



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VISUAL
CAPITAL INVESTMENTS, JESÚS MARÍA - 2022

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

AUTORA

JOSELYN MAYURI RAMOS
ORCID: 0000-0002-3627-8800

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Mayuri Ramos, J. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Joselyn Mayuri Ramos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47205385
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-3627-8800
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Julio Bryan Saldaña Narro
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	76743585
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MG. JULIO BRAYAN SALDAÑA NARRO quien lo preside y los miembros del Jurado MG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE y DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**“GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VISUAL
CAPITAL INVESTMENTS, JESÚS MARÍA - 2022”**

Presentada por la tesista:

JOSELYN MAYURI RAMOS

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR UNANIMIDAD

.....

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los 16 días del mes de Noviembre del 2022.



MG. JULIO BRAYAN SALDAÑA
NARRO
Presidente (a)



MG. PABLO ENRIQUE CABRAL
BYRNE
Secretario (a)



DR. LUIS ALBERTO MARCELO
QUISPE
Vocal

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VISUAL
CAPITAL INVESTMENTS, JESÚS MARÍA - 2022”

del (de la, los) estudiante(s) JOSELYN MAYURI RAMOS constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 6 de diciembre de 2022



(Firma)

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
DN: 40612463

DEDICATORIA

A Jorge Mayuri, la persona que ha sido mi guía, un amigo y que ha formado un papel importante en mi vida y en mi formación académica.

AGRADECIMIENTOS

Dedico mi agradecimiento a Dios que ha sido mi guía y soporte, al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por su paciencia y orientación para el desarrollo y logro de la investigación realizada; asimismo agradecer profundamente a todas las personas que me ayudaron en el desarrollo del estudio por su paciencia y ánimos. Finalmente, agradecer a los docentes por sus enseñanzas en mi camino universitario.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	22
1.4 Limitaciones de la investigación.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	49
3.2 Población y muestra	50
3.3 Hipótesis	51
3.4 Variables – Operacionalización	51
3.5 Métodos y técnicas de investigación	53
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	54
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	56
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	60
4.1.1 Análisis de fiabilidad	61
4.2 Resultados descriptivos de las variables	62
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	64
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	74
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	75
4.6 Procedimientos correlacionales	75
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	82

5.2	Conclusiones	86
5.3	Recomendaciones	88

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión logística.
- Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio.
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de gestión logística.
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio.
- Tabla 5 Escala de análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach.
- Tabla 6 Escala de correlación Rho de Spearman.
- Tabla 7 Resultados de validación del cuestionario de gestión logística.
- Tabla 8 Resultados de validación del cuestionario de calidad de servicio.
- Tabla 9 Resultado de confiabilidad del cuestionario de gestión logística.
- Tabla 10 Resultado de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio.
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable gestión logística.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión compras.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión abastecimiento.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión producción.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión distribución.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión flujo de información.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión tangibilidad.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión seguridad.
- Tabla 22 Análisis descriptivo de la dimensión empatía.
- Tabla 23 Análisis descriptivos de la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.
- Tabla 24 Prueba de normalidad de las variables gestión logística y calidad de servicio.
- Tabla 25 Resultado de correlación entre la gestión logística y la calidad de servicio.
- Tabla 26 Resultado de correlación entre la dimensión compras y la calidad de servicio.
- Tabla 27 Resultado de correlación entre la dimensión aprovisionamiento y la calidad de servicio.

- Tabla 28 Resultado de correlación entre la dimensión producción y la calidad de servicio.
- Tabla 29 Resultado de correlación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio.
- Tabla 30 Resultado de correlación entre la dimensión flujo de información y la calidad de servicio.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable gestión logística.
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable calidad de servicio.
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión compras.
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión abastecimiento.
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión producción.
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión distribución.
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión flujo de información.
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión tangibilidad.
- Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión confiabilidad.
- Figura 10 Análisis porcentual de la dimensión capacidad de respuesta.
- Figura 11 Análisis porcentual de la dimensión seguridad.
- Figura 12 Análisis porcentual de la dimensión empatía.
- Figura 13 Análisis descriptivos de la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.
- Figura 14 Gráfica de dispersión de las variables gestión logística y calidad de servicio.

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VISUAL
CAPITAL INVESTMENTS, JESÚS MARÍA - 2022**

JOSELYN MAYURI RAMOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de Visual Capital Inversiones, Jesús María. Respecto a la metodología, el estudio es de tipo básico, nivel correlacional, transversal y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores que trabajan en el subcampo de logística propiedad de Visual Capital Investments. La herramienta de medición consta de 20 ítems para el cuestionario de gestión logística y 22 ítems para el cuestionario de calidad del servicio, dichos cuestionarios pasaron por procesos de validación de contenido y análisis de consistencia interna cuyos resultados de alfa de Cronbach fueron de 0.910 para la prueba de gestión logística y 0.906 para la prueba de calidad de servicio. Por otro lado, los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis comprueban que las variables gestión logística y calidad de servicio presentan una correlación positiva muy alta comprobada mediante un resultado de correlación Rho de Spearman de 0.910 con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Estos resultados permiten proponer alternativas de solución viables a la problemática identificada en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María durante el año 2022.

Palabras clave: Compras, abastecimiento, producción, distribución.

**LOGISTICS MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE OF THE COMPANY
VISUAL CAPITAL INVESTMENTS, JESÚS MARÍA - 2022**

JOSELYN MAYURI RAMOS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between logistics management and service quality of Visual Capital Inversiones, Jesús María. Regarding the methodology, the study is of a basic type, correlational level, cross-sectional and non-experimental design. The sample consisted of 50 employees who work in the logistics subfield owned by Visual Capital Investments. The measurement tool consists of 20 items for the logistics management questionnaire and 22 items for the service quality questionnaire, these questionnaires went through content validation processes and internal consistency analysis whose Cronbach's alpha results were 0.910 for the measurement tool. logistics management test and 0.906 for the service quality test. On the other hand, the results obtained in the hypothesis test confirm that the logistics management and service quality variables present a very high positive correlation, verified by means of a Spearman's Rho correlation result of 0.910 with a bilateral significance level of 0.000. These results allow us to propose viable solution alternatives to the problem identified in the company Visual Capital Investments, Jesús María during the year 2022.

Keywords: Purchases, supply, production, distribution.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022*, tiene como situación problemática el análisis de las deficiencias que presenta la logística de distribución y calidad de servicio de la empresa mencionada. En ese sentido, es importante realizar la investigación porque se tuvo la necesidad de mejorar los problemas que se presenten en la cadena de suministro, especialmente con los proveedores de servicios logísticos, a fin de promover soluciones oportunas y mejorar continuamente la calidad de los servicios que brindan aplicando una estrategia de gestión logística para lograr sus objetivos buscando mejorar los niveles de productividad. Adicionalmente, se buscó mejorar el target, el requerimiento del consumidor, el factor clave es la eficiencia del proceso de distribución que acompaña a las principales actividades logísticas, que hoy se ha convertido en una estrategia muy valiosa en la industria para aumentar la eficiencia y flexibilidad de las operaciones para el punto de venta, para suministrar logística a la red de distribución y gestionar los centros de distribución; es decir, para adaptarse al comportamiento cambiante de los consumidores, las empresas quieren prestar más atención al transporte de mercancías, para satisfacer las necesidades de los clientes al destino

La investigación expone el problema general: ¿Qué relación existe entre la logística y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?

En cuanto al objetivo general se consideró establecer la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Por otro lado, la hipótesis alterna consiste en probar la existencia de la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022.

La investigación fue desarrollada y explicada sistemáticamente en cinco capítulos, los cuales se especifica a continuación:

En el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema que consistió en la descripción de la realidad del problema en el contexto mundial, latinoamericano, nacional y local, que permitió la formulación de la interrogante de la investigación, asimismo, se desarrolló la justificación y pertinencia del estudio, los objetivos que se pretende alcanzar en el estudio y, finalmente, se planteó las limitaciones que se presentaron en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, que comprendió el análisis de los antecedentes del estudio, la explicación y fundamentación de las bases teóricas científicas, finalizando con la definición de los principales términos utilizados en el desarrollo del estudio.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico, que comprendió el tipo y diseño de investigación, la identificación de la población y la muestra, asimismo, se formularon las hipótesis de investigación, las variables y su operacionalización, por otro lado, se desarrollaron y explicaron los métodos y técnicas de investigación basados en la descripción de instrumentos utilizados para finalizar con la descripción de los procesos estadísticos a realizar.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de los datos, que comprendió la validación interna de los cuestionarios, el análisis de la fiabilidad de los cuestionarios de recolección de datos. Por otro lado, se desarrollaron los análisis

descriptivos de las variables y dimensiones, se determinó la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis que permitieron alcanzar los objetivos propuestos.

En el capítulo V, se desarrollaron las discusiones de los resultados, las principales conclusiones y recomendaciones que tuvieron por finalidad ser una estrategia orientada a mejorar o superar los problemas identificados en la empresa.

Finalmente, se describió las referencias que se han utilizado en el transcurso de la realización de la investigación y los principales anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, es crucial definir la gestión logística como la colección de herramientas y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o servicio, particularmente en el área de distribución. Esto es importante porque una gestión logística eficaz puede ayudar a una organización a reducir costos, acortar los tiempos de entrega y aumentar la disponibilidad de sus productos, entre otros beneficios. Por lo tanto, después de definir la logística y su importancia, es posible mencionar la gestión logística tiene como objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de los actores de la cadena de valor para garantizar el buen funcionamiento de la cadena de suministro y procesos de prestación de servicios como resultado del monitoreo y la evaluación de esta gestión.

Por otro lado, la calidad del servicio al cliente es considerada como uno de los requisitos fundamentales que debe cumplir toda empresa, independientemente de su tamaño, estructura organizativa o naturaleza de sus operaciones. Esto se debe a que tener una primera impresión positiva en los clientes ayuda a esos clientes a continuar eligiendo ese negocio. La calidad del servicio busca garantizar que los clientes reciban un mejor trato y atención al comprar bienes o servicios y en ese contexto, las empresas deben verlo como una cultura organizacional en lugar de una estrategia. Esto se debe a que tanto el cliente como la empresa están teniendo éxito, y por lo tanto se mantendrá por delante de la competencia. Por lo tanto, las empresas actualmente deben tener un buen manejo en el área de la gestión logística porque mediante esta se busca facilitar el proceso de abastecimiento, producción, compras y distribución con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

Actualmente las empresas son más estrictas con las diferentes áreas de trabajo, estas se miden con la finalidad de brindar un mejor servicio, pero el problema

más grande que se suele observar en una empresa es la gestión logística, porque se sabe que en Europa la gestión logística es importante en el comercio exterior, esto implica mucho esfuerzo y la ejecución de parámetros de calidad; uno de los inconvenientes más frecuentes en Europa suele ser el aumento del costo logístico.

López et al. (2021) explica que la gestión logística es un componente crítico en cualquier organización que se basa en la producción o servicio, porque involucra desde el ingreso inicial de materiales hasta el producto y/o servicio final, y requiere orden en todo el proceso; de lo contrario, será imposible satisfacer las necesidades de varios clientes. Por otro lado, Salas et al. (2019) indican que, a pesar de la distancia, la logística permitirá que el consumidor reciba su producto en el tiempo acordado, sin embargo, esto solo puede lograrse adhiriéndose a un proceso que logre la eficiencia necesaria. Partiendo de estos dos conceptos de la gestión de la logística, se entiende que una buena gestión de la logística implica el orden del producto o servicio que brinda la empresa desde los proveedores hasta la entrega del producto con la finalidad de brindar un mejor servicio.

A nivel mundial, según Izmaylova et al. (2019) la logística representa el 14% del PBI en la Unión Europea, el hecho de que los inventarios se completen correctamente y los productos terminados se entreguen a los clientes en tiempo y forma les otorga ese nivel de importancia en la Unión Europea a su vez los países que mejor gestionan la logística son Bélgica, Alemania y el Reino Unido, adhiriéndose a características esenciales como precios competitivos, envío a tiempo, distribución eficiente y procedimientos de reducción, entre otros. Del mismo modo, no los libera de las demandas y problemas continuos que surgen en el mundo logístico.

Dolati et al. (2019) menciona que una de las áreas que parece estar más afectada por los errores administrativos es el servicio al cliente, que se refleja en

Países europeos, entre ellos España, donde la mayoría de las empresas están compuestas por Pymes, siendo estas últimas los más afectados por la necesidad de adaptarse a diversos procesos, como fallos y control de stock, fallando dar la importancia necesaria al transporte de distribución, no planificar y no priorizar la capacitación de los empleados. Por otro lado, Haag et al. (2021) menciona que, la calidad del servicio depende de las decisiones de gestión logística tomadas, ya que cada empresa en Europa debe adaptarse a los requisitos operativos cambiantes, principalmente para garantizar que los productos estén siempre disponibles. Esto conduce a un enfoque flexible para la entrega al cliente.

En América Latina, particularmente en Ecuador, la logística juega un papel comercial importante en la prestación del servicio que el cliente desea. Sin embargo, no todos consideran las herramientas necesarias para lograr el nivel de satisfacción deseado, que puede ser muy contraproducente para un negocio que carece de los recursos para revertir cualquier situación desfavorable (Domínguez y García, 2021).

En Colombia, la calidad del servicio también está estrechamente relacionada con la eficacia con la que se gestiona la logística. Esto se debe a que los problemas logísticos del país con frecuencia resultan en una variedad de efectos negativos, pero uno de los más significativo es que conducen a un mal servicio al cliente, como lo demuestra el 95% de las empresas de la región que admiten que no saben cuál debe ser la experiencia del cliente (Cervantes et al. 2020).

A nivel nacional, en Perú la importancia de implementar adecuadamente la gestión logística y la calidad del servicio en las diversas industrias de nuestro país porque afirman que, en su primer año de operación las empresas experimentaron un aumento en los pedidos no cumplidos, lo que los llevó a creer que ellos necesitaban

augmentar el gasto cuando, de hecho, lo que realmente necesitaban era planificar y organizar su logística (Muñoz, 2021).

A nivel local, la investigación se realizó en la empresa Visual Capital Investments, dedicada al rubro de publicidad. En esta empresa se identificó que existe una reducción en las ganancias mensuales por la pérdida de clientes directos debido a la mala coordinación de las existencias de sus productos, es decir, no se brindó el producto terminado a tiempo a los clientes, a su vez se evidenció la inexactitud en los inventarios evidenciándose inconsistencias entre el sistema y la mercancía física. Otro problema que se evidenció en la empresa es la mala gestión de la revisión previa de los documentos.

Los problemas relacionados directamente con las variables de estudio están relacionados con la identificación de las deficiencias en la distribución de los productos terminados donde hubo errores al enviar las mercancías al destino que se indicó, por lo tanto, hubo gastos por envío no necesarios, a su vez se identificó que la empresa genera compras de proveedores innecesarias, todos estos problemas generan que el servicio brindado por la empresa sea deficiente para el cliente. Se observa que la empresa presenta un problema en el área de compras, donde no se realiza la evaluación de los proveedores para verificar si, los proveedores son aptos para la empresa.

