

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**“GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE
SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL,
LIMA 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

OSWALDO ÁLVAREZ SORIANO
(ORCID: 0000-0001-7428-6265)

ASESOR:

Mg. LUIS GOMEZ ACHOCALLA
(ORCID: 0000-0003-4054-9674)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO

INSTITUCIONAL

LIMA, PERÚ

OCTUBRE - 2021

Dedicatoria

Esta tesis 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 esta tesis.

Agradecimientos

Por la presente tesis 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 investigación planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. Asimismo, se formuló como hipótesis general que la gestión logística tiene relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. Mediante la ejecución de una exploración enfocada desde una perspectiva cuantitativa, tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental. La población y muestra reflejaron la cifra de 30 colaboradores, individuos que presentan una participación laboral en la empresa. El resultado mostró que un 63 % estuvo totalmente de acuerdo que la satisfacción del cliente es requisito primordial en proceso de control para generar una compra y venta efectiva. Por otro lado, un 63,3 % estuvo totalmente de acuerdo que la fabricación de un producto debe generar estándares de calidad. Finalmente, se corroboró científicamente que la gestión logística tiene relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, para ello, a través de la correlación de Spearman se evidenció la cifra de 0,796, valor significativamente alto.

Palabras claves:

Gestión de calidad, gestión logística, estándares de calidad

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between logistics management and service quality management in a company in the commercial sector, Lima 2020. However, the formulation of the general hypothesis stated that logistics management has a relationship with the quality of service in a company in the commercial sector, Lima 2020. Through the execution of an exploration focused from a quantitative perspective, basic type, descriptive level, non-experimental design. The population and sample reflected the figure of 30 collaborators, individuals who present a labor participation in the company. The result showed that 63 % totally agreed that customer satisfaction is a primary requirement in the control process to generate an effective purchase and sale. On the other hand, 63.3 % totally agreed that the manufacturing of a product should generate quality standards. Finally, it was scientifically corroborated that logistics management has a relationship with the quality of service in a company of the commercial sector, for this, through Spearman's correlation the figure of 0,796 was evidenced, a significantly high value.

Key words:

Quality management, logistics management, quality standards

Tabla de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	3
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Delimitación de la investigación	5
1.3 Planteamiento del Problema.....	6
1.3.1 Problema General	6
1.3.2 Problemas Específicos.....	7
1.4 Objetivos de la Investigación	7
1.4.1 Objetivo General	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación	7
1.6 Limitaciones de la Investigación.....	8

Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1. Internacionales.	9
2.1.2. Nacionales.	10
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Bases teóricas sobre Gestión Logística	12
2.2.2 Bases teóricas sobre Gestión de calidad de servicio	17
2.3 Definición de Términos Básicos	21
Capítulo III: Metodología de Investigación	24
3.1 Enfoque de la Investigación	24
3.2 Hipótesis y Variables	24
3.2.1 Hipótesis general.	24
3.2.2 Hipótesis secundarias.	24
3.2.3 Variables.....	24
Operacionalización de variables.....	24
3.3 Tipo de Investigación	26
3.4 Diseño de la investigación.....	27
3.5 Población y Muestra.....	27
3.5.1. Población.....	27
3.5.2. Muestra.....	27

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	27
3.6.1. Técnica	28
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.	28
Capítulo IV: Resultados	30
4.1 Análisis de los Resultados.....	30
4.1.1. Distribución de frecuencia.	30
Prueba de normalidad	38
4.1.2. Correlación.	40
3.1 Discusión.....	45
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Referencias	49
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	58
Anexo N° 02: Instrumento de la Investigación	59
Anexo N° 03: Instrumento de Validación	61
Anexo 04: Base de datos	67
Anexo 05: Resultados descriptivos de las preguntas del cuestionario	68

Lista de Tablas

<i>Tabla 1: Operacionalización de las variables</i>	26
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento	28
<i>Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos</i>	29
Tabla 4: Variable 1 Gestion Logistica.....	30
Tabla 5: Dimensión 1 Compras y Abastecimiento.....	31
Tabla 6: Dimensión 2 Inventarios	32
Tabla 7: Dimensión 3 Almacen.....	33
Tabla 8: Variable 2 Gestion de Calidad de Servicio	34
Tabla 9: Dimensión 4 Calidad General	35
Tabla 10: Dimensión 5 Calidad Relativa	36
Tabla 11: Dimensión 6 Calidad de Diseño.....	37
Tabla 12: Dimensión 7 Calidad de Manufactura	38
Tabla 13: Correlación entre las variables gestión logística y calidad de servicio	40
Tabla 14: Correlación entre las variables compras y abastecimiento y calidad de servicio.....	42
Tabla 15: Correlación entre las variables inventario y calidad de servicio	43
Tabla 16: Correlación entre las variables almacén y calidad de servicio.....	44
Tabla 17: Pregunta 01 ¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?.....	68
Tabla 18: Pregunta 02 ¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?	69
Tabla 19: Pregunta 03 ¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?	70

Tabla 20: Pregunta 04 ¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?	71
Tabla 21: Pregunta 05 ¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?	72
Tabla 22: Pregunta 06 ¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?.....	73
Tabla 23: Pregunta 07 ¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?.....	74
Tabla 24: Pregunta 08 ¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?75	
Tabla 25: Pregunta 09 ¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?.....	76
Tabla 26: Pregunta 10 ¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?	77
Tabla 27: Pregunta 11 ¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?.....	78
Tabla 28: Pregunta 12 ¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?.....	79
Tabla 29: Pregunta 13 ¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?	80
Tabla 30: Pregunta 14 ¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?	81

Lista de Figuras

Figura 1: Grafico de barras de la variable “gestión logística”	30
Figura 2: Grafico de barras de la dimensión “Compras y abastecimiento”	31
Figura 3: Grafico de barras de la dimensión “Inventarios”	32
Figura 4: Grafico de barras de la dimensión “Almacén”	33
Figura 5: Grafico de barras de la variable “Gestión de calidad de servicio”	34
Figura 6: Grafico de barras de la variable “Calidad general”	35
Figura 7: Grafico de barras de la dimensión “calidad relativa”	36
Figura 8: Grafico de barras de la dimensión “calidad de diseño”	37
Figura 9: Grafico de barras de la dimensión “calidad de manufactura”	38
Figura 10: Grafico de barras de la Pregunta 01: ¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?.....	68
Figura 11: Grafico de barras de la Pregunta 02: ¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?	69
Figura 12: Grafico de barras de la Pregunta 03: ¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?	70
Figura 13: Grafico de barras de la Pregunta 04: ¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?	71
Figura 14:Gráfico de barras de la Pregunta 05: ¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?.....	72
Figura 15: Grafico de barras de la Pregunta 06: ¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?	73

Figura 16: Grafico de barras de la Pregunta 07: ¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?.....	74
Figura 17: Grafico de barras de la Pregunta 08: ¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?.....	75
Figura 18: Grafico de barras de la Pregunta 09: ¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?	76
Figura 19: Grafico de barras de la Pregunta 10: ¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?	77
Figura 20: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?	78
Figura 21: Grafico de barras de la Pregunta 12: ¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?	79
Figura 22: Grafico de barras de la Pregunta 13: ¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?.....	80
Figura 23: Grafico de barras de la Pregunta 14: ¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?.....	81

Introducción

Actualmente, es necesario poseer un conocimiento empresarial básico al momento de emprender un negocio, asimismo se requiere información sobre la gestión logística y las funciones de las que esta se hace cargo, por ende, se debe imponer un proceso selectivo que permita el accionar óptimo de las operaciones, al igual que la supervisión de la calidad del servicio o producto brindado a los usuarios.

La presente tesis formuló como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, del mismo modo los objetivos específicos fueron: a) Determinar cómo las compras y abastecimiento se relacionan con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. b) Determinar cómo los inventarios se relacionan con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. c) Determinar cómo el almacén se relaciona con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. Igualmente, la hipótesis general que se planteó fue que la gestión logística tiene una relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. Del mismo modo, las hipótesis específicas fueron: a) Las compras y abastecimiento tienen una relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. b) Los inventarios tienen una relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. c) El almacén tiene una relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

La metodología aplicada en la investigación se realizó en base a un enfoque cuantitativo, adicionalmente se empleó como instrumento el cuestionario estructurado por 14 ítems, el cual permitió recolectar adecuadamente los resultados.

En el capítulo 1, se desarrolló la realidad problemática, comprendiendo los objetivos generales y específicos al problema ¿Cómo la gestión logística se relaciona con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?, no obstante, la resolución de las limitaciones con un impacto notorio e importancia del estudio.

En el capítulo 2, se desarrolló el marco teórico, comprendiendo los antecedentes internacionales y nacionales relacionado al tema principal, bases teóricas y la definición de términos por ambas variables: gestión logística y gestión de calidad de servicios.

En el capítulo 3, se evidenció la metodología aplicada en la investigación, ejecutada desde el enfoque cuantitativo, operacionalización de variables, hipótesis, diseño de investigación, población y muestras, como también la técnica e instrumento de recolección de datos.

El capítulo 4, se distribuyó las frecuencias estructuradamente, a fin de visualizar de manera organizada los resultados, además de los análisis correspondientes para una comprensión idónea y la discusión con teorías o investigaciones de diversos autores.

Capítulo I: 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 alcanzar 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, un ejemplo claro es la logística internacional de una empresa la cual está conformada por un conjunto de operaciones y procedimientos destinados a transportar ya sea productos procesados o materias primas desde los exportadores hasta las empresas que se encuentran en otros países por lo que una adecuada estrategia de planeación de logística transfronteriza hará posible que la operación se concrete, en la región podemos citar a la empresa NIP Cargo Argentina la cual brinda asesoramiento integral en transporte internacional marítimo y aéreo gracias a su gestión logística, dicha empresa realiza actividades de comercio exterior y con especial dedicación a los rubros referidos a vinos, artefactos electrodomésticos para el hogar y repuestos automotrices (NIP Cargo, 2021).

Una empresa comercial se enfrenta hoy en día a varias situaciones, un reciente estudio de investigación de la firma CSCO Insights a señalado cuatro factores importantes dentro de ellos la numerosa cantidad de datos referidos a la logística que deben ser gestionados, el aumento de la

virtualización y la cantidad de herramientas con las que se debe contar hoy en día para controlar esos datos, los desafíos de gestionar la logística en un mercado multicanal es decir físico y virtual y por último la reducción de los ciclos de vida de los productos en todos los sectores.

Las organizaciones más allá de afrontar adecuadamente estos desafíos, finalmente terminan cometiendo muchos errores, es así que la falta de automatización de los procesos es uno de los errores más comunes ya que las empresas pequeñas o medianas suelen tener excesiva confianza y manejan su logística a través de procesos manuales, existiendo ahora software que permiten gestionar controlar y corregir problemas de operaciones con facilidad, otro de los problemas recurrentes dentro estas organizaciones son los espacios en los almacenes, una mala gestión de inventarios o de almacén trae como consecuencia falta de espacio la temperatura o la ubicación insuficiente por lo que la calidad de cada producto se ve afectada y por ende los activos de la empresa. Ciertas causas sobre los recursos logísticos pueden ser las demoras, la falta de planificación, la insuficiente colaboración, la falta de autonomía, mala comunicación; lo cual hace que se retrasen en la entrega de trabajos, que puede afectar en el desarrollo de la empresa, por ende, es necesario que se incluyan estrategias para reforzar ciertos aspectos.

Para evitar todo ello, es necesario que se implementen estrategias de organización, asimismo llevar un control interno en el aspecto financiero, realizar una evaluación a los estados financieros, contar con el apoyo de profesionales correctamente preparados que brinden soluciones certeras. Por otro lado, respecto al desempeño laboral de los trabajadores, es necesario que se desarrolle acciones motivacionales que generen una conjunción de beneficios y confianza en los colaboradores. Finalmente, uno de los puntos mas fundamentales, el vinculo con los consumidores debe ser claro y servicial, para ello se debe fomentar la capacitación de

comunicación y comportamiento ético de los trabajadores, igualmente operar con productos de calidad, el cual mostrará un panorama satisfactorio para los usuarios.

Por lo tanto, el presente estudio contó con la necesidad de responder a la siguiente incógnita ¿Cómo la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

La presente investigación se llevó a cabo en una empresa comercial del rubro de venta de equipos y partes de cómputo, la cual cuenta con más de 10 años en el mercado y se ubica en el Cercado de Lima.

1.2.2 Delimitación social

El estudio abordó a clientes que tuvieron problemas por la falta de stock, así como a proveedores tanto nacionales como internacionales.

1.2.3 Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante el año 2020, siendo que la problemática surgió a partir de la pandemia.

1.2.4 Delimitación conceptual

1.2.4.1. Gestión logística

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.

1.2.4.2. Gestión de calidad de servicio

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.

1.3 Planteamiento del Problema

1.3.1 Problema General

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

1.3.2 Problemas Específicos

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

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

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

1.4.2 Objetivos Específicos.

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

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

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, la gestión logística tiene beneficios y efectos los cuales se muestran a través de una mejor planificación.

Desde el aspecto práctico, el presente estudio resulta conveniente porque se realizó en base a una gran investigación, asimismo, sirve para futuras investigaciones que incluyan a una o ambas variables estudiadas en esta investigación, de tal manera que este estudio permitirá esclarecer las dudas de aquellas personas que puedan leerlo.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación contribuirá en reforzar los conocimientos previos que se tenían respecto a las variables estudiadas, sin embargo, los resultados no se pueden generalizar dado que se trabaja con personas diferentes, la información puede ser utilizada para desarrollar una idea a mayor profundidad, al final del estudio se podrá determinar si es que existe o no la relación entre dichas variables de tal manera que, se brindará una serie de recomendaciones para reforzar la situación que se determine de acuerdo a los resultados.

1.6 Limitaciones de la Investigación

Entre las limitaciones observadas para el desarrollo de la presente investigación fue la aplicación de la técnica de recolección de datos, esto debido a la pandemia ocasionada por el Covid-19, ya que esta no permitía reunirse presencialmente con las personas, imposibilitando el proceso.

Por otro lado, se evitó reunirse de manera presencial y constante con los asesores o profesionales intervinientes en la investigación, es por ello que se ha venido trabajando con el asesor asignado a través de plataformas virtuales de reunión.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

En su tesis de maestría, el autor señaló la influencia de distintos procesos con respecto a la satisfacción que se presenta en los clientes, esta se realizó bajo un enfoque mixto, contando con una muestra de 170 clientes, así se tuvo como resultados que el servicio de despacho que realiza la empresa es lento, por lo que representa un problema de satisfacción; se concluye así que la propuesta de mejora con respecto a la gestión logística debe ser aplicada para evitar inconvenientes y retrasos que puedan afectar a los clientes (Gaete, 2015, como se cita en Álvarez, 2021).

En su tesis de maestría, autor presentó como objetivo el gestionar y evaluar de manera correcta el procedimiento que se encuentra siendo aplicado en el sector administrativo de la asociación, esta se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo, contando con cuestionarios presentados a 10 empleados del área operacional y ejecutivo, se obtuvo como resultados que llevar a cabo procedimientos permitirá una estructura organizada y óptima que permite la producción, además un 89% mencionó que casi siempre utilizan técnicas a fin de generar satisfacción en el cliente; se concluyó que la adición de un procedimiento efectivo influenciará en la satisfacción de los clientes, así como implementará la calidad como un elemento de la empresa (Prado, 2017, como se cita en Álvarez).

