la cadena de abastecimiento y su forma de funcionamiento, permitiendo una mejora continua en los procesos de aprovisionamiento.

La carencia de control en las existencias de productos puede hacer que una organización disminuya sus utilidades de forma significativa. A su vez, causar pérdidas de clientes debido al incumplimiento en los tiempos de entrega de los mismos. Es por eso que es de vital importancia para la organización conocer los inventarios y haber implementado métodos para controlarlos y administrarlos.



A través del análisis ABC para la clasificación de los productos, se determinó que el porcentaje de uso para los productos del tipo A (Sección de sonido y cables) es de 49,20%, mientras que a los productos de la clase B (Sección de herramientas, televisión y transistores), le corresponde el 27,51% y el resto de los productos, que corresponde al 23,29% respectivamente son de clase C (Sección de baterías, filtros y telefonía).

### **Antecedentes nacionales.**

Espinoza y Becerra (2017) en su tesis: "Control de inventario y gestión logística de la empresa fabrica de polos Bustamante Jaén – 2017" desarrollado en la Universidad Señor de Sipan, para optar el grado académico de licenciado en Contabilidad, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre control de inventario y gestión logística de la empresa fabrica de Polos Bustamante Jaén 2017, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 8 colaboradores de la empresa, concluye:

Se logró determinar según el resultado de la investigación que si existe una relación entre control de inventario y gestión logística de la empresa, para ello se para ello se utilizó el coeficiente de correlación de Speaman obteniendo un coeficiente de 0.661, siendo un nivel moderado por haber superado más del 50% de la unidad.

En la evaluación del control de inventario en la empresa, se determinó que existe un nivel bajo con un 55%, este resultado es debido a que en la empresa no se aplica con normalidad sus indicadores en el control de inventarios para el buen desarrollo de sus actividades de la empresa.

En la evaluación de la gestión logística en la empresa, se determinó que existe un nivel bajo con un 57%, este resultado es debido a que en la empresa no se da cumplimiento con el indicador de control de inventario para el desarrollo de sus actividades.

Para describir la relación que existe entre control de inventario y gestión logística de la empresa Fabrica de polos Bustamante Jaén, 2017, se determinó la Rho de Spearman arroja un nivel de correlación de 0.661 siendo de nivel moderado, eso quiere decir que si una variable aumenta la otro hará lo mismo, es una correlación positiva, la gestión logística depende de un buen control de inventario esto permitirá que en la empresa se desarrollen las actividades con mejor precisión y y logrando un desarrollo económico.

Solís (2017) en su tesis: “Gestión logística para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016” desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional de Ingeniería Industrial, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la gestión logística mejora el abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016, desarrollado con un diseño aplicado de tipo cuasi experimental, concluye:

La gestión logística mejora el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016. El nivel de stock de abastecimiento de la empresa cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -9.57$ ,  $p < 0.05$ ). La media del stock abastecimiento de repuestos mecánicos antes de la gestión logística es de 0,73, y la media del stock abastecimiento de repuestos mecánicos después de la gestión logística es de 0,22.

La gestión logística mejora significativamente las compras de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016. El nivel de compras de repuestos cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -9.029$ ,  $p < 0.05$ ). La media de las órdenes de compra antes de la gestión logística es de 0,50, y la media de las órdenes de compra después de la gestión logística es de 0,75.

La gestión logística mejora significativamente la rotación de inventario de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016. El nivel de la rotación de inventario de repuestos mecánicos de la

empresa cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -3.504$ ,  $p < 0.05$ ). La media del índice de rotación antes de la gestión logística es de 7.65, y la media del índice de rotación después de la gestión logística del índice de rotación es de 9.37

La gestión logística mejora significativamente el control de stock de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016. El control de stock de repuestos mecánicos de la empresa cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -12.301$ ,  $p < 0.05$ ). La media del stock de seguridad antes de la gestión logística es de 112,25, y la media del stock de seguridad después de la gestión logística es de 1,8.

García y Montenegro (2017) en su tesis: “Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo - 2016” desarrollada en la Universidad Privada del Norte, para optar el título profesional de administración de empresa, desarrollada con un diseño descriptivo, concluye:

Los resultados obtenidos permitieron darnos cuenta que la empresa Inversiones Lanca S.A realiza una gestión de stocks empírica, que a pesar de aplicar algunos métodos como la revisión continua y método FIFO para la valoración de sus existencias aún se pueden apreciar deficiencias debido a la falta de control, estandarización de sus procesos, y capacitación a sus colaboradores sobre una óptima gestión de stock.

Escalante (2016) en su tesis: “Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos en una empresa comercializadora de Agroquímicos” desarrollada en la Universidad Privada del Norte, para optar el título profesional de ingeniera Industrial, cuyo objetivo fue proponer mejoras en la gestión logística para disminuir los costos y aumentar la rentabilidad de una empresa comercializadora de agroquímicos, desarrollado con un diseño aplicativo, concluye:

Se evaluaron todos los factores que afectan la eficiencia de la gestión logística y se reconoció el impacto que ocasionan, entre los factores detectados tenemos pérdidas por productos devueltos, productos vencidos, Reprocesos, ruptura de stock y altos costos de almacenamiento.

Para determinar las mejoras se elaboraron diagramas de Pareto, análisis causa efecto, lluvia de ideas matriz de priorización. Los resultados que se lograron son: Eliminación de productos vencidos y devueltos, la eliminación de Reprocesos y ruptura de stock, la reducción de los costos totales de la cadena de suministro. El impacto de las mejoras que se obtuvo en los costos logísticos fue determinante para la eficiencia de la gestión logística de la empresa comercializadora de agroquímicos.

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1 Bases teóricas de la variable gestión logística.**

#### **2.2.1.1 Definiciones de gestión logística.**

Tejada (2010) menciona:

Logística es la parte del arte de la administración que tiene por objeto proporcionar a la organización de los medios de personal, material y servicios necesarios para satisfacer en cantidad, calidad momento y lugar las necesidades expuestas por los órganos estructurales de una empresa. (p. 47)

Lamb, Hair y Mc Daniel (2004) la definen como: “El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo” (p. 48).

Gómez y Suárez (2001) mencionan que:

Es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente de productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente. (p. 102).

Sahid (1998) al respecto dice:

Es una disciplina que tiene como misión diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema capaz de integrar y cohesionar todos los procesos internos y externos de una organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información, para hacerla viable y más competitiva, y en últimas satisfacer las necesidades del consumidor final. (p. 56).

### **2.2.1.2 Importancia de la gestión logística**

Según Iglesias (2017) director de la escuela de post grado de ESIC Business marketing school, menciona que la gestión de la logística va enfocada a potenciar su papel en las empresas, para es importante porque permite:

- Implementar herramientas informáticas que ayudan a parametrizar y gestionar óptimamente todos los procesos operativos en las operaciones de almacén y transporte.
- Verificar en tiempo real el inventario; muchas empresas no siempre tienen actualizado los inventarios; siendo un factor que complica la seguridad del proceso en los canales de venta.
- Diferenciar los canales de venta, porque los pedidos no tienen los mismos criterios; se debe ajustar las características a los diversos clientes.

- Tener diversas alternativas de solución en el almacén que permita adecuarse a las características de unos surtidos y unos volúmenes de stocks que para evolucionando de manera permanente.
- Mejorar y optimizar la formación de todos los procesos que intervienen en el proceso que comprende la logística de distribución; siendo este un factor que tiene mayor incidencia en el servicio al cliente.

Hay que considerar que las empresas que consideren importante estos aportes de la gestión logística, le estarían brindando la importancia que realmente se merece en la actualidad en los procesos de producción de las empresas.

Otro aspecto importante para el logro de una gestión logística adecuada, es promover el profesionalismo de todas las personas que comprenden o están comprometidas en el sector; para ello es necesario que estos profesionales tengan:

- Conocimientos sólidos en aspectos operativos, que les permitan gestionar de manera directa o inversa de la mercancía o la mercadería.
- Conocimientos sólidos en aspectos tecnológicos, para agilizar la gestión de flujo de la información.
- Habilidades en aspectos comerciales, por la necesidad de mantener comunicación constante con la cadena de suministro o proveedores y los clientes.

### **2.2.1.3 Características de la gestión logística.**

Según Gonzales (2017) director general y profesor de ESIC e ICEMD, define a la logística interna como: “El conjunto de actividades dentro de la cadena de valor que gestiona el flujo de materiales, información y capitales a través de la misma” (p. 42).

Asimismo, la gestión de la logística, se caracteriza porque:

- Asegura que el acopio de materiales para producción es el correcto, tanto en la cantidad como en la calidad.
- Asegura que los procesos de compra siguen los lineamientos establecidos en los plazos necesarios.
- Ayuda a los proveedores a conseguir y servir materiales según especificaciones.
- Hace notar las buenas prácticas internas de los proveedores.
- Mantiene una transparencia absoluta en los procesos críticos de suministro interno.
- Permite planificar el transporte interno y la recepción de los materiales según el calendario planificado.
- Controla el stock y la idoneidad del inventario.
- Realiza el conteo de inventario, tanto cíclico como planificado.
- Permite garantizar la seguridad de las instalaciones a nivel interno.
- Permite garantizar la integridad de la mercadería.
- Permite diseñar el almacén.

### **2.2.1.4 Tipos de gestión logística**

#### **Logística de aprovisionamiento.**

Semejo (2016) menciona que: “La función de aprovisionamiento es abastecer o adquirir lo necesario. La gestión de aprovisionamiento es el conjunto de operaciones que realiza la

empresa para abastecerse de los materiales necesarios cuando tiene que realizar las actividades de fabricación o comercialización” (p. 76).

El aprovisionamiento es la introducción de materiales en los almacenes de la empresa, para transformación y empleo adecuado. Se define como a un conjunto de operaciones que pone a disposición de la empresa, en las mejores condiciones posibles de cantidad, calidad, precio y tiempo, todos los materiales y productos del exterior necesarios para el funcionamiento de la misma y de acuerdo con los objetivos que la Dirección de la Empresa ha definido

La importancia de una buena política de aprovisionamiento es obvia por tres razones:

- Es la principal relación de la empresa con el proveedor, y a aquélla le interesa tener cuanto antes el producto requerido.
- Desde el punto de vista comercial, a la empresa le conviene tener el menor stock de materiales inmovilizados, ya que una gran cantidad de existencias en el inventario puede acarrear costes excesivos, (mantenimiento, almacenaje entre otros) disminuyendo así la competitividad de la empresa.
- Para una buena marcha de la organización empresarial, es preciso un control sobre los inventarios y los costes asociados con los mismos.

Ballou (2004) define la logística de aprovisionamiento como: “El conjunto de operaciones orientadas a la adquisición de los materiales necesarios para la actividad de la empresa, así como su almacenaje, a la espera de que arranque el proceso de producción o comercialización” (p. 102). Así, el objetivo del proceso del aprovisionamiento es suministrar al departamento de producción los



bienes adecuados y al departamento de ventas los productos finales que comercializará.

Según el autor, existen cinco fases para el proceso de compra del aprovisionamiento:

- Identificación de necesidades, así como la manera en que deben ser satisfechas.
- Selección de proveedores, previa investigación del mercado.
- Análisis de ofertas y negociación con el proveedor.
- Seguimiento y vigilancia de la mercancía. Control cualitativo y cuantitativo.
- Gestión y organización de los diferentes materiales recibidos.

De la misma manera el presente autor menciona tres objetivos del aprovisionamiento:

- Calcular las necesidades de la empresa.
- Minimizar la inversión en inventarios.
- Establecer un sistema de información.

Manzano (2014) menciona que: “La función de aprovisionamiento es que la fábrica pueda elaborar sus productos de forma continua, paliando el riesgo que supone una parada de las maquinas” (p. 46). Además de esta función, el departamento de aprovisionamiento debe intentar conseguir los suministros en las condiciones más favorables, evitando en la medida de lo posible, un exceso de stock.

Gerson (2011) menciona que: “La logística de aprovisionamiento es el conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por la empresa de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias,

productos semi acabados, equipamientos en las mejores condiciones” (p. 83).

La realización de este proceso implica la definición de una política de aprovisionamiento (método de gestión de los aprovisionamientos, el lead time de entrega, gestión del transporte ups tream, establecimiento de la red de proveedores, un sistema de información).

Villegas (2006) define a la logística de aprovisionamiento como: “El conjunto de actividades que desarrollan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes y servicios externos que le son necesarios para la realización de sus actividades” (p. 69).

De Navascues (1998) menciona que la logística de aprovisionamiento es:

Una función destinada a poner a disposición de la empresa todos los productos, bienes y servicios del exterior que son necesarios para su funcionamiento. La gestión de abastecimiento abarca las compras, la gestión de proveedores, almacenamiento y gestión de inventarios, todo esto con el fin de que contar y mantener los materiales, materias primas, productos correctos, en las cantidades correctas, en el tiempo correcto y con el mínimo costo. (p. 128).

Este autor nos dice que existen tres puntos importantes en la gestión de aprovisionamiento:

- Impacta no solo en los costos, sino también afecta la calidad del producto y el servicio al cliente.
- La reducción de gastos y costos en esta área aportan grandemente en la maximización del beneficio en el sistema logístico.

- La gestión de aprovisionamiento presenta un gran potencial de mejora.

De la misma manera el presente autor menciona los principales objetivos de la gestión de aprovisionamiento:

- Mejorar el flujo continuo de materiales y así mejorar la calidad.
- Mantener unas normas de calidad adecuadas.
- Adquirir productos de acuerdo a las especificaciones o necesidades de la Empresa.
- Gestionar de forma efectiva los inventarios de mercancía o materiales.
- Encontrar y mantener proveedores confiables y competentes.
- Mantener relaciones gana-gana con los proveedores.
- Apoyar la consecución de los objetivos de la Organización.
- Minimizar el costo total de la gestión de aprovisionamiento.

### **Logística de distribución.**

Barragán (2015) menciona que:

La logística de distribución se relaciona con la función que permite el traslado de los productos finales (ya sean bienes o servicios) y los pone a disposición del cliente. El canal de distribución es el que posibilita que el usuario obtenga el producto en el lugar, tiempo y cantidades adecuadas. (p. 42).

De la misma manera el presente autor menciona que tiene que poner en práctica una serie de funciones:

- Estimación de la demanda. La logística de distribución será eficaz si pone a disposición del mercado los productos que éste demanda, en el momento y cantidad precisos.

- Procesamiento de pedidos. Hace referencia al conjunto de actividades relativas al tratamiento de las órdenes de compra.
- Gestión de almacén. Es indispensable llevar un control de las entradas y salidas de los productos en el almacén.
- Embalaje. Es el procedimiento destinado a la conservación y protección de los productos.
- Transporte del producto. En esta función se incluye la carga y descarga del mismo, así como el plan de ruta a poner en marcha para trasladarlo hasta su destino.
- Gestión de cobros. Determinar las personas que atenderán al cliente, a la vez que le entregan el producto y proceden a su cobro.

Calderón (2014) dice que: “La logística de distribución comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización” (p. 47).

Gerson (2011) menciona que la logística de distribución es: “El conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por el cliente y/o el consumidor final de las cantidades deseadas de productos acabados en las mejores condiciones de coste” (p. 46).

La realización de este proceso implica la definición de una política de distribución (método de gestión de las existencias de productos acabados, los leads times de entrega, gestión del transporte down stream, subcontratación a prestadores de servicios logísticos).

Velásquez (2012) dice que la logística de distribución es: “El conjunto de actividades que permiten el traslado de productos y servicios desde su estado final de producción al de adquisición y consumo. Incluye las actividades de la empresa que pone el producto a disposición de los consumidores meta” (p. 56).

