

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una
empresa del sector comercial, Lima 2020”**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

OSWALDO ÁLVAREZ SORIANO

(ORCID: 0000-0001-7428-6265)

ASESOR:

Mg. LUIS GOMEZ ACHOCALLA

(ORCID: 0000-0002-5410-0512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO

INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

ABRIL, 2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres, quienes estuvieron a mi lado durante todo este largo recorrido alentándome en cada momento de mi carrera, a mis hijos y mi esposa por su apoyo constante, esperando llenar sus expectativas ellos quienes con sus voces de aliento que día a día me brindaron, mi gratitud y dedicatoria en este trabajo de investigación.

Agradecimientos

Por el presente trabajo de investigación quisiera agradecer en primer lugar a nuestro Creador por bendecir mi camino por hasta donde he llegado, porque hizo realidad mi sueño deseado.

En segundo lugar, a la Universidad Peruana de Las Américas por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

Y en tercer lugar, pero no menos importante a mis profesores por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia y su paciencia hicieron posible termine mis estudios con éxito.

Para las muchas personas que han formado parte en mi vida profesional, que están presentes ahora y en mis recuerdos.

Para todos ellos: muchas gracias que el señor los bendiga.

Resumen

La empresa de sector comercial se encarga en el mercado de venta de productos y ofrecimiento de servicio especializado en un aspecto definido, además se presenta una gestión logística que conlleva a la producción organizada de los procedimientos y operaciones realizadas.

La gestión logística es la formación del campo logístico que posee una compañía, pues gracias a ello se añade una facultad de organización, uso de estrategias sistemáticas para un avance equivalente y activo. El autor Prado (2017) en “La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito ‘Bola amarilla’”, explica que una correcta gestión de calidad promueve al mejoramiento de los sectores seleccionados en la compañía, satisfaciendo el comportamiento de los trabajadores y clientes.

El objetivo general del trabajo de investigación es determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. De igual manera, los objetivos específicos son establecer de qué manera la calidad de pedidos generados se relaciona con la percepción del cliente acerca del servicio o producto, identificar la relación entre la rotación de bienes y la fabricación del producto o servicio y determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de despacho y la aptitud del producto o servicio.

La importancia del trabajo de investigación estará dirigida a las empresas del sector comercial para mejorar la gestión logística en relación con la gestión de calidad que se brinda a los consumidores. Asimismo, será de suma importancia para la recaudación de información de otras investigaciones relacionadas a las mismas variables o enfoque de indagación.

Palabras clave: Gestión logística, Gestión de calidad, sector comercial

Abstract

The commercial sector company is responsible in the market for selling products or offering specialized service in a defined aspect, in addition there is a logistics management that leads to the organized production of the procedures and operations carried out.

Logistics management is the formation of the logistics field that a company possesses, because thanks to it, a faculty of organization, use of systematic strategies for an equivalent and active advancement is added. The author Prado (2017) in "Quality management in the improvement of the processes of the administrative area of the coop. of savings and credit 'Bola amarilla'" explains that a correct quality management promotes to the improvement of the selected sectors in the company, satisfying the behavior of workers and customers.

The general objective of the research work is to determine the relationship between logistics management and service quality in a company of the commercial sector, Lima 2020. Similarly, the specific objectives are to establish how the quality of orders generated is related to the customer's perception of the service or product, to identify the relationship between the turnover of goods and the production of the product or service, and to determine the relationship between the level of fulfillment of dispatch and the suitability of the product or service.

The importance of the research work will be directed to companies in the commercial sector to improve logistics management in relation to the quality management provided to consumers. Likewise, it will be of utmost importance for the collection of information from other research related to the same variables or inquiry approach.

Key words: Logistics management, quality management, commercial sector

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de contenidos.....	vi
1. Problema de la Investigación	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema general.....	4
1.1.2 Problemas específicos	4
1.2. Objetivos de la investigación	5
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación.....	5
2. Marco Teórico.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.	11
2.2 Bases teóricas	15
2.2.1 Bases teóricas sobre Gestión Logística	15
2.2.2 Bases teóricas sobre Gestión de calidad	18
2.3 Definición de Términos Básicos	20
2.3.10. Gestión de calidad	22

2.3.11. Gestión logística.....	22
3 Cronograma de actividades.....	24
4 Recurso y presupuesto	25
5 Referencias Bibliográficas	26
6 Aporte Científico o académico	40
7 Recomendaciones	44
Anexos.....	

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Debido a que todo va cambiando con el paso del tiempo, las maneras de elaborar estrategias y de comunicarse también tienen que adaptarse y ser parte de los cambios, tal como lo son las empresas del sector comercial donde el principal propósito es mantener satisfechos a sus clientes y para lograrlo deben tener una serie de estrategias, organización y muchos más factores que se requieren para lograr el éxito de su empresa y el buen servicio de calidad al cliente.

Las empresas del sector comercial son aquellas que se pueden dedicar a diferentes rubros como almacén, una librería, una zapatería, una farmacia, etc. Estas deben tener una organización previa, así como también deben de contar con el área de gestión logística que es fundamental para toda empresa, ya que se encarga de la compra de productos, del almacenamiento, de las entregas, de las necesidades de su clientela; y en caso no la tengan, es necesario implementarla e ir mejorándola constantemente debido a que es de los factores principales que posee una empresa.

Es importante que las empresas tengan conocimiento sobre la gestión logística y las funciones de las que esta se hace cargo, por ende, se debe mantener una buena comunicación entre el personal de la empresa y la confianza que mantienen con sus clientes donde el trato y buen servicio debe cumplir sus expectativas y ser agradable.

La logística internacional es un conjunto de elementos, operaciones y procedimientos destinados a transportar materias primas o productos donde ha intervenido la mano de obra y han sufrido modificación, desde los exportadores (que pueden ser países o empresas de dichos países) hasta los países o empresas de otros países, denominados importadores (Beetrack, 2021). Y sabemos que, sin una estrategia o adecuada planeación de logística transfronteriza,

es imposible que las operaciones lleguen a concretarse o, peor aún, se concreten de manera inadecuada que generen gastos superfluos hacia ambas partes, tanto de los exportadores como de los importadores. Existen, en el marco mundial, experiencias exitosas que conviene dilucidarlas a fin de rescatar lo bueno de cada una de ellas para ser aplicadas a nuestro propio país.

Por ejemplo, *CEVA Logistics*, es una compañía con sede en la ciudad de Baar en Suiza, es líder en gestión de carga entre Suiza hacia Francia, reportando ingresos por más de \$ 7 mil millones de dólares (Scott, 2012, p. 306). Otra empresa que también tiene su sede de operaciones en Basilea, Suiza, es *Panalpina*, que realiza operaciones de transporte de carga entre los países de Holanda o los denominados países bajos, Alemania, Suiza y Austria. Denominado justamente así pan (casi todo) y Alpina, porque proyecta sus operaciones en los países que involucran casi toda la región de los Alpes europeos.

La empresa multinacional *Nippon Express*, es una empresa japonesa con sede en Minato-Ku, centra sus operaciones logísticas en cinco regiones: i) América; ii) Europa, Medio Oriente y África; iii) Asia oriental, Asia meridional y sudoriental; iv) Oceanía; y v) Japón. Esta compañía es tan exitosa que ha recibido premios y reconocimientos en todo el mundo tales como: ISO9001, ISO14001; y el prestigioso AEO (Authorized Economic Operator, Operador Económico Autorizado). (EIPE, 2021).

Desde luego que, la más conocida y difundida incluso en películas de Hollywood, es la famosa *FedEx*, acrónimo de *Federal Express*, creada en 1971, es una empresa estadounidense cuya sede central se encuentra en Memphis, Tennessee; ha explotado muy bien la difusión de sus servicios a través de los medios de comunicación masivos ciberespaciales como son las redes sociales cuya bondad estriba en tener mucha llegada con sus clientes y futuros clientes con una atención personalizada. (EIPE, 2021).