Se identificó que en la empresa existe un mal manejo de los procesos de abastecimiento, en donde se muestra que no existe suficiente stock de materiales para poder entregar un producto a tiempo, esto es una clara muestra de mala gestión logística respecto al proceso de abastecimiento por consecuencia existe un mal manejo de sus inventarios.

Se observó que la empresa presenta problemas en la producción de los productos que ofrece, como consecuencia de ello la empresa no fija un plazo de tiempo para la realización de un producto requerido por el cliente.

Se identificó que en la empresa se lleva un mal manejo respecto a la distribución de sus productos, se evidenció problemas en la entrega de productos como golpes en los productos debido al mal manejo de la distribución como también se presentaron reclamos de los clientes por la demora en la entrega del producto.

Se identificó que la empresa posee un mal manejo en su flujo de información, donde la empresa no posee una buena comunicación entre sus áreas de trabajo, la empresa constantemente recibe reclamos debido a los aspectos mencionados anteriormente como consecuencia como la empresa no soluciona esos problemas brinda un mal servicio donde se presentan la falta de empatía, fiabilidad capacidad de respuesta y seguridad.

Respecto a los problemas identificados en la calidad de servicio, se puede mencionar que la empresa no cumple con la entrega en la hora prometida lo cual genera incomodidad en el cliente. Es decir, se observa que la empresa no posee una buena capacidad de respuesta, evidenciado en la poca disposición o capacidad de resolver un problema que presenta el cliente.

Por otro lado, respecto a la percepción de los clientes, se observó que la empresa no les brinda total seguridad y confianza por las actitudes de alguno de sus colaboradores. Asimismo, se observa que en la empresa no se practica la empatía frente al cliente, es decir, no se brinda una atención individualizada con el cliente, a su vez la empresa no prioriza preocuparse por las necesidades de los clientes. Las consecuencias de no mejorar estos problemas son la pérdida de clientes esenciales para la empresa, reducción de ingresos, reducción de personal por la falta de

ingresos, problemas recurrentes en las entradas y salidas de mercancías por lo tanto se generaría una acumulación de productos innecesarios como escasez de productos necesarios.

En este contexto, la investigación busca describir la relación de la gestión logística y la calidad de servicio y resaltar la importancia de evidenciar estos problemas con la finalidad de poder solucionarlo en un periodo a corto plazo.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las compras y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?

¿Qué relación existe entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?

¿Qué relación existe entre la producción y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?

¿Qué relación existe entre la distribución y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?

¿Qué relación existe entre el flujo de información y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante y pertinente porque las empresas tienen que entender la importancia que tiene la gestión logística y los deberes que caen bajo su competencia como la práctica de una buena comunicación entre el personal de la empresa que generen confianza en sus clientes. Por lo tanto, la gestión logística tiene

ventajas y desventajas que se pueden ver a través de una mejor planificación por lo mismo, esta investigación es importante porque se requiere describir la calidad de servicio que brinda la empresa mediante el manejo adecuado de la gestión logística con la finalidad de que la empresa observe los errores que está cometiendo y así implementar alternativas o estrategias de solución ya que esto permite reducir los costos logísticos (inventarios, stock, entre otros) y aumentar los niveles de ventas.

Justificación teórica. La investigación utiliza, recopilada y analiza información de fuentes confiables y actualizadas con un enfoque sobre los objetivos e hipótesis que permiten un conocimiento profundo de las variables, estos ayuda a comprender los fenómenos y explicar los hallazgos de esta investigación, a la vez que transformarán dicha información en un conocimiento sistematizado para futuras investigaciones. Por otro lado, la variable gestión logística se desarrolla considerando los aportes teóricos de Gómez y Escudero (2019) y la variable calidad de servicio se desarrolla en función del modelo de calidad de servicio Servqual propuesto por Parasuraman et al. (1988).

Justificación práctica. La justificación práctica se basa en conocer las principales razones por la que se producen inconvenientes en la logística por consiguiente este problema afecta al servicio que se le ofrece al cliente; asimismo, el estudio no busca generar soluciones inmediatas, pues su objetivo es la comprensión de cada inconveniente que se presente con relación a las variables de estudio para posteriormente en un periodo determinado la empresa solucione estos problemas con la finalidad de lograr la ventaja competitiva.

Justificación metodológica. Se propone dos instrumentos para la recopilación de datos que permitan medir la gestión logística y la calidad de servicio. Dichos cuestionarios demostraron su análisis de validez de contenido y consistencia interna,

estos podrán ser utilizados en estudios posteriores que tienen como objetivo llegar a diagnósticos o recomendaciones adecuadas al problema analizado.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación que existe entre las compras y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.

Establecer la relación entre relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.

Establecer la relación entre la producción y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.

Establecer la relación entre la distribución y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.

Establecer la relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

Existe muchos libros sobre logística los cuales son enfocados en la logística de distribución, por lo tanto, una limitación bibliográfica fue encontrar libros respecto principalmente en la gestión logística en general que ayude a interpretar mejor las definiciones de las variables, y en algunos casos la información de fuente primaria encontrada es muy antiguas para ser considera en el estudio.

Limitaciones antecedentes

Se tuvo inconvenientes con la variable gestión logística y calidad de servicio respecto a los antecedentes internacionales, porque no existen muchos artículos, revistas, y tesis mencionando la problemática de la gestión logística y su relación con la calidad de servicio.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de estudios

Antecedentes internacionales

Villarreal et al. (2022) en su artículo titulado “Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente”, cuya finalidad es destacar la importancia de un servicio de calidad para dar forma a las percepciones futuras y retener a los clientes existentes que buscan lealtad. La metodología utilizada para el artículo es descriptiva, utilizando el instrumento la encuesta. Entre los hallazgos más importantes se encuentran que las metas y estrategias de las organizaciones centradas en el cliente requieren que quienes examinen y analicen las causas de la insatisfacción y las quejas de los clientes utilizando un método científico, y que este será un paso significativo hacia el aumento de la satisfacción de los clientes. satisfacción mediante el reconocimiento de estas causas y la respuesta adecuada. Además, contar con una capacidad de respuesta adecuada y un sistema centrado en el cliente ahorrará tiempo y dinero a la organización, además de resolver los problemas y las razones detrás de los clientes insatisfechos y brindarles respuestas rápidas y adecuadas. Finalmente, el artículo sirve de ayuda para el desarrollo de la presente investigación porque ayudara a identificar los problemas respecto a la variable calidad de servicio y su importancia de poder lograr que el cliente se sienta satisfecho mediante la capacidad de respuesta que presente la empresa ante cualquier inquietud del cliente.

Flores (2021) en su tesis *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*, desarrollado con la finalidad de determinar en qué medida la logística mantiene relación con la satisfacción del cliente, para ello se analizó estrategias que permitan fortalecer la definición de la variable logística. La investigación presenta un diseño no experimental siendo desarrollado en una muestra de 10 colaboradores del área logística. En este estudio se demuestra que existe

relación entre la logística y la satisfacción del cliente y existe una correlación positiva moderada entre ambas variables ($r=0,420$, $\text{Sig.}=0.000$), comprendiendo así que si se aumenta y mejora la logística aumenta la satisfacción del cliente. Existe relación positiva moderada entre el abastecimiento de materiales y la satisfacción del cliente ($r= 0,440$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a mayor abastecimiento de materiales, mayor será la satisfacción del cliente. Existe relación positiva moderada entre la producción y la satisfacción del cliente ($r=0,450$, $\text{Sig.}=0.000$), por lo tanto, a mayor producción mayor es la satisfacción del cliente. Existe relación positiva moderada entre la distribución y la satisfacción del cliente ($r=0,422$, $\text{Sig.}=0.000$), por lo tanto, a mayor distribución mayor calidad satisfacción del cliente. Finalmente, esta investigación permite observar resultados donde se identifique los problemas en la gestión logística y su relación con la calidad del servicio, al hacerlo, será posible optimizar los procesos y así poder mejorar la calidad de los servicios prestados a los clientes.

Chen (2020) en su artículo titulado “Investigación de la calidad del servicio de logística farmacéutica con el modelo refinado de Kano” cuya finalidad es identificar los principales problemas que causan la mala calidad de servicio de transporte. La metodología presenta un diseño no experimental. Se concluye que mantener un horario es esencial para lograr los estándares de un servicio de transporte eficaz. Por otro lado, se indica que los procesos de envíos locales e interprovinciales permiten elegir a un tercero para ahorrar costos. Sin embargo, esto podría conducir a la pérdida del control preciso sobre la calidad de los bienes que se transportan, ya que serían manipulados por terceros que podrían no tener los conocimientos necesarios sobre cómo manejar correctamente el envío. Este artículo permite identificar los problemas en la distribución y entrega de los productos; además se concluye que no es necesario

optar por terceros al realizar un envío, sino capacitar a los trabajadores mediante los procesos logísticos adecuados para la entrega del producto.

Rivera (2019) en su tesis *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*, desarrollado con la finalidad de analizar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente basado en el modelo Servqual de calidad de servicio. La metodología utilizada es aplicada y diseño no experimental. En sus conclusiones se demuestra que existe relación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente ($r=0,710$, $\text{Sig.}=0.000$) comprendiendo que si se aumenta la calidad de servicio aumenta la satisfacción del cliente. Existe correlación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción del cliente ($r= 0,640$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a mayor seguridad, mayor será la satisfacción del cliente. Existe correlación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción del cliente ($r= 0,550$. $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a mayor empatía mayor es la satisfacción del cliente. Existe correlación positiva moderada entre la expectativa y la satisfacción del cliente ($r=0,564$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a mayor expectativa mayor calidad satisfacción del cliente. Esta investigación ayuda a la investigación puesto que permite estudiar y comparar las dimensiones de la calidad de servicio y los problemas que existen al no llevar un buen manejo de estos con la finalidad de solucionarlas y así lograr que el servicio sea apto para el cliente.

Hidalgo (2019) en su tesis *Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato*, desarrollado con el objetivo de establecer el nivel de relación que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el sector financiero. La metodología fue básica, no experimental, el instrumento que se utilizó es la encuesta. En sus conclusiones se demuestra que existe correlación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción del cliente ($r=0,660$,

Sig.= 0.000), por lo tanto, a mayor seguridad, mayor será la satisfacción del cliente. Existe correlación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción del cliente ($r=0,540$, Sig.=0.000), por lo tanto, a mayor empatía mayor es la satisfacción del cliente. Existe correlación positiva moderada entre la expectativa y la satisfacción del cliente ($r=0,454$, Sig.=0.000), por lo tanto, a mayor expectativa mayor calidad satisfacción del cliente. Finalmente, esta investigación es importante porque ayuda a identificar los problemas respecto a la empatía y seguridad en la calidad de servicio y además sirve de ayuda porque permite tener un mejor concepto sobre el modelo de Servqual y su importancia en la calidad de servicio.

Antecedentes nacionales

Vela (2022) en su tesis *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021*, desarrollada con la finalidad es estudiar la problemática de la gestión logística y la calidad del servicio, para ello se aplicó la teoría de logística y el modelo de calidad de servicio de Servqual. La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental y corte transversal desarrollado en una muestra de 71 colaboradores del área logística. En sus conclusiones, se demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la gestión logística y la calidad del servicio ($r=0,450$, Sig.=0.000), comprendiendo así que, aumente la gestión logística aumenta y mejora la calidad de servicio. Existe una correlación positiva moderada entre el abastecimiento de materiales y la calidad del servicio ($r= 0,420$, Sig.= 0.000), por lo tanto, a mayor abastecimiento de materiales, mayor será la calidad de servicio. Existe correlación positiva moderada entre la producción y la calidad del servicio ($r= 0,423$, Sig.= 0.000), por lo tanto, a mayor producción mayor calidad de servicio. Existe una correlación positiva moderada entre la distribución y la calidad del servicio ($r= 0,444$, Sig.= 0.000), por lo tanto, a mayor

distribución mayor calidad de servicio. Existe una correlación positiva moderada entre el flujo de información y la calidad del servicio ($r= 0,450$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a mayor flujo de información mayor es la calidad de servicio. La investigación permite observar resultados donde permite que se pueda identificar que problemas tiene la empresa estudiada respecto a su gestión logística y la relación que tiene con la calidad de servicio con la finalidad de solucionarlos y así lograr reducir costos como mejorar el servicio que se le brinda al cliente.

Butrón (2021) en su tesis *La gestión logística y su relación con la calidad de servicio del personal de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021*, realizada con la finalidad de estudiar la relación que presenta la gestión logística y la calidad del servicio. La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental desarrollado en una muestra de 71 colaboradores del área logística. Se concluye que existe una correlación positiva alta entre la gestión logística y la calidad del servicio ($r= 0,720$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente la gestión logística se aumenta y mejora la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta entre las compras y la calidad del servicio ($r= 0,730$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente la logística de la empresa se aumenta y mejora la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta entre el abastecimiento de materiales y la calidad del servicio ($r= 0,710$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente el abastecimiento se aumenta y mejora la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta entre la producción y la calidad del servicio ($r= 0,715$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente la producción se aumenta y mejora la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta entre la distribución y la calidad del servicio ($r= 0,740$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente la distribución se aumenta y mejora la calidad de servicio. Existe una correlación positiva

alta entre el flujo de información y la calidad del servicio ($r=0,710$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente el flujo de información se aumenta y mejora la calidad de servicio. Esta investigación es importante porque permite ver la importancia de la logística y la calidad de servicio enfocándose en el abastecimiento de materiales con la finalidad de brindar el producto al cliente en el tiempo que lo requiera necesario.

Lopa (2020) en su tesis *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín – 2020*, realizada con la finalidad de determinar la relación entre la logística de distribución y la calidad de servicio en la empresa. La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental desarrollado en una muestra de 80 colaboradores. Se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la logística de distribución y calidad de servicio ($r= 0,520$, $\text{Sig.}= 0.000$), a medida que se aumente la logística de distribución se aumenta la calidad de servicio. Existe una correlación positiva moderada entre la dimensión plataformas logísticas y crossdocking con la variable calidad de servicio ($r= 0,440$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente las plataformas logísticas y crossdocking aumenta la calidad de servicio. Existe una correlación positiva moderada entre la dimensión operativos crossdocking y calidad de servicio ($r= 0,480$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente los operativos crossdocking aumenta la calidad de servicio. Existe una correlación positiva baja entre la dimensión el requerimiento para el crossdocking y calidad de servicio ($r= 0,320$, $\text{Sig.}= 0.000$), por lo tanto, a medida que se aumente los requerimientos para el crossdocking aumenta la calidad de servicio. Esta investigación es importante porque ayuda a identificar la importancia de la logística y en especial en la logística de distribución la cual permite mejorar la calidad de servicio que se le brindara al cliente.