De la misma manera el presente autor menciona que el objetivo o meta de la distribución es que los productos lleguen, en buenas condiciones de uso, a los lugares designados en el momento que se les necesiten.

Cabe mencionar que el costo de distribución representa para la mayoría de las empresas, el costo más elevado del valor del producto. Casi todas las empresas tratan de fijar su nivel de servicio al costo mínimo, es decir, diseñan estrategias tales como el almacenamiento, el procesamiento de pedidos, el transporte, manejo de inventarios y administración de materiales, de la manera más eficiente, para lograr que el producto llegue a los consumidores a un precio óptimo.

Este autor nos dice los beneficios de la distribución física puede beneficiar la mezcla de marketing de una empresa mediante lo siguiente:

- Mejorar el servicio al cliente. La empresa, por medio de un sistema de logística óptimo, puede mejorar la distribución. Así, la empresa proporcionará a sus clientes un mejor desempeño de esta actividad.
- Reducir los costos de distribución. Esto es posible mediante la adecuada administración de las actividades de distribución física. Es decir, con la sistematización de tal actividad, se pueden reducir el almacenaje (los almacenes), con lo cual se propicia la reducción de los costos.

- Generar volúmenes adicionales de venta. Un sistema adecuado y planeado de logística, permite minimizar las condiciones de falla de inventarios, dando lugar a que el vendedor expanda su mercado de manera geográfica.
- Crear utilidad de tiempo y lugar en la producción y consumo. Con tal condición, un producto puede estar correctamente localizado con respecto a su mercado. Con el paso del tiempo puede ser que no exista demanda para el producto, por lo que se le adiciona un valor a ese artículo si se le preserva adecuadamente en el almacén hasta que la demanda aumente. El manejo correcto del almacén permite almacenar productos excedentes, estacionales, de tal manera que puedan ser comercializados, después, cuando en el mercado no se encuentren.
- Estabilizar precios. El correcto manejo de las instalaciones y el cuidadoso manejo de los productos, pueden ayudar a estabilizar los precios en una empresa de modo individual, o en toda una industria.
- Determinar la selección de los canales de distribución y la ubicación de los intermediarios. Con esta acción se podrá determinar cuántos sitios de almacenamiento deben ser establecidos. Éstos pueden ser propios o públicos. Además, se logra precisar cuándo utilizar intermediarios, dependiendo de su ubicación.
- Utilizar la administración de tráfico para asegurar costos bajos. Se deben buscar las rutas más rápidas y las tarifas más bajas.

## **Logística de producción.**

Calderón (2014) dice que la logística de producción es: “El subsistema de abastecimiento y de servicios de planta pueden ser agrupados bajo la denominación de Logística de Producción, ya que ambos se relacionan íntimamente con las tareas propias de fabricación de bienes y/o prestación de servicios” (p. 235).

Insis (2013) dice que la logística de producción es: “La función de manejo de órdenes de producción gestionan el proceso desde la confección y liberación de una orden hasta su culminación” (p. 73).

Al crear una orden se puede tomar como base una fórmula de producción, con lo que se calculan en forma automática los insumos requeridos. Una vez aprobada, se convierte en una orden en firme y reserva los insumos requeridos para su elaboración.

La apertura de la orden da inicio al proceso de fabricación emitiendo la documentación necesaria y habilitando el registro de transacciones referidas a la misma. Los partes de producción informan de los productos obtenidos y los insumos empleados en el proceso.

Al cierre de la orden se liberan las reservas que pudieran quedar pendientes. Es posible definir productos o insumos que se registran automáticamente por el teórico de la orden a la apertura o al cierre de la misma.

Los productos y consumos reales informados, son comparados con los estándares a efectos de realizar estudios de rendimientos, mermas, productividad, etc.

Gerson (2011) menciona que es:

El conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar la disposición las entregas deseadas por las diferentes unidades de producción de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias e incurre de producción en las mejores condiciones de coste. La realización de este proceso implica la definición de reglas de gestión (modelo de pilotaje de los flujos, la gestión de las existencias de incurre de producción, sistema de escolta y de manutención, gestión del transporte entre las ubicaciones de almacenamiento y las líneas de producción. (p. 405).

### **Logística inversa.**

Rodas (2013) menciona que la logística inversa gestiona el retorno de las mercancías en la cadena de suministro, de la forma más efectiva y económica posible.

El autor dice que la logística inversa se encarga de:

- Recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos.
- Retorno de excesos de inventario.
- Devoluciones de clientes, productos obsoletos o inventarios estacionales.

De la misma manera el presente autor menciona que La Logística Inversa no es un capricho, debe o puede estar impulsada por:

- **Costo - beneficio:** productos mejores con costo de producción más bajo. Ej.: envases de vidrios retornables.



- **Requerimientos legales:** que se deriven de la protección a la salud y medio ambiente. Por ejemplo: recuperación de residuos en la industria petrolera, química.
- **Responsabilidad social:** impulsado organizaciones no gubernamentales o asociaciones de consumidores. Ej.: recojo de envases descartables para su posterior reciclaje.

Rosas, Rodríguez, Castañeda y Torres (2009) dicen que logística inversa es:

El proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados en información relacionada desde el punto de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible, con el propósito de recuperar su valor o el de la propia devolución. Se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones e inventarios estacionales. Incluso se adelanta el fin de vida del producto, con el objeto de darle salida en mercados con mayor rotación. (p. 405).

Rosas et al. (2002) menciona que la logística inversa es: “El conjunto de actividades relacionadas con el manejo y gestión de equipos para la recuperación de productos, componentes, materiales o incluso sistemas técnicos completos (por defecto generalmente se utiliza únicamente el término de productos)” (p. 304).

De la misma manera el autor menciona que la logística inversa supone integración de los productos usados y obsoletos de nuevo en la cadena de suministro como recursos valiosos.

Rogers y Tibben (1999) dicen que la logística inversa consiste en:

El proceso de planificación, ejecución y control de la eficiencia y eficacia del flujo de las materias primas, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada, desde el punto de consumo hasta el punto de origen, con el fin de recuperar valor o la correcta eliminación. (p. 94)

### **2.2.1.5 Dimensiones de la gestión logística.**

#### **Gestión de compras y abastecimiento.**

Ballou (2004) menciona:

La actividad de compras juega un importante papel en la mayor parte de las organizaciones, dado que los materiales adquiridos representan entre el 40 y el 60 % del valor de las ventas de productos finales. Esto significa que reducciones de costos relativamente pequeñas pueden tener un mayor impacto sobre los beneficios que iguales mejoras en otras áreas de la organización. (p. 42).

Sangri (2014) dice:

Las compras bien planeadas deben de redituar a la empresa ahorros en efectivo, en su liquidez, y en la fluidez del capital. Bajo un sistema organizado, las compras le representan a la empresa una buena administración, negociando plazos de pago, descuentos, oportunidad de uso y otros beneficios. Es vital para la adquisición de las materias primas y los recursos necesarios, involucrando los elementos que determinan la coordinación de las áreas de la empresa que requieren de materiales y/o insumos para su eficiente funcionamiento. (p. 12).

#### **Gestión de inventarios.**

Espinoza (2011) dice: “El control de inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y

tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables” (p. 12)

Sangri (2014) dice: “Consiste en hacer seguimiento los bienes almacenados de una compañía. Monitorea el peso, las dimensiones, la cantidad y la ubicación. Esto ayuda a los dueños de los negocios a saber cuándo es el momento de reponer productos o comprar” (p. 24).

### **Gestión de distribución y almacenamiento**

Estudio de la caracterización de la logística, SENA (2006) la define como: “Las bodegas han pasado a ser plataformas, la multimodalidad, sistemas de almacenamientos, sistemas de movimientos de materiales, sistemas de información, sistemas de trazabilidad y sistemas de distribución, han provocado la transformación de los mismos en centros de proceso” (p. 58)

Ruibal (1995) al respecto dice:

La primera decisión es si utilizar almacenes en propiedad, alquilados o almacenes ajenos. Algunos productos requieren almacenes especializados como los productos congelados. Otra decisión fundamental es el nivel de automatización de los almacenes. Actualmente podemos disponer de almacenes totalmente automatizados. Aunque en ocasiones resulta más rentable un nivel intermedio de automatización. (p. 103).

### **Gestión de transporte y distribución.**

Ballou (2004) dice: “La organización del sistema de transporte y la gestión de la información. La adecuada coordinación de todo el sistema integrado de transporte es fundamental para llevar los productos a los consumidores en el momento adecuado al menor costo posible” (p. 43).

Chopra (2008) dice:

Para conseguir un transporte sostenible, es primordial fijarse también en el área logística, que es donde se encuentra el mayor potencial para mejorar la eficiencia. Por otro lado, es esencial activar la comunicación en el sistema de transporte a través de la conectividad, lo cual requiere una infraestructura sofisticada y un amplio uso de las tecnologías de la información. (p. 83).

## **2.2.2 Bases teóricas de la variable control de stocks.**

### **2.2.2.1 Definiciones de control de stocks.**

Tejada (2010) menciona:

Logística es la parte del arte de la administración que tiene por objeto proporcionar a la organización de los medios de personal, material y servicios necesarios para satisfacer en cantidad, calidad momento y lugar las necesidades expuestas por los órganos estructurales de una empresa. (p. 47).

Ferrin (2010) dice: “La gestión de stocks es la función que tiene por objeto el mantenimiento del volumen de stocks al más bajo nivel compatible con la alimentación regular de las necesidades de la empresa” (p. 121).

Calimeri (2001) al respecto menciona:

La gestión de stocks o inventarios es clave para alcanzar tanto los objetivos económicos como de servicio en la dirección de operaciones esta gestión mide el nivel de existencias de cualquier artículo o recursos utilizado por la organización, determina los niveles que deben mantenerse y establece en que momento y en qué cantidad deben reaprovisionarse. (p. 32).

### 2.2.2.2 Importancia del control de stocks.

La importancia de la gestión de stocks, la definen diferentes autores, los que se detalla a continuación:

Ferrer (2012) al respecto menciona:

Es importante la correcta gestión de stocks ya que mediante ello se podrá optimizar el conjunto de materiales almacenados por la empresa asegurando su disposición, en las mejores condiciones económicas y así poder satisfacer las necesidades del proceso de producción. (p. 47).

Mora (2011) dice que:

Es importante implementar una correcta gestión e inventarios, la misma que se encuentra; en la utilidad que reportan las existencias en almacén, referida a la cantidad de artículos necesarios para cubrir la demanda, ser oportunos teniendo los artículos en el tiempo y lugar deseado, garantizar la calidad del producto y ofrecer el mejor precio. (p. 23).

Ferrin (2010) respecto a la importancia indica que: “La correcta gestión de stocks es de vital importancia ya que proyecta la evolución futura del stock, lo que permite establecer un programa de compras controlando los pedidos a los proveedores” (p. 121).

Asimismo, Ferrin (2010) también indica que para controlar los pedidos es necesario:

- Establecer las previsiones de consumo.
- Estudiar los plazos de entrega.
- Utilizar un modelo matemático de gestión.
- Determinar el nivel de servicio de la empresa (p. 122)

### **2.2.2.3 Tipos de stocks.**

García (2012) afirma respecto a los tipos de stocks:

#### **Stocks de ciclo.**

Muchas veces no tiene sentido producir o comprar materiales al mismo ritmo en que son solicitados, ya que resulta más económico lanzar una orden de compra o de producción de volumen superior a las necesidades del momento, lo que dará lugar a este tipo de stocks.

#### **Stocks estacionales.**

Algunos productos presentan una demanda muy variable a lo largo del año, aumentando mucho en determinados meses y disminuyendo en otros (juguetes, helados, refrescos, etc.). Así, es lógico que la producción sea mayor que la demanda en determinados períodos, por lo que se generará un stock de carácter estacional.

#### **Stocks de seguridad.**

Suponen una garantía frente a posibles aumentos repentinos de la demanda.

#### **Stocks de tránsito.**

Su función es actuar cómo reserva a fin de mantener el flujo continuo de materiales entre las distintas fases del proceso productivo.

#### **2.2.2.4. Objetivos de la gestión de stocks.**

Los objetivos de la gestión de stocks son esencialmente, planear, controlar y replantear el stock, esto es, las cantidades de materiales que entran y salen, las épocas en que ocurren estas entradas y salidas, el tiempo que transcurre entre estas épocas, y los puntos de pedido de los materiales.

García (2012) afirma que los objetivos de la gestión de stocks pueden ser alcanzados a través del ejercicio de las siguientes funciones principales:

- Hacer el cálculo del lote demandado
- Hacer el cálculo del stock mínimo
- Hacer el cálculo del stock máximo
- Emitir la ficha del stock completa
- Mantener actualizada la ficha del stock
- Replantear los datos cuando surjan razones para modificarlos
- Emitir solicitudes de compra para los materiales que les ha sido delegados
- Proveer a los demás órganos de la empresa, los datos que les sean solicitados
- Recibir el material que entra juntamente con la nota de entrega.
- Identificar el material con el código interno de la empresa.
- Guardar el material.
- Colocar la entrada del material en la ficha de stock.
- Conservar el material en las condiciones más seguras.
- Entregar el material mediante la requisición.
- Colocar la salida del material en la ficha de stock.
- Reservar el material de acuerdo a pedido aceptado.
- Guardar la documentación de entrada y salida.
- Organizar el almacenamiento y mantener su organización. (p. 52).

#### **2.2.2.5 Teorías relacionadas al control de stocks**

La gestión de stocks, como se presenta en la actualidad, es producto de un proceso de desarrollo que comenzó desde que la sociedad necesitó producir una gran cantidad y variedad de

productos que requería el hombre para su subsistencia; dando origen con esto a la transición de sistemas artesanales de producción a otros más avanzados.

Esta situación provocó mayores volúmenes de producción, que a su vez necesitaron ser intercambiados en mayor escala. Con el transcurso del tiempo, aparecieron los excedentes de estos bienes, dando lugar a lo que ahora se conoce como inventarios y éstos, debido al valor que representaban, debían ser administrados adecuadamente, originándose una serie de mecanismos, simples inicialmente, pero que se hicieron cada vez más sofisticados, en la medida en que se fueron aumentando en cantidad y variedad dichos inventarios.

Los inventarios, hasta principios del siglo pasado, fueron analizados con criterio estrictamente contable, es decir únicamente utilizando registros de entradas y salidas, cuyo objetivo principal era estar informado sobre fugas o pérdidas por malos manejos.

Al aplicar nuevas técnicas de las finanzas, la administración de este rubro fue cobrando importancia en el análisis económico de las empresas, debido a que se experimentó una acelerada expansión de la industria norteamericana como consecuencia de la baja en la producción en la industria europea en el período de 1914 a 1918, en el cual tuvo lugar la primera confrontación bélica mundial.

En los años posteriores a la primera guerra mundial se dio una recuperación en la producción de la industria europea, provocando una disminución del mercado de ese continente para la industria norteamericana, originándose una excesiva acumulación de productos que no se podían comercializar; la creación de nuevas técnicas que procuraron una mejor Administración de Inventarios no se hizo esperar y es así como surgen, además de las Finanzas, otras técnicas y herramientas de administración como es la



computación, la cual originalmente tuvo aplicación con fines militares durante la Segunda Guerra mundial y en la post-guerra tuvo múltiples usos en el campo civil, llegando a abarcar con el transcurso del tiempo, lo que es la Administración de Inventarios en empresas de toda naturaleza.