Bien posicionada también se encuentra la empresa UPS, quien comenzó sus operaciones como American Messenger Company, centra sus principales rubros en brindar logística en intermediación aduanera y consultoría. Y sin duda, la empresa mejor posicionada en el mercado es la transnacional DHL Logistics que es una subsidiaria de Deutsche Post DHL, la cual posee empresas axiliares como son: DHL Express, Global Forwarding, DHL Global Mail; y DHL Supply Chain.

En la región, realidades más cercanas a nosotros son, por ejemplo, la empresa *NIP Cargo*, con sede en Argentina, es una empresa que brinda asesoramiento integral en transporte internacional marítimo y aéreo, gestionando las actividades relacionadas con el comercio exterior y con especial dedicación a los rubros referidos a vinos, artefactos electrodomésticos para el hogar y repuestos automotrices. (NIP Cargo, 2021).

En una referencia que hizo el Banco Mundial en el año 2018, mencionó que Colombia se está empezando a empoderar en la región de América Latina con empresas dedicadas a la logística y empieza a mostrar índices de competitividad en referencia a empresas más grandes y de gran expansión, con especial énfasis en las llamadas *intermodalidad* y *productividad* en el servicio de transporte de comercio internacional especialmente de Bogotá con los países del Caribe como Cuba, Puerto Rico y Haití (Bernal, 2021).

Asimismo, pueden observar las mejoras en la empresa debido a la gestión logística y contrastar el avance que han ido teniendo e identificando los problemas que existan dentro de la empresa para buscar opciones que logren brindar una mejora en medio del problema, la calidad de servicio es fundamental para los clientes y la gestión logística es aquella que se encuentra dentro de la empresa y se encarga de reforzar y mejorar ciertos puntos.

La empresa en la que se realizará la presente investigación es una empresa comercial del rubro de venta de equipos y partes de cómputo con más de 10 años en el mercado, ubicado

en el mercado de Lima. El problema principal que surgió con la pandemia fue la escasez de productos para ofertar a los clientes por la falta de stock que se generó, así mismo la falta de un mecanismo de comunicación adecuada y seguimiento a los productos, tanto adquiridos a los proveedores nacionales e internacionales como para entrega a los clientes. Además de la falta de control en las existencias de almacén y falta de un adecuado almacenaje para evitar deterioro de los productos y partes.

Merino (2019) sostiene que la calidad del servicio es aquella que brinda la empresa con el fin de elaborar estrategias que puedan ayudar a mejorar según los problemas e inconvenientes encontrados, para que de esta manera pueda tener mejores resultados tanto para el personal de la empresa como para sus clientes.

Arenas (2016) sostiene que la gestión logística se encarga de la producción, el despacho, las ventas y la logística, ya que la empresa no mantenía un orden para el desarrollo de la misma, por ello, es importante la mejora de la gestión logística en la empresa para que esta sea eficiente en los diversos procesos de la empresa.

1.1.1 Formulación del problema general

- ¿Cómo la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?

1.1.2 Problemas específicos

- ¿Cómo las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?
- ¿Cómo los inventarios se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?
- ¿Cómo el almacén se relaciona con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa del sector comercial.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020
- Determinar cómo los inventarios se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.
- Determinar cómo el almacén se relaciona con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación conforma antecedentes que serán de suma importancia para comprender totalmente la realidad y ejecución de la gestión logística y gestión de calidad para las empresas que ofrecen productos o servicios a los consumidores, asimismo las competencias y elementos que se presenten serán optadas como componentes que contribuyan al incremento de comprensión al cliente, organización privada de la compañía y estrategias de progreso mercantil.

Desde el punto de vista teórico, la investigación permitirá adicionar nuevos detalles e información respecto al tema seleccionado, principalmente a las variables de gestión logística y gestión de calidad, pues estas se vienen especificando en diversas investigaciones, tesis de diferentes grados, revistas especializadas, artículos indexados, además observar la elaboración de los productos que tienen como objetivo cumplir con las expectativas de los usuarios para la finalidad personal de cada consumidor.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Según las autoras, en su tesis para optar el grado de bachiller “*Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa TramacoExpress CIA.LTDA del Cantón Durán*” buscan explicar los problemas e inconvenientes que pueden surgir en el proceso logístico de una empresa, así como las desventajas que puede llevar esto a la empresa como un gran problema o quizás tratan de mejorar este problema y verlo como una oportunidad dentro del área de logística de la empresa. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 50 clientes, obteniendo como resultado que el 56% de los encuestados consideraba que el servicio brindado por la empresa se encontraba en un nivel regular, llegando así a la conclusión de que la percepción que tienen los clientes del servicio no es buena ya que las encomiendas no llegan en el día que se acuerda, lo cual deja mal a quienes confían en la empresa y también a la misma empresa (Caicedo & Sotomayor Sellan, 2018).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magister “*Propuesta de mejora en procesos logísticos de la Empresa Hidrosa S.A para maximizar la satisfacción del cliente*” señala la incidencia de ciertos procesos en la satisfacción de los clientes, en el despacho de los productos hasta que llegue al cliente, por parte de la empresa surgen problemas que genera la insatisfacción de los clientes, teniendo en cuenta que su gestión logística no se estaba llevando a cabo como debería. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 170 clientes, obteniendo como resultado que el servicio de despacho es lento, lo cual refleja el problema que había que mejorar, llegando así a la conclusión de que la propuesta de mejora en la gestión logística

puede ser aplicada a la empresa o cualquier otra que también presente inconvenientes parecidos a los de esta empresa (Gaete, 2015).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de bachiller “*Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A*” busca explicar la problemática que se puede dar en los modelos logísticos pero estos sirven para poder mejorar la satisfacción de los clientes, la empresa siempre tiene que brindar un buen servicio de calidad e identificar los problemas que pueden surgir en la empresa .Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 45 clientes y 10 trabajadores, obteniendo como resultado que hacía falta un modelo logístico ya que no se organizaban las compras, ni el proceso, ni el almacenamiento, ni costos, etc. Llegando así a la conclusión de que se tuvo que proyectar una propuesta en el modelo administrativo para elaborar estrategias logísticas (Molina, 2015).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de magister “*Modelo de gestión logística en medianas industrias para distribución de balanceado y su efecto en la calidad del servicio*” precisa que la gestión logística es un proceso que busca la competitividad y se adapta así a la globalización, debido a que la mayoría de empresas cuenta con un área de gestión logística, la cual brinda una serie de estrategias para seguir mejorando la empresa de acuerdo a las necesidades que presenten sus clientes. Su investigación se desarrolló bajo el modelo de negocio Canvas que se da mediante las tecnologías de la información, llegando así a la conclusión de que este método ayudo a mejorar la situación de la empresa (Jaramillo, 2015).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de bachiller “*La logística empresarial y la rentabilidad de la Distribuidora DIMAR*” busca explicar los inconvenientes que se

identifican en la distribuidora, lo cual depende de mejorar para que en situaciones futuras logren tomar buenas decisiones que aporten en su rentabilidad como en su prestigio, así como en la logística empresarial para una mejor organización. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 70 empresas, obteniendo como resultado que el 38% considera que es muy aceptable el estado en el cual se encuentran, llegando así a la conclusión de que el área financiera es aquella que lleva un control y organización en las empresas (Silva E. A., 2015).

Según el autor en su tesis para optar el grado de maestría en la carrera profesional de contabilidad y auditoría "*La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la coop. de ahorro y crédito 'bola amarilla'*" tuvo como objetivo principal "Gestionar y evaluar correctamente el procedimiento que se aplica en el sector administrativo de la asociación seleccionada, mediante estrategias y prototipo de gestión de calidad". La metodología implementada fue la cuantitativa, asimismo se ejerció la propagación de cuestionarios brindados a los trabajadores de la compañía, formada por 10 empleados en su totalidad desde el aspecto operacional y ejecutivo. Los resultados obtenidos se identificaron desde diferentes perspectivas, pues en lo económico, esto generará una estructuración organizada y optimización de la producción, además en lo cultural el modelo presentado ejercerá una función de competitividad y consolidación. Un 89 % de los colaboradores contestó que no utilizan algún elemento para mejorar la satisfacción complementaria del usuario y que otro 89 % casi siempre mantienen técnicas para generar la satisfacción general de cada cliente. Como conclusión principal se obtuvo como producto que no se evidencia el uso de un modelo de gestión de calidad, por ello no establece un compromiso de relación satisfactoria con el usuario, siendo así que se recomienda la adición de un programa de estructuración de calidad (Prado, 2017).