En su tesis de maestría, el autor planteó como objetivo principal estudiar de manera detallada la formación de la gestión de calidad en la estructuración de la elaboración de proyectos y construcciones de residencia departamentales del sector, esta se llevó a cabo bajo un enfoque

cuali-cuantitativo, en el que se contó con una muestra de 15 trabajadores del sector construcción y 10 supervisores, se concluyó así que el 86% de estos no hace uso de la gestión de calidad en los procedimientos que realizan; se concluyó de esta forma que no existe una correcta supervisión de la gestión de calidad por parte de la administración, por lo que se recomienda que se optimicen este tipo de procedimientos (Godoy, 2017, como se cita en Álvarez, 2021).

En su investigación para optar el grado de magister, el autor planteó como objetivo principal determinar la incidencia del sistema ISO 9001 en la rentabilidad apropiada de la presente empresa, la metodología usada fue de tipo mixto, se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue aplicada a 81 colaboradores y 11 empleados, los resultados obtenidos confirmaron que la adición de este sistema beneficia a la empresa; se concluye así que el ISO 9001 ha regulado las funciones dentro de la organización y asegura un crecimiento con respecto a la calidad de los servicios y procesos internos (Tessema, 2017, como se cita en Álvarez, 2021).

En su tesis de maestría, el autor formuló como objetivo principal proponer un plan que sigue las normativas planteadas para realizar el manejo eficiente de un criadero de langostas. Esta investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo, el cual tomó en cuenta los elementos alrededor del crecimiento ideal de un criadero, así como las gestiones pertinentes; se concluyó que la incidencia del ISO y planteamiento estratégico logrará cumplir con las normativas para un montaje eficaz de la planta (Ruiz, 2015).

2.1.2. Nacionales.

En su tesis de maestría, el autor planteó como objetivo general incrementar la rentabilidad del sistema logístico de una compañía mediante la elaboración de un proyecto estratégico, aumenta la productividad y reduciendo los factores contraproducentes, por lo que se desarrolló las

deficiencias que se encuentra presentando la empresa con respecto a su producción, despacho, ventas y logística, ya que no cuentan con un orden adecuado, entre otros factores. Se llevó a cabo bajo un análisis y diagnóstico realizada a la empresa, en la cual se llegó a la conclusión que es necesaria la implementación de un modelo de gestión, por cual las diferentes áreas compartan un mismo objetivo (Arenas, 2016, como se cita en Álvarez, 2021).

En su tesis de maestría, el autor planteó como objetivo principal explicar la importancia de la gestión logística, esta investigación se llevó a cabo bajo un estudio de tipo correlacional, el cual utilizó como técnica la recolección de datos y tuvo como muestra los diversos registros en libros sobre la empresa embotelladora La Selva S.A., se obtuvo como resultado que la empresa cuenta con un sistema de gestión eficiente dirigido a satisfacer al cliente; se concluyó que los costos alrededor de la gestión logísticas no influye en las ventas de la empresa respectiva (García, 2016, como se cita en Álvarez, 2021).

En su investigación para optar el grado de magister, los autores plantearon como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción que presenta el cliente, es por ello que se llevó a cabo la investigación bajo un enfoque cuantitativo que tuvo como técnica una encuesta aplicada a 377 clientes, obteniéndose como resultado que la empresa no satisface a los clientes según perspectivas propias; se concluye así la existencia de una relación entre las variables satisfacción del cliente y calidad de servicio (Silva y Siancas, 2016, como se cita en Álvarez, 2021).

Los autores Arroyo y Benito (2019) formularon como objetivo principal detallar el vínculo entre la gestión lógica y calidad de servicio por parte de colaboradores administrativos del ayuntamiento de Huancavelica. La metodología expuesta fue de carácter aplicada y haciendo y uso

del método científico, diseño no experimental transaccional. Mediante la recolección de datos y procesamiento estadístico de estos mediante SPSS, se logró corroborar que existe un 86% de vínculo significativo entre la gestión logística y calidad de servicio, asimismo mediante la correlación de Spearman se evidenció que el resultado corroborado de $r=0,868$ representó la afirmación total de la hipótesis formulada.

Las autoras Castañeda y Suarez (2019) en su estudio plantearon como objetivo general detallar el vínculo de la gestión logística y calidad de servicio de la Municipalidad de Chepén. Mediante la perspectiva aplicada, diseño no experimental, transversal y característica correlacional, a manera de corroborar un vínculo entre las variables. La población estuvo conformada por 300 laboradores del ayuntamiento, de aquel grupo se necesitó la cooperación de 169 trabajadores, quienes fueron denominados como la muestra. El resultado principal evidenció que existe una relación en ambas variables, dicha afirmación fue verificada mediante la correlación de Spearman, 0,717.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Bases teóricas sobre Gestión Logística

La Gestión logística está orientada a brindar bienes o servicios conforme a la fecha y lugar coordinado y con las condiciones necesarias para su uso o empleo. Por lo tanto, se puede definir como la gerencia que se encarga de ver desde la materia prima hasta donde el bien o servicio es entregado y utilizado o consumido por el cliente. Asimismo, la gestión logística implica la distribución, que comprende el transporte y almacenamiento, el almacenamiento y el inventario y el control de todos ellos en cada una de las diferentes etapas (Mora, 2016).

2.2.1.1 Definición de logística

Se define como el conjunto de procesos que logra que el material básico se transforme en mercadería, interviene desde la producción hasta que el producto llega a las manos del cliente, asimismo presenta diversas fases como la inspección, almacenamiento, traslado y repartición de bienes y servicios en lugares relevantes y su objetivo es asegurar que los productos lleguen de manera rápida, velando que estos lleguen en óptimas condiciones (Grupo Algebase, 2021, como se cita en Álvarez, 2021).

El término de logística proviene de “logistique”, el cual es un término francés el cual se refiere al traslado, abastecimiento y albergue de militares, al día de hoy se refiere al movimiento, acopio y reparte de diversos productos, siendo un área fundamental en una empresa (Sevilla, 2020, como se cita en Álvarez, 2021).

Asimismo, esto se refiere al conjunto de herramientas y procesos utilizados por una entidad a fin de llevar a cabo los diferentes procesos, por ejemplo, el reparto de productos u otros (Diccionario de la Real Academia Española 23 edición, 2021, como se cita en Álvarez, 2021).

2.2.1.2 Compras y Abastecimiento:

En la etapa del proceso logístico, las compras son una de las etapas más delicadas y depende de ella que el proceso logístico logre alcanzar el éxito. Asimismo, de acuerdo a las investigaciones realizadas la gran parte de las empresas destinan más del 50% de sus ganancias totales a la adquisición de bienes y servicios dirigidos principalmente al desarrollo de sus actividades, de tal manera que, dicha etapa puede traer aspectos negativos o positivos a los resultados que la empresa busca obtener (Velásquez, 2021).

Asimismo, la etapa de abastecimiento engloba a todos los colaboradores involucrados en el desarrollo de la transformación y distribución de él bien o servicio, es decir, desde la materia prima hasta llegar al cliente final. Por lo tanto, en esta parte se encuentra el proveedor, productor, comercializador y distribuidor. En ese sentido, cada persona es una parte fundamental de la empresa (Arrascue, 2021).

2.2.1.3 Inventarios

El inventario consiste en que la empresa pueda contar con una cierta cantidad de provisión de materiales, con la finalidad de poder continuar con las actividades de producción y satisfacer a los clientes. Es así, que los inventarios tienen de manera detalla y organizada el ritmo en que se acaba y empieza una nueva fase de la producción. Asimismo, es necesario tener un adecuado control de los inventarios que permita en primer lugar la organización, es decir, establecer criterios para regular y determinar las cantidades necesarias, en segundo lugar, la planificación, estableciendo métodos de previsión en el que se identifica las fechas próximas y cantidades necesarias de reposición, y en tercer lugar el control de los bienes, controlando la entrada y salida de los bienes y las actividades a desarrollar (FAEDIS, 2015).

2.2.1.4 Almacén

Mantener un almacén en una empresa requiere de un adecuado control y confianza, en el que es necesario identificar un volumen máximo y mínimo, advertir la cantidad de lo productos que serán solicitados y en qué momento deben ser solicitados, así como también, los costes que se producen por el pedido con el objetivo de aminorarlos y equilibrarlos.

Asimismo, es necesario determinar un lugar físico en el que se va a resguardar o proteger los bienes respecto de algún daño que pueda generar un uso innecesario por la rotación de los

inventarios defectuosos o robos. De igual manera, es imprescindible contar con un registro actualizado que facilite la locación inmediata de los bienes (Espinoza y Becerra, 2017).

2.2.1.5 Elementos de la Gestión Logística

2.2.1.2.1 Elementos de diseño

Los elementos encuentran su finalidad en diseñar los procedimientos que se llevarán a cabo en las diferentes fases de la cadena de producción, podemos reconocer entre los elementos a los lugares de almacenaje, mecanismos de traslado, forma de producción, otros (Urday y Cebreros, 2017, como se citó en Álvarez, 2021).

2.2.1.2.2 Elementos de planificación

Estos elementos se encuentran basados en la demanda producida a partir de los productos con los que cuente la organización, desarrollándose de esta forma una planificación referida a la adquisición, utilidades, medidas de traslado y registro y otros; además estos deben realizarse dependiendo del contexto temporal, a fin de realizar modificaciones o eliminaciones favorables para la organización (Urday y Cebreros, 2017, como se cita en Álvarez, 2021).

2.2.1.2.3 Elementos operativos

Los elementos operativos se refieren al llevar a cabo lo planteado en las dos fases previas, esto siguiendo parámetros establecidos a fin de realizar un trabajo eficiente, podemos reconocer entre estos elementos al plan de producción, compra de vehículos, entre otros (Urday y Cebreros, 2017, como se cita en Álvarez, 2021).

2.2.1.6 Evaluación de la gestión logística

Se determina cuatro aspectos alrededor de la evaluación (Mirando, 2016, citado por Rodríguez, 2019):

2.2.1.3.1 Gestión de compras

En este se busca ofrecer de forma eficiente los bienes, así como la cantidad pactado de estos, esto en el tiempo, precio y traslado de lugar establecido con los compradores; se realiza la evaluación alrededor de indicadores como la elección de distribuidores, emisiones de disposiciones de compra, rastreo de compra, entre otros.

2.2.1.3.2 Gestión de almacenamiento

Se realiza la recepción y almacenamiento de los bienes hasta que estos sean distribuidos, los indicadores a evaluar son el ingreso de mercancías, capacidad de almacenaje e inspección de inventario.

2.2.1.3.3 Gestión de inventario

Se realiza el control de los diferentes productos, desde los insumos primos hasta los bienes finalizados, esto con la finalidad de asegurar que se pueda cumplir con lo establecido con los compradores, los indicadores que se evalúan son la prevención de pedidos y la evaluación de stock.

2.2.1.3.4 Gestión de transporte

En este aspecto se verifica que los bienes sean trasladados desde el lugar de almacenamiento hasta la dirección que ha establecido el comprador, los indicadores a evaluar son la estructura de los medios de transporte y la capacidad del traslado interno y externo.

2.2.1.4 Objetivos de la gestión logística

Según Arellano e Hinostroza (2017) los objetivos se pueden dividir en cuatro puntos, (a) asegurar que la materia prima utilizada en la producción del bien sea de calidad, (b) asegurar que los bienes sean producidos de manera exacta, evitando excesos y mayores costos, así como la deficiencia con respecto a la cantidad, por ello, es recomendable realizar una evaluación del stock, (c) establecer un precio adecuado de los bienes, tomando en cuenta los costos respectivos, situación de la empresa, entre otros y (d) verificar que los productos lleguen a los clientes en el tiempo establecido.

2.2.2 Bases teóricas sobre Gestión de calidad de servicio

2.2.2.1 Definición de calidad

La definición establecida por el (Diccionario de la Real Academia Española 23 edición, 2021), la define como las cualidades que presenta un bien o servicio, estos deben encontrarse adecuado a las propiedades solicitadas.

La calidad se refiere a una subjetividad, esta se puede definir como los planes y actos que logran los productos, esto se da desde el momento en que el producto se encuentra a disposición del cliente, cumpliendo el estándar establecido por este, a fin de cumplir las expectativas con las que cuenta (Peiró, 2020).

Además, esta se considera como las acciones de una organización, en las que se utilizan los mejores instrumentos posibles y son ejecutados de forma eficiente a fin de otorgar satisfacción al cliente, asegurando una confianza con la empresa y así generar un vínculo (Farias, 2015)

2.2.2.2 La calidad de acuerdo a la Norma ISO

Para establecer un debido parámetro con respecto a estándares de calidad se originó el ISO u Organización Internacional de Normalización en español, en el cual la norma ISO-9000:2015 establece una serie de principios básicos sobre la calidad, en ello se evalúa la calidad general que debe poseer un objeto o servicio (Salvatierra et al., 2017, como se cita en Álvarez, 2021).

2.2.2.2.1 Principio I: Enfoque al Cliente

Este principio se refiere a la dependencia que deben practicar las organizaciones en relación a sus clientes, estos deben ser conscientes de las habilidades y carencias de la misma, ya que la satisfacción se logra al esforzarse en cubrir los anhelos de estos; entre sus aspectos encontramos las condiciones de entrega, precio y seguridad de su utilidad.

2.2.2.2.2 Principio II: Liderazgo

La necesidad de contar con un líder interno, a fin de que trace metas para los miembros involucrados y con ello lograr la intervención del personal, esto con la finalidad de lograr los objetivos planteados por la organización.

2.2.2.2.3 Principio III: Participación del personal

El personal es un el elemento fundamental en la organización, ante ello su involucramiento e interés en las tareas logra una mayor productividad, generando mayores ingresos y logros de metas para la organización.

2.2.2.2.4 Principio IV: Enfoque basado en procesos

Para obtener mayores beneficios para la entidad, los instrumentos y acciones que se lleguen a utilizar o tomar deben ser analizadas como un proceso global.

2.2.2.2.5 Principio V: Enfoque de sistema para la gestión

Para mejorar y llegar a alcanzar los objetivos planteados es fundamental tener conocimiento de los procesos involucrados en el sistema, esto basándose en identificarlos, entenderlos y gestionarlos.

2.2.2.2.6 Principio VI: Mejora continua

La mejora continua debe ser planteado como un objetivo, ya que este involucra la ejecución de las labores de los miembros de la organización o entidad.

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

Poseer datos e información precisa, fiable y accesible permite a la organización realizar una toma de decisiones adecuada.

2.2.2.2.8 Principio VIII: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La relación con los proveedores debe ser de manera óptima, ya que esto permite que las dos partes resulten beneficiadas, esta se debe fundamentar en una comunicación clara, abierta y precisa a fin de desarrollarse de manera conjunta y mejorar los productos y procesos de ambos.