El proceso administrativo en la gestión de stocks. Para la realización de un determinado trabajo o tarea mediante el esfuerzo de un grupo de personas, el dirigente o administrador debe coordinar los medios que le faciliten el cumplimiento del mismo. Para ello, el administrador debe tomar en cuenta las etapas fundamentales del proceso de administración: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Esta división en cuatro elementos de las funciones de la administración es la más generalizada, aunque existen autores que clasifican las fases principales del proceso en tres, cinco y seis etapas: pero básicamente las diferencias estriban en enfoques para fines metodológicos de una mejor comprensión de la administración. En la práctica estos cuatro elementos están relacionados entre sí.

El límite de uno no termina por completo donde se inicia el siguiente, por otra parte, no se presentan en un orden determinado, sino como las circunstancias exijan. Al establecer una empresa nueva es posible que el orden de las fases se presente en la secuencia que se indicó anteriormente.

### **Planeación.**

Este elemento de la administración consiste en determinar objetivos, estrategias, políticas y programas. En esta etapa del proceso administrativo deben tomarse decisiones, ya que involucra seleccionar entre varias alternativas. Comprende la determinación

del curso de acción a seguir, fijando los principios que deberán presidir y orientar.

### **Organización.**

En esta etapa del proceso debe establecerse la estructura técnica de las relaciones mediante la determinación y enumeración de las actividades necesarias para lograr los objetivos generales de la empresa y específicos de cada unidad que forma parte de ésta. Se distinguen en esta fase tres elementos: jerarquía, funciones y obligaciones. Mediante la primera se fija la responsabilidad de cada nivel; en la segunda, se establece la división de las actividades principales a fin de lograr el objetivo general y en la tercera se define el trabajo a desempeñar por cada persona.

### **Dirección.**

Este elemento del proceso consiste en poner en acción, impulsar, guiar y coordinar los esfuerzos de los miembros que conforman la organización con el propósito de que el esfuerzo conjunto sea congruente con los planes establecidos. En esta etapa se presentan tres elementos: mando o autoridad, comunicación y supervisión. La autoridad es el elemento principal de la dirección y es conveniente delegarla y ejercerla adecuadamente. La comunicación es parte importante de todo organismo social. Esto implica que deben conocerse desde los niveles de dirección hacia abajo y viceversa, las órdenes de acción necesarias. La supervisión consiste en vigilar si las cosas se están realizando en la forma en que se habían planeado y ordenado.

### **Control.**

Se refiere al establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados comparándolos con los proyectados y evaluar de esta

manera si se ha logrado lo que se esperaba. Por tanto, muestra donde existen desviaciones y al poner en marcha acciones para corregir éstos, se pretende afianzar el cumplimiento de los planes. También las desviaciones pueden llevar a mejorar o formular nuevos planes. En el control se distinguen tres etapas: definición de normas, las cuales sirven para hacer las comparaciones, que es la base del control; operación de los controles por técnicos en cada uno de ellos y la interpretación de los resultados.

En la administración de los inventarios se hace necesaria la participación de las fases del proceso administrativo, unas en mayor grado que otras. Debido a que los inventarios son elementos que se pueden cuantificar con propósitos de mediciones de estándares, en términos de dinero o en otras formas de medida, las fases del proceso que más importancia tienen en su gestión son la planeación y el control.

Estas dos fases, en la administra vinculadas, ya que si se han definido claramente los objetivos y los estándares es posible que exista una retroalimentación resultante del control, la cual puede utilizarse como acción correctiva que funcione en forma automática, con lo cual no hay necesidad de esperar a que se procesen y produzcan completamente los resultados para dar inicio a aquélla.

Por ejemplo: en un inventario de materias primas se encuentra fijado un determinado punto de reordenar. Al llegar el inventario a este punto automáticamente deben colocarse los pedidos necesarios a fin de evitar que se agoten las existencias mientras se recibe el nuevo pedido.

Se ve claramente en el ejemplo, que el control de los inventarios está íntimamente relacionado a la planeación de los mismos y que habiéndose definido correctamente los objetivos y las normas de medición, el control es fundamental para la

administración de aquellos. Los medios para controlar los inventarios se identifican básicamente en dos áreas: controles de producción y controles financieros y contables.

#### **2.2.2.5 Dimensiones del control de stocks.**

##### **Previsión de la demanda.**

Christopher (1998) dice: “Un pronóstico de demanda es una estimación cuantitativa de las cantidades de un producto o servicio que serán requeridas por el mercado en ciertos periodos en el futuro” (p. 59).

Chopra (2008) menciona:

Un proceso que gestiona flujos de materiales e información a través de los procesos del negocio, internos y externos, para responder rentablemente a la demanda del mercado. La palabra clave en esta definición es “rentablemente”; en el pasado existía una obsesión por el servicio que implicaba satisfacer a los clientes a cualquier costo, pero todos sabemos que este modelo no es sustentable, ya que una empresa debe mantener finanzas sanas para garantizar permanencia y, por lo tanto, su capacidad de servir a sus clientes. (p. 43).

##### **Análisis de stocks.**

Ballou (2004) dice:

Toda gestión de stocks está fundamentada en un conocimiento lo más real posible de la demanda. Se necesita hacer previsiones de las ventas que vamos a realizar y, en función de cómo sean esas ventas, tendremos una gestión de stock u otra. No es lo mismo gestionar el stock para cubrir una demanda que se mantiene constante a lo largo del año que para cubrir una demanda estacional, donde todas las ventas se concentran en ciertas épocas del año. (p. 34).

Lambert y Couper (1998) dice:

Las empresas controlan el stock a través de fichas de artículos que se cotejan con los albaranes y en las que se indican los datos del mismo, si es una entrada o una salida, su lugar de ubicación y los movimientos y existencias después de cada registro. A este proceso se le llama inventario permanente. (p. 34).

### **Volumen de stocks.**

Ballou (2004) menciona:

Es importante garantizar la presencia de un stock suficiente para satisfacer la demanda externa (los pedidos que realizan nuestros clientes) o la demanda interna (de nuestro departamento de producción, por ejemplo, cuando requiere materias primas u otros componentes para fabricación), pero siempre de forma que su almacenamiento resulte rentable. Se trata, pues, de mantener un nivel de stock adecuado. (p. 86).

Lambert y Couper (1998) dice:

Las empresas conocen de forma aproximada su demanda en el tiempo, pero esto no quiere decir que el contexto en el que operan permanezca estable. El lanzamiento de campañas publicitarias, la inclusión o la eliminación de productos de la cartera o los cambios en la competencia, en las tendencias o en los precios de los productos son algunas de las circunstancias que obligan a las empresas a llevar a cabo revisiones de la demanda de forma periódica e incluso puntual. (p. 48).

### **Mantenimiento de stocks.**

Ballou (2004) al respecto dice:

El stock no es siempre el mismo, sino que va cambiando en función de las ventas y las compras o adquisición de nuevas existencias. Para estudiar esa variación se parte de un nivel de stock dado en un momento

del tiempo. Ese nivel de stock incluye lo que hemos llamado stock de ciclo, además del stock de seguridad previamente establecido. Cuando comienzan las ventas, el nivel de stock disminuye diariamente. Lo normal es que esta disminución de los stocks no se realice de forma constante, es decir, no venderemos la misma cantidad todos los días, con lo cual la curva tendrá forma de escalera. (p. 24).

Ruibal (1995) al respecto menciona: “La mercancía que conforma el stock será la que permita a la empresa asegurarse las ventas en caso de imprevistos. Por tanto, la base del cálculo dependerá del plazo de entrega del proveedor y de la demanda media diaria” (p. 87).

### **Rotura de stocks.**

Ballou (2004) dice: “Se entiende por rotación de stock el número de veces que un artículo pasa por el proceso de venderse, salir del almacén y ser cobrado, en un periodo de tiempo, recuperar así la inversión realizada al adquirirlo” (p. 23).

Chopra (2008) menciona:

Una rotura de stock se produce cuando una empresa distribuidora no tiene cantidad suficiente de un determinado producto (o varios) y, por lo tanto, no puede abastecer la demanda de sus clientes. Cuando esto ocurre, normalmente, las empresas contactan con el fabricante o proveedor de dicho producto y realizan el pedido. Pero así, se pierde inmediatez en el abastecimiento de las necesidades de los clientes. (p. 102).

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.**

### **Gestión de stocks**

Se entiende por gestión de stocks a la administración de los productos en todos sus procesos dentro de la empresa velando siempre por su correcto uso, cuidado y almacenamiento. Para ello se cuenta con distintas áreas para

su proceso de cuidado y transformación que deben ser controladas y perfeccionadas para maximizar su rendimiento.

## **Volumen**

Es el tamaño del conjunto de productos que encontramos en toda empresa. Este puede ser separado por distintas características en común como: color, tamaño, importancia, tiempo de fabricación, fecha de expiración, etc.

## **Compras**

Es el acto de obtener ciertos productos o insumos a un precio determinado por el vendedor. Estos productos permitirán a la empresa abastecerse para así ofrecerlos al mercado y satisfacer la demanda de la misma. Es por ello que es importante evaluar a los proveedores con el fin de obtener productos de buena calidad.

## **Costos**

Es todo egreso de dinero que la empresa desembolsa con el fin de obtener un producto o la prestación de un servicio para el bienestar y provecho de la entidad en sus actividades productivas. Los costos pueden variar de empresa a empresa, sin embargo, es de vital importancia controlarlos, y darle seguimiento continuo.

## **Administración de pedidos**

Es la función de controlar de manera eficiente y eficaz el uso correcto de sus recursos mediante la toma de pedidos y su correcta ejecución en cuanto a relación con los proveedores, plazos de entrega y los clientes para su cumplimiento de la manera más óptima posible.

## **Toma de pedidos**

Es la acción de recaudar información sobre los pedidos de los clientes de manera rápida y eficiente para su pronta venta. Esta acción debe ser realizada por el personal altamente capacitado para así lograr su efectividad en los demás procesos.

## **Distribución del producto**

Es un conjunto de actividades que se realizan con el fin de entregar el producto comprado hacía el cliente final, es decir el comprador del producto.

## **Eficacia**

Es el cumplimiento de los objetivos y/o tareas que la empresa asigna a cada área y que debe cumplirse al 100% con el fin de ofrecer un producto y/o servicio altamente eficaz y eficiente.



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

#### **Tipo de investigación.**

La investigación es de tipo no experimental puesto que no es posible la manipulación de las variables, solo se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, describirlos, explicarlos y luego predecir.

Al respecto de la investigación no experimental Hernández, Fernández y Baptista (2010) dice: “En los estudios no experimentales las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables. Esta es exactamente las condiciones en que se plantea y desarrolla nuestra investigación” (p. 142).

Asimismo, la investigación es de tipo transversal o transeccional de acuerdo a los momentos en las que se recogió los datos, la investigación, porque la prueba se aplicó en un momento único.

Hernández et al. (2010) dice que: “Las investigaciones transversales son investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 151).

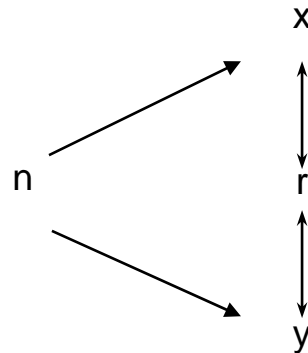
#### **Diseño de investigación.**

De acuerdo a Hernández et al. (2010) el diseño adecuado para esta investigación es de tipo descriptiva correlacional, porque solo se busca el nivel de asociación que existe entre las variables, mas no la influencia de una variable sobre la otra.

Estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos

diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. Por lo tanto, los diseños correlacionales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pueden pretender analizar relaciones de causalidad. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en hipótesis correlacionales y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en hipótesis causales. (Hernández et al., 2010, p. 106).

La investigación esta expresada en el siguiente esquema:



Donde:

- n : Muestra
- x : Variable gestión logística.
- y : Variable control de stocks.
- r : Relación entre las variables.

### 3.2. Población y muestra.

#### Población.

La población estuvo conformada por 31 colaboradores entre hombres y mujeres, pertenecientes al área de almacén de la tienda Plaza vea, sede la Bolichera.

Tabla 1  
*Distribución de la población*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	25	80.64%
Mujeres	6	19.36%
Total	31	100%

En la tabla 1, se observa que la población está conformada por 25 colaboradores varones que representan el 80.64% y 6 colaboradores mujeres que representan el 19.36% de la población total, pertenecientes al área de almacén de la tienda Plaza vea, sede la Bolichera.

Respecto a la población, Tamayo (2004) menciona que: “La población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

### **Muestra.**

La muestra está conformada por 31 colaboradores de la empresa siendo una muestra probabilística de tipo censal. Censal porque todos los sujetos que son parte de la población también son considerados parte de la muestra y probabilística, porque todas las unidades de análisis tienen la misma posibilidad de ser parte de la muestra.

Respecto a la muestra probabilística Hernández et al. (2010) señalan que:

Un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo todas las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. (p. 176).

### **3.3. Hipótesis.**

#### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.

Ha: Existe relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.

## **Hipótesis específicas**

- H1. Existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.
- H2. Existe relación entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.
- H3. Existe relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.
- H4. Existe relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

### **3.4. Variables – Operacionalización.**

#### **Definición conceptual de la gestión logística.**

Lamb, Hair y Mc Daniel (2004) indican al respecto: "Es el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo" (p. 383).

#### **Definición operacional de la gestión logística.**

La variable gestión logística, es una variable que se mide mediante 4 dimensiones (gestión de compra y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de abastecimiento y almacenamiento, gestión de transportes y distribución), dichas dimensiones se miden a través de 16 indicadores (4 por cada dimensión) expresado en 32 ítems (8 ítems para la dimensión de gestión de compra y abastecimiento, 8 ítems para la dimensión de gestión de

inventarios, 8 ítems para la dimensión de gestión de abastecimiento y almacenamiento y 8 ítems para la dimensión de gestión de transportes y distribución) que constituyen el instrumento.

### **Definición conceptual del control de stocks.**

Carro y Gonzales (2013) dice:

La gestión de material es y el control de stocks que la empresa acumula en previsión de una demanda futura, constituyen hoy un motivo e inquietud en el mundo empresarial por cuanto representan una de las partidas más importantes de la inversión. El problema central de la gestión de materiales es la instrumentación de políticas de stocks adecuada a cada situación, lo que supone un análisis de las necesidades, la calificación de los stocks, el estudio de sus costos y la elaboración de modelos que seleccionen en las variables idóneas para un adecuado sistema de control. (p. 102).

### **Definición operacional del control de stocks**

La variable control de stocks, es una variable que se mide mediante 5 dimensiones (previsión de la demanda, análisis de stocks, mantenimiento de stocks, volumen de stocks y rotura de stocks), dichas dimensiones se miden a través de 15 indicadores (2 indicadores para la dimensión previsión de la demanda, 4 indicadores para la dimensión análisis de stocks, 3 indicadores para la dimensión mantenimiento de stocks, 3 indicadores para la dimensión control de stocks y 3 indicadores para la dimensión rotura de stocks) expresado en 32 ítems (4 ítems para la dimensión previsión de la demanda, 8 ítems para la dimensión análisis de stocks, 6 ítems para la dimensión mantenimiento de stocks, 8 ítems para la dimensión volumen de stocks y 6 ítems para la dimensión rotura de stocks) que constituyen el instrumento.