Según el autor en su tesis para obtener el grado de maestría “*Análisis de gestión de calidad en los procesos de planificación y construcción de departamentos en edificios de la ciudad de Riobamba, creación de un plan de control de calidad*” tuvo como objetivo principal “Estudiar detalladamente la formación de gestión de calidad en el procedimiento de estructuración en la elaboración de proyectos y construcción de residencias departamentales para identificar los aspectos negativos, asimismo brindar posible soluciones a base de un nuevo plan de mejoras en la ciudad de Riobamba”. La metodología implementada fue cualitativa y cuantitativa ante las respuestas adquiridas de los integrantes que conforman la cifra reflejada en la muestra, quienes son 15 trabajadores en el sector de construcción y 10 supervisores de control. En la visualización de resultados se evidenció que un 86% no usa la gestión de calidad en los procedimientos funcionales. Por ello en la conclusión se reflejó que no existe una supervisión general y uso correcto de la gestión de calidad en los procesos de administración, asimismo la gestión de calidad proporcionó resultados decadentes y que existen imperfecciones en los planes seleccionados, por lo tanto, se recomendó que adhieran una calidad excepcional y mejorada para optimizar los procedimientos de construcción (Godoy, 2017).

Según los autores en su investigación “*Sistema de gestión de calidad para la empresa Megarent S.A. en base a la norma ISO 9001:2015*” presentó como objetivo general “Elaborar un procedimiento de gestión de calidad en la compañía designada acorde a la normativa ISO 9001:2015 que prevalezca el cumplimiento total del cliente y genere una efectividad en las operaciones” La metodología usada corresponde al enfoque cualitativo, acompañado de la investigación descriptiva y explicativa, asimismo la población y muestra fueron las mismas debido a que al cantidad no era excesiva se trabajó con los treinta empleados correspondientes. Como evidencia de los resultados, un 60 % casi siempre reflejó que el ambiente laboral es el adecuado y un 63 % considero que hubo una bienvenida y aceptación

grupala laboral correcta. La conclusión principal opto por un reconocimiento inestable en la coordinación para la ejecución de operaciones designadas, una escasez de elementos relevantes en la proporción de resultados productivos, por ello se recomendó que la elaboración de un sistema de gestión de calidad respete los puntos a mejorar y presentación de objetivos para la empresa, con la finalidad de un lucro colectivo (Germam & Juliana, 2017).

Según el autor en su tesis *“El impacto de la implantación de un sistema de gestión de la calidad en el rendimiento de la organización: El caso del National Tobacco Enterprise (Eth.) S.C”* tuvo como objetivo principal es “Determinar la incidencia de la adición del ISO 9001 en la rentabilidad apropiada de la empresa seleccionada”. La metodología usada fue de carácter mixto, ya que ambos enfoques tuvieron relación precisa con el proceso de investigación, asimismo la encuestados sumaron una cifra de 81 colaboradores y 11 entrevistados, la mayoría de los participantes confirmaron que la gestión de calidad implementada en la empresa coopera con la regulación de las funciones y asegura un incremento en la calidad de los tramites de administración (Tessema, 2017).

Según la autora en su tesis para optar el grado de maestría *“Propuesta del modelo de gestión de calidad basando en ISO 22000 SGIA para el montaje de una planta para criadero de langostas”* tuvo como objetivo “Proyectar un plan de gestión de calidad que mantenga la normativa de la ISO 22000 para el manejo de un criadero de langostas”. La metodología de la indagación estuvo acorde al enfoque cualitativo, pues para llevar a cabo una planta de langostas, la gestión de calidad debe estar implementado, los correctos elementos que auxilie al crecimiento ideal de los animales, clasificar categóricamente cada aspecto en el criadero, asimismo es ideal la presencia de otras gestiones, como la de mantenimiento, estratégica y de control. Como conclusión ante la investigación la incidencia del ISO y planeamiento estratégico de gestión proporciona un cumplimiento de aspectos a conseguir (Ruiz, 2015).

2.1.2. Nacionales.

Según la autora, en su tesis para optar el grado de magister “*Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una Empresa Manufacturera*” señala que se encuentran ciertas deficiencias en la gestión logística de la empresa Fiddoplast S.A, entre las cuales están la producción, el despacho, las ventas y la logística, ya que la empresa no mantenía un orden para el desarrollo de la misma, por ello, es importante la mejora de la gestión logística en la empresa para que esta sea eficiente en los diversos procesos de la empresa. Su investigación se desarrolló bajo un análisis y diagnóstico actual de la empresa, llegando así a la conclusión de que es necesario implementar un modelo de gestión que se base en la mejora continua, así como la organización de la empresa y fortalecer el trabajo en equipo, por ende, se recomendó que las diversas áreas compartan el mismo objetivo global para mantener la comunicación entre todos y puedan intervenir en los distintos proyectos (Arenas, 2016).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de bachiller “*Análisis de la gestión logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017*” precisa que esta empresa se dedica al transporte de combustible, sin embargo, se identificaron problemas en la empresa como el proceso de las compras, el despacho de las mismas, su almacenamiento y el tiempo, además no existía un orden correcto desde el momento de realizar las compras hasta el almacenaje, por lo cual es una desventaja para la empresa como para sus clientes viéndose perjudicados ambos por no adecuar la gestión logística como se debería. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la entrevista con una muestra de 10 personas, obteniendo como resultado que 7 de 10 de los encuestados manifestaron que los procesos logísticos tienen una calificación mala, llegando así a la conclusión de que la empresa no lleva un adecuado procedimiento de compras ni almacenamiento, asimismo no cuenta con los equipos necesarios (Leandro, 2018).

Según los autores, en su tesis para optar el grado de bachiller “*La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del Distrito de Puente Piedra*” buscan explicar la influencia que tiene la gestión logística en la competitividad en las pymes del sector construcción, pueden mejorar su gestión logística para lograr ser más competitivas brindando estabilidad a dicho sector, es importante esta gestión porque permite la organización en la obtención de los materiales y se encargan de conocer la satisfacción que tienen los clientes con la empresa. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 15 pymes del sector construcción, obteniendo como resultado que el 53,3% afirma que, si se cumplen con los requerimientos de calidad que buscan los clientes, llegando así a la conclusión de que la gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, 2016 (Jauregui & Cebreros Gutierrez, 2017).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de bachiller “*La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana*” precisa que hay cierta preocupación por parte de las empresas debido a que muchas de ellas no tienen una buena gestión logística lo cual trae consigo deficiencias y problemas ya sea en la distribución de productos, como en su compra y el transporte incluso en la toma de decisiones y el desarrollo que puede tener la empresa. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 14 trabajadores y 3 directivos, obteniendo como resultado que la gestión logística se encarga del desempeño de los proyectos y de la competitividad que tiene la empresa, llegando así a la conclusión de que la buena gestión logística se encuentra asociado al resultado positivo del valor ganado (Ramírez, 2017).

Según el autor, en su tesis para optar el grado de magister “*Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora La Selva S.A, Periodo 2011-2015*” busca explicar el cuidado que se debe tener en la gestión logística debido a que se encarga de ver también los materiales que ofrecen, así como la producción y el almacenamiento de los productos, los costos, la satisfacción del cliente, el éxito de la empresa, los lugares donde operan y las barreras que se puedan presentar, por lo cual requiere de una buena gestión para poder destacar. Su investigación se desarrolló bajo un estudio correlacional utilizando como técnica la recolección de datos con una muestra de los registros en libros de la empresa embotelladora La Selva S.A, obteniendo como resultado que tiene un sistema integrado de gestión con el fin de satisfacer al cliente de acuerdo a lo que exige el mercado, llegando así a la conclusión de que los costos de la gestión logística no influyen en las ventas de la empresa Embotelladora La Selva S.A, en el periodo 2011-2015 (García, 2016).