2.2.2.4 Calidad relativa

La calidad relativa se centra en la opinión y/o el punto de vista que posee el consumidor sobre las cualidades, propósitos e importancia del objeto o servicio brindado por una empresa. La denominación relativa es delimitada por la variedad de perspectivas que surgen de los consumidores,

debido a la implementación que de al producto, la frecuencia de uso y evaluación propia del usuario (González, 2016).

Es cierto que cuando una empresa elabora un producto usualmente es para cubrir una necesidad que es evidenciada en muchos usuarios o porque se desea erradicar, simplificar o reducir algun problema o dificultad en diversos aspectos de la vida del consumidor, sin embargo cada usuario es diferente y puede que encuentre nuevas manera de cubrir sus necesidades con el objeto o servicio, por ello la valoración es unica, a pesar de ello debe existir un grado de satisfacción por parte del usuario.

2.2.2.5 Calidad de diseño

La calidad de diseño es un elemento fundamental en la comprensión de la gestión de calidad, es considerada como una etapa en la producción de objetos o preparación de servicios que brinda una empresa.

La calidad de diseño trae consigo diversos procesos necesarios para concretar la elaboración de un proyecto, al comienzo se evidencia las ideas y objetivos que se desea lograr , identificando las diversas dificultades que presenta el usuario que pertenece al campa comrecial ideal. Por ello la planificaciónn trase consigo la aplicación de medidas optimas, las cuales al momento de evaluación se verán correctamente delimitadas (Ssaza, 2018).

La importancia de realizar un diseño previamente evalaudo y verificado para su producción, plasma una preocupación por parte de la empresa, debido a la necesidad de evidenciar resultados satisfactorios y visualizar la perspectiva de los consumidores cuando obtengan el producto o servicio (Cuatrecasas y González, 2017).

2.2.2.5 Calidad de manufactura

Los autores Lobo et al. (2018) expresan que la calidad de manufactura trae consigo la evaluación de operaciones que se desarrollan periódicamente para lograr consolidar un producto o servicio, pues en ello se visualiza si se cumplan con todos los requisitos necesarios de calidad para ejecutar la diversificación del objeto, asimismo examinar los componentes conformados para elaborar el producto.

Del mismo modo, la calidad de manufactura también debe registrar la calidad de los productos o materiales que son implementados, asimismo evaluar las características financieras para saber los costos y calcular los ingresos, debido a que productos que empleen materiales de alta calidad por lo general suelen poseer un valor más costoso (Soret y De Obesso, 2020).

Por lo tanto, cuando la empresa haya ejercido las acciones correspondientes como la evaluación del producto, aprobación legal de uso del objeto, haber cumplido con los procesos de seguridad y evidenciar si se cumplió con los estándares de calidad, se procederá a su comercialización y utilización por el consumidor general.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Almacén**

Es un espacio, en el cual una empresa realiza la localización para la distribución correcta de sus productos o herramientas, asimismo este debe contar con una colocación cuidadosa y metódica y los trabajadores que trabajen en el lugar deben contar con las medidas de seguridad necesarias (Flamarique, 2017, como se cita en Álvarez, 2021). (Flamarique, 2017). (Ignacio Soret Los Santos & Arias, 2020).

- **Aptitud del producto o servicio**

Esta dispone el desarrollo que se posee a fin de cumplir con lo predispuesto con el cliente, esto incluye funcionamientos y obligaciones (Soret y Arias, 2020, como se cita en Álvarez, 2021).

- **Compras y abastecimiento**

Esta es una actividad importante dentro de toda organización, ya que se realiza de forma continua la adquisición de servicios o productos, además en este proceso intervienen diversos gastos e ingresos (Vásquez, 2018).

- **Fabricación del producto o servicio**

Para la fabricación se necesita de un conjunto de procedimientos sistemáticos, logísticos y transicionales en concordancia a la calidad que presenta el producto o servicio, con ello se podrá medir la rentabilidad que generará en el futuro y la solvencia en la que consiste la construcción de esta; el objetivo es cumplir con las necesidades requeridas del cliente (Sanz, 2019, como se cita en Álvarez. 2021).

- **Gestión logística**

La gestión logística se encarga de presentar una manipulación procesal sobre la formación del campo logística que posee una compañía, gracias a ello se genera una facultad de organización a fin de realizar un avance equivalente y activo (García, 2016, como se cita en Álvarez, 2021).

- **Inventarios**

Son un factor fundamental para realizar la categorización de los materiales o productos que se cuentan en una organización, asimismo las empresas, organizaciones o compañías deben manejar un sistema que facilite la organización de estos (Coalla, 2017, como se cita en Álvarez, 2021).

- **Nivel de cumplimiento de despacho**

El nivel de cumplimiento se refiere a la disponibilidad y el proceso de entrega de productos que realiza la empresa, la logística se encargará de ejecutar los puntos acordados como tiempo de entrega, calidad de servicio y desempeño de la empresa (Solís, 2017, como se cita en Álvarez, 2021).

- **Percepción del cliente acerca del servicio o producto**

Esta percepción se origina a partir de las cifras de ventas y la actitud con la que cuenta la empresa, además en esta surge el surgimiento de confianza o negatividad por parte del cliente con la empresa, por lo que la percepción origina la imagen de la empresa (Guevara, 2020, como se cita en Álvarez, 2021).

- **Satisfacción del cliente**

La satisfacción originada en un cliente por parte de la empresa se mide a partir de las características con las que cuenta el producto que se ha adquirido, la evaluación del cliente comienza desde que este llega a las manos del cliente o después de haber recibido el servicio, se valora de manera positiva si ha cumplido con las necesidades presentes en el cliente (Carrasco e Innovación y Cualificación, 2019, como se cita en Álvarez, 2021).

Capítulo III: Metodología de Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

Los autores Creswell y Creswell (2017) manifiestan que el enfoque cuantitativo es una perspectiva de investigación que cuantifica los resultados obtenidos a base de datos numéricos y estadísticos, permitiendo la comprobación certera de resultados obtenidos, del mismo modo favorece a la comprobación de teorías e hipótesis planteada durante el transcurso del estudio.

3.2 Hipótesis y Variables

3.2.1 Hipótesis general.

- La gestión logística tiene relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

3.2.2 Hipótesis secundarias.

- Las compras y abastecimiento tienen relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.
- Los inventarios tienen relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.
- El almacén tiene relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

3.2.3 Variables

Operacionalización de variables.

Gestión logística

Dimensiones e indicadores.

- Compras y abastecimiento
 - Calidad de pedidos generados
- Inventarios
 - Rotación de bienes
- Almacén
 - Nivel de cumplimiento de despacho

Gestión de calidad de servicio

Dimensiones e indicadores.

- Calidad general
 - Satisfacción del cliente
- Calidad relativa
 - Percepción del cliente acerca del servicio o producto
- Calidad de diseño
 - Aptitud de producto o servicio
- Calidad de manufactura
 - Fabricación de producto o servicio

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	Escala	Nivel es de rango
Gestión logística	La gestión logística es permite	La gestión logística esta dimensionada por las compras de	Compras de abastecimiento	Calidad de pedidos generados	1, 2	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo	Mala
			Inventarios	Rotación de bienes	3, 4	Cuestionario		
	definir como el conjunto de procesos se ejecuta de manera organizada y estructurada	abastecimiento, inventarios y almacén, cada uno con presentes indicadores que permitieron la realización de ítems para medir la variable.	Almacén	Nivel de cumplimiento de despacho	5, 6	Cuestionario	(2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	8 - 18 Regular 19 - 29 Buena 30 - 40
			Calidad general	Satisfacción del cliente	7,8	Cuestionario		
Gestión de calidad	La gestión de calidad es la supervisión de los procesos que engloba la producción de un objeto.	por la calidad general, relativa, de diseño y de manufactura, asimismo con la presencia de indicadores, permitiendo elaborar los ítems necesarios y medir la variable.	Calidad relativa	Percepción del cliente acerca de, servicio o producto	9,10	Cuestionario	(1) Totalmente de acuerdo (2) de acuerdo (3) no de acuerdo, ni en desacuerdo (4) en desacuerdo (5) Totalmente desacuerdo	Mala 8 - 18 Regular 19 - 29 Buena 30 - 41
			Calidad de diseño	Aptitud del producto o servicio	11,12	Cuestionario		
	La gestión de calidad estuvo dimensionada	por la calidad general, relativa, de diseño y de manufactura, asimismo con la presencia de indicadores, permitiendo elaborar los ítems necesarios y medir la variable.	Calidad de manufactura	Fabricación del producto o servicio	13,14	Cuestionario		

3.3 Tipo de Investigación

La presente investigación tuvo un carácter básico, siendo que se cuenta con un marco teórico amplio en información detallada sobre las variables estudiadas, además Carrasco (2006) explica que “el tipo de estudio básica no tiene propósitos aplicativos inmediatos, ya que solo busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos ya existentes” (p.44).

Asimismo, el explicativo comercial, se detalla a través del conocimiento científico y se busca encontrar las causas del problema que se estudia (Hernández et al., 2014).

El nivel de investigación fue correlacional, debido a que se pretendió identificar el vínculo entre las variables designadas mediante herramientas de medición verificadas, asimismo evaluar las características que componen dichos elementos (Hernández et al., 2014).

3.4 Diseño de la investigación

El presente estudio tuvo un diseño de investigación no experimental, ya que se evitó manipulación o variación alguna sobre las variables estudiadas, solo se procedió al análisis y estudio de los hechos o fenómenos suscitados (Carrasco, 2006).

A su vez la investigación es correlacional, describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos, variables en un momento determinado (Hernandez et al., 2014).

3.5 Población y Muestra

3.5.1. Población.

La población se refiere al conjunto de individuos o casos que concuerden con las especificaciones determinadas (p. 76) (Gutiérrez, 2015). La investigación contó con una aplicación de 30 clientes de la empresa del sector comercial.

3.5.2. Muestra.

Gutiérrez (2015) define como muestra a “un subgrupo de la población, está definida por una unidad de análisis; por lo que se requiere una delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (p. 76). La muestra se llevó a cabo bajo un carácter censal, es decir, se consideró a toda la población.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnica.

La investigación tuvo como técnica para obtener datos y resultados objetivos y precisos a la encuesta, siendo que esta permite la proporción adecuada de herramientas académicas. Consecuente a ello, se llevó a cabo un cuestionario de 14 preguntas bajo la escala tipo Likert (Hernández et al., 2014).

3.6.2. Instrumento de recolección de datos.

3.6.2.1. *Análisis de fiabilidad del instrumento*

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	14

Mediante la aplicación del análisis de fiabilidad del instrumento, se pudo corroborar que el instrumento, cuya herramienta de recolección de datos, estuvo conformada por 14 ítems necesarios para obtener resultados idóneos. Siendo así que el alfa de Cronbach, permitió visualizar una cifra de 0,803.

3.6.2.2. *Validez del instrumento*

En la presente investigación se recurrió al apoyo del juicio de expertos, quienes brindaron comentarios críticos.

Tabla 3: Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Escudero Vilchez Fernando Emilio	Doctor	Aplicable
Experto 02	Salazar Llerena Silvia Liliana	Doctora	Aplicable
Experto 03	Luján Cabrera Micaela	Doctora	Aplicable

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1. Distribución de frecuencia.

Tabla 4: Variable 1

Gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	11	36,7	36,7	36,7
	REGULAR	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

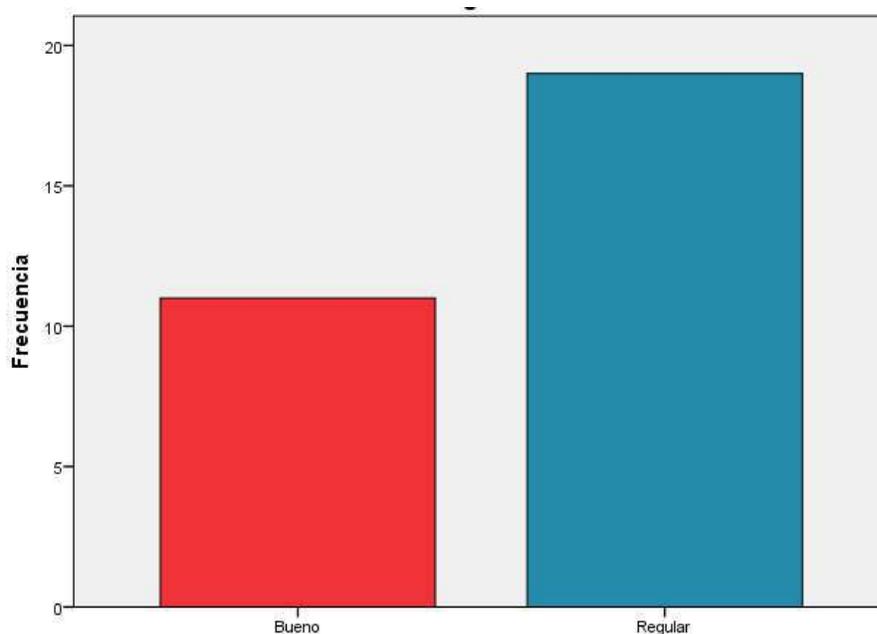


Figura 1: Gráfico de barras de la variable "gestión logística"

Como se evidenció en la tabla 4 y figura 1, se identificó que la presencia de la gestión logística en la empresa es regular, en un 63,3 %, en contraste a ello, un 36,7 % es considerado como bueno.

Tabla 5: Dimensión 1

Compras y abastecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	11	36,7	36,7	36,7
	REGULAR	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

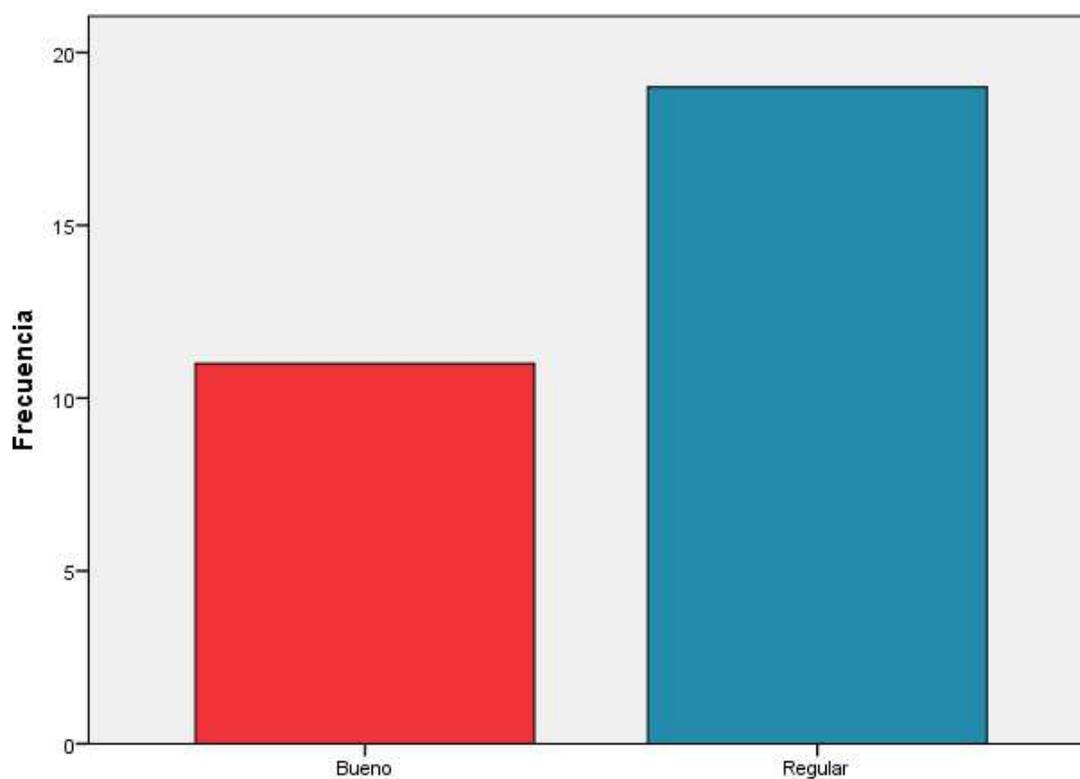


Figura 2: Gráfico de barras de la dimensión "Compras y abastecimiento"

Como se evidenció en la tabla 5 y figura 2, se identificó que la presencia de las compras y abastecimiento en la empresa fue calificada como regular en un 63,3 %, y considerada buena en un 36,6%.