Grijalva (2019) en su tesis *Logística y calidad de servicios en la Empresa de Transportes Gandía S.A.C. en el distrito de Ate Vitarte - Lima Perú en el periodo de 2018*, realizada con la finalidad es estudiar la logística y la calidad de servicio. La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental y corte transversal desarrollado en una muestra de 28 colaboradores. En sus conclusiones, se determinó que la logística se relaciona de manera positiva alta con la calidad de servicio ($r=0,750$, Sig.= 0.000), a medida que se aumente la logística de la empresa se aumenta y mejora la calidad de servicio. Se determinó que la gestión logística se relaciona de manera positiva alta con la competitividad ($r=0,720$, Sig.= 0.000), por lo tanto, a mayor competitividad se mejora y aumenta la gestión logística. Asimismo, se determinó que la planificación logística se relaciona de manera positiva alta con la eficiencia ($r=0,720$, Sig.= 0.000), por lo tanto, a mayor planificación logística mayor eficiencia. Por otro lado, se determinó que la distribución logística se relaciona de manera positiva alta con la eficacia ($r=0,730$, Sig.= 0.000), por lo tanto, a mayor distribución logística mayor eficacia. Esta investigación es importante porque permite observar resultados cuantificables a su vez es de gran ayuda para la investigación porque permite observar la relación que existe en la gestión logística y la calidad de servicio y la importancia de una buena distribución logística con la finalidad de realizar un buen servicio de transporte , en el caso de la investigación a estudiar , ayudara en mejorar el servicio de distribución de los productos y así generar confianza en los clientes al recibir el producto a tiempo y en buen estado.

Zúñiga (2018) en su tesis *La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018*, desarrollado con la finalidad de estudiar el nivel de relación que presenta la gestión logística y la calidad de servicio. La investigación se desarrolló mediante un diseño de investigación en una muestra

de 45 empleados. Se concluye que la gestión logística se relaciona de forma positiva muy alta con la calidad de servicio ($r= 0,930$, Sig.= 0.000), a medida que se aumente la logística de la empresa se aumenta y mejora la calidad de servicio. Asimismo, se concluye que existe una relación positiva alta entre la gestión de compras y la calidad de servicio ($r= 0,720$, Sig.= 0.000), a medida que se aumente la gestión de compras se aumenta y mejora la calidad de servicio. También se concluye que existe relación positiva alta entre la distribución y la calidad de servicio ($r=0,848$, Sig.=0.000), a medida que se aumente la distribución se aumenta y mejora la calidad de servicio. Esta investigación es importante porque permite analizar la relación de la gestión logística y la calidad de servicio y enfocándose en las compras y su importancia en la calidad de servicio donde se enfoca en evaluar y analizar a los proveedores con la finalidad de reducir costos innecesarios.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión logística

Es posible mencionar que la logística como actividad empresarial es anterior a lo que antes se conocía como distribución. El término *logística* es uno de los más utilizados en los sistemas actuales de gestión de empresas; sin embargo, el término *logística* como actividad comercial se remonta a los días en que la distribución era la norma. En ese sentido, algunos autores, explican que la logística se refiere al flujo eficiente de bienes e información desde el proveedor hasta su procesamiento y entrega al consumidor final.

Merino (2018) manifiesta que la industria de la logística comenzó durante la segunda guerra mundial, cuando las fuerzas armadas carecían de un método para entregar armas, ropa y alimentos a los necesitados, y la necesidad de transportar y

almacenar alimentos y materiales era fundamental para las industrias agrícola y manufacturera.

2.2.1.1. Definiciones de la gestión logística.

Lamb et al. (2002) manifiestan que la gestión logística es el proceso de gestionar estratégicamente el flujo y el almacenamiento eficiente de materias primas, materiales en proceso y productos terminados.

Por otro lado, Gómez (2015) sostuvo que, desde el plano empresarial, la logística se refiere a la manera de organizar con la que operan las empresas en el aspecto de aprovisionamiento de materiales y distribución de productos.

El transcurrir del tiempo hizo que la logística empresarial vaya cambiando y aumentando su rango de aplicación. Esto se puede clasificar de tres maneras:

- Distribución física. Enfocada en la minimización de los costos del transporte de la mercadería.
- Integración de las actividades internas. Incorporación del flujo de materiales en una empresa como la distribución y la fabricación. Sin tener en cuenta la relación con proveedores y clientes.
- Integración de actividades internas y externas. Integra el flujo de materiales a la cadena de suministro de la industria en la que opera la empresa. Todo esto en busca de lograr una ventaja de producción (menor costo) y una ventaja competitiva (menor precio).

Gómez (2015) afirma que la logística cumple con seis cosas correctas las cuales son encontrar que los productos correctos, en las cantidades correctas y en las condiciones correctas, entregados en el lugar correcto, en el momento correcto y al precio correcto.

A su vez Gómez y Escudero (2019) manifiesta que el alcance de la gestión logística está aumentando a pasos agigantados, ya que no bastará con tener un producto destacado, buen precio y buena calidad, se debe complementar con o por una gestión que permita traspasarlo al cliente según lo pactado.

Finalmente, Simpler et al. (2018) mencionan que es necesario desarrollar información continuamente actualizada, en la que se destaque cada vez más la relación de los procesos con los clientes, ya que cuanto mayor sea la organización logística, mayor será el potencial de crecimiento de los ingresos.

2.2.1.2 Importancia de la logística.

Previa e históricamente, la logística solo se veía como una actividad de custodia de mercaderías, con un encargado del almacén que tenía todos los suministros almacenados en espacios grandes y pequeños. El pasar del tiempo hizo que los gerentes y administradores la dieran la importancia que tiene hoy. En las esferas comerciales y públicas, las políticas se centran cada vez más en mejorar las cadenas de suministro, ya que esto proporciona beneficios significativos y cuantificables con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio al cliente.

Olivos et al. (2015) argumentan que hoy en día la gestión y operación de los procesos logísticos involucran más que la permanencia en el entorno comercial, por lo que será necesario diseñar un modelo de operaciones logísticas si no en cualquiera o hacer ajustes basados en las teorías existentes.

Gómez y Escudero (2019) explican que existen tres títulos importantes a respetar en los procesos logísticos son: planificación, control de abastecimiento, control de Inventarios y gestión de inventarios de distribución. Porque, en una empresa, la planificación siempre debe estar presente en cualquier ámbito, y en la logística permitirá alcanzar el éxito deseado.

Además, dentro de la gestión logística, es importante llevar un control del stock disponible en el almacén para poder realizar la cantidad requerida en cada pedido, complementado con la correcta gestión del inventario y distribución de los pedidos.

2.2.1.3 Teorías relacionadas a la gestión logística.

Teoría de diseño de la cadena de suministro según Krajewski.

Según Krajewski et al (2013) manifiesta que la gestión logística está ligada al diseño de una cadena de suministro, y afirman que una cadena de suministro es una serie de procesos interconectados dentro de una empresa ya través de otras empresas que producen un servicio o producto para satisfacer a los clientes. Para ser más específicos, la cadena de suministro es una red de flujos de servicios, materiales, dinero e información que conectan la relación de una empresa con sus clientes, el cumplimiento de pedidos y los procesos de la cadena de suministro.

Partiendo de los conceptos anteriores se toma las dimensiones citadas en Vela (2022) las cuales son la gestión de compras, aprovisionamiento o suministro de materiales, producción, además de la distribución y complementado con la transparencia de los flujos de información, permitirá avanzar en el nivel óptimo de las operaciones de gestión logística.

A. Compras.

Según Backstrand et al. (2019) las compras es una de las primeras en entender las necesidades y la ubicación del proveedor, también es la función o región que será responsable de negociar los mejores costos y condiciones para respetar la entrega segura y sobre todo siendo la empresa la mayor beneficiaria. En el mismo sentido, Fontalvo et al. (2020) sustentan este concepto al mostrar que las compras tienen una importancia crítica en la mecánica de una adecuada función logística, ya que es responsable de asegurar la cantidad de calidad que ingresa cada material, definiendo

así la relación con el proveedor, siempre y cuando obtenga un alto nivel de entradas a su vez la oferta o suministro del material también se define como el tamaño y el eje utilizado su herramienta. Asimismo, Vela (2022) indica que esta parte es fundamental, porque las compras es el responsable de la protección, seguimiento, inspección y control de las materias primas, que busca asegurar que siempre exista el stock necesario de cada material para la producción sin demoras. Partiendo de los aportes teóricos de los autores se concluye que los indicadores de la dimensión compras son tiempo de orden de compra, estimación del proceso de compra.

B. Abastecimiento.

Respecto a la dimensión abastecimiento, Busato et al. (2019) manifiestan que el abastecimiento de materia prima representa la cantidad y el tiempo que se puede suministrar por cada unidad de producto, ya que, si no hay abastecimiento en almacén, será casi imposible obtener un producto terminado satisfactoriamente. Partiendo del aporte del autor, se concluye que los indicadores del abastecimiento son el cálculo de surtimiento de materiales y cálculo de demora de surtimiento de materiales.

C. Producción.

Olivos et al. (2015) define que el objetivo principal de la producción es transformar las materias primas en bienes o activos que formarán parte de un servicio, el cual debe cumplir con los requisitos y expectativas de los usuarios, ya sea en términos de calidad, cantidad y tiempo. En ese sentido, Pinheiro et al. (2021) explica que la logística interna es de quien depende que en la producción no existan defectos en el producto, el cual genere o provoquen retraso en el tiempo estimado de entrega o, aun así, provoque algún tipo de inconformidad que posteriormente afecte en los precios. Partiendo de las teorías de los autores anteriores respecto a la dimensión

producción se llegó a concluir que los indicadores a estudiar son la ubicación de materiales, programación de órdenes, visualización del proceso, conocimiento de los procesos y la flexibilidad de los flujos de producción.

D. Distribución.

Cano y Ayala (2019) mencionan que la distribución es uno de los aspectos más importantes en el ámbito de la logística de una organización, por lo que será determinante en la economía factible de factores verificando que el producto llegue en las condiciones esperadas hacia el cliente final. Por otro lado, Rada et al. (2018) indican que la distribución busca que el producto llegue al consumidor en la mejor calidad posible y en la cantidad correcta de cada requerimiento, en el menor tiempo posible, con ello reduciendo el posible nivel de insatisfacción de los usuarios. Después de haber estudiado el aporte de los autores, se optó por tomar los indicadores a utilizar de la dimensión distribución son tiempo de entrega de los pedidos y eficacia de las entregas.

E. Flujo de información.

Arredondo y Alfaro (2021) manifiestan que es la forma en que se procesa la información y cómo se transfiere de un colaborador a otro, se puede analizar a través de la recolección de datos y sus respectivos análisis al proceso de control, debe quedar claro y precisa, para optimizar los procesos. Por lo tanto, se llegó a concluir que los indicadores de la dimensión flujo de información son el manejo de la información y el grado de conocimiento de la información. En ese sentido, es importante tener un buen proceso logístico donde se permita reorganizar un proceso existente, teniendo en cuenta la aplicación de estrategias y su control, el equipo con indicadores logísticos ayuda a satisfacer las necesidades y demandas del cliente como de la empresa (Backstrand et al., 2019). De lo contrario, se seguirán

presentando desventajas reiteradas, que van desde desventajas tradicionales como la oferta y la demanda hasta nuevas desventajas que conducen a pérdidas (Montoya et al., 2021).

2.2.2. Bases teóricas de la calidad de servicio

Siempre ha sido un desafío llegar a un consenso sobre la definición del término calidad entre todas las partes porque ha sido objeto de diferentes interpretaciones según el autor y el área de influencia. Desde el punto de vista etimológico, la mayoría de los autores coinciden en señalar que la palabra calidad, proviene del latín *qualitas*, o *qualitatis*, y este a su vez del griego, que se pronunciaría *poiótēs*. Se refiere a la propiedad, a los atributos o cualidades de algo.

Por otro lado, la gestión de calidad es entendido como el total de las características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas. En ese sentido, Deming (1989) indica que la calidad es esencialmente un concepto multidimensional que debe definirse en términos de satisfacción del cliente, existen varios niveles de calidad.

2.2.2.1 Definición de la calidad de servicio.

Kotler (1997) indica que la calidad de servicio puede ser cualquier servicio o beneficio que una parte brinda a otra, estas cosas son fundamentalmente intangibles y no pertenecen a nada, aunque su producción pueda o no estar conectada a bienes físicos.

Según Santos et al. (2018) la calidad de servicio es la gestión de una relación que satisface las expectativas mutuas entre el cliente y la organización, y es el objetivo básico en mejorar la experiencia que los clientes tienen con los servicios de la organización. Por otro lado, Izquierda (2018) argumenta que un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible realizadas

a través de la interacción entre clientes y empleados y/o instalaciones de servicio material, para satisfacer un deseo o necesidad.

Asimismo, Gaffar et al. (2018) menciona que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente, de acuerdo con esta teoría, los clientes que están expuestos a servicios de alta calidad experimentan una mayor satisfacción, lo que los hace más propensos a sentirse satisfechos y a realizar más negocios con la organización, así como para recomendarlo a otros.

En el mismo sentido, Sung et al. (2020) mencionan que la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente; de acuerdo con esta teoría, los clientes que están expuestos a servicios de alta calidad experimentan una mayor satisfacción, lo que los hace más propensos a sentirse satisfechos y a realizar más negocios con la organización, así como para recomendarlo a otros.

Finalmente, la calidad de servicio se enfoca en las percepciones de los usuarios o consumidores sobre la calidad de un servicio donde se forman en función de su comprensión de las necesidades de los clientes y su capacidad para superar sus expectativas o esperanzas de un servicio en particular

2.2.2.2 Objetivo de la calidad de servicio.

Lopa (2020) explica que el objetivo de la calidad debe ser cuantificable y al mismo tiempo alineado con las políticas establecidas de la empresa y la planificación estratégica contribuye a establecer metas, que significa que lo que la empresa quiere lograr en un tiempo determinado por valor puede estar relacionado con la idoneidad de sus productos o servicios aunado a la mejora continua de la satisfacción del cliente. Un control interno es una actividad de seguimiento que permite evaluar todos los procesos de la empresa teniendo en cuenta los estándares de calidad que se han

fijado. Los objetivos se establecen en base a una medida integradora para lograr resultados a corto, mediano o largo plazo.

2.2.2.3 Importancia de la calidad de servicio.

Merchor (2019) indica que la calidad del servicio puede variar de un día a otro, de un empleado a otro y también de un cliente a otro (sus percepciones son diferentes); Las organizaciones se esfuerzan por mejorar la estandarización de sus servicios para lograr una calidad constante.