Según los autores, en su tesis para optar el grado de bachiller “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*” señalan que la calidad es un aspecto fundamental que busca fortalecer las organizaciones de cierta manera y que busca brindar lo mejor al cliente para lograr satisfacerlos, por ende, deben entender la perspectiva del cliente y los cambios que ocurren en el mercado para elaborar estrategias que ayuden a la empresa. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 339 clientes, obteniendo como resultado que la satisfacción del cliente y la calidad de servicio señala un alto nivel de confianza, llegando así a la conclusión de que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire (Torres & Rivera Magallanes, 2019).

Según la autora, en su tesis para optar el grado de bachiller “*Calidad del servicio que brinda la Empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*” busca determinar el nivel

de la calidad del servicio que brinda dicha empresa con el fin de elaborar estrategias que puedan ayudar a mejorar en ese sentido para tener mejores resultados tanto para el personal de la empresa como para sus clientes. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 250 clientes, obteniendo, así como resultado que el 61,2% considera que están en un nivel bajo en cuanto al servicio de calidad, llegando así a la conclusión de que el nivel de calidad del servicio es bajo a diferencia de las demás áreas de la empresa (Merino, 2019).

Según las autoras, en su tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*” señalan la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en dicha entidad bancaria, ofrecer un servicio de calidad es fundamental para toda empresa y los sistemas bancarios no son ajenos a ello, por lo cual emplean diversas estrategias para lograr la satisfacción del cliente. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 377 clientes, obteniendo como resultado que en la mayoría de empresas no se llega a cumplir la expectativa del cliente, llegando así a la conclusión de que la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio es positiva, ya que se logra percibir el nivel de calidad (Silva & Siancas Ascoy, 2016).

Según los autores, en su tesis para optar el grado de bachiller “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C Imperial Cargo S.R.L, Cusco, 2017*” buscan explicar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en dicha empresa, es por ello, que la mayoría de las empresas siempre buscan mejorar los estándares de calidad de su lugar de trabajo de igual manera tratar de tener un buen manejo de la gestión para brindar un buen servicio de calidad. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 43 clientes que realizaron mayor cantidad de envíos en dicha empresa, obteniendo como resultado que el

58,1% de los encuestados considera que la confianza que brindó la empresa es buena, llegando así a la conclusión de que la calidad de servicio brindada en la empresa G&C Imperial Cargo SRL es buena y los clientes quedan satisfechos con su servicio (Huayta & Maza Torres, 2018).

Según los autores, en su tesis para optar el grado de bachiller “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de El Fanático Futbol Club Lima- Noviembre 2016*” señalan la medida de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del campo deportivo mencionado anteriormente, por ende, la calidad logra influir en las ganancias que la empresa pueda obtener, ya que la calidad debe pasar por un proceso para que pueda ser percibido y aceptado por los clientes a través de mejoras constantes. Su investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo utilizando como técnica la encuesta con una muestra de 169 usuarios que asistieron al campo El Fanático Futbol Club, obteniendo como resultado que el 48% de los encuestados se sintió satisfecho, llegando así a la conclusión de que la calidad de servicio si influye directamente en la satisfacción de los clientes (Cruz, Andres Pantigoso, & Pperry Catty, 2017).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Bases teóricas sobre Gestión Logística

2.2.1.1 Definición de logística

La logística es el conjunto de procesos que hace posible que un material básico se transforme en mercadería, desde la producción hasta el punto que llegue a los clientes; esto tiene diversas fases como inspección, almacenamiento, traslado y repartición de los bienes y servicios en lugares relevantes; el objetivo de una buena logística es asegurar que los bienes sean entregados con rapidez y en buen estado con el menor gasto posible (Grupo Algebase, 2021).

El término proviene de la expresión francesa “logistique” utilizada para referirse al traslado, abastecimiento y albergue de militares, aunque hoy en día se utiliza para referirse al movimiento, acopio y reparto de productos, siendo una de las áreas más importantes de las entidades en la actualidad (Sevilla Arias, 2020).

La logística es la totalidad de herramientas y procesos que realiza una entidad para que puedan llevarse a cabo los demás procesos, tales como el reparto de productos o servicios (Diccionario de la Real Academia Española 23ª edición, 2021).

2.2.1.2 Elementos de la Gestión Logística

2.2.1.2.1 Elementos de diseño

Como su nombre lo dice, estos elementos se determinan con el fin de diseñar cuales son los procedimientos que se llevarán a cabo en todas las etapas de la cadena de producción; dentro de estos procedimientos se encuentran la forma de producir, los lugares de almacenaje, los mecanismos de traslado, entre otros (Urday Jauregui & Cebreros Gutierrez, 2017).

2.2.1.2.2 Elementos de planificación

Los elementos de planificación se basan en la demanda de productos que tenga la organización desarrollando una planificación respecto de la adquisición y utilidad, medidas de traslado y registro, contrataciones, publicidad, entre otros; esto debe realizarse comparando espacios de tiempo similares para conocer si deben modificarse o eliminarse algunas medidas (Urday Jauregui & Cebreros Gutierrez, 2017).

2.2.1.2.3 Elementos operativos

Aquí se llevan a cabo los planes que se establecieron en las dos fases anteriores, determinando parámetros para que estos se den de la mejor forma posible, los elementos operativos son, por ejemplo, el plan de producción, compra de vehículos, realizar adquisiciones extraordinarias, entre otros (Urday Jauregui & Cebreros Gutierrez, 2017).

2.2.1.3 Evaluación de la gestión logística

Para medir la gestión logística existen cuatro aspectos los cuales se describirán a continuación (Miranda,2016, citado por Rodriguez Vargas, 2019).

2.2.1.3.1 Gestión de compras

En este aspecto se busca brindar de manera eficiente los bienes, en la cantidad pactada, en el tiempo establecido, de acuerdo al precio pactado, y trasladado al lugar donde se acordó con los consumidores; aquí se evalúan indicadores como la elección de distribuidores, las emisiones de disposiciones de compra , rastreo y recibimiento de la compra y el balance de cargos.

2.2.1.3.2 Gestión de almacenamiento

Aquí se reciben y se almacenan los artículos hasta que estos sean distribuidos, los indicadores de evaluación son el ingreso de mercancías, capacidad de almacenaje e inspección de inventario.

2.2.1.3.3 Gestión de inventario

Aquí se controla tanto los insumos primos como los bienes terminados con el objetivo de asegurar que se pueda cubrir los pedidos que posee la organización, los indicadores durante esta etapa son la prevención de pedidos y la evaluación stock.

2.2.1.3.4 Gestión de transporte

En este último aspecto se asegura que los productos sean trasladados desde donde son almacenados hasta su dirección final, los indicadores de este último punto son la estructura de medios de transporte y la capacidad de traslado interno y externo.

2.2.1.4 Objetivos de la gestión logística

La finalidad de la gestión logística puede dividirse en cuatro puntos; en primer lugar, el asegurar una óptima calidad de la materia prima para que los bienes puedan ser producidos

con las características necesarias; otra finalidad es el asegurar que los bienes que se adquieran vayan de acuerdo al nivel de producción que se desea ya que los excesos causan mayores costos y la escasez produce una producción deficiente, para esto es recomendable establecer una evaluación del stock, lo cual revelará la cantidad de productos que se almacenan, la duración hasta su distribución y los pedidos de compra; en tercer lugar se busca establecer un precio conveniente a los productos considerando todos los factores como la situación económica de la empresa, gastos adicionales, entre otros; y finalmente el último objetivo de la logística es hacer que los productos se produzcan, envíen, y lleguen al consumidor en el tiempo justo (Arellano Huaman & Hinostroza Terrel, 2017).

2.2.2 Bases teóricas sobre Gestión de calidad

2.2.2.1 Definición de calidad

La calidad es considerada como las cualidades que posee un bien o un servicio que deben adecuarse a propiedades requeridas (Diccionario de la Real Academia Española 23^o edición, 2021).

La calidad es un término subjetivo, sin embargo, se le puede definir como los planes y actos que logran que los productos, desde el momento en que se crean hasta que llegan a manos del cliente cumplan con un estándar óptimo que pueda cubrir las necesidades y expectativas de los consumidores (Peiró, 2020).