Tabla 6: Dimensión 2

Inventarios		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	8	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

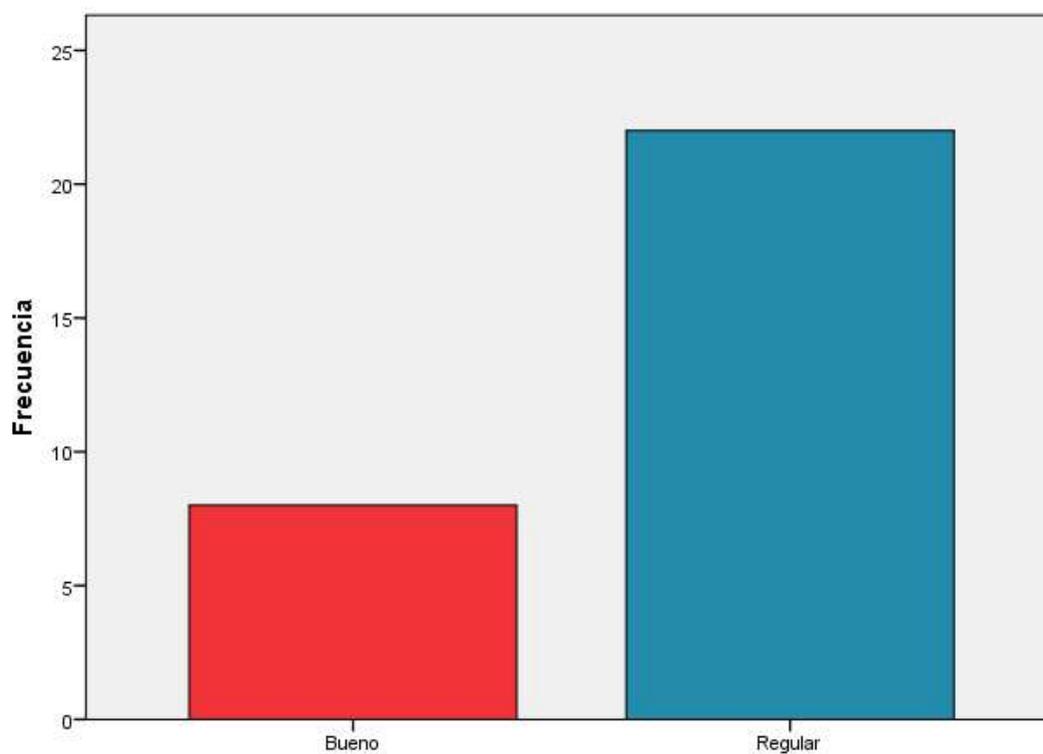


Figura 3: Gráfico de barras de la dimensión "Inventarios"

Como se evidenció en la tabla 6 y figura 3, los inventarios fueron considerado como regulares en la empresa, reflejado en un 73,3 % y buena en un 26,6 %.

Tabla 7: Dimensión 3

Almacén		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	6	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

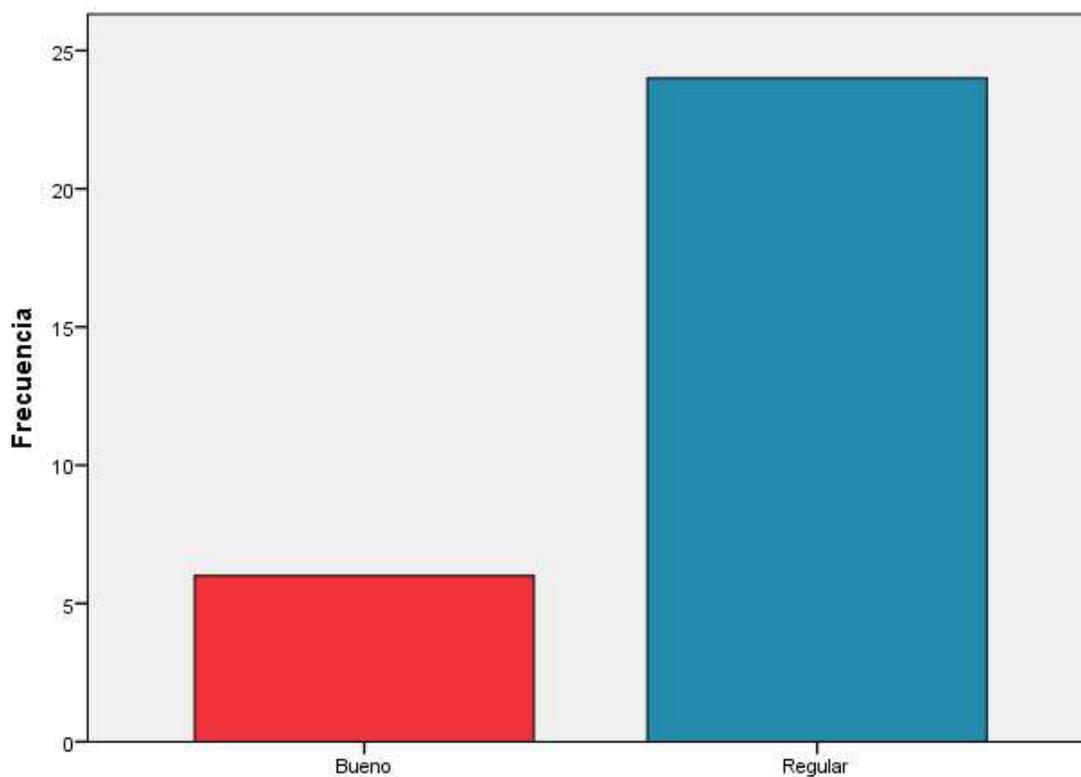


Figura 4: Grafico de barras de la dimensión "Almacén"

Como se evidenció en la tabla 7 y figura 4, el almacén estuvo calificado en un 80% como regular, por otro lado, fue considerado como bueno en un 20 %.

Tabla 8: Variable 2

Gestión de calidad de servicio		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	8	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

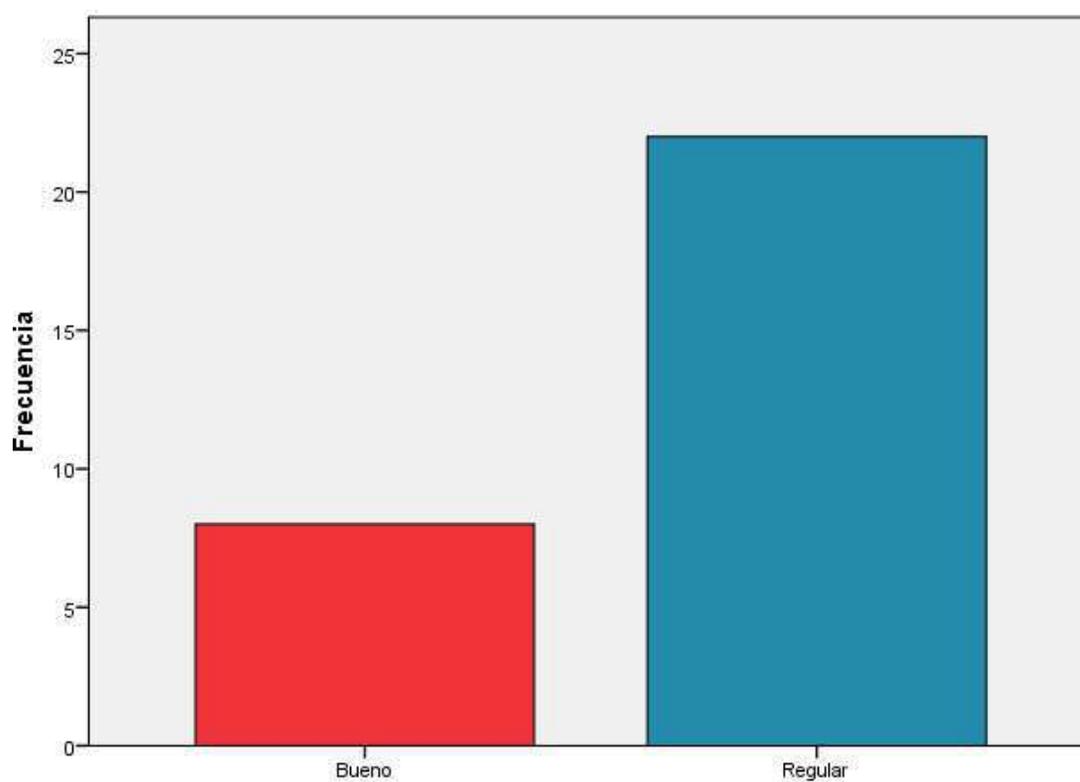


Figura 5: Grafico de barras de la variable "Gestión de calidad de servicio"

Como se evidenció en la tabla 8 y figura 5, la gestión de calidad de servicio fue considerado regular reflejado en un 73.3 % en la empresa, asimismo un 26,7% como bueno.

Tabla 9: Dimensión 4

Calidad general		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	8	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

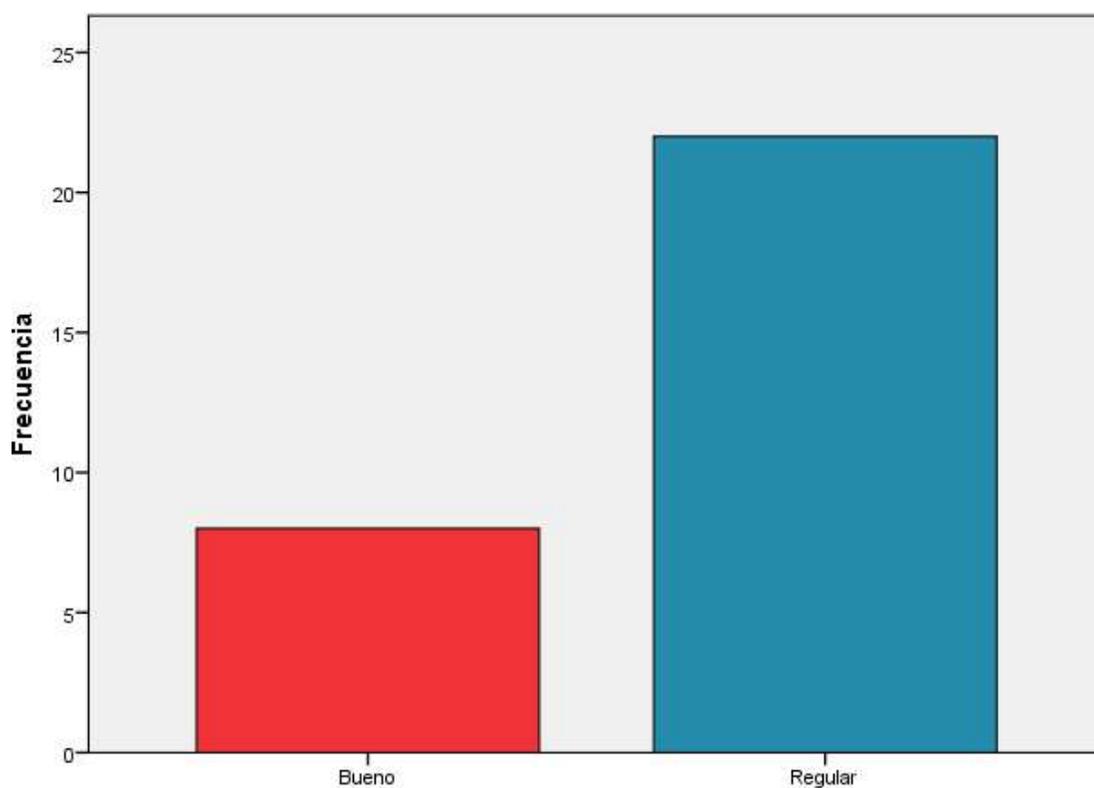


Figura 6: Gráfico de barras de la variable "Calidad general"

Como se evidenció en la tabla 9 y figura 6, la calidad general de la empresa fue considerada como regular plasmado en un 73,3 %, mientras que fue considerado bueno en un 26,6 %.

Tabla 10: Dimensión 5

Calidad relativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	7	23,3	23,3	23,3
	REGULAR	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

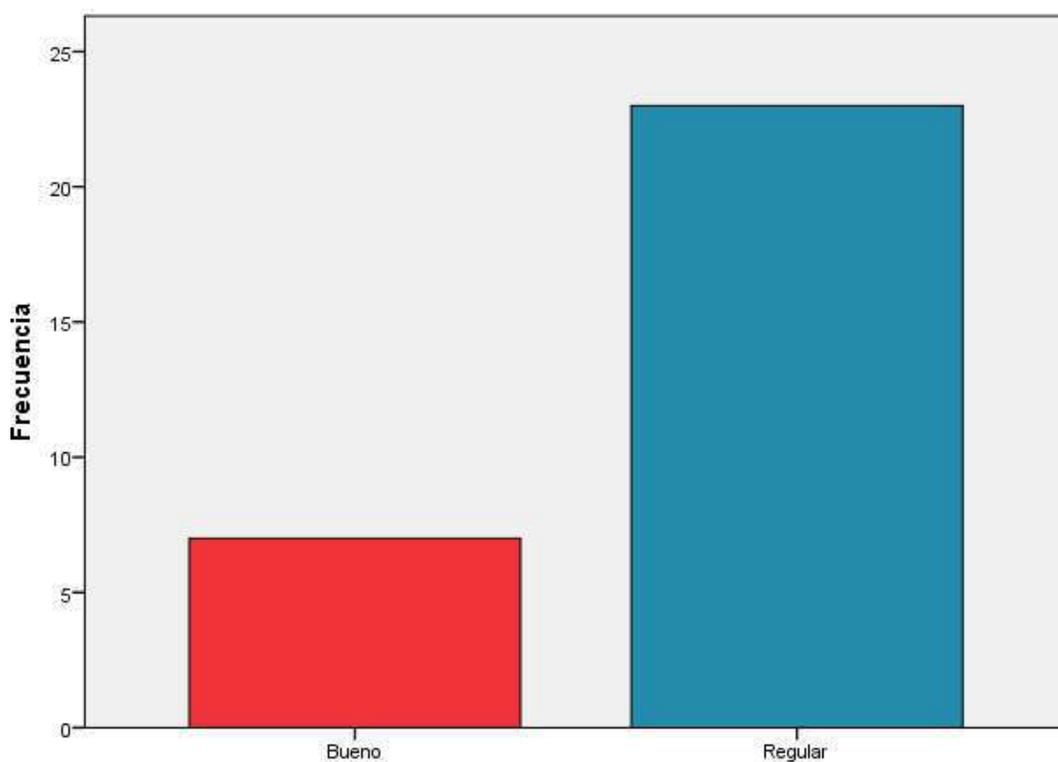


Figura 7: Gráfico de barras de la dimensión "calidad relativa"

Como se evidenció en la tabla 10 y figura 7, la calidad relativa fue considerada en su mayor parte como regular en la empresa, reflejado en un 76,6 %, mientras que, por otro lado, fue categorizado como bueno en un 23,3 %.