La importancia de la calidad del servicio para el consumidor es innegable, éste debe ser tratado adecuadamente para satisfacer sus necesidades y atender sus inquietudes cuando surjan problemas con el servicio. La calidad no debe entenderse simplemente como una garantía de cero defectos, sino como la necesidad de asegurar la satisfacción de las necesidades a través de la mejora continua para dar más al menor coste posible. El servicio personalizado es algo que muchos consumidores aprecian. Por ello, la calidad para una empresa es importante porque permite la reducción de costos, el crecimiento de la competencia, el conocimiento de los clientes, mejorar la productividad, seguridad, sanidad y objetivos de la empresa.

2.2.2.4. Modelo Servqual de la calidad de servicio de Zeithaml, et al. (1985).

Goula et al. (2021) argumentaron que existen cinco dimensiones de la calidad del servicio, las cuales se relacionan con el modelo Servqual y la teoría de Parasuraman et al. donde definieron que, entre los aspectos más relevantes de la calidad del servicio, tal como han expresado autores anteriores, se encuentra la confiabilidad o lealtad, con el fin de respetar lo pactado con el adquirente o usuario del servicio. También existe la posibilidad de capacidad de respuesta, basada en la prestación del servicio o la entrega del producto en un plazo establecido, a pesar de

que existe una gran demanda, los elementos tangibles del servicio, así como la seguridad que se le brinda son importantes para entender a la empatía como un aspecto importante.

Desde esta perspectiva, Zeithaml et al. (1985) la calidad del servicio se basa en las experiencias que tienen los clientes mientras son atendidos; después de eso, depende de ellos decidir si el servicio ha sobresalido o se destaca de la competencia.

Las dimensiones consideradas en el estudio son las que se explican a continuación:

A. Confiabilidad.

Treviño y Treviño (2021) afirman que la confiabilidad es el sentimiento innato que tienen los clientes sobre los beneficios mencionados de un producto o servicio antes de probarlo, y el mantenimiento de ese producto o servicio es necesario para que se mantenga. mantenerse en el futuro, durante el tiempo que sea necesario, complementando y apoyando, Parasuraman et al. (1988) indican que la capacidad del prestador de servicios para brindar un servicio de manera confiable y prudente, lo que inmediatamente genera confianza en el otro.

Partiendo de la teoría de Treviño y de Parasuraman se llega a concluir que los indicadores de la confiabilidad son la promesa de cumplir en tiempo acordado, el interés que tiene la empresa en resolver un problema, desempeño del primer servicio brindado y proporcionar el servicio en el momento adecuado, estos indicadores generan confianza en el cliente lo cual se fortalece con la teoría de Parasuraman et al. (1988) que indica que todo prestador de servicio debe realizar los servicios de manera rápida, confiable y prudente lo cual como consecuencia generara confianza en el cliente.

B. Tangibilidad.

Parasuraman et al. (1988) indica que el tamaño de los elementos tangibles o intangibles se basa principalmente en la imagen o apariencia de las distintas instalaciones de la empresa, las cuales deben generar comodidad para el cliente. Además, Nguyen (2021) destaca la importancia de esta dimensión, ya que cualquier materia tangible que forme parte del servicio prestado debe estar en óptimas condiciones, ya que todo formará parte del servicio prestado de la experiencia del cliente. Partiendo de la teoría de Parasuraman y Nguyen los cuales indican que todo producto o servicio que se le brinda al cliente debe estar en óptimas condiciones para así poder generar una buena experiencia de compra del cliente por consecuencia se eligieron los siguientes indicadores equipos de aspectos modernos y materiales asociados al servicio.

C. Capacidad de respuesta.

Según Ganga et al (2020) muestran que, aunque la empresa tenga un excelente servicio, si no llega a tiempo, se perderá la satisfacción del consumidor, pues mientras más clientes esperan, ven más alternativas a su siguiente consumo o pedido, ya no consideras a esta empresa que te incomodaba como tu primera opción. Para sustentar esto, el autor principal, Parasuraman et al. (1988) brinda una definición de la actitud y prontitud que recibirán los clientes ante las solicitudes o solicitudes que soliciten. De acuerdo con las teorías de Ganga y Parasuraman los cuales indican que así se logre brindar un servicio o producto en óptimas condiciones si no se logra llevar a tiempo o resolver un problema a tiempo, la experiencia del cliente se verá afectada por ello por lo tanto la empresa debe tener una rapidez en su capacidad de respuesta por lo tanto se eligieron los siguientes indicadores para medir la capacidad de respuesta las cuales son información de la ejecución del servicio, servicio expedito y rápido y la disposición de ayudar.

D. Seguridad.

Parasuraman et al. (1988) señalaron que la seguridad se refiere a la tranquilidad, cortesía y respaldo con que se brinda un servicio, el cual, ante todo, priorizará la seguridad de sus usuarios. Aunado a esto, Duque (2015) menciona este aspecto, como la sensación que tendrá un cliente, cuando pone toda su confianza y sus problemas en una empresa, pensando innatamente que se pueden resolver. Analizando las teorías de Parasuraman y Duque se concluye que se le debe brindar al cliente la mayor seguridad y confianza en sus compras por lo tanto se llegaron a optar los indicadores para medir la seguridad los cuales son el comportamiento que brinde confianza, la seguridad en sus transacciones y el conocimiento de toda la información para responder a las interrogantes de los clientes.

E. Empatía.

Londoño (2018) afirma que una de las habilidades sociales más buscadas en una empresa hoy en día es la empatía, ya que se fomenta una relación sana ante un problema, y así lograr un ambiente de trabajo solidario. Analizando la teoría de Londoño se entiende que la empatía en una empresa es fundamental porque mediante ella se puede conseguir un ambiente laboral óptimo entre sus trabajadores, por lo tanto, se llegó a optar los indicadores preocuparse por los intereses del cliente y la atención a las necesidades específicas con el fin de medir la dimensión empatía.

Los aportes de las cinco dimensiones, factores o vías expuestas por los autores Parasuraman et al. (1988) han sido reforzadas y potenciadas por diferentes autores a lo largo de los años, debido a que en la sociedad en estudio es necesario conocer en detalle estos términos, aunque son no se aplica como método, es importante profundizar en ellos para mejorar y/o solucionar uno de los temas clave, que es la calidad de servicio.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Cálculo de demora de surtimiento de materiales

Anaya (2015) explica que una comprensión precisa de los tiempos de entrega de los proveedores puede predecir cuánto inventario tendrá una organización en un momento dado para evitar estos largos tiempos de entrega, las empresas necesitarán más inventario para que sus estrategias de fabricación sean más flexibles.

Cálculo de surtimiento de materiales

Castellanos (2019) menciona que es la cantidad de insumos necesarios para cubrir las necesidades del área de producción, respondiendo así a los pedidos en base al proyecto objetivo. Por lo tanto, es necesario determinar el valor del contrato de adquisición para cada requisito.

Calidad de servicio

La calidad de servicio es la gestión de una relación que satisface las expectativas mutuas entre la empresa y el cliente, y es el objetivo básico en mejorar la experiencia que los clientes tienen con los servicios de las instituciones.

Calidad

La calidad es esencialmente un concepto multidimensional que debe definirse en términos de satisfacción del cliente. La calidad se refiere a la capacidad que se le atribuye a un objeto o servicio para satisfacer las necesidades ya sean implícitas o explícitas según las consideraciones de un parámetro.

Eficacia de las entregas

Escudero (2019) es la capacidad de responder a los envíos que son gestionados adecuadamente por el proveedor del servicio de transporte durante el período de servicio seleccionado, no debe confundirse con el porcentaje de entrega al primer intento

Entrega de los pedidos

Gaeta (2017) menciona que una vez que un cliente compra un producto y solicita que se le envíe a un punto o dirección de recolección designado, esto se debe a todo el trabajo de back office que realiza la empresa.

Estimación del proceso de compra

Cabeza (2016) menciona que consiste en estimar la demanda potencial para el máximo número de productos o servicios que se pueden lograr dentro de los parámetros. La estimación potencial de compra se calcula con base en estimaciones del número de compradores potenciales distribuidos según las tasas de consumo.

Gestión logística

Es la acción de gestionar los procesos desde el principio hasta el final de todo el pipeline logístico. En concreto, las tareas de la gestión logística incluyen la gestión del transporte tanto interno como externo, la gestión de la flota de la empresa ya sea propia o de terceros, la gestión de los productos finales, la atención de los pedidos solicitados, la determinación de la estructura y fundamento de la red logística, la gestión de inventarios, la planificación de la oferta y la demanda, y la gestión de proveedores de servicios logísticos. Similares tareas logísticas incluyen el servicio y atención al cliente, el abastecimiento y adquisición, la planificación de la producción y el embalaje y montaje adecuado. La gestión logística es una técnica de integración que coordina todas las funciones logísticas e integra las actividades logísticas con otras funciones en todos los niveles de la cadena de suministro, incluido el sector comercial, las ventas de manufactura, los indicadores financieros y la tecnología de la información de la empresa.

Gestión

Gestión se entiende como la acción y resultado de dirigir y administrar de manera más específica; una gestión es un esfuerzo, entendido como un paso necesario para conseguir algo o resolver un problema, típicamente de carácter administrativo o de documentación. Además, la gestión hace referencia a toda una colección de operaciones y acciones asociadas con la dirección administrativa de la institución.

Grado de conocimiento de la información

Mora (2016) define como un proceso fluido, o una acumulación de algún tipo de información que también proviene del procesamiento de la información, y la información proviene de los datos. La información se convierte en conocimiento, por lo que la gerencia debe asegurarse de que los empleados sean parte de un conocimiento de trabajo estandarizado o consistente.

Logística

El término logística se refiere a la coordinación y el transporte de recursos, incluidas personas, bienes, inventarios y maquinaria, de un lugar a otro para su almacenamiento. La característica distintiva de la logística es que proporciona cuentas detalladas de las actividades comerciales, como la adquisición y entrega de fondos, materiales de embalaje y el envío y entrega de mercancías a distribuidores autorizados. Existen cinco funciones de la logística las cuales son la gestión del tráfico y transportes, la gestión del inventario, la gestión de la estructura de la planta, la gestión del almacenamiento y manipulación de materiales.

Manejo de la información

Silvera (2020) menciona que es la capacidad de identificar necesidades, cobertura relacionada con el seguimiento, evaluaciones relacionadas, almacenamiento de datos, sistemas de intercambio de información y análisis de datos.

Orden de compra

Vélez (2016) lo define como todo documento oficial identificado como emitido por un comprador que promete liquidar un pago a favor de un vendedor que ha comprado un artículo en particular y debe ser entregado en una fecha futura determinada por ambas partes.

Programación de ordenes

Mora (2018) lo define como la programación que tiene como objetivo reducir costos y brindar un mejor desempeño de una empresa, una orden de despacho contiene una serie de factores que no se pueden ignorar. Es así como cada vez más los sistemas informáticos se diseñan de acuerdo con las necesidades del usuario.

Servicio

Son actividades que realizan las empresas para atender satisfactoriamente los requerimientos de los clientes, es decir, todo aquello que los consumidores pueden percibir y que redundará en un valor agregado.

Visualización del proceso

Mora (2018) explica que son todas las predicciones deben seguir el proceso de compra del consumidor, que es el camino que toman los clientes potenciales antes de proceder ante potencial compra.

CAPÍTULO III
MARCO METODÓLOGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica porque permitió comprender mejor la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio, se están realizando investigaciones para profundizar y ampliar la teoría con la finalidad de aumentar el cuerpo de conocimiento que ya existe acerca de estas dos variables. Según Ñaupas et al. (2018) afirma que la investigación básica se basa en los hallazgos de la investigación donde se formulan problemas o hipótesis para resolver problemas.

El alcance es correlacional porque se busca determinar la relación de la gestión logística y la calidad de servicios de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022. Hernández y Mendoza (2018) indican que tiene como objetivo comprender la relación entre dos o más variables en una manifestación específica.

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque sólo se concentra en los aspectos observables y susceptibles, además de ser un proceso inalterable y secuencial y que además hace uso de procedimientos matemáticos y estadísticos para probar las hipótesis. Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que el enfoque cuantitativo, se basa en el proceso de obtener datos numéricos los cuales serán recolectados, analizados y procesados usando técnicas estadísticas.

Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental porque no se alteró ninguna de las variables del estudio; más bien, sólo se tomaron en cuenta sus características tal como aparecían en el área de estudio. Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que para observar o medir fenómenos y variables en su entorno natural con el fin de analizarlos y realizar un experimento, el investigador prepara un escenario donde se exponen varios casos o individuos con anterioridad.

Finalmente, el estudio es de diseño transversal, porque el investigador realizó la medición de las variables en un momento determinado. Para Huamanchumo y Rodríguez (2015) el diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características (variables), en un momento dado.

3.2. Población y muestra

Población

La población de la presente investigación está conformada por 50 colaboradores, que incluye a supervisores, distribuidores, almacenistas, entre otros que están presentes en el proceso logístico y están involucrados en el servicio.

Criterio de inclusión, se consideró sólo a los colaboradores del área logística puesto que son los que tiene conocimiento sobre las variables que se están evaluando o midiendo. Según Arias (2016) los criterios de inclusión se aplican a todos los miembros de una población; estos elementos deben cumplir con un conjunto de criterios para ser considerados.

Muestra

Bernal (2016) define a la muestra como un conjunto determinado de individuos que buscan ciertos parámetros característicos de similitud en el parentesco, a los que se les toma para el estudio correspondiente, que demostrará el resultado que permita responder la realidad y fundamentación del problema.

En ese sentido, la investigación no considera muestra porque la investigación se realizó en todas las unidades de análisis que conforman la población. Por otro lado, teóricamente se indica que cuando la muestra es más cercana a la población los resultados son más exactos, es decir, los márgenes de error se reducen al máximo.

3.3 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Hipótesis específicas

Existe relación entre las compras y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Existe relación entre relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Existe relación entre la producción y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Existe relación entre la distribución y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Existe relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la gestión logística

Lamb et al. (2002) manifiesta que la gestión logística es el proceso de gestionar estratégicamente el flujo y el almacenamiento eficiente de materias primas, materiales en proceso y productos terminados.

Definición operacional de la gestión logística

La variable gestión logística está estructurado en cinco dimensiones que son: compras, abastecimiento, producción, distribución y el flujo de información, que a su vez permitió construir un instrumento conformado por 20 ítems que permite analizar la percepción que se tiene sobre la gestión logística.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión logística.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Compras	- Orden de compra	1 - 4		
	- Estimación del proceso de compra			
Aprovisionamiento	- Cálculo de surtimiento de materiales	5 - 8	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno [54 – 74]
	- Cálculo de demora de surtimiento de materiales			2. En desacuerdo [37 - 58)
	- Programación de ordenes			3. Indeciso [26 - 37)
Producción	- Visualización del proceso	9 -12	4. De acuerdo	
Distribución	- Entrega de los pedidos	13-16	5. Totalmente de acuerdo	
	- Eficacia de las entregas			
Flujo de información	- Manejo de la información	17-20		
	- Grado de conocimiento de la información			

Definición conceptual de la calidad de servicio

Kotler (1997) indica que la calidad de servicio puede ser cualquier servicio o beneficio que una parte brinda a otra; estas cosas son fundamentalmente intangibles y no pertenecen a nada, aunque su producción pueda o no estar conectada a bienes físicos.