Tabla 2

*Operacionalización de la variable gestión logística.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Gestión de compras y abastecimiento	Revisión de los requerimientos	Del 1 al 8		
	Selección de proveedores			
	Programación de entregas			
	Compromiso de la gestión de quejas			
Gestión de inventarios	Equilibrio de la oferta y la demanda	Del 9 al 16		
	Aseguramiento del abastecimiento			
	Promoción de stocks			
	Aseguramiento de la demanda			
Gestión de distribución y almacenamiento	Minimización del costo total	Del 17 al 24	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Eficiente [144 - 156]  Regular [125 - 144)  Deficiente [109 - 125)
	Suministro de los niveles de servicio			
	Recepción de mercancías			
	Almacenamiento y acomodo			
Gestión de transporte y distribución	Rapidez y puntualidad	De 25 al 32		
	Seguridad e higiene en el transporte			
	Información y control de transporte			
	Rapidez y fiabilidad			

Tabla 3  
Operacionalización de la variable control de stocks.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Previsión de la demanda	Previsión subjetiva Previsión objetiva Stocks mínimo	Del 1 al 4		
Análisis de stocks	Stocks máximo Stocks de seguridad Quiebre de stocks	Del 5 al 12		
Mantenimiento de stocks	Tiempo de aprovisionamiento	Del 13 al 18	1 = Nunca	Eficiente [140 - 157]
	Número de rotaciones		2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre	Regular [122 - 140]
	Nivel de servicio		5 = Siempre	Deficiente [103 - 122]
Volumen de stocks	Inventario general Sistema de reposición simple Pérdida de clientes	Del 19 al 26		
Rotura de stocks	Pérdida de rentabilidad Aumento de rentabilidad	Del 27 al 32		

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación.

#### Métodos de investigación.

La investigación se desarrolló bajo los lineamientos del método científico, porque se aplicaron todos los procesos del método científico, entendiéndose esto como la observación, la pregunta, la hipótesis, la experimentación y la conclusión, adecuando para estudios sociales.

Según Bonilla y Rodríguez (2000) citado por Bernal (2010), enfatizan que:

El método científico es el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. El método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas



necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación. (p. 58).

Por otro, la investigación se desarrolló mediante el método cuantitativo, porque los datos recogidos de la muestra, fueron tratados estadísticamente, este análisis permitió determinar el nivel de correlación que existe entre las variables.

Según Bernal (2010) refiere que el método cuantitativo consiste en: “La medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

### **Técnica.**

La técnica que se aplicó en la investigación fue la encuesta, que permitió obtener los datos que otorga la muestra.

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Asimismo, se aplicó la técnica de la observación, para poder describir la realidad problemática y síntesis la información de las bases teórica y otros aspectos importantes dentro del desarrollo de la tesis.

Según Muñoz et al. (2001) citado por Bernal (2010), refiere que:

La observación, cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (p. 194).

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados.**

Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, donde se contemplan dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario de gestión logística; el segundo instrumento es el denominado cuestionario de control de stocks de los colaboradores del supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Todo instrumento para recabar información debe presentar dos requisitos fundamentales que son la validez y la confiabilidad.

#### **Instrumento I: Cuestionario de gestión logística.**

##### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de gestión logística.
Autor	: Henry Payano Chávez y Mayuri Christian Montes De Oca
Procedencia	: Lima - Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 25 minutos
Aplicación	: Colaboradores del supermercado Plaza Veá, la Bolichera
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

#### **Descripción.**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la gestión logística dentro de una organización como son: gestión de compra y abastecimiento, gestión de inventarios, gestión de abastecimiento y almacenamiento, gestión de transportes y distribución. Dicho instrumento consta de 32 ítems, de los cuales 8 ítems para la dimensión de gestión de compra y abastecimiento, 8 ítems para la dimensión de gestión de inventarios, 8 ítems para la dimensión de gestión de abastecimiento y almacenamiento y 8 ítems para la dimensión de gestión de

transportes y distribución. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 160 puntos.

### **Normas de aplicación.**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con cinco posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

### **Normas de calificación.**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el puntaje mínimo y máximo y el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre el liderazgo resonante y las dimensiones que la componen.

## **Instrumento II: Cuestionario de control de stocks**

### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de control de stocks.
Autor	: Henry Payano Chávez y Mayuri Christian Montes De Oca
Procedencia	: Lima - Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 25 minutos
Aplicación	: Colaboradores del supermercado Plaza Veá, la Bolichera
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

## **Descripción.**

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cinco dimensiones del control de stocks dentro de la empresa como son: previsión de la demanda, análisis de stocks, mantenimiento de stocks, control de stocks y rotura de stocks. Dicho instrumento consta de treinta y dos ítems, de los cuales 4 ítems para la dimensión previsión de la demanda, 8 ítems para la dimensión análisis de stocks, 6 ítems para la dimensión mantenimiento de stocks, 8 ítems para la dimensión volumen de stocks y 6 ítems para la dimensión rotura de stocks. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 160 puntos.

## **Normas de aplicación.**

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con cinco posibles respuestas a cada proposición, recalcando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

## **Normas de calificación.**

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el puntaje mínimo y máximo y el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre el liderazgo resonante y las dimensiones que la componen.

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.**

El procesamiento estadístico considera los datos que se recogieron de la aplicación del instrumento, dichos datos fueron procesados mediante la

utilización del programa SPSS, los cuales fueron presentados en cuadros y gráficos, que fueron detalladamente analizados e interpretados, en tal sentido, se utilizó de base para que el investigador realice la discusión pertinentemente, se elaboró las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

De manera específica el tratamiento estadístico de la información del instrumento, se realizó siguiendo el proceso siguiente:

La seriación: En la parte inicial del procesamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, es importante realizar una seriación que ayude con la identificación.

La codificación: Una vez realizado el paso mencionado líneas arriba, se procederá a codificar otorgándole una valoración a las respuestas, utilizando el programa SPSS.

La tabulación: Se realizó la tabulación de todas las respuestas con sus respectivas variables valorizadas, la cual, permitirá a los investigadores realizar la elaboración de los cuadros estadísticos respecto a las variables en estudio.

Análisis e interpretación de información: finalmente, elaborado los cuadros estadísticos se procedió a analizar la hipótesis para tener una perspectiva real de lo que se pretendió lograr con este estudio. Por tanto, se contrastó la hipótesis con las variables y los objetivos planteados, de igual forma los gráficos resultantes de tabulación y así demostrar la validación del objeto de estudio. Al final se formularon las conclusiones y sugerencias para mejorar la problemática investigada.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación de los instrumentos.

##### Validez del instrumento de la variable gestión logística

La validez de instrumento se determinó mediante el criterio de jueces, considerados expertos en el tema de gestión de logística, considerando expertos de tipo temático, metodológico y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento lo que permitió realizar la prueba piloto para el análisis de confiabilidad.

Tabla 4  
*Resultados de la validación del cuestionario de gestión logística.*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

##### Validez del instrumento de la variable control de stocks

La validez de instrumento se determinó mediante el criterio de jueces, considerados expertos en el tema de control de stocks, considerando expertos de tipo temático, metodológico y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del instrumento lo que permitió realizar la prueba piloto para el análisis de confiabilidad.

Tabla 5  
*Resultados de la validación del cuestionario de control de stocks.*

<b>Validador</b>	<b>Resultado de aplicabilidad</b>
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad.

##### Fiabilidad del instrumento de gestión logística.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la gestión logística se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 6  
*Fiabilidad del instrumento de cuestionario de gestión logística*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	32

Se puede apreciar en la tabla 6, que el resultado de alfa de Cronbach asciende a 0.871, lo cual indica que el instrumento de gestión logística presenta una confiabilidad muy alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

##### Fiabilidad del instrumento de control de stocks.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable control de stock se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 7  
*Fiabilidad del instrumento control del stock*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	32

Se puede apreciar en la tabla 7, que el resultado del estadístico alfa de Cronbach asciende a 0.875, lo cual indica que el instrumento sobre el control de stocks presenta una confiabilidad alta por encontrarse en el intervalo de 0.81 a 1.00 y por lo tanto el instrumento es aplicable para la recolección de datos.



## 4.2. Resultados descriptivos de las variables.

### Resultados descriptivos de la variable gestión logística.

Tabla 8  
*Análisis descriptivo de la variable gestión logística*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Deficiente	7	22,6
	Regular	18	58,1
	Eficiente	6	19,4
	Total	31	100,0

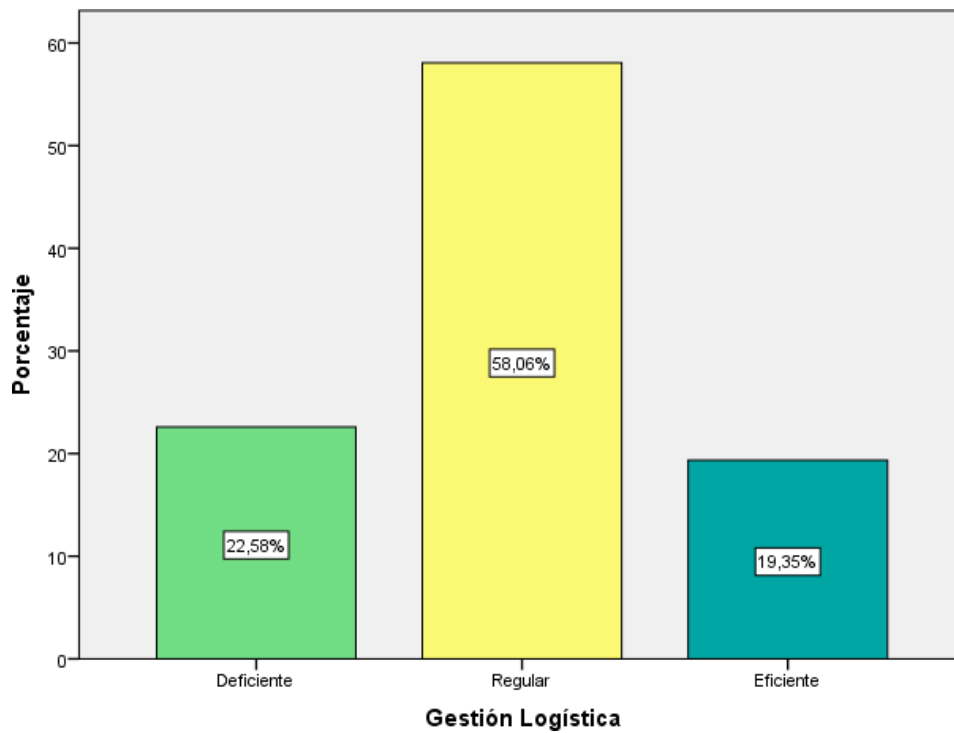


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable gestión logística

### Interpretación.

En la tabla 8 y figura 1 se observa que 18 colaboradores encuestados que representan el 58.06% perciben la gestión logística resonante en un nivel regular, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 22.58% lo consideran en un nivel deficiente y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 19.35% lo consideran en un nivel eficiente.

## Resultados descriptivos de la variable control de stocks

Tabla 9  
Análisis descriptivo de la variable control de stocks.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	19,4
	Regular	18	58,1
	Eficiente	7	22,6
	Total	31	100,0

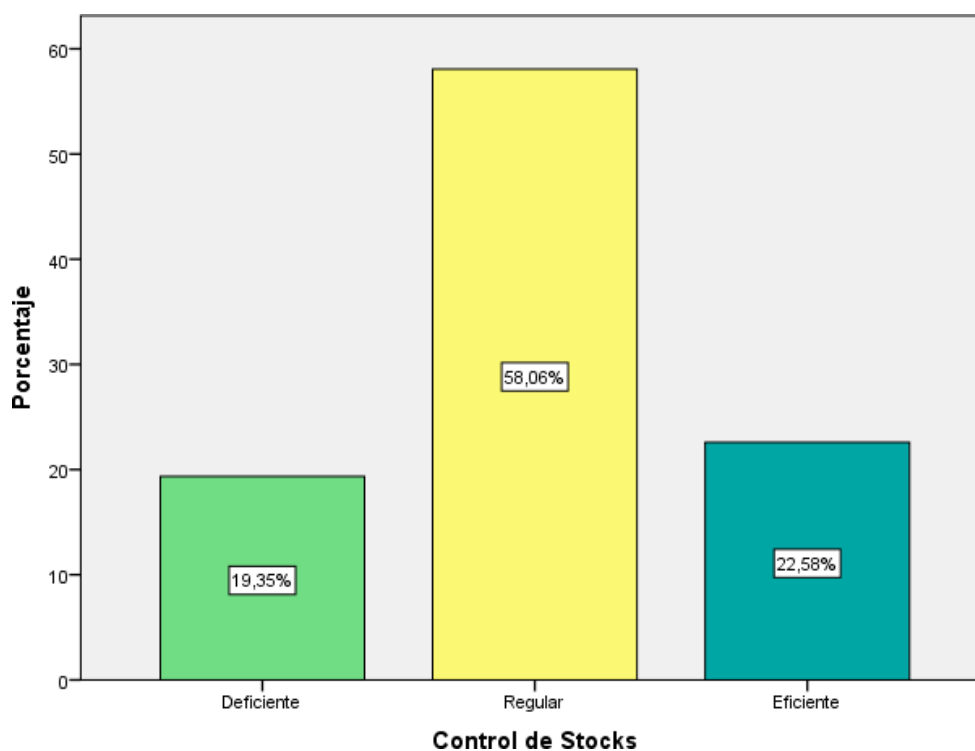


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable control de stocks

### Interpretación.

En la tabla 9 y figura 2 se observa que 18 colaboradores encuestados que representan el 58.06% perciben al control de stocks resonante en un nivel regular, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 22.58% lo consideran en un nivel eficiente y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 19.35% lo consideran en un nivel deficiente.

#### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

##### Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión logística

Tabla 10  
*Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras y abastecimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	22,6
	Regular	18	58,1
	Eficiente	6	19,4
	Total	31	100,0

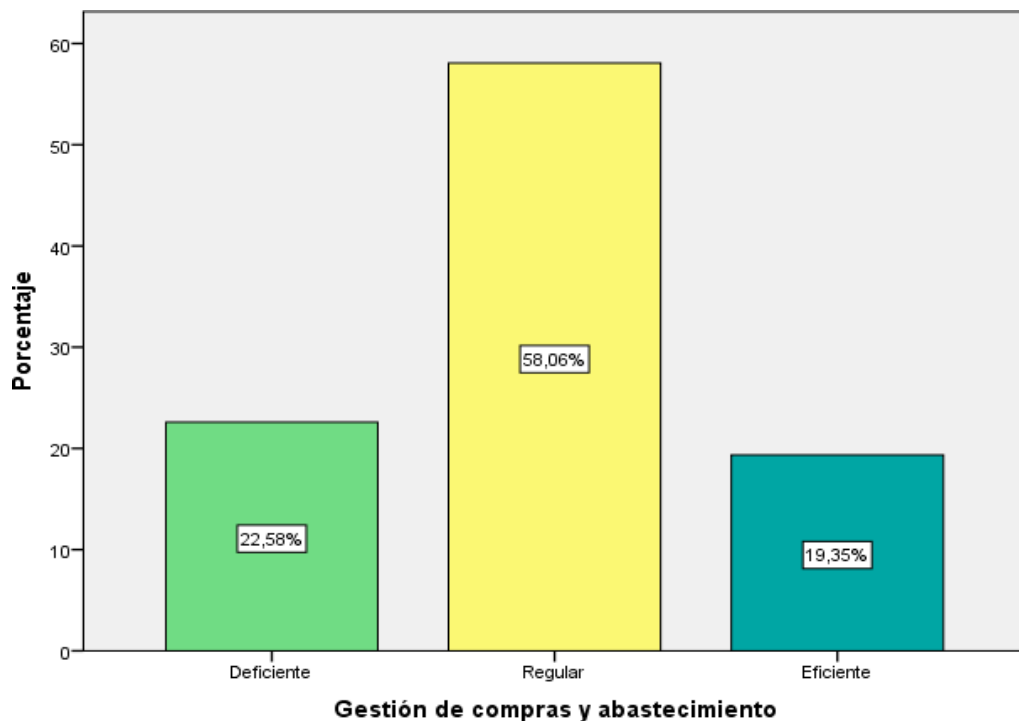


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de compras y abastecimiento

##### Interpretación.

En la tabla 10 y figura 3 se observa que 18 colaboradores encuestados que representan el 58.06% perciben a la dimensión gestión de compras y abastecimiento en un nivel regular, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 22.58% lo consideran en un nivel deficiente y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 19.35% lo consideran en un nivel eficiente.