Tabla 11: Dimensión 6

Calidad de diseño		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	9	30,0	30,0	30,0
	REGULAR	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

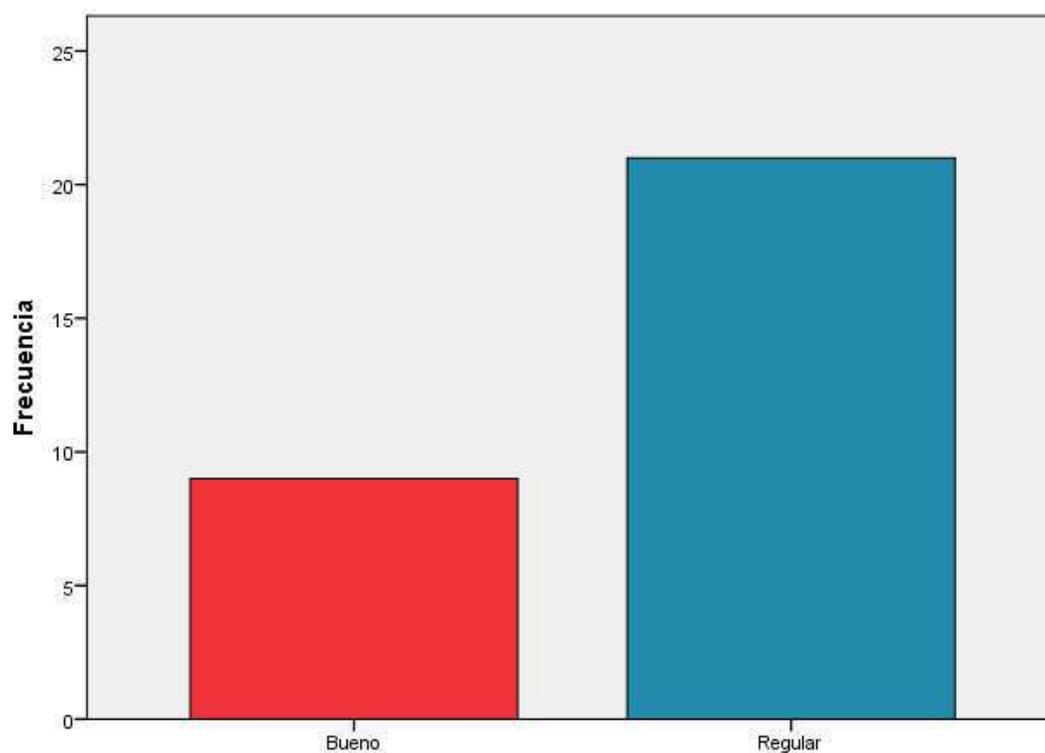


Figura 8: Gráfico de barras de la dimensión “calidad de diseño”

Como se evidenció en la tabla 11 y figura 8, la calidad de diseño fue considerado como regular en la empresa, alrededor de un 70%, mientras que, por otro lado, fue plasmado como bueno en un 30%.

Tabla 12: Dimensión 7

Calidad de manufactura		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	9	30,0	30,0	30,0
	REGULAR	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

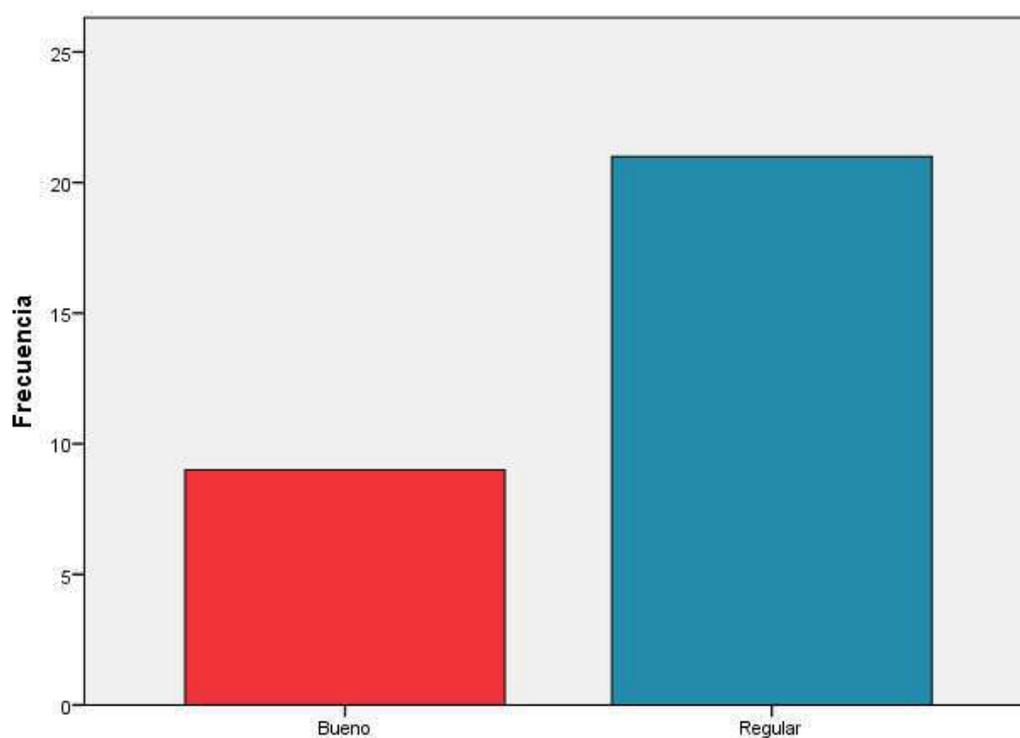


Figura 9: Grafico de barras de la dimensión “calidad de manufactura”

Como se evidenció en la tabla 12 y figura 9, la calidad de manufactura fue considerada como regular en la empresa, alrededor de un 70%, mientras que un 30 % reflejó calificaciones buenas.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?	,733	30	,000
¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?	,734	30	,000
¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?	,673	30	,000
¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?	,711	30	,000
¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?	,600	30	,000
¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?	,832	30	,000
¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?	,690	30	,000
¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?	,728	30	,000
¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?	,687	30	,000
¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?	,779	30	,000
¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?	,741	30	,000

¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?	,656	30	,000
¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?	,679	30	,000
¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?	,748	30	,000

4.1.2. Correlación.

4.1.2.1. Prueba de hipótesis general.

Tabla 13: Correlación entre las variables gestión logística y calidad de servicio

		Gestión logística	Gestión de calidad de servicio
Coeficiente de correlación		1,000	,796 **
Gestión logística	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	30	30
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
	Gestión de calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,001
	N	30	30

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H_1 : La gestión logística tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.
- H_0 : La gestión logística no tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

En la tabla 18, la correlación de Spearman, evidencia la cifra 0.796, cuyo valor manifiesta un nivel alto. Siendo así, que la hipótesis formulada por el investigador es aceptable. H_1 : La gestión logística tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

Tabla 14: Correlación entre las variables compras y abastecimiento y calidad de servicio

		Compras y abastecimiento	Gestión de calidad de servicio
Compras y abastecimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	30	30
Rho de Spearman			
Gestión de calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	30	30

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: Las compras y abastecimiento tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.
- H₀: Las compras y abastecimiento no tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

En la tabla 19, la correlación de Spearman, evidencia la cifra 0.801, cuyo valor manifiesta un nivel alto. Siendo así, que la hipótesis formulada por el investigador es aceptable. H₁: Las compras y abastecimiento tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

Tabla 15: Correlación entre las variables inventario y calidad de servicio

		Inventario	Gestión de calidad de servicio
	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
	Inventario		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	30	30
Rho de Spearman			
	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
	Gestión de calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	30	30

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: Los inventarios tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.
- H₀: Los inventarios no tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

En la tabla 20, la correlación de Spearman, evidencia la cifra 0.775, cuyo valor manifiesta un nivel alto. Siendo así, que la hipótesis formulada por el investigador es aceptable. H₁: Los inventarios tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

Tabla 16: Correlación entre las variables almacén y calidad de servicio

		Almacén	Gestión de calidad de servicio
		Coeficiente de correlación	1,000
	Almacén	Sig. (bilateral)	,762**
		N	,001
Rho de Spearman		N	30
		Coeficiente de correlación	30
	Gestión de calidad de servicio	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,762**
		N	,001
		N	30

H₁: Hipótesis planteada por el investigador.

H₀: Hipótesis Nula.

- H₁: El almacén tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.
- H₀: El almacén tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

En la tabla 21, la correlación de Spearman, evidencia la cifra 0.762, cuyo valor manifiesta un nivel alto. Siendo así, que la hipótesis formulada por el investigador es aceptable. H₁: El almacén tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

3.1 Discusión

Los autores Arroyo y Benito (2019) en su investigación sobre la evaluación de la gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores pertenecientes al área de administración del ayuntamiento de Huancavelica, se logró evidenciar diversos resultados que fomentaron a la comprensión y viabilidad del desarrollo del estudio, en uno de sus productos relevantes, se visualizó que la gestión logística se vincula representativamente con la calidad de servicio, dicha afirmación se corroboró mediante la correlación de Spearman, cuyo resultado fue 0,868. Por otro lado, en la presente investigación se logró apreciar que la gestión logística tiene relación con la calidad de servicio de una compañía, del mismo modo se aplicó la correlación de Spearman, obteniendo el resultado de 0,796.

Ante la evaluación y comparación de dichos resultados, se identificó que poseen valores con grados similares, los cuales son altos y significativos generando un panorama estable y totalmente válido, ya que, si existe una gestión logística correctamente estructurada, con seguridad se verá plasmado en la calidad de servicio brindado por una instauración pública o privada.

El autor Fernández (2019) en su investigación acerca de la gestión logística y calidad de servicio por institución pública, en uno de sus resultados, se evidenció que el aspecto de almacenamiento de las posesiones y servicios posee un vínculo con la calidad de servicio, dicha afirmación estuvo alineado al producto brindado por el Rho de Spearman, el cual fue 0,757. Del mismo modo en el presente estudio se apreció que las compras y abastecimiento tienen una relación significativa con la gestión de calidad de servicio en una empresa, representado mediante

la aplicación de la correlación de Spearman, $r= 0,781$. Por lo que ambos resultados son clasificados en un nivel de vínculo alto y positivo.

Igualmente, en su indagación de las autoras Castañeda y Suarez (2019) evidenciaron en sus resultados que el almacenamiento de diversos productos útiles y pertenecientes de una institución posee un vínculo moderado con la calidad de servicios, el cual fue corroborado mediante la correlación de Spearman de 0,653. En contraste a ello, en la presente investigación se visualizó que el almacén tiene relación significativamente alta con la gestión de calidad de servicio, valor verificado mediante la correlación de Spearman, $r=0.762$.

Finalmente, Rojas (2018) en su investigación sobre la gestión de inventario y la productividad de una compañía ubicada en Huaura, se evidenció que existe una relación del control de inventario con la rentabilidad de la empresa, resultado obtenido mediante la aplicación de $r= 0,943$. Ante ello, la presente investigación obtuvo como resultado que los inventarios tienen relación con la calidad de servicio, mediante la correlación de Spearman, $r=0,775$ se pudo verificar dicha afirmación. Puesto que la productividad es un aspecto fundamental de una empresa, para evidenciar ello es necesario imponer un panorama claro controlado por el desempeño laboral de los colaboradores y la calidad que brinda la compañía al usuario.

Conclusiones

Primera. – Como primera conclusión se pudo identificar científica y analíticamente que La gestión logística tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, para ello fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidencia la cifra de 0,796, valor considerado alto y positivo.

Segunda. – Por otro lado, se corroboró con total certeza las compras y abastecimiento tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, ante el presente necesario fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidencia la cifra de 0,781, valor considerado alto y positivo.

Tercera. – Además, se logró visualizar que los inventarios tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, para ello fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidencia la cifra de 0,775, valor considerado alto y positivo.

Cuarta. - Se determinó que el almacén tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, ante el presente resultado, fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidencia la cifra de 0.762.

Recomendaciones

Primera Es necesario remodelar cada tiempo designado el plan estratégico de procesos internos, a manera de utilizar nuevos métodos con características modernas y adaptables, fomentando a la ejecución de funciones estables.

Segundo Es necesario mantener un proceso adecuado de las operaciones internas y externas, porque de ello depende la evolución empresarial de la compañía y la recepción de oportunidades laborales que intensifiquen la productividad y aumenten la rentabilidad.

Tercera Es fundamental mantener actualizado el inventario de la empresa, el cual reflejara una centralización en funciones específicas, adicionalmente incorporar personal profesional que se encarguen exclusivamente en funciones designadas.

Cuarta Finalmente, organizar el almacén de la empresa, la coordinación y orden permite aumentar la rapidez de las funciones al momento de buscar objetos o diversificar los elementos y/o herramientas necesarias para cada área.

Referencias

- 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.
<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*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TESIS%20-%20FINAL%2028-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrascue, C. (2021). *Propuestas de mejora para aumentar el cumplimiento de pedidos usando el modelo Scor en una corporación*. Perú: Repositorio UPC.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273466/CArrascue.pdf?sequence=1>
- Arroyo Montañez, J., & Benito Soriano, R. (2019). *La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2683/TESIS-2019-ADMINISTRACI%c3%93N-ARROYO%20MONTA%c3%91EZ%20Y%20BENITO%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrasco, F. A., & Innovación y Cualificación, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial. ADGD0308*. Malaga: IC Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=eCXKDwAAQBAJ&pg=PT13&dq=satisfacci%C3%B3n+del+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjNx53HsPbuAhX_ILkGHf4PB0oQ6AEwBHoECAyQA#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false

Castañeda Zelada, E., & Suarez Becerra, B. (2019). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Cesar Vallejo].