Definición operacional de la calidad de servicio

La variable calidad de servicio está conformada en 5 dimensiones que son: tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, que a su vez permitió construir un instrumento conformado por 16 ítems que permite analizar la percepción que se tiene sobre la calidad de servicio.

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Tangibilidad	- Equipos modernos	1 - 4		
	- Materiales asociados al servicio			
Confiabilidad	- Promesa de cumplir en tiempo acordado	5 - 9		
	- Interés en resolución de problema			
Capacidad de respuesta	- Información de la ejecución del servicio	10 - 13	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno
	- Servicio expedito y rápido			
Seguridad	- Comportamiento que brinde confianza	14 - 17	2. En desacuerdo	[54 – 74]
	- Seguridad en las transacciones			
Empatía	- Preocuparse de los intereses del cliente	18 -22	3. Indeciso	Regular
	- Atención a las necesidades específicas			
			4. De acuerdo	[37 - 58)
			5. Totalmente de acuerdo	Malo
				[26 - 37)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En la investigación se utilizó el método hipotético deductivo, puesto que primero se hizo una observación del fenómeno, seguido de la generación de una hipótesis para explicarlo, deduciendo las consecuencias y luego confirmando la veracidad de las hipótesis con la experiencia de campo. Dicho proceso se realizó desde el análisis de la totalidad del problema para identificar sus causas en los detalles de problema. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) definen al método

de hipotético deductivo como elementos teóricos o hipótesis dentro de la investigación científica que permiten realizar observaciones precedentes y determinantes.

Técnica

La técnica que se aplicó en la investigación fue la encuesta que permitió recopilar o recoger los datos a partir de reactivos ingresadas en los instrumentos de recopilación de datos. Respecto a la técnica, Ñaupas et al. (2018) indican que una encuesta consiste en escribir una serie de preguntas sistemáticas en un formato conocido como cédula que están conectadas a variables e indicadores e hipótesis de investigación.

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios que miden de forma independiente las variables antes de vincularla o asociarla. El primer cuestionario permite medir la gestión logística y el segundo cuestionario permite medir la calidad de servicio. Toda herramienta de recopilación de información tiene dos requisitos esenciales que son la validez de contenido y su análisis de confiabilidad.

Respecto a la validación de contenido de una prueba, Hernández y Mendoza (2018) indica que es el grado en que una prueba tiene la capacidad de medir la variable que realmente quiere medir, es decir, los ítems que considera en su estructura son pertinentes para medir la variable.

Respecto al análisis de confiabilidad o consistencia interna de una prueba, Hernández y Mendoza (2018) indica que es el resultado equivalente o promedio que se obtiene al aplicarse la prueba repetidas veces a una misma unidad de análisis, es decir, presenta la capacidad de medir lo mismo en diferentes situaciones.

Instrumento I. Cuestionario de gestión logística

El cuestionario de gestión logística ha sido elaborado para medir la variable de estudio en función de las cinco dimensiones que indican los teóricos consultados como las compras, aprovisionamiento de materiales, la producción, la distribución y el flujo de información, medidos de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores respecto a la gestión que se realiza en el área de logística.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de gestión logística.

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de la gestión logística
Autor	Joselyn Mayuri Ramos
Objetivo	Relación de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments
Ámbito de aplicación	Visual Capital Investments
Informadores	Colaboradores de la empresa Visual Capital Investments
Validación	Maestros de investigación de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	6 minutos aproximadamente
Significación	Apreciación de la gestión logística a través de las compras, aprovisionamiento de materiales, producción, distribución y el flujo de información.
Finalidad	Evaluar las respuestas de los trabajadores refiriéndose a la calidad de servicio que brinda la empresa a sus clientes.
Puntajes	Calificaciones en la medida de totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Instrumento II. Cuestionario de calidad de servicio

El cuestionario de calidad de servicio ha sido elaborado para medir la variable de estudio en función de las cinco dimensiones o factores que se consideran en el modelo Servqual como son la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, medidos de acuerdo con la percepción que tienen los colaboradores respecto a la calidad de servicio que se realiza en la empresa.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio.

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de la calidad de servicio
Autor	Joselyn Mayuri Ramos
Objetivo	Relación de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments
Ámbito de aplicación	Visual Capital Investments
Informadores	Colaboradores de la empres Visual Capital Investments
Administración	Individual
Validación	Maestros especializados en investigación de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Significación	Apreciación de la calidad de servicio a través de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta. seguridad y empatía
Finalidad	Evaluar las respuestas de los trabajadores refiriéndose a la calidad de servicio que brinda la empresa a sus clientes.
Puntajes	Calificaciones en la medida de totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Primero. El análisis de los procesos estadísticos comienza con la elaboración de la base de datos con los puntajes obtenidos de la aplicación de los instrumentos centrados en las dos variables.

Segundo. Se realizó la medición del comportamiento de los datos obtenidos e identificar posibles problemas con ellos, este análisis se desarrolló mediante un análisis exploratorio de datos, y se utilizó para determinar si se cumplen algunos requisitos ostensiblemente significativos.

Tercero. Se realizó el analisis de confiabilidad de los cuestionarios, se evaluó utilizando todos los datos y se determinó que los reactivos enunciados son apropiados para la recopilación de datos de la muestra.

Tabla 1

Escala de análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach.

Intervalos	Escala de valoración
[0:0,5[Inaceptable
[0,5:0,6[Pobre
[0,6:0,7[Débil
[0,7:0,8[Aceptable
[0,8:0,9[Bueno
[0,9:1]	Excelente

Nota: Hernández y Mendoza, 2018 p. 143.

Cuarto. Las variables y sus dimensiones se sometieron a análisis descriptivo, se obtuvieron los puntos y se organizaron sus distribuciones en tablas de frecuencia gráficas porcentuales que permiten analizar el problema identificado en la empresa.

Quinto. Se realizó la prueba de normalidad de las variables para determinar el estadístico correcto a aplicarse en el análisis de prueba inferenciales.

Sexto. Se desarrolló el análisis de correlación de la prueba de hipótesis mediante la aplicación de la prueba no paramétrica de correlación como la prueba de Rho de Spearman, consideran la siguiente escala.

Tabla 2

Escala de correlación Rho de Spearman.

Valor de rho	Significado
0	Correlación nula
de 0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
de 0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
de 0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
de 0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
de 0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Hernández y Mendoza, 2018, p. 152.

Finalmente, se reflexionó y discutió los valores obtenidos, así como los factores y dimensiones, antes de sacar conclusiones y hacer recomendaciones que permiten cumplir con los objetivos planteados en el estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la gestión logística

La evaluación de la validez de contenido de la herramienta de gestión logística se realiza según los estándares que exige la universidad, teniendo en cuenta a los expertos de metodología, temático y modelo estadístico, lo que permite estructurar y autentificar el contenido estándar de la herramienta.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario de gestión logística.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de la calidad de servicio

La evaluación de la validez de contenido de la herramienta de calidad de servicio se realiza según los estándares que exige la universidad, teniendo en cuenta a los expertos de metodología, temático y modelo estadístico, lo que permite estructurar y autentificar el contenido estándar de la herramienta.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario de calidad de servicio.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Los resultados del análisis de validación de contenido concluyen que los reactivos o ítems considerados en ambos cuestionarios realmente permiten medir las variables gestión logística y calidad de servicio, siendo cuestionarios adecuados para el recojo de información.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión de logística.

La realización del análisis de consistencia interna de la prueba de gestión logística se desarrolló mediante la aplicación de los puntajes en la prueba estadística alfa de Cronbach considerando cada ítem se mide con cinco alternativas o lo que se llama escala de Likert.

Tabla 9

Resultado de confiabilidad del cuestionario de gestión logística.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de logística	0,910	20

En cuanto al resultado mostrado en la tabla 9, es necesario considerar en un inicio del análisis sistemático de los datos recogidos a la muestra, empezando por el análisis de confiabilidad del cuestionario y reconocer si el coeficiente de alfa de Cronbach se encuentra dentro del parámetro de confianza que debe ser mayor a 0.8 en adelante para reconocer como verdadero ello. Se observa que la prueba de gestión logística cuenta con un coeficiente de confiabilidad de 0.910, permitiendo afirmar que, si existe confianza en el cuestionario y si es posible proceder con los demás resultados estadísticos, tanto descriptivos como inferencial.

Análisis de fiabilidad del instrumento de calidad de servicio.

La realización del análisis de consistencia interna de la prueba de calidad de servicio se desarrolló mediante la aplicación de los puntajes en la prueba estadística alfa de Cronbach puesto que cada ítem es medido en escala de Likert.

Tabla 10

Resultado de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio.

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de servicio	0,906	22

En cuanto al resultado mostrado en la tabla 10, relacionado al análisis de confiabilidad de la prueba de calidad de servicio mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, se puede mencionar que se encuentra dentro del parámetro de confianza que debe ser mayor a 0.8. Se observa que la prueba de calidad de servicio cuenta con un coeficiente de confiabilidad de 0.906, permitiendo afirmar que, si existe confianza en el cuestionario y si es posible proceder con los demás resultados que se requieran realizar en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión logística

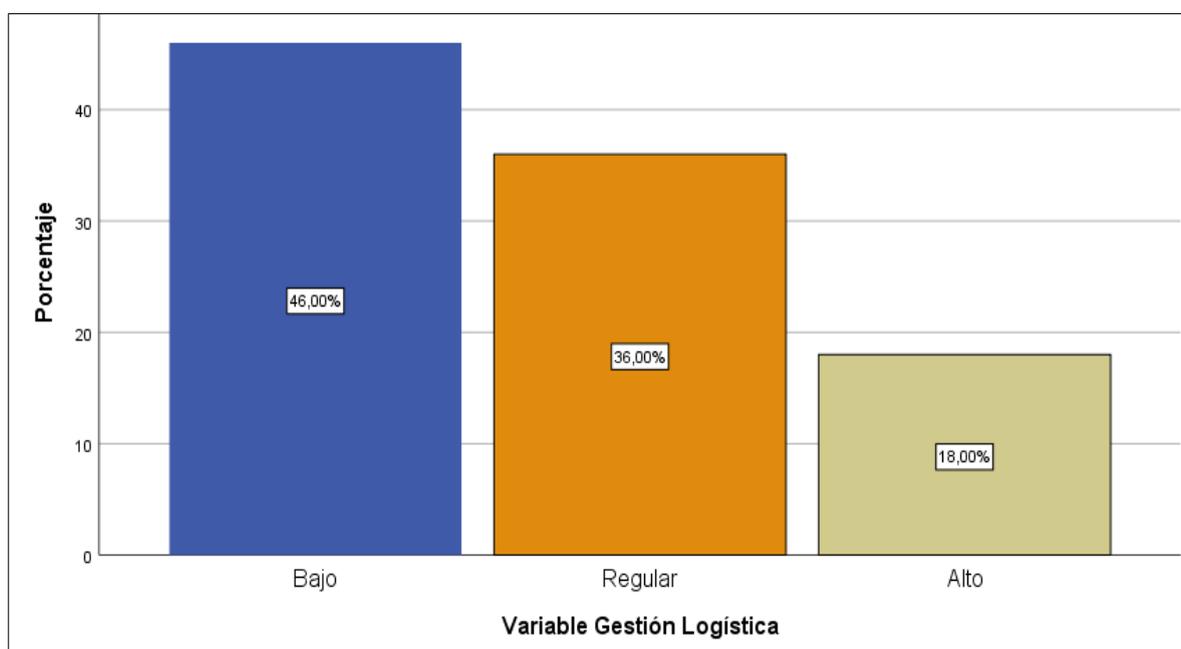
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable gestión logística.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	23	46,0
Regular	18	36,0
Alto	9	18,0
Total	50	100.0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable gestión logística.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 11 y figura 1, sobre el análisis descriptivo de la variable gestión de logística expresados por los colaboradores, donde el 46% de los colaboradores considera a la gestión logística en un nivel bajo, el 36% de los colaboradores considera la gestión logística en un nivel regular y el 18% de los colaboradores considera que la gestión logística se desarrolla en un nivel alto. Esto refleja que es necesario que se optimice los procesos de la gestión logística para mejorar la calidad de servicio.

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

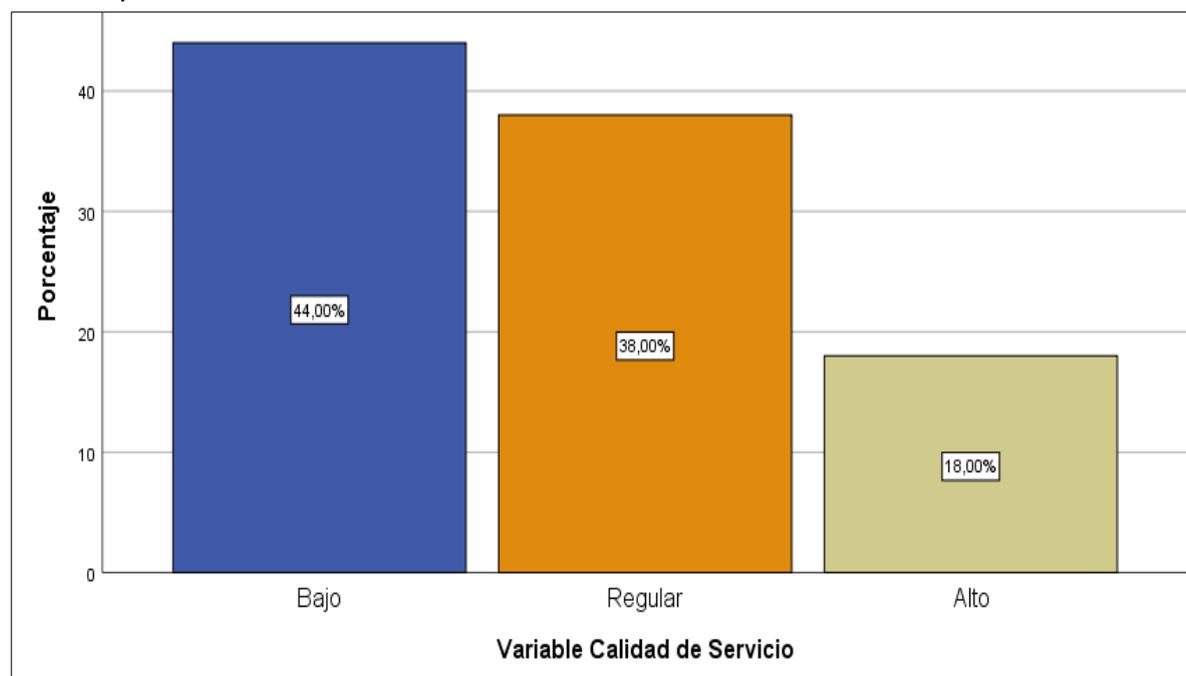
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	22	44,0
Regular	19	38,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable calidad de servicio.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 12 y figura 2, sobre el análisis descriptivo de la variable calidad de servicio expresados por los colaboradores, se observa que el 44% de los colaboradores considera la calidad de servicio en un nivel bajo, el 38% de los colaboradores considera la calidad de servicio en un nivel regular y el 18% de los colaboradores considera la calidad de servicio en un nivel alto. Es necesario que la calidad de servicio mejore su calidad para que los colaboradores mejoren su percepción respecto a esta variable.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión logística