La calidad puede considerarse como las acciones que lleva a cabo una organización contando con los mejores instrumentos y ejecutados excelentemente, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y asegurando que estos se afiancen con la organización y vuelvan a consumir el producto o servicio (Farias Iribarren, 2015).

2.2.2.2 La calidad de acuerdo a la Norma ISO

Con el fin de crear un parámetro base de lo que significa calidad para las organizaciones se originó un organismo conocido como ISO u Organización Internacional de Normalización por su traducción al español, en la norma ISO-9000: 2015 se establecieron una serie de principios acerca de la calidad los cuales serán descritos a continuación (Salvatierra Bautista, Sarmiento Salazar, Flores Quispe, & Morales Navarro, 2017).

2.2.2.2.1 Principio I: Enfoque al Cliente

Debido a la dependencia que tienen las compañías respecto de sus clientes, es necesario que estas conozcan cuáles son sus carencias, tanto en el presente como en el futuro y satisfacerlas además que se deben esforzar para cubrir los anhelos de sus clientes; en este punto se encuentran aspectos como las condiciones de entrega, el precio y la seguridad de su utilidad.

2.2.2.2.2 Principio II: Liderazgo

Es necesario tener un buen líder dentro de las organizaciones, ya que este traza una meta para todos los miembros además que puede lograr involucrar a todo el personal con los objetivos de la entidad.

2.2.2.2.3 Principio III: Participación del personal

Los miembros son los que sostienen a toda organización y, asimismo, su involucramiento hace posible que la entidad logre su mayor productividad debido al uso de sus habilidades.

2.2.2.2.4 Principio IV: Enfoque basado en procesos

Los instrumentos y acciones que sean tomadas por la organización resultan en mayores beneficios para la entidad si estas son analizadas como un proceso global.

2.2.2.2.5 Principio V: Enfoque de sistema para la gestión

El identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, mejora el logro de los objetivos de una organización de manera más eficiente.

2.2.2.2.6 Principio VI: Mejora continua

Es necesario que la organización establezca como un objetivo continuo la mejora en la ejecución de las labores de todos los miembros de la misma.

2.2.2.2.7 Principio VII: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Para lograr una óptima toma de decisiones es necesario que los datos y la información que se tengan sean suficientemente precisas, fiables y accesibles.

2.2.2.2.8 Principio VIII: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Es necesario que la relación que tenga la organización con los proveedores sea óptima, ya que eso permite que ambas partes se beneficien, para ello es necesario que se creen comunicaciones claras y abiertas e iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de los productos y procesos.

2.3 Definición de Términos Básicos

2.3.1. Almacén

El almacén es un espacio que conforma una empresa para la localización correcta de los productos para expansión o herramientas que adquieren mediante transacciones comerciales para la fabricación de los productos centrados en el catálogo de artículos, asimismo deben mantener una colocación cuidadosa y metódica (Flamarique, 2017).

2.3.2. Aptitud del producto o servicio

La aptitud del producto dispone del desarrollo que posee para cumplir con los funcionamientos predispuestos y las obligaciones con el usuario (Ignacio Soret Los Santos & Arias, 2020).

2.3.3. Calidad de diseño

Es la apreciación externa o interna que se visualiza al momento de finalizar la creación del producto y la incidencia que presenta en la objetividad fundamental (Ortiz, 2016)

2.3.4. Calidad general

La calidad general o totalidad de condición del producto, se mide a base de las características que consiguen efectuar los requisitos personales del consumidor (Ortiz, 2016).

2.3.5. Calidad de manufactura

La calidad manufactura está relacionada con la visualización del diseño previo, pues se debe regir acorde al procedimiento establecido, con una calidad de materiales o elementos seleccionados correctamente para mantener una equivalencia en la calidad y precio que genere un análisis apropiado por el cliente (Ortiz, 2016)

2.3.6. Calidad de pedidos generados

La calidad de pedidos generados está designada en evidenciar la influencia de la repartición de los productos proporcionados por la empresa, esta presenta una fase de coordinación desde el punto de llegada hasta el destino localizado, de manera que se debe evidenciar una optimización en la administración (Cobos, 2019).

2.3.7. Calidad relativa

La calidad relativa se mide por la percepción que se origina en cada consumidor, además presenta el carácter relativo en la denominación de la calidad debido a que cada usuario posee una apreciación física diferente y una representación mental previo al adquirir el producto o recibir el servicio (Ortiz, 2016).

2.3.8. Compras y abastecimiento

Una compañía adquiere servicios o productos que se emplean la competencia designada para fortalecer los sectores que propone la empresa, además los recursos obtenidos contienen un incremento de los ingresos y gastos, es por ello que las compras y abastecimientos son una actividad importante en una institución (Vasquez, 2018).

2.3.9. Fabricación del producto o servicio

La fabricación de un producto o formalización de un servicio requiere de procesos sistemáticos, logísticos y transiciones adecuadas a las cualidades del artículo, asimismo se mide la rentabilidad que generará a futuro y la solvencia que conlleva la estructuración, por último, el objetivo que se desea lograr es cumplir con todas las exigencias del usuario (Sanz, 2019).

2.3.10. Gestión de calidad

La gestión de calidad es la operación que permite verificar el estado del producto o servicio a brindar, pues este identifica detalladamente las características externas e internas para corroborar si el funcionamiento es el correcto y si se encuentra vinculado a los adecuados modelos de condición (Ingason, 2020).

2.3.11. Gestión logística

La gestión lógica presenta una manipulación procesal en la formación del campo logístico que posee una compañía, pues gracias a ello se añade una facultad de organización, uso de estrategias sistemáticas para un avance equivalente y activo (Garcia, 2016).

2.3.12. Inventarios

Los inventarios son un factor importante para la categorización de los materiales que adquiere una empresa o para la visualización de productos dirigidos a la comprensión del usuario, asimismo las compañías deben seleccionar un sistema que facilite la organización de sus recursos (Coalla, 2017).

2.3.13. Nivel de cumplimiento de despacho

El nivel de cumplimiento de despacho es la disponibilidad y proceso de entrega de productos, la logística entregada en la ejecución de los puntos acordados, el tiempo de entrega, calidad de servicio y desempeño de la empresa (Solís, 2017).

2.3.14. Percepción del cliente acerca del servicio o producto

La percepción del cliente se origina en las cifras de ventas y la actitud en relación con la empresa, además es el surgimiento de confianza o actuación negativa por parte del cliente, el cual deriva una imagen del servicio o de la empresa en general (Guevara, 2020).

2.3.15. Rotación de bienes

La rotación de bienes es una característica principal en la gestión logística, pues va en relación con el inventario de productos que se brindan y las constantes transacciones en la entrega y recibimiento de artículos (González & Moreno, 2018).

2.3.16. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se mide por las características generales que engloba el producto adquirido, la evaluación del cliente comienza cuando es de su propiedad el objeto o después de haber recibido el servicio de la compañía, asimismo se valora si el cumplimiento de las necesidades está complacido íntegramente (Carrasco & Innovación y Cualificación, 2019)

3 Cronograma de actividades

Actividades	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación	X	X							100%
1.1 Descripción de la realidad problemática	X								
1.2 Planteamiento del problema	X								
1.2.1 Problema general	X								
1.2.2 Problemas específicos	X								
1.3 Objetivos de la investigación	X								
1.3.1 Objetivo general	X								
1.3.2 Objetivos específicos	X								
1.4 Justificación e importancia de la investigación	X	X							
2. Marco teórico		X	X	X	X	X	X	X	100%
2.1 Antecedentes		X	X						
2.1.1 Internacionales		X	X						
2.1.2 Nacionales		X	X						
2.2 Bases teóricas				X					
2.3 Definición de términos					X				
3. Recomendaciones						X	X		100%
4. Aporte científico o socio cultural de la investigación							X	X	100%

4 Recurso y presupuesto

Partida presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	1, 2,3, 4	1	S/.960	S/.960
Bienes y servicios	1, 2,3, 4	2	S/.400	S/.800
Útiles de escritorio	1, 2,3, 4	3	S/.30	S/.90
Mobiliario y equipos	1, 2,3, 4	1	S/.1850	S/.1850
Pasajes y viáticos	2	5	S/.30	S/.150
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	2	2	S/.100	S/.200
Servicios a terceros	2, 3	2	S/.500	S/.1000
Otros	1, 2,3, 4	1	S/.300	S/.300
Total		17		S/.5350

5 Referencias Bibliográficas

Alonso, j., & Grande , I. (2004). Comportamiento del Consumidor. Decisiones y Estrategias. edición, Madrid, ESIC.