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_85e2d8d5f240087dbc71160e3225e1d3/Details

Coalla, P. P. (2017). *Gestión de inventarios*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

<https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+logistica+inventarios&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxk7HqgPbuAhV-ILkGHUXxA-4Q6AEwAnoECAMQA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20logistica%20inventarios&f=false>

Cuatrecasas Arbós, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=calidad+de+dise%C3%B1o+del+producto,+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Diccionario de la Real Academia Española 23ª edición. (2021). Calidad.

<https://dle.rae.es/calidad?m=form>

- Espinoza, W., & Becerra, E. (2017). Control de inventario y gestión logística de la empresa fabrica de polos bustamante jaen – 2017. Repositorio Universidad Señor de Sipan.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4324/Espinoza%20Oblitas%20-%20Becerra%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FAEDIS. (2015). Gestión de inventarios. Colombia: Repositorio Universidad Nueva Granada.
http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9hZG1pbmlzdHJhY2lubl9lbXBvZXNhcy9sb2dpc3RpY2EvdW5pZGFkXzMv#:~:text=L a%20gesti%C3%B3n%20de%20inventarios%20tiene%20por%20objetivo%2C%20actuar%20como%20reguladores,los%20su
- Farias Iribarren, G. (2015). "¿Qué es la calidad?". <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Marge Books.
https://books.google.com.pe/books?id=YhcpDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+logistica+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*. [Tesis de maestría, Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>
- García, R. E. (2016). *Influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora La Selva S.A, Periodo 2011-2015*. [Tesis de maestría, universidad Nacional de la Mazonía Peruana]

http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4237/Rom%C3%A1n_Tesis_Maestr%C3%ADa_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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*. [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26357/1/Tesis.pdf>

González Ortiz, Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*.

https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&dq=calidad+relativa,+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s

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.

<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?". http://contenidos.algebase.com/que-es-logistica#tipos_de_log%C3%ADstica

Guevara, M. Á. (2020). *Atención al cliente en el proceso comercial. UF0349*. España: Editorial Tutor Información.

<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

Ignacio Soret Los Santos, & Arias, M. d. (2020). *Gestión de la calidad*. Madrid, ESIC Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=PvXuDwAAQBAJ&pg=PA19&dq=aptitud+del+producto+o+servicio,+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAwOfsvbuAhWjH7kGHR5aD0EQ6AEwAXoECAAAQAg#v=onepage&q=aptitud%20del%20producto%20o%20servicio%2C%20gesti%C3%B3n%20de>

Lobo, S., Samaranayake , P., & Laosirihongthong, T. (2018). Quality management capabilities of manufacturing industries in the Western Sydney region. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1232-1252.

<https://www.proquest.com/docview/2042687717/390C7083B7344547PQ/7?accountid=37408>

Martín Peña, M., & Díaz Garrido, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. ESIC. [https://books.google.com.pe/books?id=-](https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&pg=PT318&dq=calidad+de+servicio+en+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZjZrqrNHyaAhXC1bkGHeYOAMQQ6AEwCXoECAYQA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20en%20empresa&f=false)

[ptMDwAAQBAJ&pg=PT318&dq=calidad+de+servicio+en+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZjZrqrNHyaAhXC1bkGHeYOAMQQ6AEwCXoECAYQA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20en%20empresa&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&pg=PT318&dq=calidad+de+servicio+en+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiZjZrqrNHyaAhXC1bkGHeYOAMQQ6AEwCXoECAYQA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20en%20empresa&f=false)

Mora, L. (2016). *Gestión logística integral*. Bogotá: ECOE Ediciones.

https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral_-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf

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

- Planas Flores, E. (2018). *Todo sobre la gestión de su empresa*. Parkstone International.
[https://books.google.com.pe/books?id=IENtDwAAQBAJ&dq=mala+calidad+en+empres
a+efectos&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=IENtDwAAQBAJ&dq=mala+calidad+en+empres+a+efectos&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- 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* [Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte]
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf>
- Reza Trosino, J. (2019). *El gerente efectivo. Los fundamentos de la Administración, el trabajo en equipo y el liderazgo*. UNAM.
[https://books.google.com.pe/books?id=GQunDwAAQBAJ&dq=baja+calidad+en+empres
a+causas+y+efecto&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=GQunDwAAQBAJ&dq=baja+calidad+en+empres+a+causas+y+efecto&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Rodríguez Rojas, Y. L. (2019). *La influencia de los estilos de liderazgo en la productividad de las organizaciones*. Bogota, Colombia
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31994/MateusCamargoJuanSe
bastian2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31994/MateusCamargoJuanSebastian2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador] [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6121/1/T-UCE-
0008-P028.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6121/1/T-UCE-0008-P028.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.

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

Sevilla Arias, A. (2020). "Logística.". <https://economipedia.com/definiciones/logistica.html>

Solís, A. J. (2017). *Cadena de suministro y logística*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=SaLNDwAAQBAJ&pg=PT184&dq=nivel+de+cumplimiento+de+entrega&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCtrOZiP7uAhVTHLkGHaBECKoQ6AEwBHoECAMQA#v=onepage&q=nivel%20de%20cumplimiento%20de%20entrega&f=false>

Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. d. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]

<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>

- Soret Los Santos, I., & De Obesso Arias, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=aFvxDwAAQBAJ&dq=calidad+de+manufactura,+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ssaza Serrano, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. 3a edición*. Ediciones de la U. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=BTSjDwAAQBAJ&dq=calidad+de+dise%C3%B1o,+gesti%C3%B3n+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- 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%20defense%20AAA.pdf>
- 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.” 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. <https://books.google.com.pe/books?id=5OVcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+logistica+compras+y+abastecimiento&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwixgbS0>

p_buAhUDF7kGHSCiBzMQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20logística%20compras%20y%20abastecimiento&f=f

Velásquez, R. (2021). Propuesta de modelo de gestión de compras para una empresa del rubro de mantenimiento de maquinaria pesada. Perú: Repositorio UPC.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/303419/velasquez_nr-pub-delfos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Gestión logística y la gestión de 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 gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?	Determinar la relación entre la gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.	La gestión logística tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.	VARIABLE: 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: Gestión de calidad de servicio	
• ¿Cómo las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020?	• Determinar cómo las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.	• Las compras y abastecimiento tienen relación significativa 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
			Calidad de diseño	Aptitud del producto o servicio
• ¿Cómo los inventarios 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.	• Los inventarios tienen relación significativa con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.	Calidad de manufactura	Fabricación del producto o servicio
• ¿Cómo el almacén se relaciona 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.	• El almacén tiene relación significativa con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.		

Anexo N° 02: Instrumento de la Investigación

CUESTIONARIO

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

La presente es una encuesta que tiene por finalidad Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020.

Indicaciones:

El cuestionario es de carácter confidencial, por ello agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?					
2. ¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?					
3. ¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?					
4. ¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?					
5. ¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?					
6. ¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?					
7. ¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?					
8. ¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?					
9. ¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?					
10. ¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?					
11. ¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?					

12. ¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?					
13. ¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?					
14. ¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?					

Anexo N° 03: Instrumento de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL, LIMA 2020

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compras								
1	¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?	X		X		X		
2	¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?	X		X		X		
Inventarios								
3	¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?	X		X		X		
4	¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?	X		X		X		
Almacén								
5	¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?	X		X		X		
6	¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?	X		X		X		
Calidad general								
7	¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?	X		X		X		
Calidad relativa								
9	¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?	X		X		X		
10	¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?	X		X		X		

Calidad de diseño							
11	¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?	X		X		X	
12	¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?	X		X		X	
Calidad de manufactura							
13	¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?	X		X		X	
14	¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después

de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez

validador: Escudero Vilchez

Fernando

DNI: 03695876

Especialidad del validador:

Metodólogo

25 de 06 de 2021

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL, LIMA 2020

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compras								
1	¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?	X		X		X		
2	¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?	X		X		X		
Inventarios								
3	¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?	X		X		X		
4	¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?	X		X		X		
Almacén								
5	¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?	X		X		X		
6	¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?	X		X		X		
Calidad general								
7	¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?	X		X		X		
Calidad relativa								
9	¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?	X		X		X		
10	¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?	X		X		X		
Calidad de diseño								

11	¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?	X		X		X		
12	¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?	X		X		X		
Calidad de manufactura								
13	¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?	X		X		X		
14	¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después

de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez

validador: Salazar Llerena

Silvia Liliana

DNI: 10139161

Especialidad del validador:

Metodóloga

25 de Junio de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL, LIMA 2020

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Compras								
1	¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?	X		X		X		
2	¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?	X		X		X		
Inventarios								
3	¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?	X		X		X		
4	¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?	X		X		X		
Almacén								
5	¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?	X		X		X		
6	¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?	X		X		X		
Calidad general								
7	¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?	X		X		X		
8	¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?	X		X		X		
Calidad relativa								
9	¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?	X		X		X		
10	¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?	X		X		X		
Calidad de diseño								

11	¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?	X		X		X	
12	¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?	X		X		X	
Calidad de manufactura							
13	¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?	X		X		X	
14	¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de

aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después

de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez

validador: Lujan Cabrera

Micaela

DNI: 41691632

Especialidad del validador:

Metodóloga

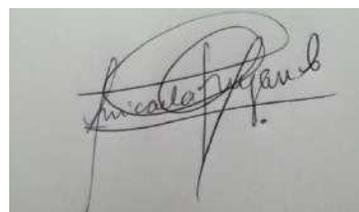
25 de 06 de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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
a

Anexo 05: Resultados descriptivos de las preguntas del cuestionario

Tabla 17: Pregunta 01

¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	3,3
	En desacuerdo	10	33,3	33,3	36,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

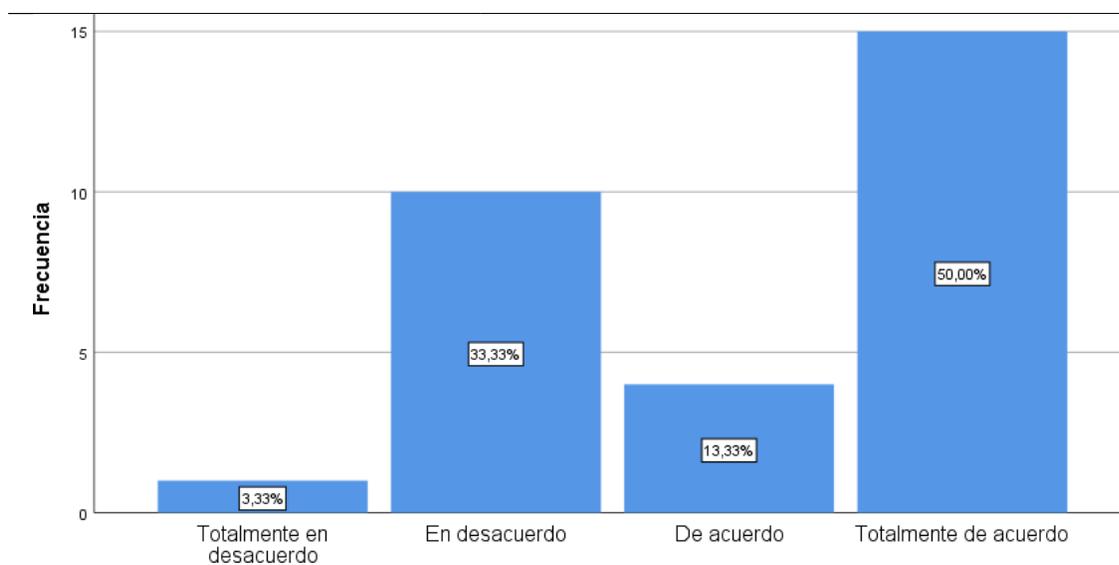


Figura 10: Gráfico de barras de la Pregunta 01: ¿Considera usted que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente?

En la tabla 17 y figura 10, se evidencia 15 de los participantes estuvieron totalmente de acuerdo que la calidad de pedidos generados influye en la satisfacción del cliente.

Tabla 18: Pregunta 02

¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	40,0
	De acuerdo	2	6,7	6,7	46,7
	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

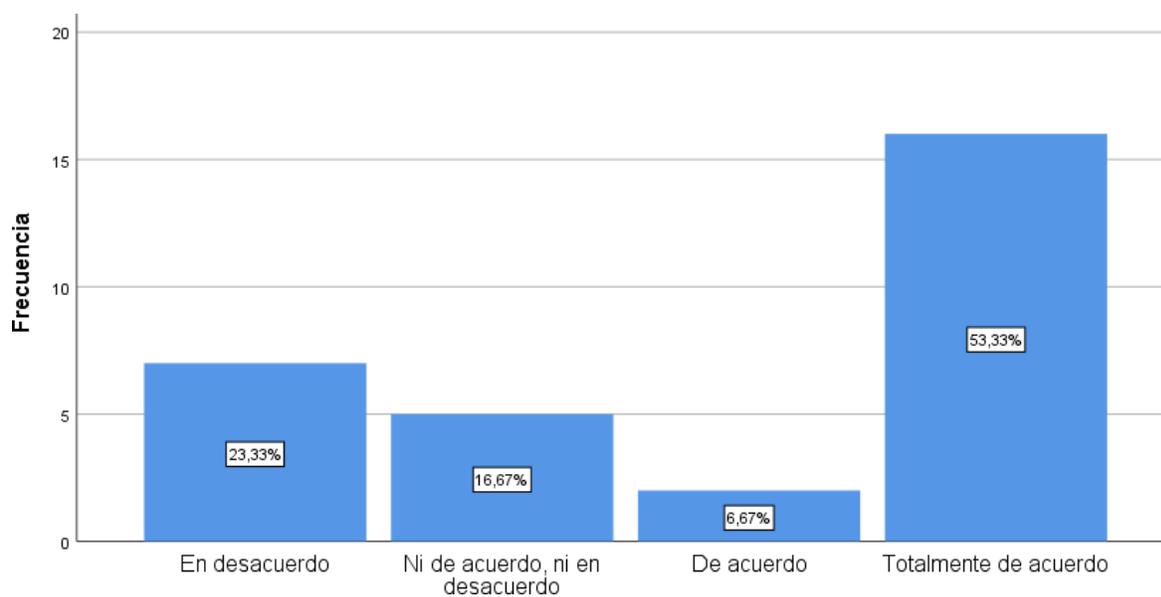


Figura 11: Gráfico de barras de la Pregunta 02: ¿Cree usted que es un factor importante en una empresa la calidad de los pedidos generados?

En la tabla 18 y figura 11, un 53,3 % estuvo totalmente de acuerdo que la calidad de pedidos generados es un factor importante en la empresa.