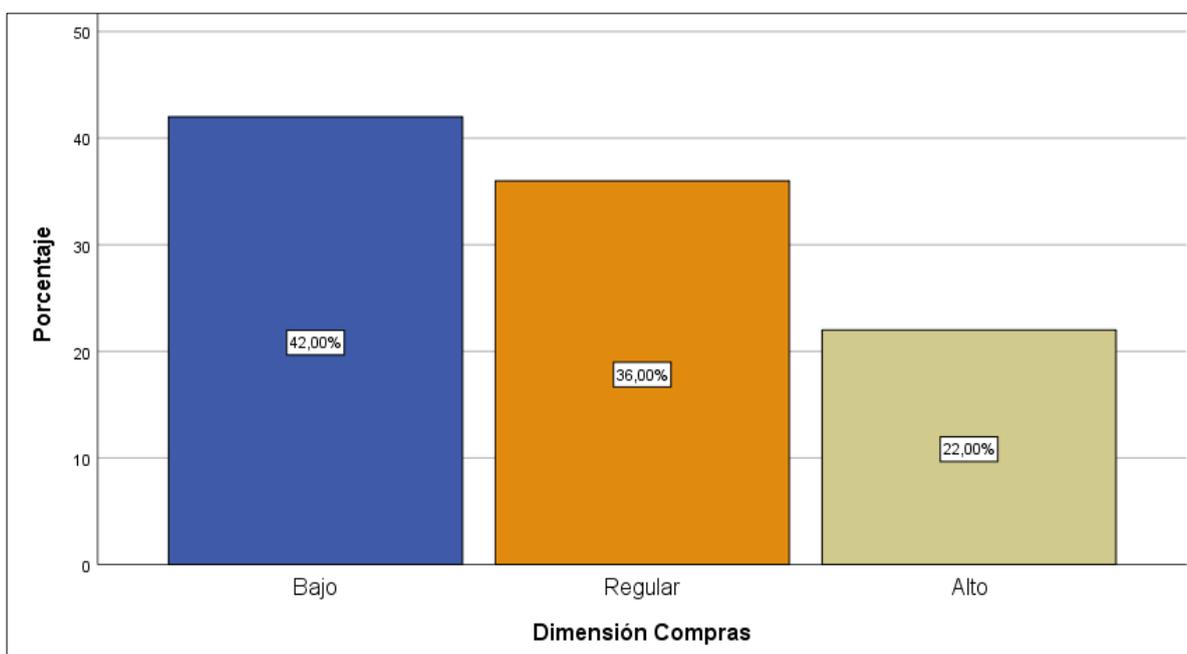
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión compras.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	21	42,0
Regular	18	36,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión compras.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 13 y figura 3, sobre el análisis descriptivo de la dimensión compras expresados por los colaboradores, donde el 42% de los colaboradores consideran que las compras se desarrollan en un nivel bajo, el 36% de los colaboradores consideran que las compras se desarrollan en un nivel regular y el 22% de los colaboradores consideran que las compras se desarrollan en un nivel alto: Es necesario que la dimensión compras mejore sus procesos para mejore la calidad de servicio.

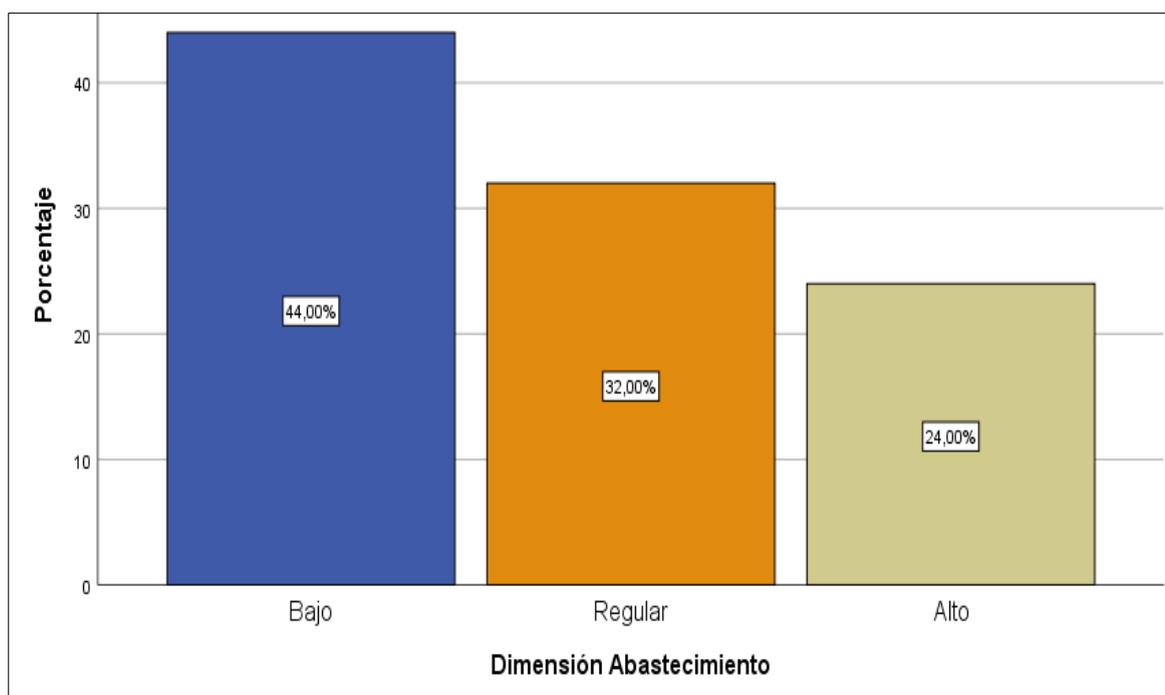
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión abastecimiento.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	22	44,0
Regular	16	32,0
Alto	12	24,0
Total	50	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión abastecimiento.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 14 y figura 4, sobre el análisis descriptivo de la dimensión abastecimiento expresados por los colaboradores, donde el 44% de los colaboradores considera que el abastecimiento se desarrolla en un nivel bajo, el 32% de los colaboradores considera que el abastecimiento se desarrolla en un nivel regular y el 24% de los colaboradores considera que el abastecimiento se desarrolla en un nivel alto. Es necesario que la dimensión abastecimiento se mejore sus procesos para mejorar la calidad de servicio.

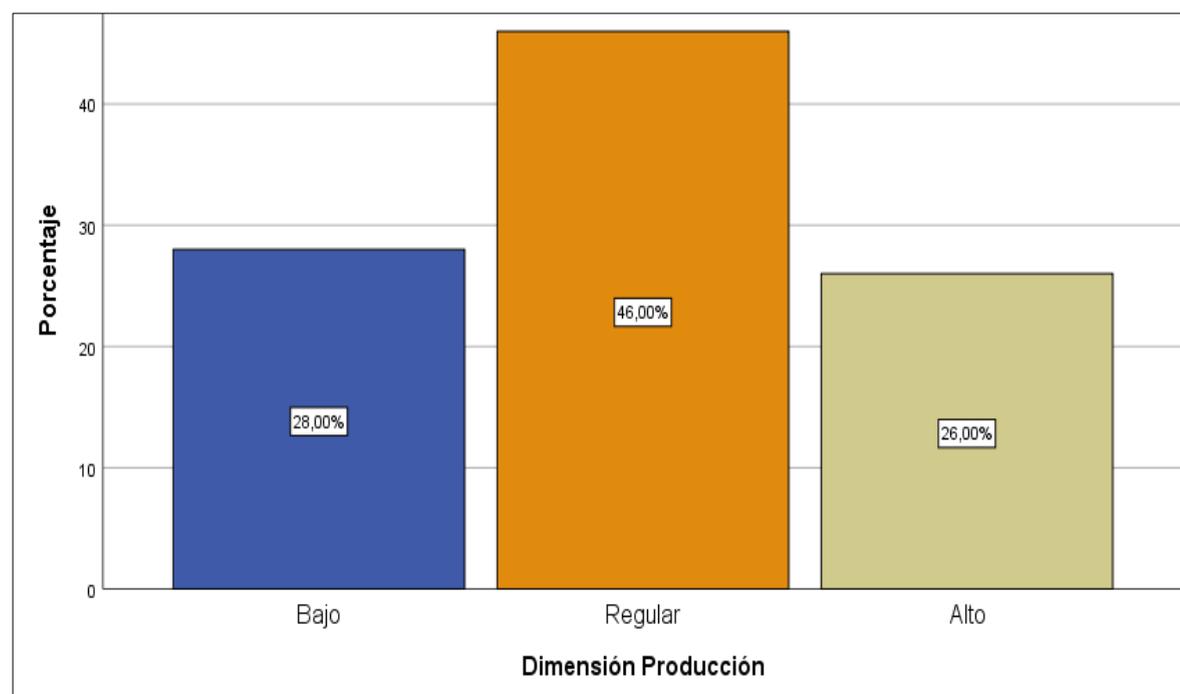
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión producción.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	14	28,0
Regular	23	46,0
Alto	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión producción.



En cuanto al resultado mostrado en la 15 y figura 5, sobre el análisis descriptivo de la dimensión producción expresados por los colaboradores, donde el 28% de los colaboradores considera que la producción se desarrolla en un nivel bajo, el 46% de los colaboradores considera que la producción se desarrolla en un nivel regular y el 26% de los colaboradores considera que la producción se desarrolla en un nivel alto. Es necesario que la dimensión producción mejore en sus procesos para mejorar la calidad de servicio.

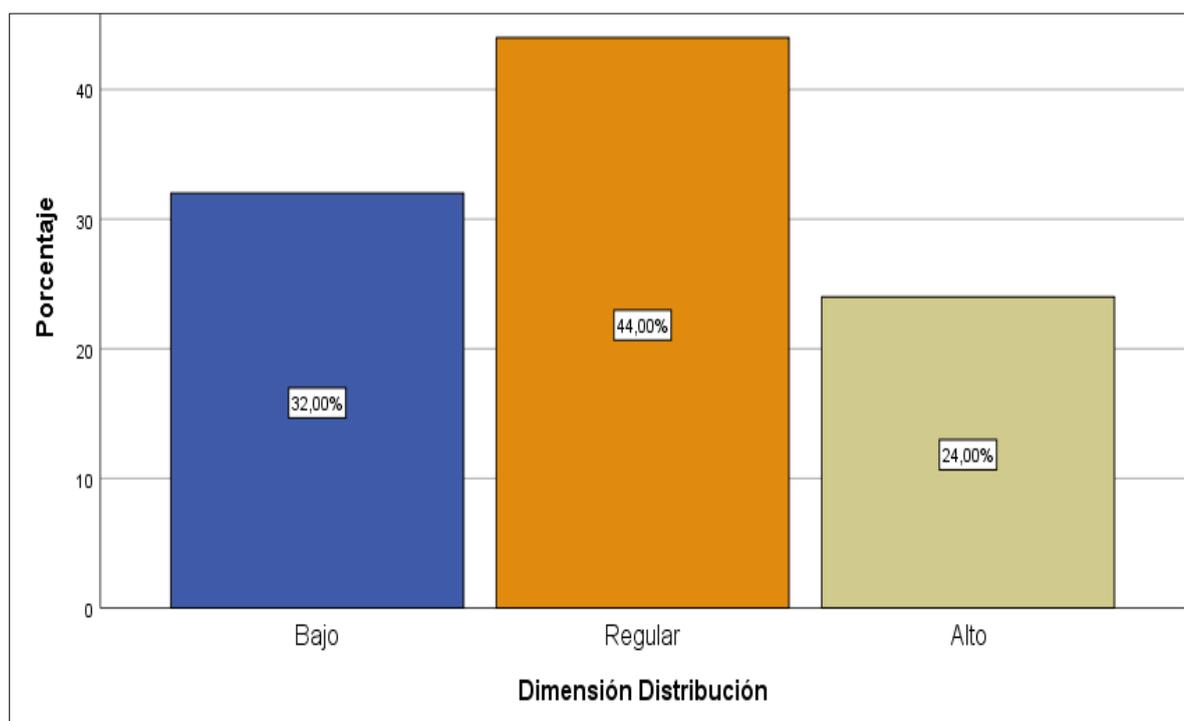
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión distribución.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	16	32,0
Regular	22	44,0
Alto	12	24,0
Total	50	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión distribución.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 16 y figura 6, sobre el análisis descriptivo de la dimensión distribución expresados por los colaboradores, donde el 28% de los colaboradores considera que la distribución se desarrolla en un nivel bajo, el 46% de los colaboradores considera que la distribución se desarrolla en un nivel regular y el 26% de los colaboradores considera que la distribución se desarrolla en un nivel alto. Es necesario que la dimensión distribución mejore sus procesos para mejorar la calidad de servicio.