Tabla 11  
Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	10	32,3
	Regular	13	41,9
	Eficiente	8	25,8
	Total	31	100,0

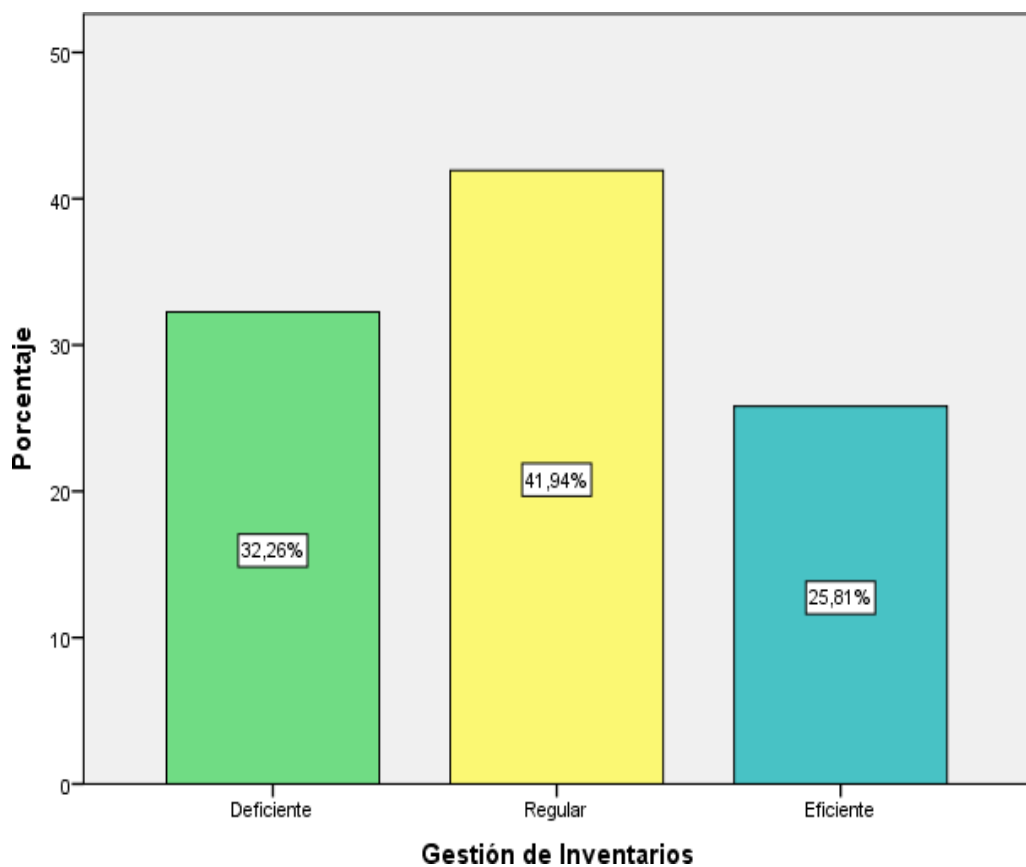


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de inventarios.

### Interpretación.

En la tabla 11 y figura 4 se observa que 13 colaboradores encuestados que representan el 41.94% perciben a la dimensión gestión de inventarios en un nivel regular, 10 de los colaboradores encuestados que representan el 32.26% lo consideran en un nivel deficiente y 8 colaboradores encuestados que equivalen al 25.81% lo consideran en un nivel eficiente.

Tabla 12  
Análisis descriptivo de la dimensión gestión de abastecimiento y almacenamiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	10	32,3
	Regular	14	45,2
	Eficiente	7	22,6
	Total	31	100,0

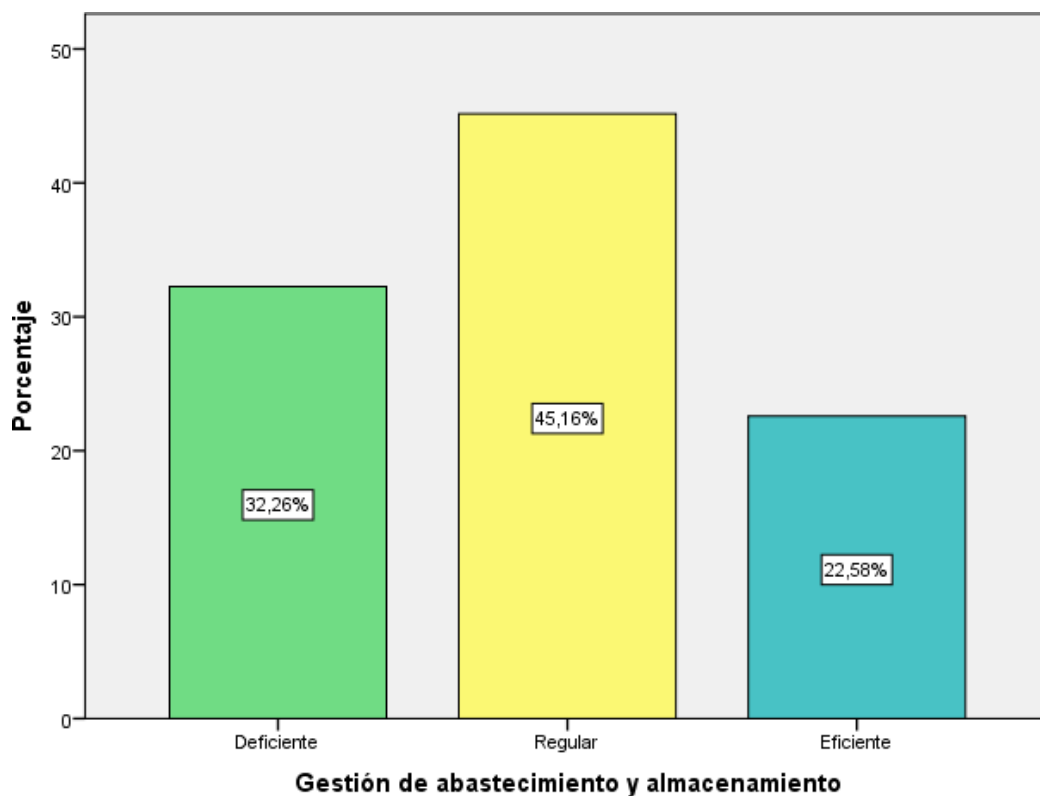


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de abastecimiento y almacenamiento

### Interpretación.

En la tabla 12 y figura 5 se observa que 14 colaboradores encuestados que representan el 45.16% perciben a la dimensión gestión de abastecimiento y almacenamiento en un nivel regular, 10 de los colaboradores encuestados que representan el 32.26% lo consideran en un nivel deficiente y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 22.58% lo consideran en un nivel eficiente.

Tabla 13  
*Análisis descriptivo de la dimensión gestión de transportes y distribución.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	19,4
	Regular	16	51,6
	Eficiente	9	29,0
	Total	31	100,0

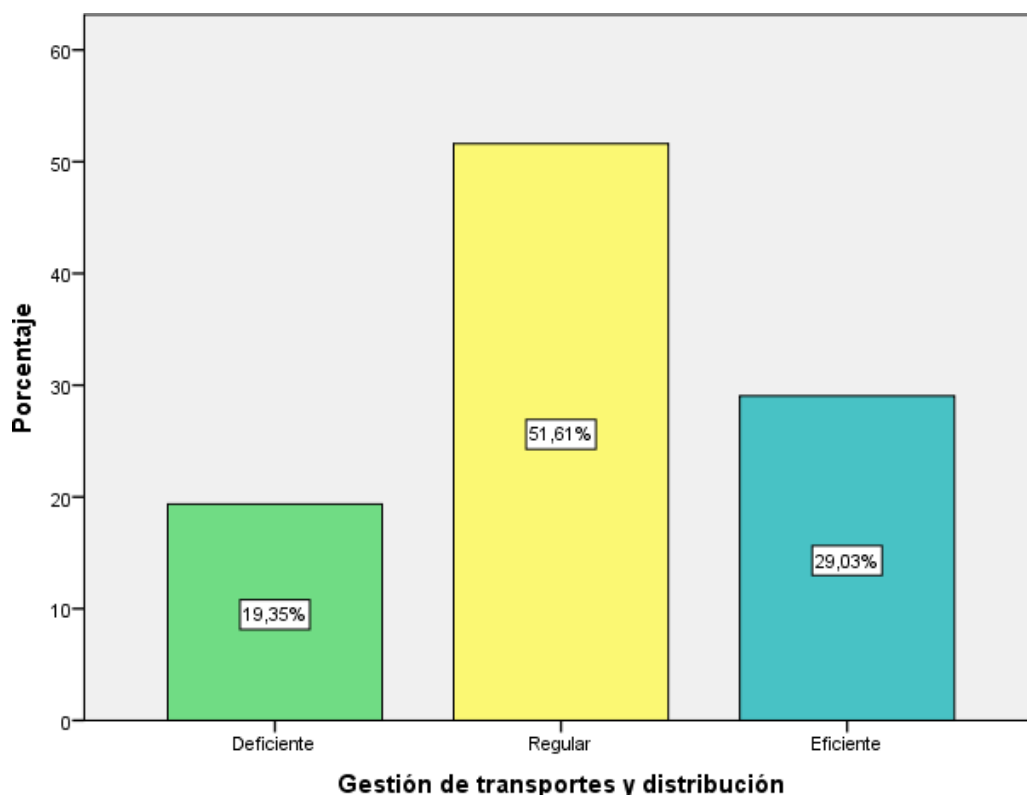


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión gestión de transportes y distribución.

### Interpretación.

En la tabla 13 y figura 6 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 51.61% perciben a la dimensión gestión de transportes y distribución en un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 29.03% lo consideran en un nivel eficiente y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 19.35% lo consideran en un nivel deficiente.

## Resultados descriptivos de las dimensiones del control de stocks

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión previsión de la demanda.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	8	25,8
	Regular	16	51,6
	Eficiente	7	22,6
	Total	31	100,0

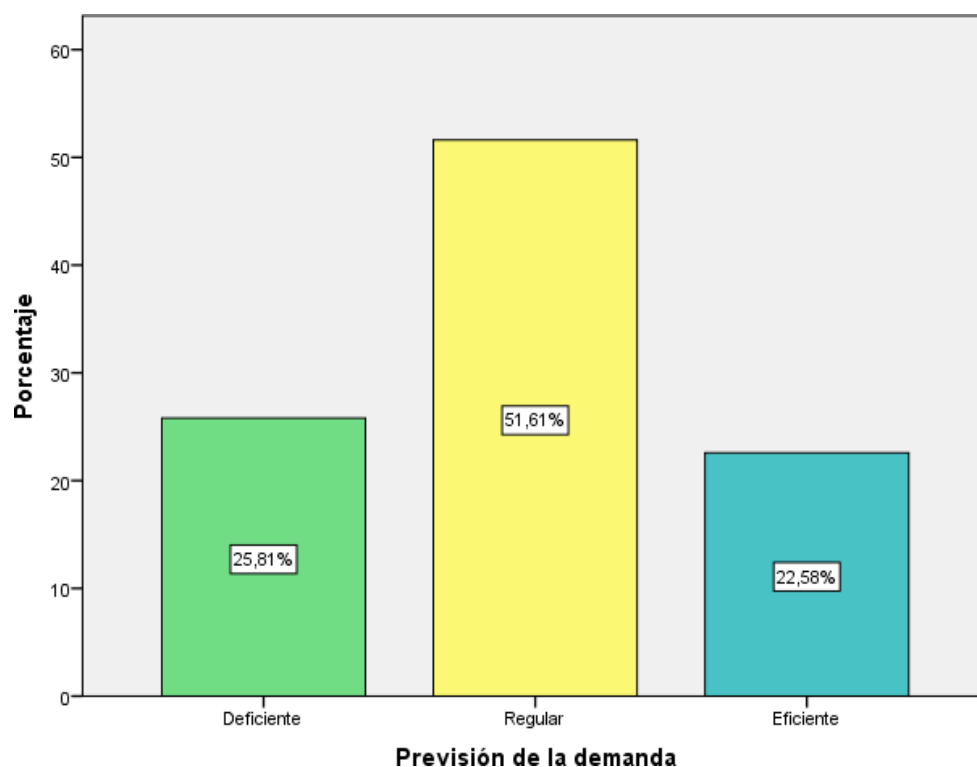


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión previsión de la demanda

### Interpretación.

En la tabla 14 y figura 7 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 51.61% perciben a la dimensión previsión de la demanda en un nivel regular, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 25.81% lo consideran en un nivel deficiente y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 22.58% lo consideran en un nivel eficiente.

Tabla 15  
*Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stocks.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	29,0
	Regular	19	61,3
	Eficiente	3	9,7
	Total	31	100,0

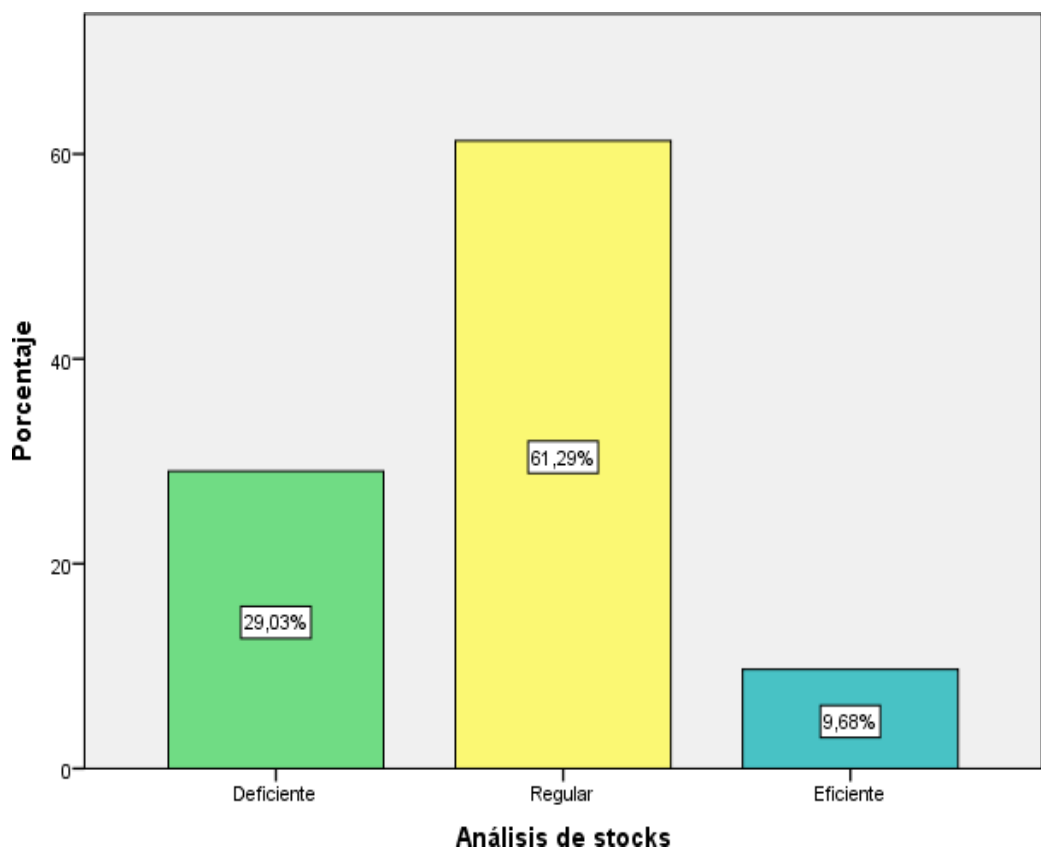


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión análisis de stocks

### Interpretación.

En la tabla 15 y figura 8 se observa que 19 colaboradores encuestados que representan el 61.29% perciben a la dimensión análisis de stocks en un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 29.03% lo consideran en un nivel deficiente y 3 colaboradores encuestados que equivalen al 9.68% lo consideran en un nivel eficiente.