Álvarez Blanco, L., & Martínez-González, R. (2016). Cooperación entre las Familias y los Centros Escolares como Medida Preventiva del Fracaso y del Riesgo de Abandono Escolar. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*.

Arboleda Bonnet, T., & Villar Stein, F. (2016). Efectos del cambio de liderazgo en el estado emocional organizacional y las percepciones de los padres de familia en un colegio privado de Bogotá. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/13889/u729690.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arellano Huaman, U. S., & Hinojosa Terrel, F. S. (2017). “Incidencia de la gestión logística integral en la competitividad de las pymes caso: sector agregados y materiales de construcción en Tarma - periodo 2014.”. Tarma, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4757/Arellano%20Huaman%20-%20Hinojosa%20Terrel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arenas, B. B. (2016). Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una Empresa Manufacturera. *Repositorio Académico*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TESIS%20-%20FINAL%2028-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arévalo Piedra, J. L. (2018). IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO COOPERATIVO PARA UN EFICAZ DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES “MERCURIO LOS OLIVOS” LTDA. Lima, Perú:

Repositorio Universidad Nacional Federico Villareal. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3055/UNFV_AR%c3%89VALO_PIEDRA_JORGE_LUIS_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bass, B., & Avolio, B. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. USA: Publications, Thousand Oaks, USA.

BATTE PINEDA, H. S. (2019). *DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE*. Bogota, Colombia: Repositorio Institucional universidad católica de colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24533/1/DISE%c3%91O%20DE%20ESTRATEGIAS%20PARA%20MEJORAR%20LA%20EFECTIVIDAD%20DE%20SOLICITUDES%20DE%20UN%20MICROCR%c3%89DITO%20FINANCIERO%20EN.pdf>

Beetrack. (26 de marzo de 2021). ¿Qué es la logística internacional? Importancia, funciones y características. Beetrack. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/que-es-la-logistica-internacional>

Bernal, J. (2021). Colombia será un referente logístico en América Latina. ANALDEX. S.L.: obtenido de <https://www.analdex.org/2019/07/23/colombia-sera-un-referente-logistico-en-america-latina/>

Blackwell, R., Miniard, P., & Engel, J. (2002). *Comportamiento del Consumidor*. edición, Thomson.

Caicedo, A. K., & Sotomayor Sellan, J. M. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa TramacoExpress CIA.LTDA del Cantón Durán. *Repositorio UG*. Guayaquil, Ecuador: Google Chrome. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>

Carrasco, F. A., & Innovación y Cualificación, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. ADGD0308. Malaga: IC Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=eCXKDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNx53HsPbuAhX_ILkGHf4PB0oQ6AEwBHoECAyQAg#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false

Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. España: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Ml5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+logística+inventarios&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxk7HgqPbuAhV-ILkGHUXxA-4Q6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20logística%20inventarios&f=false>

Cobos, M. R. (2019). *Optimización de la cadena logística*. Editorial Elearning, S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=C3flDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+logística+calidad+de+objetos&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Córdoba, J. (2009). *Del marketing transaccional Marketing relacional*. Entramado - Universidad.

Crisol Moya, E., & Romero López, M. (2020). *El liderazgo inclusivo como estrategia para evitar el abandono escolar: opinión de las familias*. Murcia, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Obtenido de

<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=c967af68-15a2-445f-bc8c-770864c35caf%40sdc-v-sessmgr02>

Cruz, O. M., Andres Pantigoso, C. L., & Pperry Catty, K. R. (2017). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de El Fanático Futbol Club Lima- Noviembre 2016. *Repositorio UIGV*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.uigy.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Díaz, Y., Andrade , J., & Ramírez, E. (2019). Liderazgo Transformacional y Responsabilidad Social en Asociaciones de Mujeres Cafeteras en el Sur de Colombia. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana, Neiva, Colombia.

Diccionario de la Real Acadmia Española 23° edición. (2021). Calidad. Obtenido de <https://dle.rae.es/calidad?m=form>

Diccionario de la Real Acadmia Española 23° edición. (2021). Logística. Obtenido de <https://dle.rae.es/log%C3%ADstico#NZZJWMiV>

EIPE Escuela Internacional de Profesionales y Empresas. (26 de marzo de 2021). Top 10 empresas de Logística a nivel internacional. S.L. EIPE: Obtenido de <https://www.eipe.es/blog/top-10-empresas-logistica/>

Escudero Vilchez, j. E. (2019). *MARKETING RELACIONAL Y LA FIDELIZACION DE LOS CLIENTES EN LA CONSULTORA SILFERSYSTEM SAC, LIMA 2019*. Lambayeque, Perú: repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5972/Escudero%20V%c3%adlchez%2c%20Javier%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Farias Iribarren, G. (2015). "¿Qué es la calidad?". Obtenido de <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>

Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Marge Books. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YhcpDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+logística+calidad+de+pedidos&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Gaete, G. E. (2015). Propuesta de mejora en procesos logísticos de la Empresa Hidrosa S.A para maximizar la satisfacción del cliente. *Repositorio UCSG*. Guayaquil, Ecuador: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>

García García, M. D. (2020). Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente. Santa Elena, Ecuador: Repositorio Dialnet.unirioja.es/. Obtenido de <file:///C:/Users/WIN7/Downloads/Dialnet-LiderazgoCarismaticoYSuInfluenciaEnLaSatisfaccionL-7398410.pdf>

García, L. A. (2016). *Gestión Logística Integral: las mejores practicas en la cadena de abastecimiento (2a ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&pg=PT512&dq=gesti%C3%B3n+logística&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiu5p-FpvbuAhVIA9QKHTKGD1gQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20logística&f=false>

García, R. E. (2016). Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora La Selva S.A, Periodo 2011-2015. *Repositorio UNAP IQUITOS*. Iquitos, Perú: Google Chrome. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4237/Rom%C3%A1n_Tesis_Maestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- German, A. C., & Juliana, S. R. (2017). Sistema de gestión de calidad para la empresa Megarent S.A. en base a la norma ISO 9001:2015. Guayaquil, Ecuador: Repositorio institucional de la Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32241/1/TESIS%20ISCE%20-%2020080%20-%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20base%20Norma%20ISO.pdf>
- Godoy, H. M. (2017). Análisis de gestión de calidad en los procesos de planificación y construcción de departamentos en edificios de la ciudad de Riobamba, creación de un plan de control de calidad. Cuenca, Ecuador: Repositorio institucional de la Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26357/1/Tesis.pdf>
- González, A. M., & Moreno, G. H. (2018). *Poder Kaizen: El método preferido de mejora continua para maximizar los resultados de toda organización garantizado*. Guanajato: Ignius Media Innovation. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=WPxcDwAAQBAJ&pg=PT162&dq=rotaci%C3%B3n+de+inventarios+y+bienes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiDqZD-if7uAhX1HbkGHXnICwgQ6AEwAXoECAAQA#v=onepage&q=rotaci%C3%B3n%20de%20inventarios%20y%20bienes&f=false>
- Grupo Algebase. (2021). "¿Qué es la logística?". Obtenido de http://contenidos.algebase.com/que-es-logistica#tipos_de_log%C3%ADstica
- Guerra Hernández, H. (2015). Servicio al Cliente con un Enfoque de Liderazgo. México, D.F.: Repositorio Institucional de la UNAM. Obtenido de <http://132.248.9.195/ptd2016/enero/0740006/0740006.pdf>