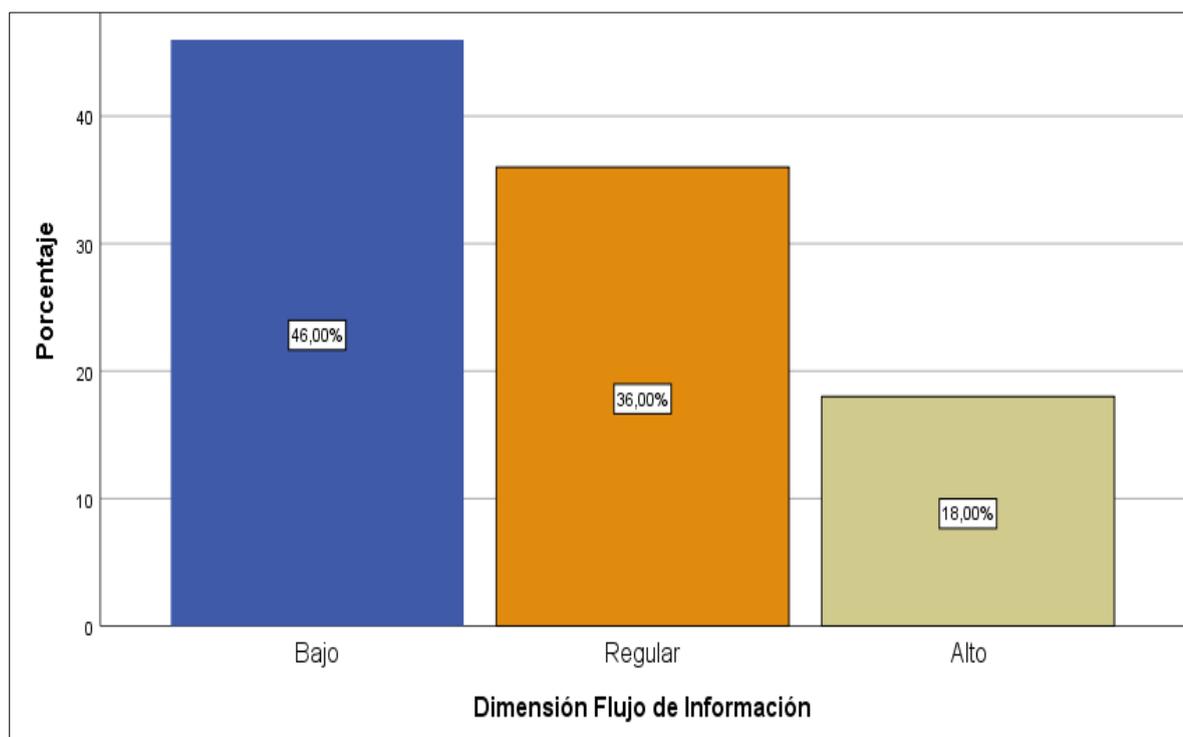
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión flujo de información.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	23	46,0
Regular	18	36,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión flujo de información.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 17 y figura 7, sobre el análisis descriptivo de la dimensión flujo de información expresados por los colaboradores, donde el 46% de los colaboradores considera que el flujo de información se desarrolla en un nivel bajo, el 36% de los colaboradores considera que el flujo de información se desarrolla en un nivel regular y el 18% de los colaboradores considera que el flujo de información se desarrolla en un nivel alto. Es necesario que mejore la dimensión flujo de información para mejorar la calidad de servicio.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la calidad de servicio

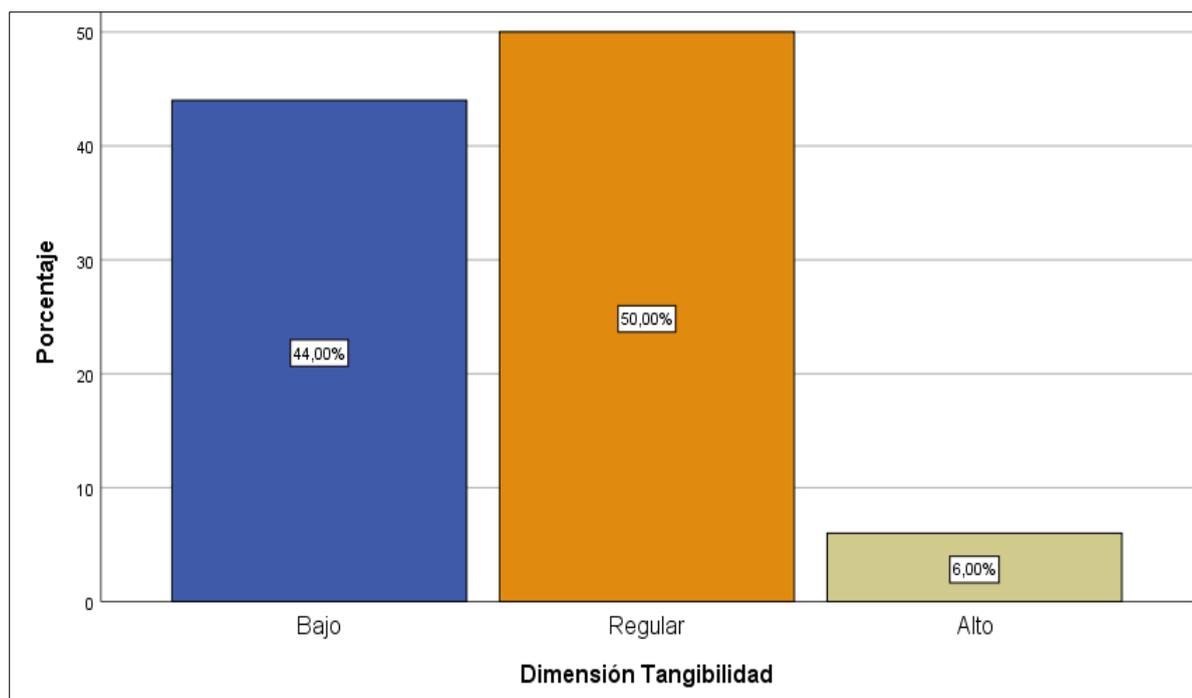
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión tangibilidad.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	22	44,0
Regular	25	50,0
Alto	3	6,0
Total	50	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión tangibilidad.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 18 y figura 8, sobre el análisis descriptivo de la dimensión tangibilidad expresados por los colaboradores, donde el 44% de los colaboradores considera que la tangibilidad de la empresa es de nivel bajo, el 50% de los colaboradores considera que la tangibilidad de la empresa es de nivel regular y el 6% de los colaboradores considera que la tangibilidad de la empresa es de nivel alto. Es necesario que se mejore la dimensión tangibilidad para mejorar la calidad de servicio.

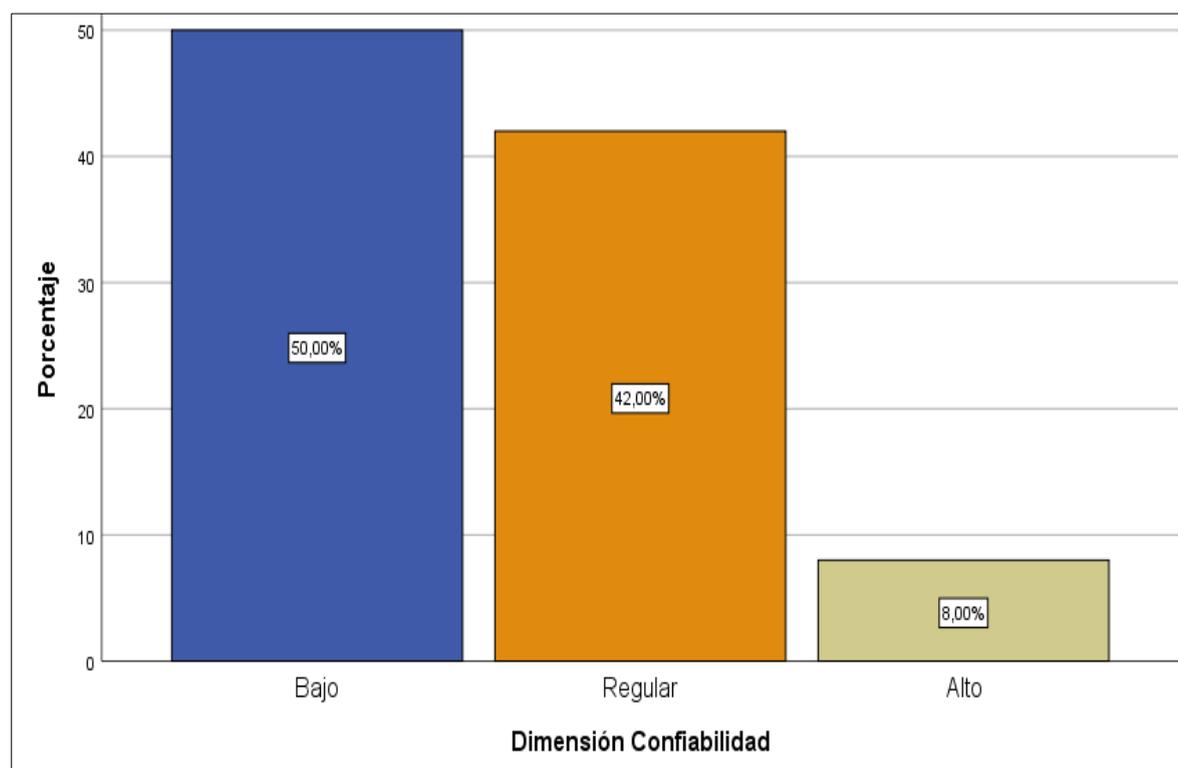
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	25	50,0
Regular	21	42,0
Alto	4	8,0
Total	50	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de la dimensión confiabilidad.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 19 y figura 9, sobre el análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad expresados por los colaboradores, donde el 50% de los colaboradores considera que la confiabilidad de la empresa es de nivel bajo, el 42% de los colaboradores considera que la confiabilidad de la empresa es de nivel regular y el 8% de los colaboradores considera que la confiabilidad de la empresa es de nivel alto. Es necesario que en la dimensión contabilidad se trabaje mucho para mejorar la calidad de servicio.

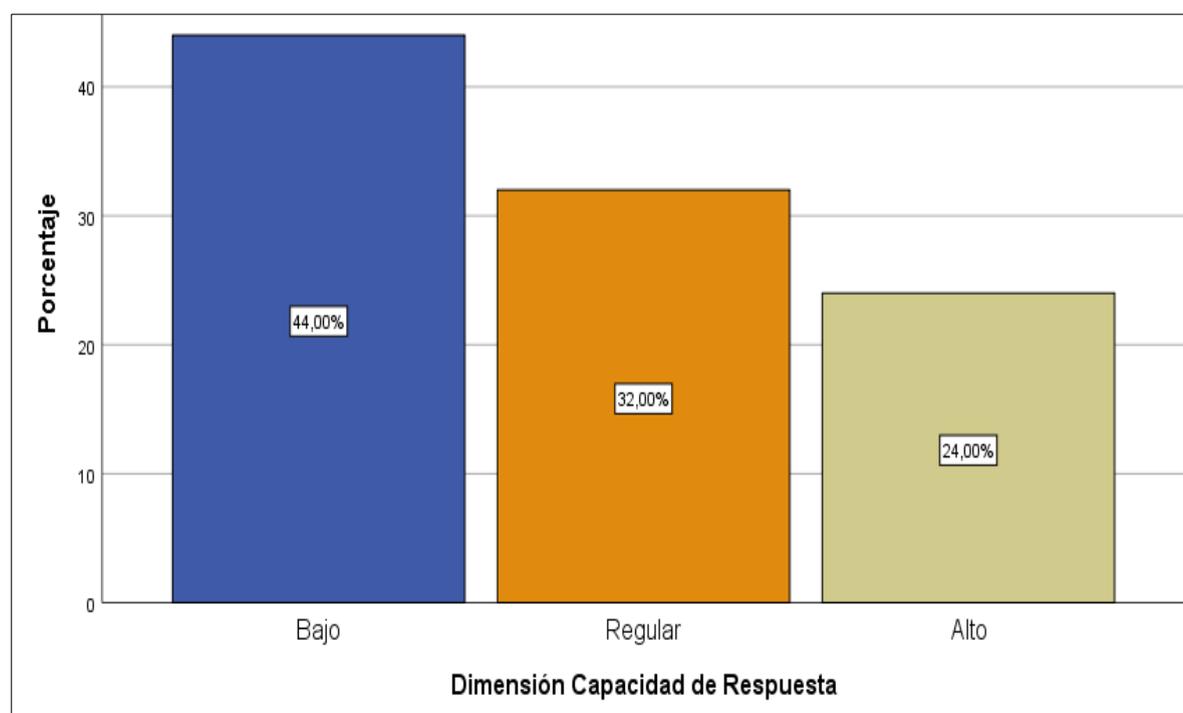
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	22	44,0
Regular	16	32,0
Alto	12	24,0
Total	50	100,0

Figura 10

Análisis porcentual de la dimensión capacidad de respuesta.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 20 y figura 10, sobre el análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta expresados por los colaboradores, donde el 44% de los colaboradores considera que la capacidad de respuesta de la empresa es de nivel bajo, el 32% de los colaboradores considera que la capacidad de respuesta de la empresa es de nivel regular y el 24% de los colaboradores considera que la capacidad de respuesta de la empresa es de nivel alto. Es necesario que mejore los mecanismos de la capacidad de respuesta para mejorar la calidad de servicio.

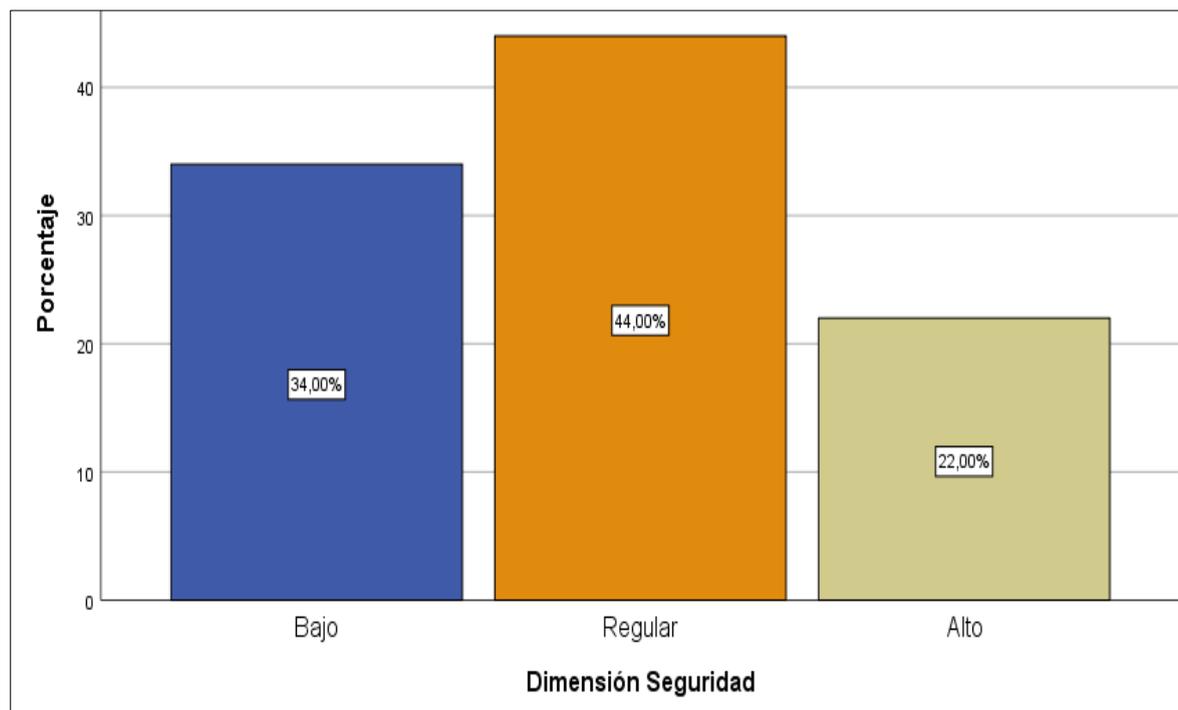
Tabla 21

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	17	34,0
Regular	22	44,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

Figura 11

Análisis porcentual de la dimensión seguridad.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 21 y figura 11, sobre el análisis descriptivo de la dimensión seguridad expresados por los colaboradores, donde el 34% de los colaboradores considera que la seguridad de la empresa es de nivel bajo, el 44% de los colaboradores considera que la seguridad de la empresa es de nivel regular y el 22% de los colaboradores considera que la seguridad de la empresa es de nivel alto. Es necesario que se mejore las condiciones de seguridad de la empresa para mejorar la calidad de servicio.