Tabla 16  
Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de stocks

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	29,0
	Regular	14	45,2
	Eficiente	8	25,8
	Total	31	100,0

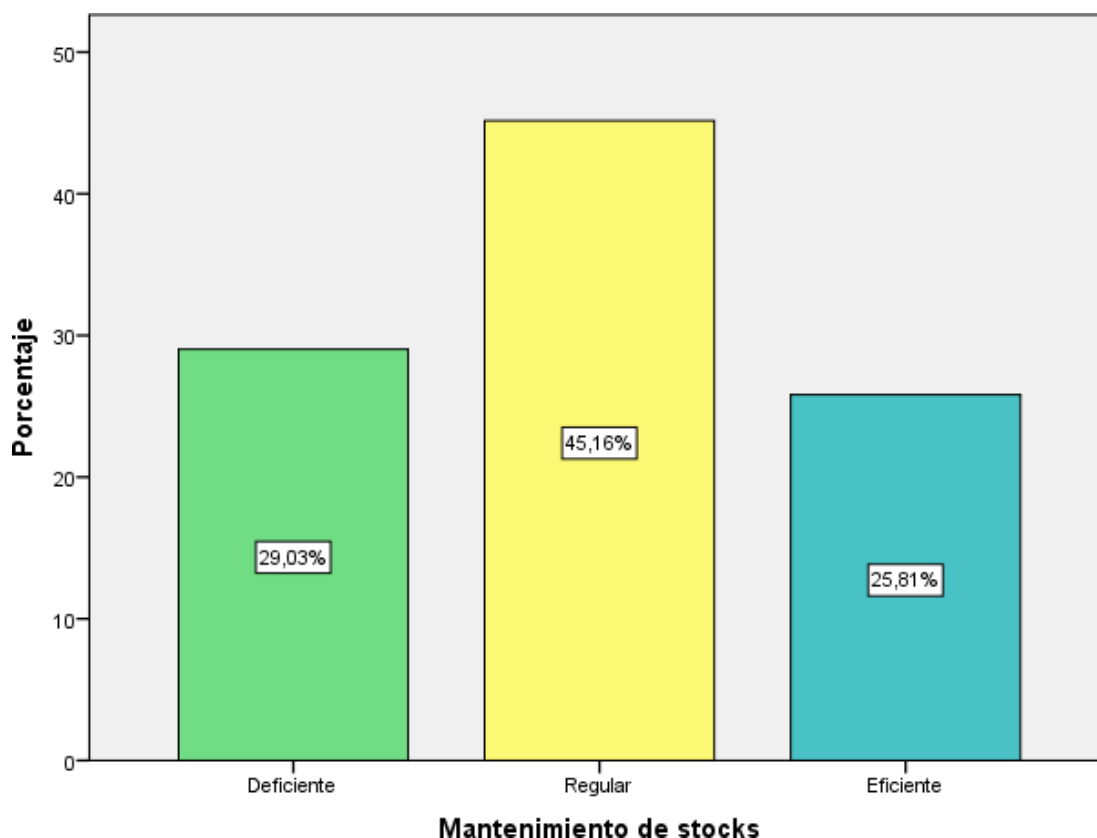


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión mantenimiento de stocks

### Interpretación.

En la tabla 16 y figura 9 se observa que 14 colaboradores encuestados que representan el 45.16% perciben a la dimensión mantenimiento de stocks en un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 29.03% lo consideran en un nivel deficiente y 8 colaboradores encuestados que equivalen al 25.81% lo consideran en un nivel eficiente.

Tabla 17  
Análisis descriptivo de la dimensión volumen de stocks.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	10	32,3
	Regular	16	51,6
	Eficiente	5	16,1
	Total	31	100,0

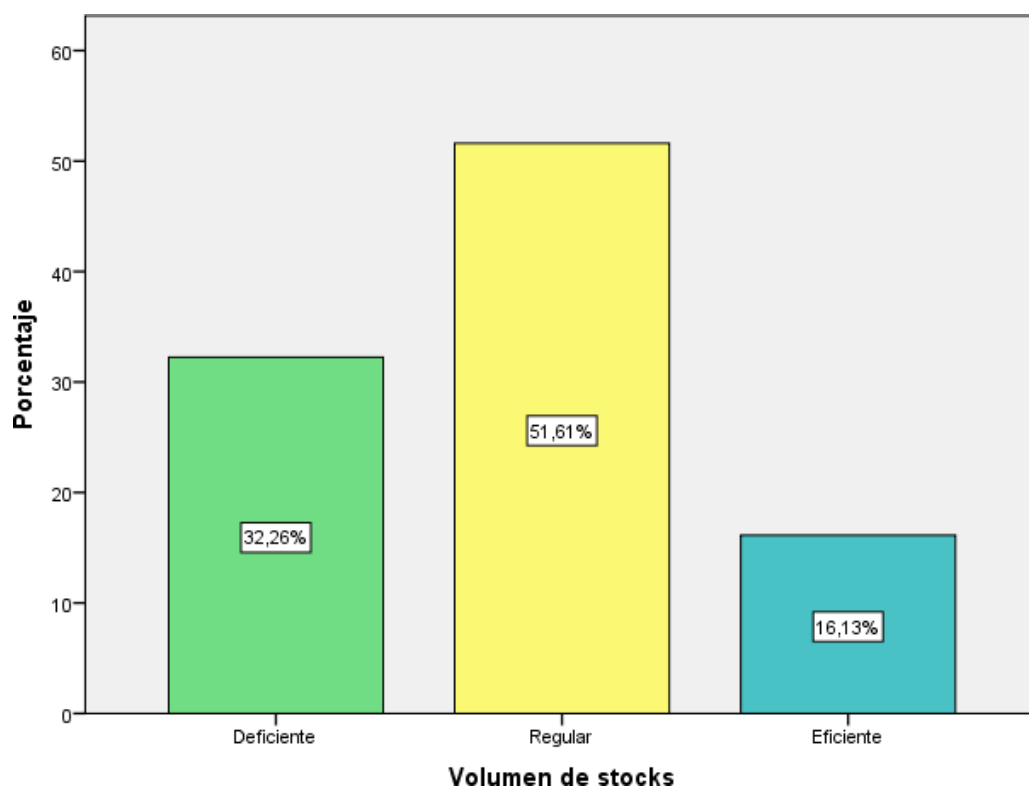


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión volumen de stocks.

### Interpretación.

En la tabla 17 y figura 10 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 51.61% perciben a la dimensión volumen de stocks en un nivel regular, 10 de los colaboradores encuestados que representan el 32.26% lo consideran en un nivel deficiente y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 16.13% lo consideran en un nivel eficiente.

Tabla 18  
Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stocks.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	9	29,0
	Regular	15	48,4
	Eficiente	7	22,6
	Total	31	100,0

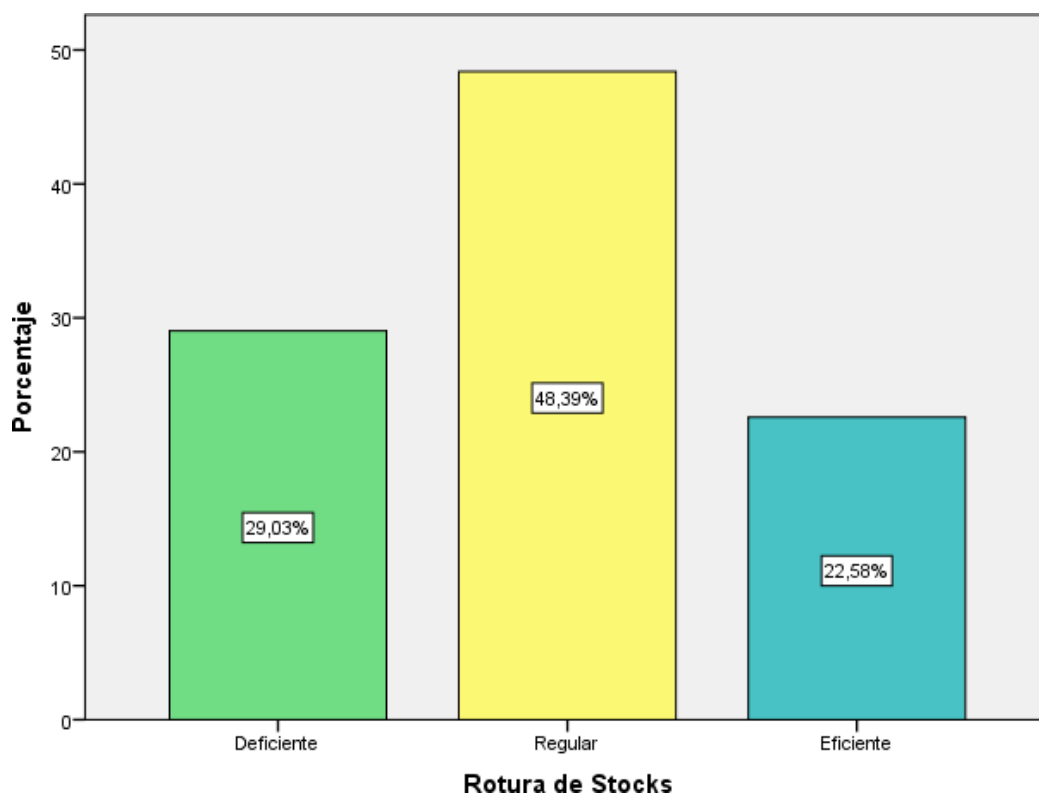


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión rotura de stocks.

### Interpretación.

En la tabla 18 y figura 11 se observa que 15 colaboradores encuestados que representan el 48.39% perciben a la dimensión rotura de stocks en un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 29.03% lo consideran en un nivel deficiente y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 22.58% lo consideran en un nivel eficiente.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión logística y control de stocks.

Gestión logística	Control de stocks						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	6	19.4%	1	3.2%	0	0.0%	7	22.6%
Regular	0	0.0%	16	51.6%	2	6.5%	18	58.1%
Eficiente	0	0.0%	1	3.2%	5	16.1%	6	19.4%
Total	6	19.4%	18	58.1%	7	22.6%	31	100.0%

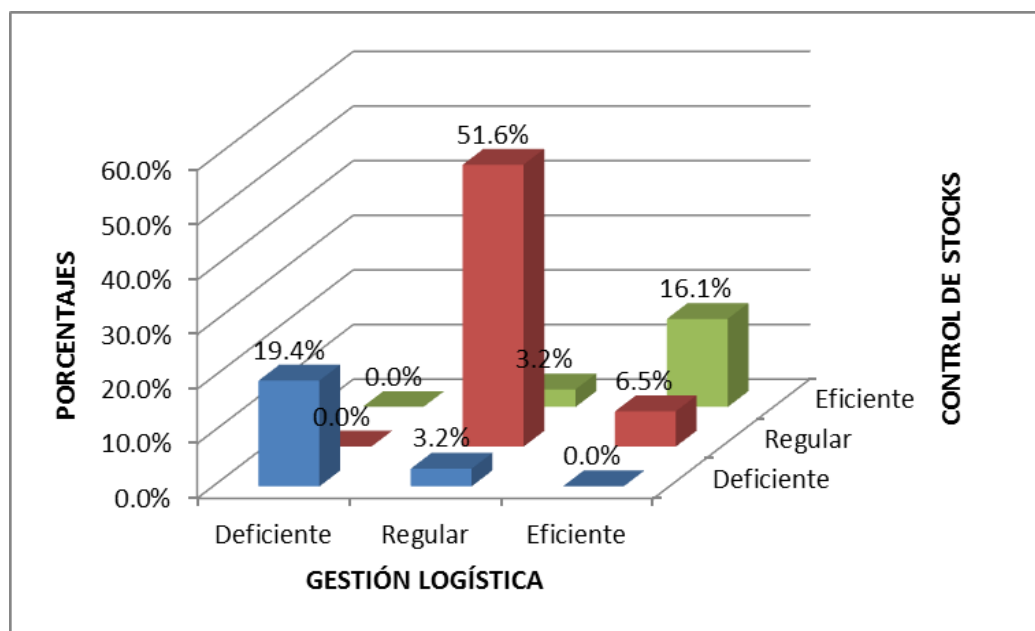


Figura 12. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión logística y control de stocks.

#### Interpretación.

La tabla 19 y figura 12 muestran la descripción referente a las variables gestión logística y el control de stocks, donde se observa que el 19.4% de los encuestados perciben como deficiente la relación entre dichas variables. Así mismo, 51.6% de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel regular, mientras que el 16.1% de los encuestados afirman que esta relación es eficiente; esta tendencia muestra que existe relación positiva directa entre las variables gestión logística y el control de stocks, lo cual se verifica con la respectiva prueba de hipótesis.

#### 4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

**Ho:** La variable control de stocks presenta una distribución normal.

**Ha:** La variable control de stocks difiere de una distribución normal.

Tabla 20  
*Resultados de la prueba de normalidad de la variable control de stocks.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control de Stocks	,089	31	,200*	,987	31	,956

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### **Interpretación.**

La tabla 20 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk donde se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable control de stocks, ya que el coeficiente obtenido es significativo ( $p > 0.05$ ); dicho resultado permite determinar aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso de la investigación en los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de R de Pearson.

## 4.6 Procedimientos correlacionales

### Contrastación de la hipótesis general.

Ho: No existe relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Ha: Existe relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 21

*Resultados de correlación entre la gestión logística y el control de stocks*

		Gestión logística	Control de stocks
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Control de stocks	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación.