- Guevara, M. Á. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial. UF0349*. España: Editorial Tutor Información. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rZbTDwAAQBAJ&pg=PA49&dq=percepci%C3%B3n+del+cliente+en+producto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjIsLnRsvbuAhUeGLkGHZwkAccQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=percepci%C3%B3n%20del%20cliente%20en%20producto&f=false>
- Huayta, O. H., & Maza Torres, W. S. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C Imperial Cargo S.R.L, Cusco,2017. *Repositorio UPEU*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1530/Oswaldo_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ignacio Soret Los Santos, & Arias, M. d. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid, ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=PvXuDwAAQBAJ&pg=PA19&dq=aptitud+de+l+producto+o+servicio,+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAwOf-svbuAhWjH7kGHR5aD0EQ6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=aptitud%20del%20producto%20o%20servicio%2C%20gesti%C3%B3n%20de>
- Ingason, H. T. (2020). *Quality Management: A Project Management Perspective*. New York: Routledge. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=B5xI-dYMF24&ab_channel=Latina.pe
- Jaramillo, P. J. (2015). Modelo de gestión logística en medianas industrias para distribución de balanceado y su efecto en la calidad del servicio. *Repositorio PUCESA*. Ambato,

Ecuador: Google Chrome. Obtenido de
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1469/1/75955.pdf>

Jauregui, C. A., & Cebreros Gutierrez, P. (2017). La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del Distrito de Puente Piedra. *Repositorio USIL*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf

JIMENEZ VILCHEZ, M. A. (2018). CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DEL CLIENTE DE LOS SUPERMERCADOS DEL VALLE JEQUETEPEQUE, 2017. Lima, Perú: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11826/Jim%c3%a9nez%20Vilchez%20Manuel%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Keller, K., & Kotler, P. (2009). Dirección de Marketing. Mexico DF, Mexico: Pearson Education, 2009.

LARRAZÁBAL QUINTERO, A. (2016). LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE COMO FACTOR SUSTENTABLE DE CRECIMIENTO EN LA INDUSTRIA QUÍMICA. MÉXICO, Mexico: REPOSITORIO UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Obtenido de
<http://132.248.9.195/ptd2016/noviembre/0753384/0753384.pdf>

Leandro, C. M. (2018). Análisis de la gestión logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017. *Repositorio UTP*. Arequipa, Perú: Google Chrome. Obtenido de

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1351/1/Christiam%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf

Merino, M. L. (2019). Calidad del servicio que brinda la Empresa Elevate Business y estrategias para su mejora. *Repositorio UNP*. Piura, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina, J. D. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. *Dspace*. Guayaquil, Ecuador: Google Chrome. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>

NIP Cargo. (26 de marzo de 2021). Agentes de Transporte Internacional. NIP Cargo. S.L.: Obtenido de https://nipcargo.net/empresa-transporte-internacional/?gclid=Cj0KCQjwjPaCBhDkARIsAISZN7RAHVKEoRgz9GyxvCLP17F_3rCWnEjfQfJNulzpkU1ZjqIMxcnd1qgaAkwqEALw_wcB

Ortiz, Ó. C. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA1InRqvbuAhWVHrkGHQGmDeMQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad&f=false>

Ottar, S. (2007). Repurchase loyalty: The role of involvement and satisfaction. *Psychology & Marketing*. Vol.24, N.º 4; pp. 2007-07-08.

Peiró, R. (2020). "Calidad.". Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

- Peña Escobar, S., Ramírez Reyes, G., & Osorio Gómez, J. (2015). Evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. Medellín, Colombia: Revista Ingenierías Universidad de Medellín .
- Pisconte Cuya, M. B. (2015). LIDERAZGO Y PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y SU INFLUENCIA EN LA MEJORA CONTINUA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS. CASO: ARIANA PUBLICIDAD SAC. Lima, Peru: Repositorio Institucional UNMSM. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4380>
- Prado, B. X. (2017). La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la coop. de ahorro y crédito “bola amarilla. Ibarra, Ecuador: Repositorio institucional de la Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf>
- Ramírez, G. A. (2017). La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana. *Repositorio URP*. Lima, Perú: Google Chrome. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1592/TESIS201013071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos Valeriano, D. E. (2019). “La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera-Banco de Crédito del Perú –Trujillo - Año 2017.”. Trujillo, Perú: Repositorio de Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12881/Ramos%20Valeriano%20Daniel%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez del Bosque Rodríguez, I., Herrero Crespo, Á., & García de los Salmones Sánchez, M. (2009). La influencia de la propensión a innovar del gestor en la implantación de

programas de fidelización de clientes en el pequeño comercio. Santander, España: Universidad de Cantabria. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=43b0dde1-3d22-4701-b58d-f63edb99ce09%40sessionmgr103>

Rodríguez Rojas, Y. L. (2019). LA INFLUENCIA DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS ORGANIZACIONES. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31994/MateusCamargoJuanSebastian2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodriguez Vivi, D. (2016). Fidelidad del consumidor hacia las marcas propias en los canales de distribución. Bogotá, Colombia: Universidad Santo Tomas, Bogotá, Colombia.

Ruiz, M. G. (2015). Propuesta del modelo de gestión de calidad basando en ISO 22000 SGIA para el montaje de una planta para criadero de langostas. Quito, Ecuador: Repositorio institucional de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6121/1/T-UCE-0008-P028.pdf>

SAGASTUY GUZMAN, G. E., & RINCON OLAYA, E. (2015). DIAGNOSTICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA POST-VENTA DE LA COMPAÑÍA SEVEN CONSTRUCCIONES SAS. Bogota, Colombia: Repositorio institucional universidad Católica de colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2962/4/-DIAGNOSTICO%20PARA%20%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD-.pdf>

Salvatierra Bautista, M., Sarmiento Salazar, P. R., Flores Quispe, A., & Morales Navarro, M. H. (2017). “Calidad en el Sector Financiero en el Departamento de Ayacucho.”. Lima, Perú. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9599/FLORES_SALVATIERRA_CALIDAD_AYACUCHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sanz, J. L. (2019). *Gestión de la calidad y de la seguridad e higiene alimentarias 2ª edición 2019*. España: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8XyJDwAAQBAJ&pg=PA26&dq=fabricaci%C3%B3n+del+producto+o+servicio,+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAk9q1s_buAhU4H7kGHfyWB7UQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=fabricaci%C3%B3n%20del%20producto%20o%20servicio%2C%2
- Scott, Ch. (2012). *Manual de investigación sobre la diversidad de la fuerza laboral en una sociedad global: tecnologías y conceptos*. S.L.: IGI Global.
- Sevilla Arias, A. (2020). "Logística.". Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>
- Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. d. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. *Repositorio UPN*. Trujillo, Perú: Google Chrome. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, E. A. (2015). *La logística empresarial y la rentabilidad de la Distribuidora DIMAR*. *Repositorio UTA*. Ambato, Ecuador: Google Chrome. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17774/1/T2965i.pdf>
- Solís, A. J. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=SaLNDwAAQBAJ&pg=PT184&dq=nivel+de>

+cumplimiento+de+entrega&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCtrOZiP7uAhVTHLkGH
aBECKoQ6AEwBHoECAMQA#v=onepage&q=nivel%20de%20cumplimiento%20
de%20entrega&f=false

Tessema, G. M. (2017). *The Impact of Implementing Quality Management System on Organizational Performance: The Case of National Tobacco Enterprise (Eth.) S.C.* Ethiopia: Repositorio institucional de la Universidad de Santa Maria. Obtenido de <http://www.repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/4269/1/Thesisafter%20defen%20AAA.pdf>

Torres, D. d., & Rivera Magallanes, A. N. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018. *Repositorio UTP*. Arequipa, Perú: Google Chrome. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303/1/Dayana%20Alvarez_Asley%20Ri%20vera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf

TRONCOSO CORTEZ, I. A. (2016). ESTUDIO DEL EFECTO DE UN PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN EN EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA DE SUS CLIENTES. SANTIAGO DE CHILE, CHILE: REPOSITORIO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/141236/Estudio-del-efecto-de-un-programa-de-fidelizacion-en-el-comportamiento-de-compra-de-sus-clientes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urday Jauregui, C. A., & Cebreros Gutierrez, P. (2017). “La gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra.”. Lima, Perú.

Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf

Vasquez, J. L. (2018). *Manual de gestión de compras para logísticos*. Sevilla: Punto RojoLibros. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=5OVcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+logística+compras+y+abastecimiento&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixgbS0p_buAhUDF7kGHSCiBzMQ6AEwAXoECAAYQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20logística%20compras%20y%20abastecimiento&f=f

6 Aporte Científico o académico

La presente investigación aportará a otras empresas del sector comercial conocimiento respecto a la relación existente entre la calidad de los pedidos que genera una empresa con la percepción del cliente acerca del servicio o producto de la empresa, la rotación de bienes y su relación con la fabricación de un producto o servicio, y el nivel de cumplimiento de despacho y su relación con la aptitud del producto o servicio de la empresa. Esto beneficiará tanto a otras empresas del sector comercial, pues permitirá implementar mejoras en la gestión logística, como al cliente que recibe el producto o servicio pues mejorará la satisfacción del cliente.

Toda empresa que brinda servicios de operaciones logísticas, requiere de ciertos elementos para mejorar la calidad de sus servicios, tales como: Garantizar la oferta, asegurándose que todos los requerimientos de los clientes, sean atendidos y se disponga de ellos en stock o en almacén, procurando que el cliente recomiende la empresa a otros clientes debido a su satisfacción.

Otro de los factores a tener en cuenta se refiere al seguimiento de cada operación, haciendo que cada cliente obtenga una atención personalizada y, por ende, se sienta único y especial cada vez que requiera los servicios de la empresa. Para ello, se recomienda que a cada operación se le otorgue un número seriado que facilite el seguimiento como dónde está la mercadería, en qué fase se encuentra, cuál es su ubicación; etc.

Asimismo, los entendidos recomiendan que mientras menos manos toquen el producto, es mejor. Esto se debe a que, si un empleado realiza el seguimiento a un producto, puede disponer de toda su atención en ese producto y no en otro. Ello evita la dispersión. De tal modo que, se facilite el seguimiento que redunde en una mejora en la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

La comunicación es esencial en todo el proceso desde que el cliente requiere los servicios de la empresa hasta que se entrega el producto requerido. Debe haber una excelente comunicación interna (entre los jefes y trabajadores de la empresa) y una comunicación externa (entre la empresa y el cliente; y entre la empresa y los involucradas en el *desaduanaje*). Para ello, se deben utilizar los canales de comunicación convencionales (teléfono, redes sociales, correos electrónicos; etc.) pero también de ser necesario, deben crearse nuevos canales que permitan estar en estrecha relación con los clientes a los que se quiere brindar un servicio de calidad.

Periódicamente, es necesario revisar, evaluar y *metaevaluar* los procesos de la red de distribución de lo que implica el conjunto de operaciones de aduanaje y desaduanaje de los productos en los cuales se trabaja. Recordando que cada país y región tiene sus propios procedimientos.

Y desde luego, que para ser competitivos, las empresas deben poseer visibilidad, es decir, estar permanentemente al día con los mensajes que se van a postear en las redes sociales de tal forma que cuando un cliente entre en una página web, o en la página de Facebook de la empresa, no se encuentre con los mismos anuncios del mes pasado; incluso, de la semana pasada, pues en esta era ciberespacial, los mensajes deben cambiar rápidamente de manera que brinda a la empresa un estilo moderno y perfectamente adaptado a las necesidades cambiantes.

Para ello, la empresa debe tener una adecuada organización del entorno de trabajo. Es decir, todo debe estar en un perfecto orden donde haya un lugar para cada cosa y cada cosa esté en su lugar. Una empresa donde sus elementos estén desordenados ralentiza las operaciones de la misma empresa en detrimento del servicio que se quiere brindar y otorga un muy mal aspecto ante el cliente.

No es raro, por lo tanto, que sean constantes las auditorías internas. Ello no debe verse como un instrumento de temor o de incomodidad; antes bien, debe ser visto como un instrumento que permita detectar las zonas débiles que necesiten ser modernizadas para brindar un mejor servicio. Así pues, las auditorías permitirán diseñar e implementar acciones preventivas y correctivas en las áreas donde sean necesarias.

Y en cuanto a la calidad del servicio, según Tigani (2006), existen siete aspectos de la calidad de servicio: Respuesta (que consiste en la capacidad que tiene la empresa para estar a la altura de las necesidades). La Atención (que, sin duda alguna, marcará la diferencia de una empresa a otra; y que hará que el cliente prefiera trabajar o requerir los servicios de una empresa y desdeñe a otra y que, por ello, la empresa debe recibir a sus clientes y hacerlos sentirse especiales, escuchándolos, apreciándolos, preocupándose por ellos en un trato preferencial y personalizado y ayudándolos durante todo el proceso).

Derivado de lo anteriormente mencionado, en el servicio de calidad se insiste mucho en la llamada Accesibilidad (característica por la cual la empresa y sus trabajadores están permanentemente a disposición de sus clientes evitando incidentes en los cuales el cliente no los encuentre cuando más los necesite). De todo ello, se deduce la Credibilidad que irá generando la empresa por la calidad del servicio que brinda.

3.4 Evaluación de la calidad del servicio interno

El instrumento más representativo para la medición de la calidad del servicio es el planteado por Parasuraman *et al.* (1985). Este modelo al que se ha denominado Servqual se define como un instrumento de medida de la calidad del servicio desde el punto de vista del usuario.

El modelo identifica cinco dimensiones para la medición de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, cuya descripción se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Descripción de las dimensiones del modelo Servqual

Dimensión	Descripción
Tangibilidad	Equipamiento moderno, instalaciones visualmente atractivas, apariencia adecuada de los empleados y elementos materiales atractivos.
Fiabilidad	Empleados que cumplan las promesas; muestren un sincero interés en solucionar los problemas de los clientes; realicen el servicio la primera vez sin equivocarse; concluyan el servicio en el tiempo esperado, y que brinden el servicio en general sin errores.
Capacidad de respuesta	Empleados comunicativos, rápidos en la prestación de servicios, dispuestos a ayudar a los clientes y que respondan siempre en forma adecuada a las inquietudes de los clientes.
Seguridad	Empleados que transmiten confianza, que muestran seguridad con el servicio que ofrecen, siempre amables y con conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.
Empatía	Empleados que presten atención individualizada, horario conveniente y adecuado, que presten atención personalizada, que se preocupen por los mejores intereses de los clientes, y que comprendan las necesidades específicas de estos.

Fuente: Parasuraman *et al.*, 1993.

Elaboración: Propia, 2018.

7 Recomendaciones

Llevar a cabo capacitaciones de desarrollo de habilidades para aquellas personas encargadas de la gestión de la organización para alcanzar un nivel de gestión óptimo a favor de los clientes.

Se recomienda que la organización establezca un manual de procesos de adquisición y de almacenamiento, con el objetivo de controlar de mejor manera estos procesos.

Establecer métodos que mejoren la comunicación entre los sectores que participan de la logística, trabajando juntos con el objetivo de lograr el mejor objetivo posible.

Actualizarse constantemente respecto de los mejores proveedores que existan considerando el precio, el tiempo de entrega, entre otros, con el objetivo de minimizar costos y tiempo.

Realizar un plan de contingencia que permita cubrir las necesidades inmediatas que se puedan suscitar debido a una emergencia.

Anexos

TÍTULO: “Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020”

AUTOR: Oswaldo Álvarez Soriano

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
¿Cómo la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?	Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.	La gestión logística tiene relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión logística	
			DIMENSIONES	INDICADORES
			Compras y Abastecimiento	Calidad de pedidos generados
			Inventarios	Rotación de bienes
			Almacén	Nivel de cumplimiento de despacho
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE: Gestión de calidad	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Las compras y abastecimiento tienen relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. 	DIMENSIONES	INDICADORES
			Calidad general	Satisfacción de cliente
			Calidad relativa	Percepción del cliente acerca del servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo los inventarios se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo los inventarios se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> Los inventarios tienen relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. 	Calidad de diseño	Aptitud del producto o servicio
			Calidad de manufactura	Fabricación del producto o servicio
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo el almacén se relaciona con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo el almacén se relaciona con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> El almacén tiene relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. 		