Tabla 19: Pregunta 03

¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	26,7
	De acuerdo	3	10,0	10,0	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

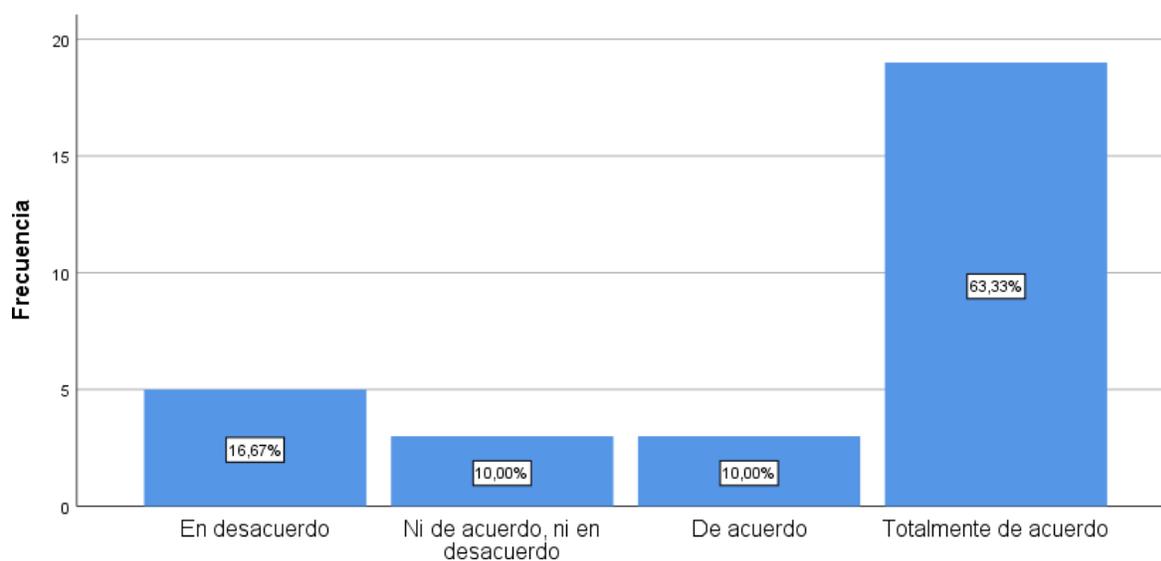


Figura 12: Gráfico de barras de la Pregunta 03: ¿Está usted de acuerdo con que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario?

En la tabla 19 y figura 12, un 63,3 % estuvo totalmente de acuerdo que la rotación de bienes es fundamental para realizar de manera adecuada el proceso de inventario.

Tabla 20: Pregunta 04

¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	36,7
	De acuerdo	2	6,7	6,7	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

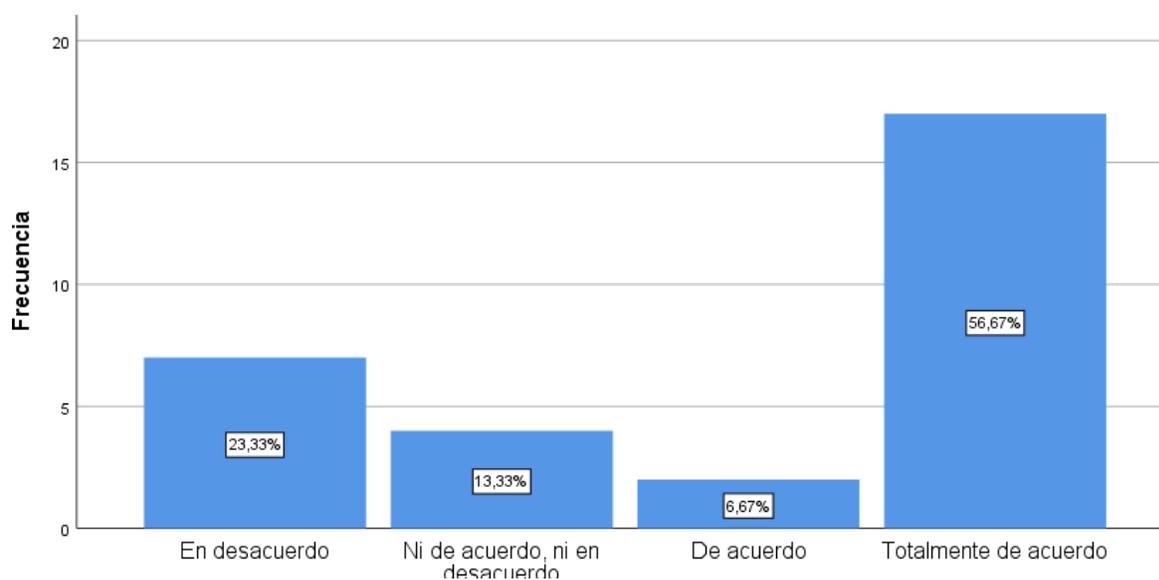


Figura 13: Gráfico de barras de la Pregunta 04: ¿Piensa usted que la rotación permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa?

En la tabla 20 y figura 13, un 56,7 % estuvo totalmente de acuerdo que la rotación de bienes permite un manejo eficiente de los bienes con los que cuenta una empresa.

Tabla 21: Pregunta 05

¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	20,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	30,0
	Totalmente de acuerdo	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

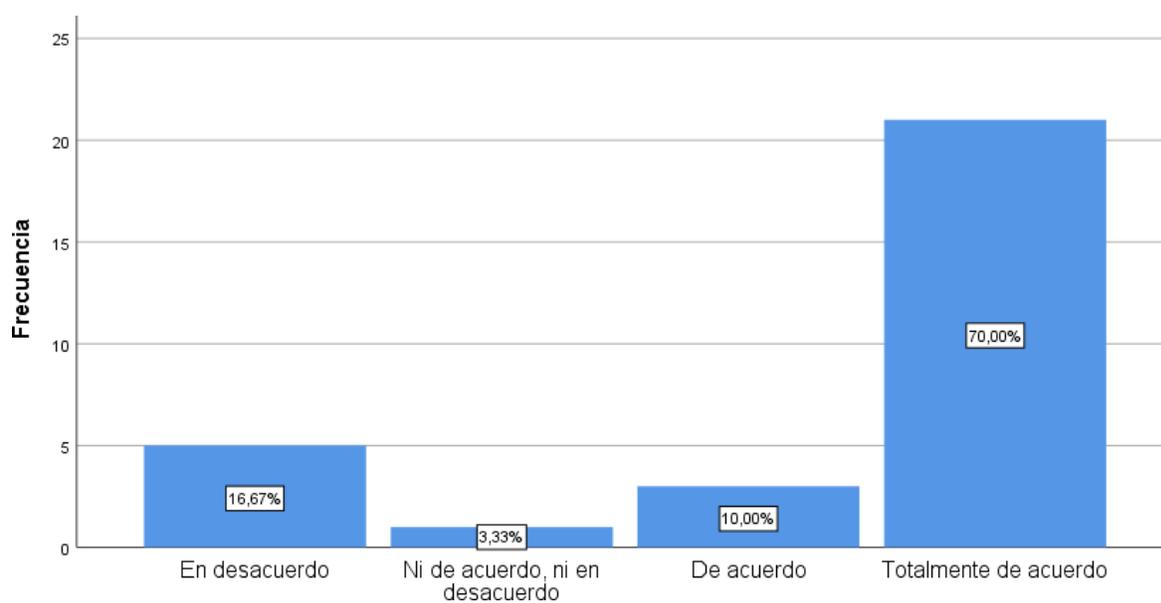


Figura 14: Gráfico de barras de la Pregunta 05: ¿Cree usted que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos?

En la tabla 21 y figura 14, un 70 % estuvo totalmente de acuerdo que el nivel de cumplimiento de despacho predispone futuros contratos.

Tabla 22: Pregunta 06

¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	43,3
	De acuerdo	6	20,0	20,0	63,3
	Totalmente de acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

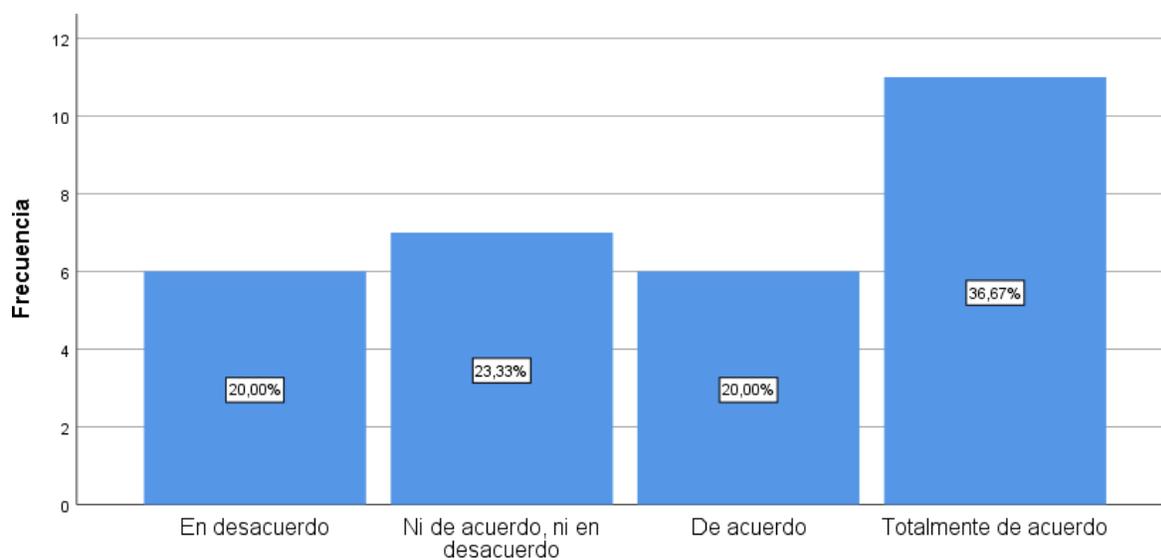


Figura 15: Gráfico de barras de la Pregunta 06: ¿Piensa usted que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador?

En la tabla 22 y figura 15, un 36,7 % estuvo totalmente de acuerdo que el alto nivel de cumplimiento de despacho genera confianza en el consumidor o comprador.

Tabla 23: Pregunta 07

¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	26,7
	De acuerdo	3	10,0	10,0	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

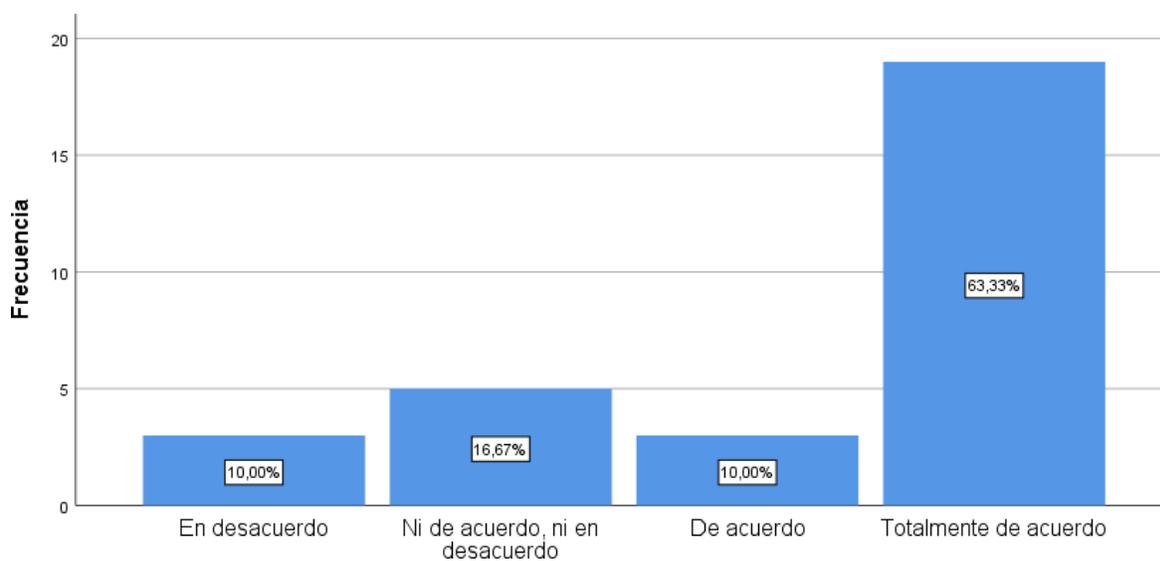


Figura 16: Gráfico de barras de la Pregunta 07: ¿Está usted de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta?

En la tabla 23 y figura 16, un 63,3 % estuvo de acuerdo que la satisfacción del cliente es un elemento fundamental en un proceso de compra y venta.

Tabla 24: Pregunta 08

¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	7	23,3	23,3	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

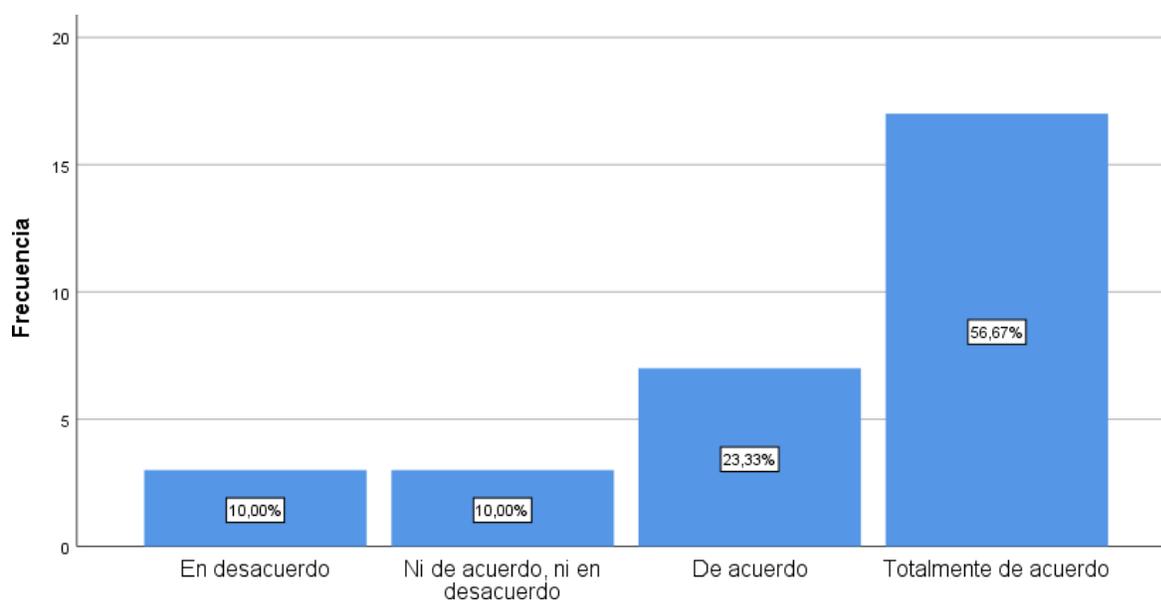


Figura 17: Gráfico de barras de la Pregunta 08: ¿Considera usted que la satisfacción del cliente no influye en la calidad?

En la tabla 24 y figura 17, un 56,7 % estuvo en desacuerdo que la satisfacción del cliente no influye en la calidad, debido a que manifiestan que realmente si existe una influencia.