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre las variables gestión logística y control de stocks, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,933, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre las variables en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

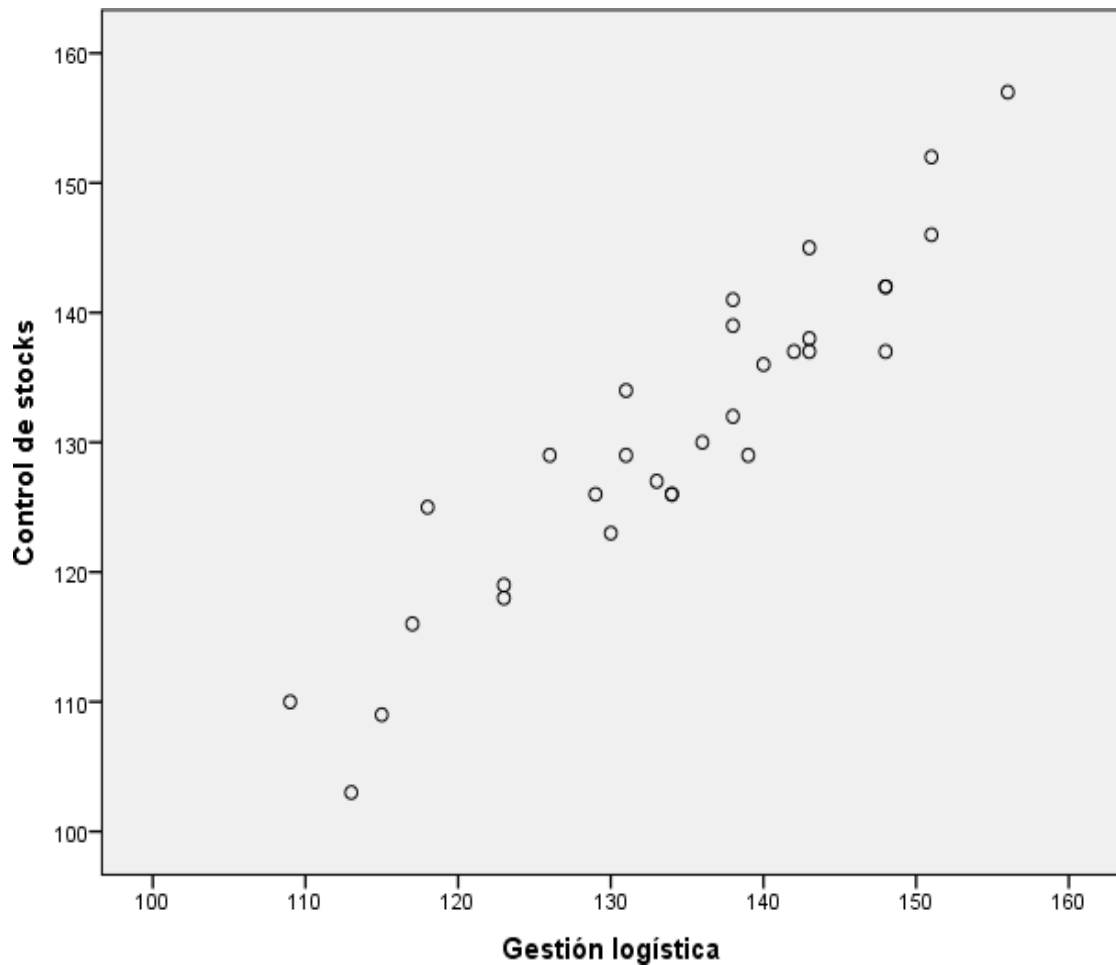


Figura 13. Gráfico de dispersión de las variables gestión logística y control de stocks

### Interpretación.

La figura 13 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se observa una correlación positiva directa entre las variables gestión logística y control de stocks, es decir que a mayores puntajes en la variable gestión logística mayores serán los puntajes de la variable control de stocks.

## Contrastación de hipótesis específicas

### Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 22

*Resultados de correlación entre la dimensión gestión de compras y abastecimiento y el control de stocks.*

		Gestión de compras y abastecimiento	Control de stocks
Gestión de compras y abastecimiento	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Control de stocks	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación.

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión gestión de compras y abastecimiento de la variable gestión logística y el control de stocks, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,646, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.



## Contrastación de hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

H<sub>2</sub>. Existe relación entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 23

*Resultados de correlación entre la dimensión gestión de inventarios y el control de stocks.*

		Gestión de inventarios	Control de stocks.
Gestión de inventarios	Correlación de Pearson	1	,875**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Control de stocks.	Correlación de Pearson	,875**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación.

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión gestión de inventarios de la variable gestión logística y el control de stocks, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,875, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

H<sub>3</sub>. Existe relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 24

*Resultados de correlación entre la dimensión gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stocks.*

		Gestión de abastecimiento y almacenamiento	Control de stocks.
Gestión de abastecimiento y almacenamiento	Correlación de Pearson	1	,717**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Control de stocks.	Correlación de Pearson	,717**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Interpretación.

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión gestión de abastecimiento y almacenamiento de la variable gestión logística y el control de stocks, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,717, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.

H<sub>4</sub>. Existe relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $\text{sig} \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si  $\text{sig} < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 25

*Resultados de correlación entre la dimensión gestión de transportes y distribución y el control de stocks.*

		Gestión de transportes y distribución	Control de stocks
Gestión de transportes y distribución	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Control de stocks.	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación.

En la tabla 25, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión gestión de transportes y distribución de la variable gestión logística y el control de stocks, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,843, a un nivel de significancia  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados la aplicabilidad por parte de todos los jueces, así como un alto nivel de confiabilidad en el análisis estadístico; respecto al instrumento de gestión logística se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,871; mientras que el instrumento de control de stocks se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,875; ambos instrumentos son mayores que el 0,75; resultando ser instrumentos altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite continuar con el desarrollo de la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,933\*\* a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación altamente significativa entre la gestión logística y el control de stocks, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Soles (2017) en su tesis: “Gestión logística para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016” desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, que concluye la gestión logística mejora el stock de abastecimiento. El nivel de stock de abastecimiento de la empresa cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -9.57$ ,  $p < 0.05$ ). La media del stock abastecimiento de repuestos mecánicos antes de la gestión logística es de 0,73, y la media del stock abastecimiento de repuestos mecánicos después de la gestión logística es de 0,22.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 1, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,646\*\* a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación moderadamente significativa entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stocks, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Soles (2017) en su tesis: “Gestión logística

para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016” desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, que concluye la gestión logística mejora significativamente las compras. El nivel de compras de repuestos cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -9.029$ ,  $p < 0.05$ ). La media de las órdenes de compra antes de la gestión logística es de 0,50, y la media de las órdenes de compra después de la gestión logística es de 0,75.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,875\*\* a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación altamente significativa entre la gestión de inventarios y el control de stocks, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Soles (2017) en su tesis: “Gestión logística para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016” desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, que concluye la gestión logística mejora significativamente la rotación de inventario. El nivel de la rotación de inventario de repuestos mecánicos de la empresa cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -3.504$ ,  $p < 0.05$ ). La media del índice de rotación antes de la gestión logística es de 7,65, y la media del índice de rotación después de la gestión logística del índice de rotación es de 9,37.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,717\*\* a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación altamente significativa entre la gestión de abastecimientos y almacenamiento el control de stocks, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Soles (2017) en su tesis: “Gestión logística para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016” desarrollada en la Universidad Cesar Vallejo, que concluye la gestión de abastecimiento y

almacenamiento mejora significativamente el control de stock de repuestos mecánicos del área de compras. El control de stock de repuestos mecánicos de la empresa cambió entre las mediciones efectuadas antes y después de implementar la gestión logística ( $z = -12.301$ ,  $p = 0.05$ ). La media del stock de seguridad antes de la gestión logística es de 112,25, y la media del stock de seguridad después de la gestión logística es de 1,8.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 4, mediante el estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0,843\*\* a un nivel de significancia de 0,000, es decir existe una relación altamente significativa entre la gestión de transportes y distribución y el control de stocks, dichos resultados se contrasta con los resultados obtenidos por Escalante (2016) en su tesis: "Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos en una empresa comercializadora de Agroquímicos" desarrollada en la Universidad Privada del Norte que, concluye la evaluación de todos los factores que afectan la eficiencia de la gestión logística y se reconoció el impacto que ocasionan, entre los factores detectados tenemos pérdidas por productos devueltos, productos vencidos, Reprocesos, ruptura de stock y altos costos de almacenamiento, para determinar las mejoras a proponer se elaboraron diagramas de Pareto, análisis causa efecto, lluvia de ideas matriz de priorización. Los resultados que se lograron son: Eliminación de productos vencidos y devueltos, la eliminación de Reprocesos y ruptura de stock, la reducción de los costos totales de la cadena de suministro. El impacto de las mejoras que se obtuvo en los costos logísticos fue determinante para la eficiencia de la gestión logística de la empresa comercializadora de agroquímicos.

## 5.2. Conclusiones

Primero. Existe relación altamente significativa entre la gestión logística y el control de stocks en en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018, mediante un R de Pearson de 0,933\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. De esta forma, los trabajadores entienden que la logística es parte del arte de la administración que tiene por objeto proporcionar a la organización los medios de personal, material y servicios necesarios para satisfacer en cantidad, calidad momento y lugar las necesidades expuestas por los órganos estructurales de una empresa.

Segundo. Existe relación altamente significativa entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018., mediante un R de Pearson de 0,646\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Así, demostrando que el espacio para el almacenamiento. El aprovisionamiento y los niveles de stock elevados deben considerarse para un manejo óptimo

Tercero. Existe relación altamente significativa entre la gestión de inventarios y el control de stock en en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018., mediante un R de Pearson de 0,875\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Esto implica que se debe gestionar bien los inventarios porque un manejo inadecuado de los inventarios produce excesos, desperdicio y variabilidad de stock, por el contrario una buena gestión de inventarios permite preservar y custodiar los activos de la empresa.

Cuarto. Existe relación altamente significativa entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018., mediante un R de Pearson de 0,717\*\* a un nivel de significancia de 0,000



menor a 0,05. En términos de estanterías dentro de los almacenes, la mejor manera de beneficiarse gracias a las mismas y no convertirlas en una carga irremediable dentro del almacén es personalizar las estanterías desde el primer momento.

Quinto. Existe relación altamente significativa entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018., mediante un R de Pearson de 0,843\*\* a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Esto quiere decir que el transporte y la distribución juega un rol muy importante porque ayuda a conectar a los clientes y proveedores para que cumplan sus compromisos de entrega

### 5.3 Recomendaciones

Primera. En relación con el objetivo general, el cual se pide determinar la relación que existe entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018, se recomienda que Plaza Veá debería implementar un cambio para el área de almacén lo cual permitirá motivar a los trabajadores, que puedan tener contacto con el proveedor ya que ellos saben que errores o fallas pueden tener las cajas y/o productos, además que si algunos trabajadores de almacén tienen la capacidad de tener un trato personalizado con el cliente se le pueda dejar entregar el producto final al cliente con la finalidad de mejorar el servicio, también debe tratar de que todos los pedidos sean recibidos con puntualidad, no que sea en algunos casos puntual el proveedor y en otros no.

Segundo. En relación con el objetivo específico 1, el cual pide determinar la relación que existe entre la gestión de compras y abastecimiento en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018, se recomienda aplicar en Plaza Veá la designación de personal específico para cada pabellón, en cuanto al orden de los productos debe ser en base a su fecha de ingreso y no por reducir espacio, ya que va a generar que los productos caduquen en almacén antes de ser puesto en mostradores.

Tercero. En relación con el objetivo específico 2, el cual pide determinar la relación que existe entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Veá sede la Bolichera, Lima – 2018, se recomienda el uso de prácticas de codificación de materiales y productos, prácticas de clasificación de productos, gestión stock de manera sincronizada, implementar la política justo a tiempo.

Cuarto. En relación con el objetivo específico 3, el cual pide determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018, se recomienda utilizar el almacén más eficientemente ya que también hay un gran porcentaje de empleados que no están de acuerdo con el espacio y distribución, podrían usarse los aires del almacén y en caso de cajas frágiles podrían colocarse productos ligeros que no afecten a los productos frágiles.

Quinto. En relación con el objetivo específico 4, el cual pide determinar la relación que existe entre la gestión de transporte y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018, se recomienda el uso de crossdocking que permite tener ventajas en entrega diarias, control de la cadena, utilización del transporte multimodal que facilita el transporte de materiales y productos e implementar el outsourcing que permite reducir los costos y mejorar la eficiencia de la empresa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## Artículos

- Anaya, J. (2015). Análisis, diseño y organización. *Revista Rethink by ESIC*, 1(3), 1 – 3. Recuperado de [https://esic.edu/editorial/editorial\\_curriculum.php?nombre=Julio+Juan+Anaya+Tejero&autor=15](https://esic.edu/editorial/editorial_curriculum.php?nombre=Julio+Juan+Anaya+Tejero&autor=15)
- Carro y Gonzales (2013). Logística empresarial. *Secretaria de investigación de Nulan*, 1(1), 8-10. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/1831/>
- Gonzales, F. (2017). Management. *Revista Rethink by ESIC*, 1(5), 10 – 16. Recuperado de <https://www.esic.edu/rethink/portfolio/francisco-gonzalez-lopez/>
- Iglesias, A. (2017). Management. *Revista Rethink by ESIC*, 1(6), 22 – 30. Recuperado de <https://www.esic.edu/rethink/portfolio/antonio-iglesias-lopez/>
- Lambert, D. y Cooper, M. (1998). Supply Chain Management: Implementation Issues and Research Opportunities. *The International Journal of Logistics Management*, 2(9), 12 – 19. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09574099810805807/full/html>
- SENA (2006). Estudio de caracterización de la logística en Colombia. *Revista del sistema de bibliotecas SENA*, 3(12), 5 – 13. Recuperado de <https://repositorio.sena.edu.co/handle/11404/752>

## Libros

- Arbones, A. (2002). *La empresa eficiente*. Lima, Perú: Alfaomega.
- Arrieta, J. (2010). *Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas*. Medellín, Colombia: EAFIT

- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la Cadena de Suministro* (5ª ed.). México D.F., México: Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la Investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación Internacional.
- Bonilla, E. y Rodríguez, S. (2000) *Más allá del dilema de los métodos de investigación en ciencias sociales* (3ª ed.). Santa Fe, Colombia: Uniandes.
- Calderón, F. (2014). *Los sistemas logísticos*. Madrid, España: Pirámide.
- Calimeri, N. (2001). *La logística inversa* (2ª ed.). Madrid, España: Grao.
- Carrasco, S. (2005) *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cedillo, M. (2008). *Análisis dinámico de sistemas industriales*. México D.F., México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (12ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Chopra, S. (2008). *Administración de la cadena de suministro*. México D.F., México: PHH.
- Christopher, A. (2001). *Logística aspectos estratégicos*. México D.F., México: Limusa.
- Christopher, P. (1998). *Logística y aprovisionamiento*. Barcelona, España: Folio
- De Navascues, R. (1998). *Manual de logística integral* (2ª ed.). Jerez, España: Díaz de los Santos.
- Espinoza, O. (2011). *La administración eficiente de los inventarios*. Barcelona, Madrid: La ensenada.

- Ferrer, L. (2012). *Desarrollo organizacional*. México D.F., México: Trillas.
- Ferrin, A. (2010). *Control de Stocks, en la logística de almacenes* (3ª ed.). Madrid España: C Editorial.
- Franklin, B. (2004). *Organización de Empresas* (2ª ed.). Distrito Federal de México, México: McGraw-Hill.
- García, L. (2012). *Análisis de la logística en las empresas*. Barcelona, España: Pirámide.
- Gerson, A. (2011). *Análisis logístico*. Madrid, España: Grao.
- Gómez, A. y Suárez, P. (2001). *Los stocks y su control logístico* (2ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Heizer, D. y Render, B. (2008). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones tácticas*. Madrid, España: Prentice Hall.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Insis, R. (2013). *La empresa y la importancia del control de stocks* (4ª ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Kotler P. (2004). *Dirección de marketing* (12ª ed.). México D.F., México: PHH.
- Lamb C. Hair J. y Mc Daniel C. (2004). *Marketing* (2ª ed.). México D.F., México: International Thomson.
- López, R. (2006). *Operaciones de Almacenaje* (2ª ed.). Madrid, España: Thomsom Paraninfo.

- Manzano, J. (2014). *Desarrollo de flujos logísticos de una empresa de venta y transformación de materiales*. México D.F., México: Trillas.
- Mora, L. (2011). *Gestión logística integral* (2ª ed.). Madrid, España: ECOE.
- Rodas, M. (2013). *Logística y Stocks*. Caracas, Venezuela: Banana.
- Rogers, D. y Tibben, R. (1999). *Diferencias entre la logística inversa y el comportamiento organizacional*. Madrid, España: ECOE.
- Rosas, A., Rodríguez, C., Castañeda, E. y Torres, M. (2009). *La logística integral*. Madrid, España: Pirámide.
- Ruibal A. (1995). *Logística de la distribución física internacional* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Norma.
- Sahid, C. (1998). *Logística, conceptualización y tendencias actuales*. Madrid, España: ECOE.
- Sangri A. (2014). *Administración de compras*. Ediciones adquisiciones y abastecimiento. México D.F., México: Trillas.
- Semejo, A. (2016). *Administración logística*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de Investigación Científica* (4ª ed.). Bogotá, Colombia. Limusa.
- Tejada, L. (2010). *Logística inversa* (2ª ed.). Madrid, España: Pirámide.
- Velásquez, K. (2012). *Funciones laborales del trabajador social*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Villegas, S. (2006). *Uso del diagrama causa efecto en el análisis de casos*. Madrid, España: ECOE.



## Tesis.

Bohórquez, E. (2010). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos s.a. CORPISOS S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/handle/11227/468>

Escalante, D. (2016). *Propuesta de mejora en la gestión logística para reducir los costos en una empresa comercializadora de Agroquímicos* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10157>

Espinoza, W. y Becerra E. (2017). *Control de inventario y gestión logística de la empresa fabrica de polos Bustamante Jaén – 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS\\_e0f8ef73661702db88aa0ee12eebb48a/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_e0f8ef73661702db88aa0ee12eebb48a/Details)

Eugenio, R. (2010). *Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul Internacional de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1381>

García, M. y Montenegro, M. (2017). *Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9792>

Miguel, F. (2016). *Planificación y Gestión de Operaciones en Sistemas Logísticos de Distribución* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/2602/1/Tesis%20Fabio%20Miguel%20%28BC.UNS-calidad%29.pdf>

Ramírez, N. (2010). *Diseño de un sistema de gestión para el control de inventario*

en la empresa *Electrónica Frank "R"* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3989/1/tesis%20de%20grado%20dise%c3%91o%20de%20un%20sistema%20de%20gesti%c3%93n%20para%20el%20control%20de%20inventario%20en%20la%20empresa%20electr%c3%93nica%20frank%20r.pdf>

Solís, S. (2017). *Gestión logística para mejorar el stock de abastecimiento de repuestos mecánicos del área de compras de Perú Masivo S.A., Comas, 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21934>

## **ANEXOS**

# ANEXO 1 - INFORME DE ÍNDICE DE COINCIDENCIAS

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&lang=es&o=1116489722&s=1

turnitin INFORME FINAL DE TESIS 32 de 33

**Autonoma**  
Universidad Autónoma del Perú  
FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS

**TESIS**  
"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE  
STOCK EN SUPERMERCADOS DE PLAZA VEA SEDE LA  
BOLICHERA, LIMA - 2018"

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR**  
HENRY PAYANO CHAVEZ  
MAYURI CHRISTIAN MONTES DE OCA

**ASESOR**  
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**Resumen de coincidencias**

**23 %**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
3	www.aulafacil.com Fuente de Internet	5 %

Página: 1 de 118    Número de palabras: 22025    Text-only Report | High Resolution    Activado

**ANEXO 2 CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITE LA  
REALIZACIÓN DEL ESTUDIO IN SITU.**



**CONSTANCIA**

**Sres.**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU**

Por medio de la presente, se le informa que el sr., Henry Brian Payano Chávez estudiante de vuestra casa de estudios, solicito el permiso correspondiente para la realización de su tesis titulada "Niveles De Relación Entre El Liderazgo Resonante Y El Comportamiento Organizacional De Los Colaboradores De Mi Banco Agencia Surco - 2018", en la empresa Supermercados Peruanos S.A. bolichera, en donde realizo las encuestas correspondientes de su trabajo de investigación con R.U.C. 20100070970

---

Héctor Iván Salas Medina  
Gerente de Tienda  
Plaza Vea Bolichera

## ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE NIVELES DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión logística en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)      Casi nunca (2)      A veces (3)      Casisiempre (4)      Siempre (5)

	1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN DE COMPRAS Y ABASTECIMIENTO</b>					
1. Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades.					
2. Los requerimientos de compras toma en cuenta las necesidades de cada área					
3. Se cuenta con un registro de proveedores al momento de seleccionarlos					
4. Se ubican las órdenes de acuerdo a su prioridad					
5. Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad					
6. Las propuestas comerciales se basa en las cualidades de las empresas					
7. Se le da seguimiento a las órdenes de compra					
8. Se promueve la gestión de quejas de usuarios					
<b>GESTIÓN DE INVENTARIOS.</b>					
9. Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda.					
10. Se han previsto acciones que ayude a equilibrar la oferta y demanda.					
11. Se toman medidas para asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
12. Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento.					
13. Se da seguimiento a los insumos de mayor demanda.					
14. Como política se promueve el stock de insumos y materiales.					
15. Se realizan acciones que asegure la demanda de los usuarios.					
16. Se cuenta con un registro de insumos de mayor demanda.					
<b>GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>					
17. Se realizan acciones que ayude a minimiza el costo total de la operación					
18. Se suministra los niveles de servicio en las diversas áreas.					
19. El suministro de los niveles de servicio es acorde a las necesidades de cada área					
20. El personal se encuentra capacitado para complementar los procesos.					
21. Se recepciona las mercancías en forma eficiente					
22. Se almacenan y acomodan todos los insumos y bienes de manera ordenada y cuidadosa					
23. Se almacena se da en forma selectiva, tomando en cuenta el tipo de producto					
24. La localización del centro de distribución ha sido diseñada acorde a las exigencias y necesidades de la empresa.					
<b>GESTIÓN DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN</b>					
25. El transporte y distribución de materiales e insumos se caracteriza por su rapidez y puntualidad en la entrega					
26. El transporte de materiales e insumos se realizan en forma segura e higiénica					
27. El personal cumple con todos los protocolos de seguridad e higiene en el transporte					
28. Al momento de transportar los insumos se cumple con las condiciones impuestas por los usuarios					

<b>29.</b> El personal que transporta y distribuye cuenta con toda la información y control de transporte					
<b>30.</b> Se capacita en forma intensiva al personal que transporta y distribuye los insumos					
<b>31.</b> Se utiliza en forma eficiente los vehículos					
<b>32.</b> El transporte y distribución es rápida y fiable al momento de las entregas de los insumos					

## CUESTIONARIO DE CONTROL DE STOCKS

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el control de stocks en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)      Casi nunca (2)      A veces (3)      Casisiempre (4)      Siempre (5)

	1	2	3	4	5
<b>PREVISION DE LA DEMANDA.</b>					
1. Conoce la gestión de previsión de la demanda para el supermercado Plaza Vea – Sede la bolichera.					
2. Se realiza reuniones para prevenir la demanda en la tienda					
3. Se toma referencia de datos históricos para prevenir la demanda del supermercado Plaza Vea – Sede la bolichera.					
4. Se basa en el historial de ventas para los pedidos					
<b>ANALISIS DE STOCKS</b>					
5. Reconoce el stock minino de un código					
6. Los productos llegan al stock minino					
7. Toma medidas cuando hay sobre stock de mercadería					
8. Se tiene un tope máximo de stock para un producto					
9. Guardar mercadería de seguridad					
10. Se utiliza un stock de reserva en los productos					
11. Realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación					
12. -Los clientes están satisfechos con el stock en tienda					
<b>MANTENIMIENTO DE STOCKS</b>					
13. Tiene conocimiento de la venta promedio de los productos bajo su gestión					
14. Se exhibe la totalidad de la venta media diaria					
15. Se abastece constantemente la mercadería					
16. Se encuentran abastecidos todos los productos activos que están su cargo					
17. Los productos más pedidos están activos en el sistema					
18. La mercadería a su cargo, rota					
<b>VOLUMEN DE STOCKS</b>					
19. Encuentra la mercadería debidamente rotulada en almacén					
20. Respeta el FIFO al reponer mercadería en piso de ventas					
21. Antes de un inventario cíclico, es capacitado					
22. Respeta la preparación del inventario cíclico					
23. Al finalizar el inventario cíclico el stock cuadra con el teórico del grupo.					
24. Al finalizar el inventario general, el stock cuadra con el teórico					
25. Espera tener una cantidad fija de mercadería para gestionar el pedido					
26. Se basa en la demanda prevista para gestionar pedidos					
<b>ROTURA DE STOCKS</b>					
27. Los clientes dejan de venir si no se sienten satisfechos					
28. Se tarda en la gestión de recuperar clientes insatisfechos					
29. Los clientes al no encontrar mercadería necesitada, lo reemplazan por otro de menor precio.					
30. Los clientes al no encontrar mercadería necesitada, lo reemplazan por otro más caro					
31. Los clientes saben cuándo van a llegar la mercadería solicitada					
32. Los clientes esperan el abastecimiento en la tienda para hacer sus compras					



## ANEXO 4 BASE DE DATOS

BASE DE DATOS HENRY PAYANO.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR
1	5	5	2	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	5	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	2	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	1	5	3	4	5	4	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
7	2	4	4	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5
8	1	3	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5
9	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
10	3	4	2	3	4	4	1	3	2	3	2	5	5	5	5	5
11	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5
12	1	4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5
13	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	3	5	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4
16	4	3	4	3	5	4	2	5	4	3	5	3	3	3	3	5
17	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5
18	4	3	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	3	2	2	5
19	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	5	3	5	5	5
20	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
21	2	2	3	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4
22	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	5
23	1	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



1: VAR00004

5

Visible: 86 de 86 variables

	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAF
1	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	5	5	
2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
4	3	5	5	5	1	2	4	4	1	4	3	3	4	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
7	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
8	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	
9	5	5	4	4	2	5	2	5	3	5	5	5	5	4	4	
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
13	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	
16	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	
17	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
18	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	
19	5	5	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
21	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	
22	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	5	4	5	4	
23	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	

Vista de datos Vista de variables



1: VAR00004 5 Visible: 86 de 86 variables

	8	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR01	VAR02	VAR03	VAR04	VAR05	VAR06	VAR07	VAR08	VAR09	VAR010	VAR011
1	5	5	5	4	5	2	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5
2	3	4	3	3	4	2	3	5	4	2	3	2	5	3	4	4
3	5	4	5	5	5	2	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5
4	5	5	2	4	4	5	5	4	5	1	5	1	3	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5
7	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5
8	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	5	4	5	5
9	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5
10	5	5	4	5	5	2	3	4	4	1	3	5	2	3	2	5
11	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	5
12	5	5	4	4	5	4	3	5	4	2	4	1	4	4	4	5
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	2	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	3	4	3	5	4	5	2	4	2	4	4	5	4
16	5	4	5	4	4	4	3	5	4	2	5	1	4	3	5	5
17	4	4	5	5	5	1	5	4	5	1	5	1	5	5	5	5
18	5	5	3	5	5	4	4	5	5	2	4	1	5	5	5	5
19	4	2	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	2	5
20	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5
21	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	3	2	5	4	5	4
22	5	4	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	5
23	5	5	4	5	5	3	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5

Vista de datos Vista de variables



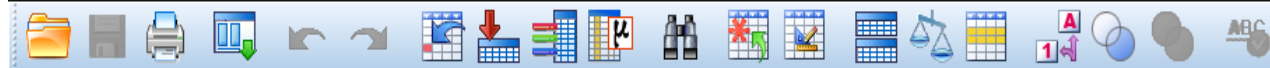
1 : VAR00004

5

Visible: 86 de 86 variables

	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018	VAR019	VAR020	VAR021	VAR022	VAR023	VAR024	VAR025
1	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	1	2	5	5	5
2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	5	3	4
3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5
4	5	3	4	5	5	1	2	4	4	4	5	1	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5
7	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	1	2	5	5	5
8	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5
9	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	5	4	5
10	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2	3	2
11	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	4	4	4
12	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	2	4	4	5
16	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	1	4	3	5
17	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	1	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	1	5	5	5
19	2	5	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
21	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	2	5	4	5
22	4	5	4	5	4	5	2	2	4	4	3	2	3	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5

Vista de datos Vista de variables



1: VAR00004

5

Visible: 86 de 86 variables

	VAR025	VAR026	VAR027	VAR028	VAR029	VAR030	VAR031	VAR032	V1	V1_D1	V1_D2	V1_D3	V1_D4	V2	V2_
1	5	5	5	5	2	4	5	5	139	30	37	36	36	129	
2	4	4	4	3	3	3	4	4	109	23	31	27	28	110	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	148	31	40	39	38	142	
4	4	5	3	2	4	4	3	5	123	35	32	26	30	118	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	156	37	40	39	40	157	
6	5	5	5	5	4	5	5	5	148	34	38	37	39	142	
7	5	5	5	5	4	4	5	5	140	28	39	35	38	136	
8	4	4	4	4	4	5	5	4	138	29	35	37	37	139	
9	5	5	5	5	3	5	5	5	138	33	39	30	36	141	
10	5	5	5	4	5	5	5	4	134	24	32	39	39	126	
11	5	4	5	4	5	5	5	4	148	33	36	40	39	137	
12	4	5	4	4	5	4	5	4	136	27	35	37	37	130	
13	5	5	5	5	4	5	5	5	151	33	40	38	40	146	
14	5	5	5	5	4	5	5	5	151	32	40	39	40	152	
15	5	4	4	5	3	3	4	5	133	31	35	33	34	127	
16	3	3	3	5	4	4	5	4	129	30	31	33	35	126	
17	5	5	4	5	4	5	5	5	143	31	39	36	37	137	
18	5	3	2	3	3	5	5	5	138	31	35	37	35	132	
19	5	3	5	4	5	5	5	4	131	30	32	34	35	129	
20	4	5	5	4	4	4	5	4	130	29	35	32	34	123	
21	4	4	5	3	4	5	4	5	126	26	34	32	34	129	
22	4	2	2	2	2	4	5	2	113	22	29	30	32	103	
23	4	5	5	4	5	5	5	5	143	29	39	36	39	145	

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO 5 FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

### Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. MARCELO QUISPE WIS

DNI: 40012463

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

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

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

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

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



---

Firma del Experto Informante.

### Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. MARCELO QUISPE WIS

DNI: 40012463

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

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

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

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

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



---

Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

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

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

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

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

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

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing : UASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILSON

DNI: 17858481

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

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

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

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento** \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HOY SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing : UASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILSON

DNI: 17858481

Especialidad del validador:    Temático [ ]      Metodológico [ ]      Estadístico [X]

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

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

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.



## ANEXO 6 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE STOCK EN SUPERMERCADOS DE PLAZA VEA SEDE LA BOLICHERA, LIMA - 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
			Tipo de investigación	Población				
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima - 2018?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima - 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre la gestión logística y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de compras y abastecimiento y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de inventarios y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control</p>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población</b>	<p><b>Variable 1: Gestión logística</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión de comprar y abastecimiento.</li> <li>Gestión de inventarios</li> <li>Gestión de abastecimiento y almacenamiento</li> <li>Gestión de transportes y distribución.</li> </ol>	<p>Medidas de tendencia central: Media Mediana Moda.</p> <p>Medidas de dispersión: Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas inferenciales: R de Pearson</p>		
			El diseño de investigación es no experimental	La población estará conformada por un total de 31 colaboradores			<b>Nivel de investigación</b>	<b>Tamaño de la muestra</b>
			El nivel de investigación es relacional	La muestra estará conformada por 31 colaboradores.	<b>Diseño de investigación</b>		<b>Tipo de muestreo</b>	
			El tipo de estudio es descriptivo - correlacional	Probabilístico, seleccionada con la técnica de muestreo censal				

<p>¿Qué relación existe entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima - 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima - 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión de abastecimiento y almacenamiento y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p>	<p>de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p> <p>Existe relación entre la gestión de transportes y distribución y el control de stock en el supermercado Plaza Vea sede la Bolichera, Lima – 2018.</p>				
--	--	---	--	--	--	--