Tabla 25: Pregunta 09

¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	13,3	13,3	23,3
	De acuerdo	4	13,3	13,3	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

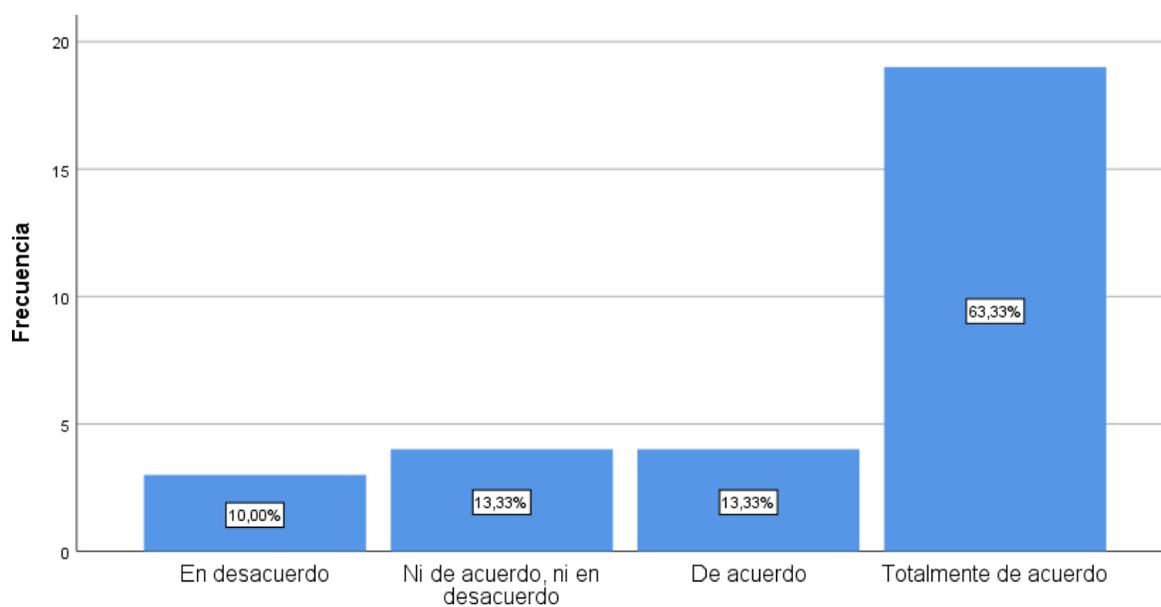


Figura 18: Gráfico de barras de la Pregunta 09: ¿Considera usted que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa?

En la tabla 25 y figura 18, un 63,3 % estuvo totalmente de acuerdo que la percepción del cliente permite el crecimiento de una empresa.

Tabla 26: Pregunta 10

¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	33,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	43,3
	De acuerdo	3	10,0	10,0	53,3
	Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

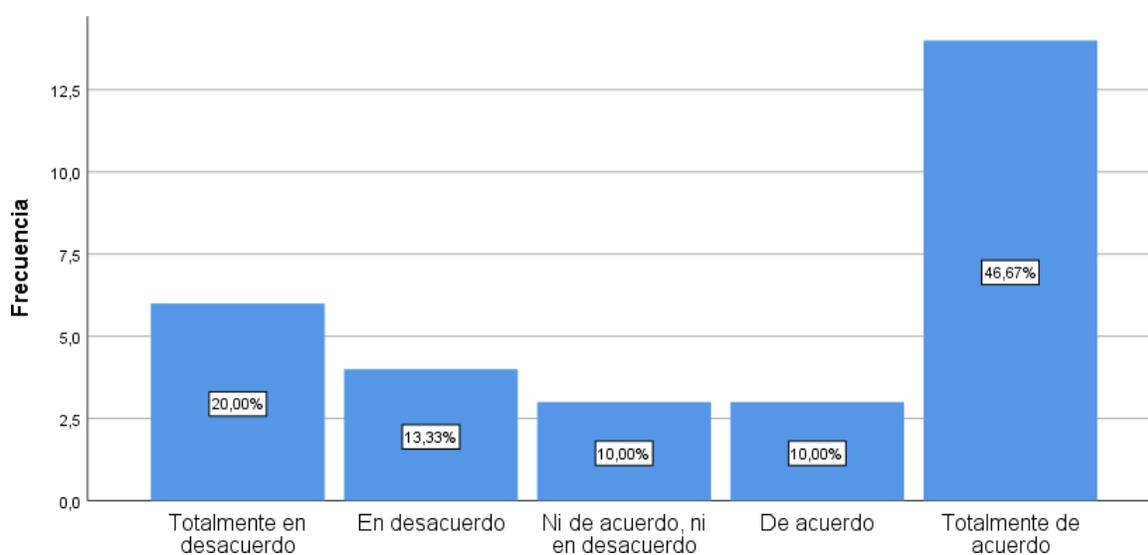


Figura 19: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿Está usted de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa?

En la tabla 26 y figura 19, un 46,7 % estuvo totalmente de acuerdo que la percepción sobre un producto o servicio por parte del cliente influye de manera negativa.

Tabla 27: Pregunta 11

¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	26,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	30,0
	De acuerdo	6	20,0	20,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

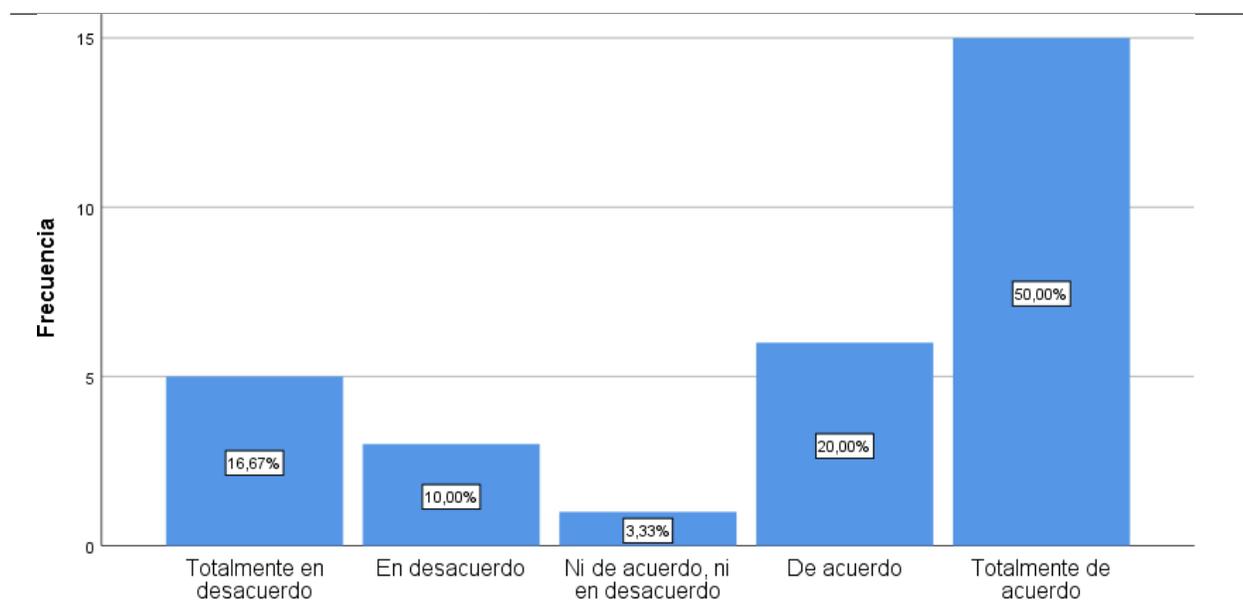


Figura 20: Gráfico de barras de la Pregunta 11: ¿Está usted de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente?

En la tabla 27 y figura 20, un 50 % estuvo totalmente de acuerdo que la aptitud del servicio influye en la complacencia con el cliente.

Tabla 28: Pregunta 12

¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	13,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	23,3
	De acuerdo	3	10,0	10,0	33,3
	Totalmente de acuerdo	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

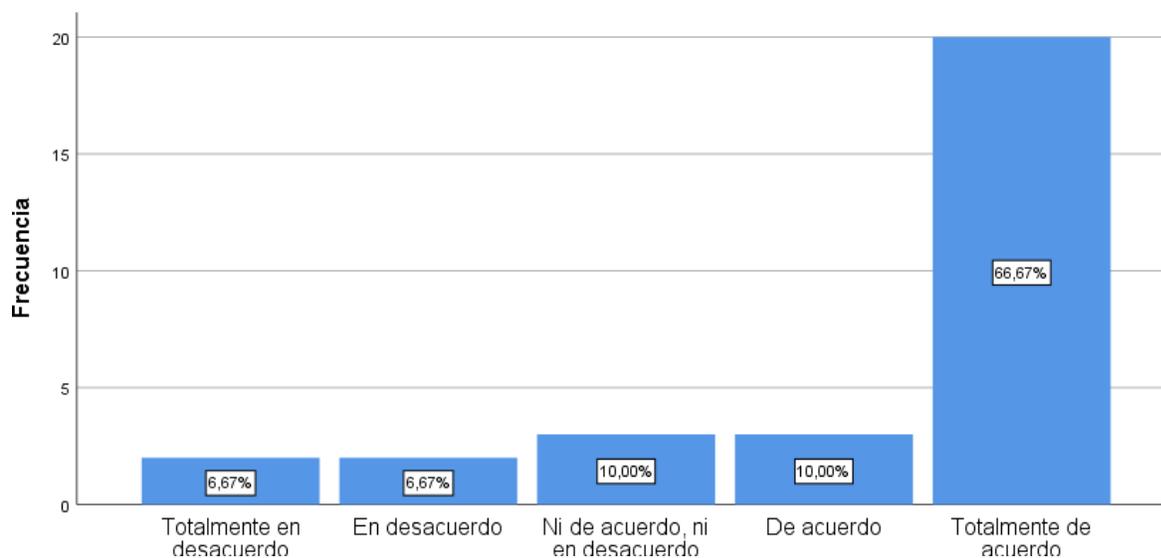


Figura 21: Gráfico de barras de la Pregunta 12: ¿Considera usted que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor?

En la tabla 28 y figura 21, un 66,7 % estuvo totalmente en desacuerdo acerca que no es importante una aptitud del producto para cumplir con las necesidades del consumidor. Debido a que si existe un nivel de relevancia necesaria.

Tabla 29: Pregunta 13

¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	30,0
	De acuerdo	2	6,7	6,7	36,7
	Totalmente de acuerdo	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

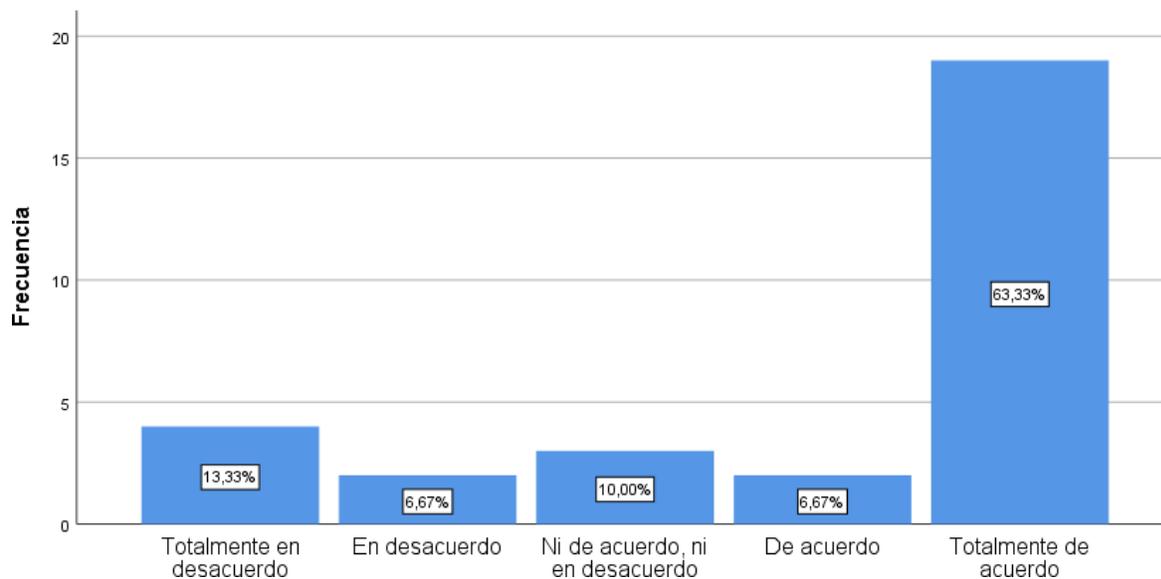


Figura 22: Gráfico de barras de la Pregunta 13: ¿Piensa usted que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad?

En la tabla 29 y figura 30, un 63,3 % estuvo totalmente de acuerdo que durante la fabricación de un producto debe aplicarse los estándares de calidad.

Tabla 30: Pregunta 14

¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	23,3	23,3	43,3
	Totalmente de acuerdo	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

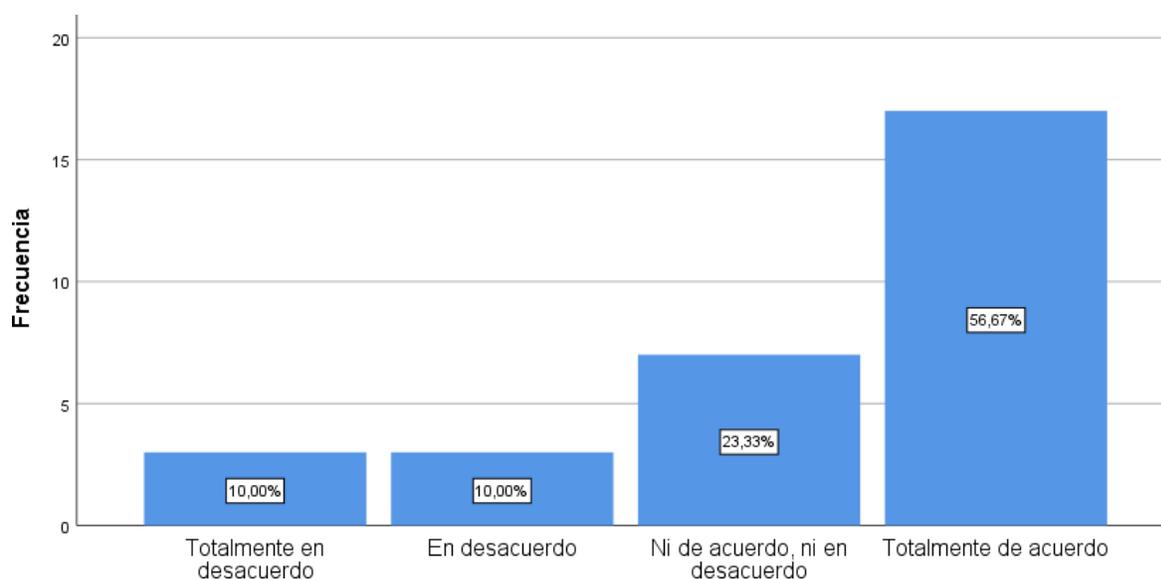


Figura 23: Gráfico de barras de la Pregunta 14: ¿Cree usted que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos?

En la tabla 30 y figura 23, un 56,7 % estuvo de acuerdo que la fabricación de un servicio debe ser realizado a partir de procedimientos minuciosos.