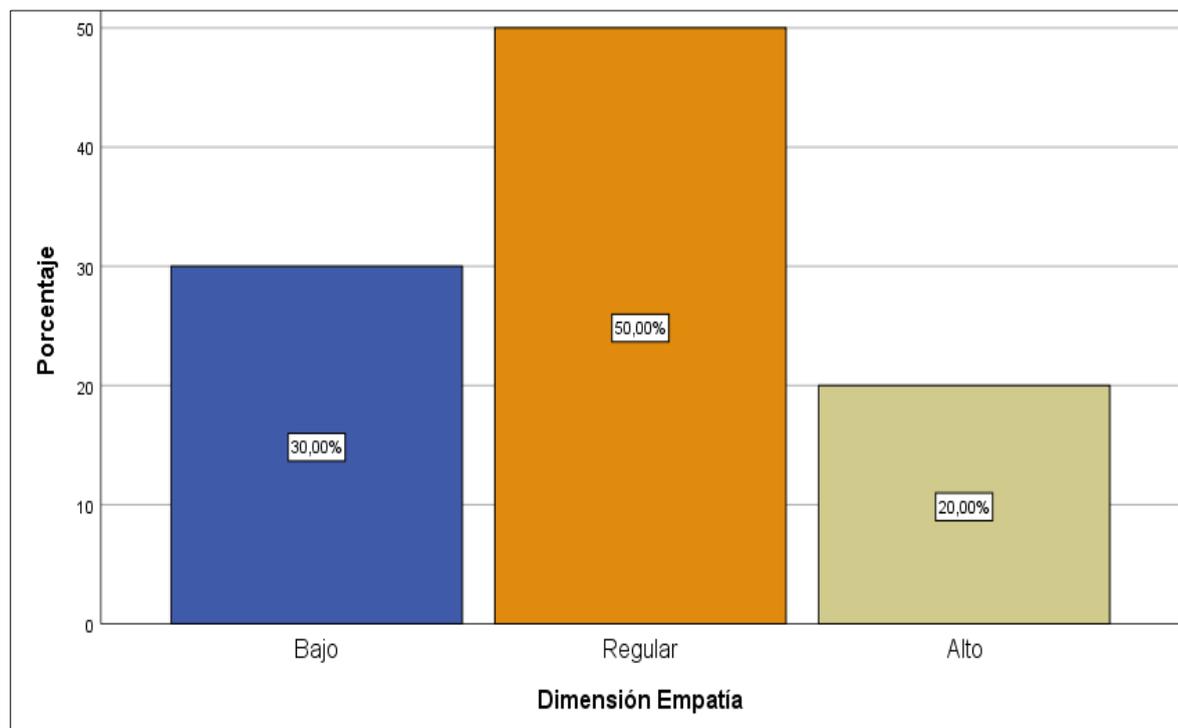
Tabla 22

Análisis descriptivo de la dimensión empatía.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	15	30,0
Regular	25	50,0
Alto	10	20,0
Total	50	100,0

Figura 12

Análisis porcentual de la dimensión empatía.



En cuanto al resultado mostrado en la tabla 22 y figura 12, sobre el análisis descriptivo de la dimensión empatía expresados por los colaboradores, donde el 30% de los colaboradores considera que la empatía es de nivel bajo, el 50% de los colaboradores considera que la empatía es de nivel regular y el 20% de los colaboradores considera que la empatía es de nivel alto. Es necesario que se mejore la empatía de los colaboradores para mejorar la calidad de servicio.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

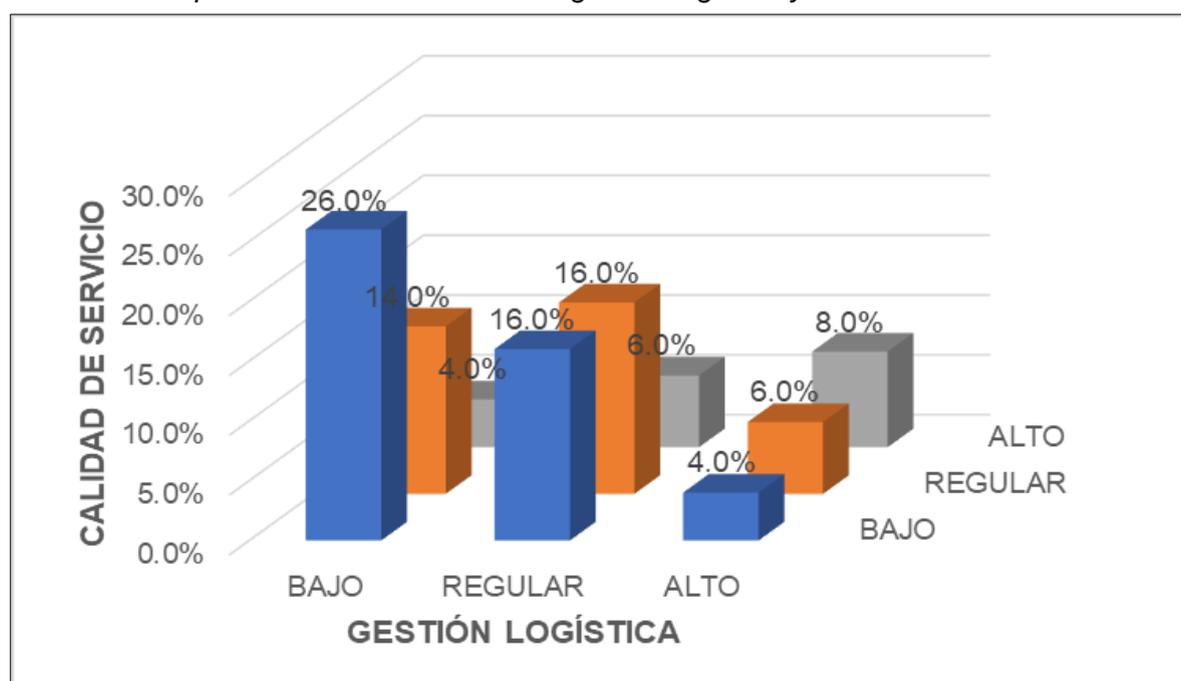
Tabla 23

Análisis descriptivos de la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.

Gestión logística	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	13	26,0%	8	16,0%	2	4,0%	23	46,0%
Regular	7	14,0%	8	16,0%	3	6,0%	18	36,0%
Alto	2	4,0%	3	6,0%	4	8,0%	9	18,0%
Total	22	44,0%	19	38,0%	9	18,0%	50	100,0%

Figura 13

Análisis descriptivos de la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio.



En la tabla 23 y figura 13 se describe la relación de las variables de estudio, respecto a la variable gestión logística, el 46% de los colaboradores considera que esta gestión se desarrolla en un nivel bajo, el 36% lo considera en un nivel regular y el 18% lo considera en un nivel alto. Respecto a la calidad de servicio, el 44% de los encuestados que la calidad de servicio es baja, el 38% considera que es regular y el 18% considera que es alta. Por otro lado, el 26% considera que las variables presentan una correlación baja, el 16% considera que las variables se relacionan a un nivel regular y el 8% considera que las variables se relacionan a un nivel alto.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Tabla 24

Prueba de normalidad de las variables gestión logística y calidad de servicio.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,154	50	,004
Calidad de servicio	,152	50	,005

Los resultados mostrados en la tabla 24 indican las condiciones de la distribución normal de los datos respecto a las variables gestión logística y calidad de servicio, se observa que los puntajes de ambas variables no presentan una distribución de contraste normal, puesto que el nivel de significancia en ambos casos es menor a 0.05. Estos resultados indican que la prueba adecuada para la contrastación de hipótesis debe ser una prueba no paramétrica decidiéndose aplicar al Rho de Spearman.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa

Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

H_a. Existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Tabla 25

Resultado de correlación entre la gestión logística y la calidad de servicio.

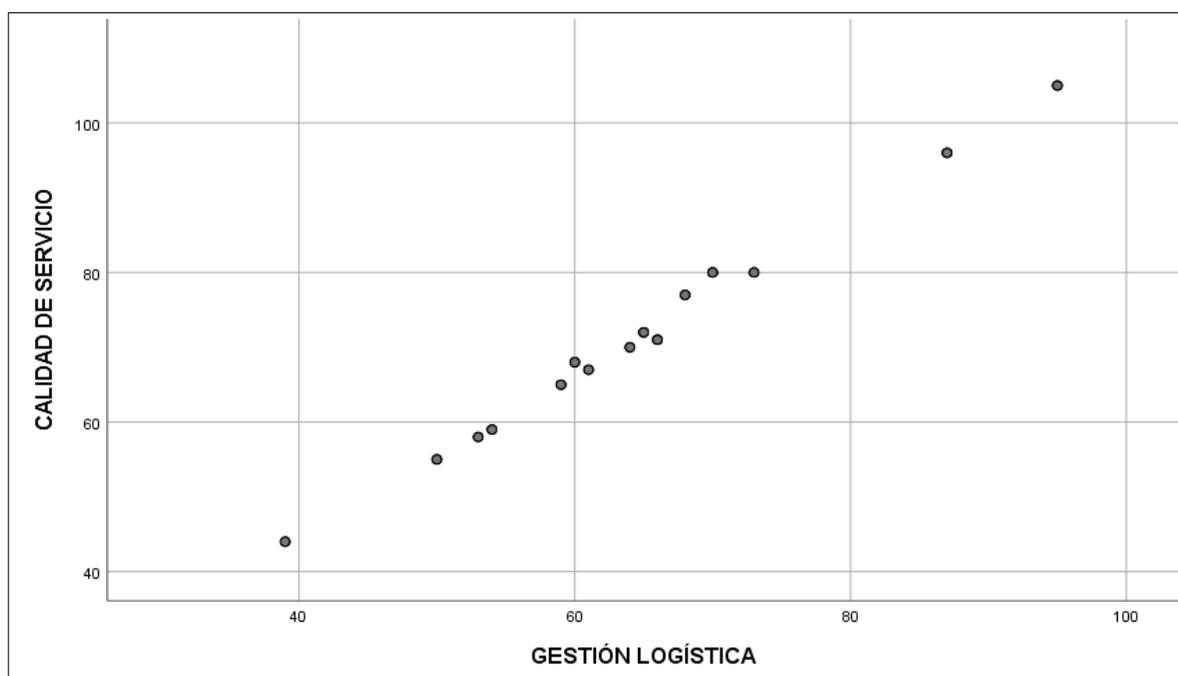
		Calidad de Servicio	
Rho de	Gestión	Coeficiente de correlación	0,910**
Spearman.	logística	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 25 indican los resultados de correlación entre la gestión logística y la calidad de servicio. En estos resultados se observa un nivel de significancia bilateral de 0.000 lo que permitan rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.910 lo que indica que existe una correlación muy alta entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María.

Figura 14

Gráfica de dispersión de las variables gestión logística y calidad de servicio.



Los resultados mostrados en la figura 14 indican los resultados de la dispersión de puntos entre la gestión logística y la calidad de servicio. Estos evidencian que los puntos varían de forma positiva, es decir, si los puntos de la gestión logística aumentan, también aumentan los puntajes de la calidad de servicio.

Contraste de la hipótesis específica 1

Hipótesis específicas

H₀. No existe relación entre las compras y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

H₁. Existe relación entre las compras y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Tabla 26

Resultado de correlación entre la dimensión compras y la calidad de servicio.

			Calidad de servicio
Rho de	Dimensión	Coefficiente de correlación	0,608**
Spearman	compras	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 26 indican los resultados de correlación entre la dimensión compras y la calidad de servicio. En estos resultados se observa un nivel de significancia bilateral de 0.000 lo que permitan rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.608 lo que indica que existe una correlación moderada entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

H₂. Existe relación entre relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Tabla 27

Resultado de correlación entre la dimensión aprovisionamiento y la calidad de servicio.

		Calidad de servicio	
Rho de	Dimensión	Coefficiente de correlación	0,781**
Spearman	aprovisionamiento	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 27 indican los resultados de correlación entre la dimensión aprovisionamiento y la calidad de servicio. En estos resultados se observa un nivel de significancia bilateral de 0.000 lo que permitan rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.781 lo que indica que existe una correlación alta entre la dimensión aprovisionamiento y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la producción y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

H₃. Existe relación entre la producción y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Tabla 28

Resultado de correlación entre la dimensión producción y la calidad de servicio.

		Calidad de Servicio	
Rho de	Dimensión	Coefficiente de correlación	0,939**
Spearman	producción	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 28 indican los resultados de correlación entre la dimensión producción y la calidad de servicio. En estos resultados se observa un nivel de significancia bilateral de 0.000 lo que permitan rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.939 lo que indica que existe una correlación muy alta entre la dimensión producción y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la distribución y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

H₄. Existe relación entre la distribución y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Tabla 29

Resultado de correlación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio.

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Dimensión distribución	Coeficiente de correlación	0,929**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 29 indican los resultados de correlación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio. En estos resultados se observa un nivel de significancia bilateral de 0.000 lo que permitan rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.929 lo que indica que existe una correlación muy alta entre la dimensión distribución y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María.

Contraste de la hipótesis específica 5

H₀. No existe relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

H₅. Existe relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.

Tabla 30

Resultado de correlación entre la dimensión flujo de información y la calidad de servicio.

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión –	Coeficiente de correlación	0,895**
	flujo de	Sig. (bilateral)	0,000
	información	N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados mostrados en la tabla 30 indican los resultados de correlación entre la dimensión flujo de información y la calidad de servicio. En estos resultados se observa un nivel de significancia bilateral de 0.000 lo que permitan rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.895 lo que indica que existe una correlación alta entre la dimensión flujo de información y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la investigación se tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que presenta la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Visual Capital Investments, Jesús María en el año 2022 en un esfuerzo por mejorar constantemente la satisfacción del cliente mediante la entrega de productos desde el almacén hasta el hogar del cliente, con el fin de cumplir con el tiempo promedio requerido por un cliente a través del sitio web, es decir, para la entrega especial, el consumidor elige el horario adecuado para la prestación de este servicio por parte del transportista, por lo que el servicio debe ser de atención personalizada, cabe señalar que el operador es la imagen del servicio antes mencionado y que brinda empresa Visual Capital Investments.

Las herramientas de aplicación que se utilizan para recolectar la información están sujetas a estándares de eficiencia y confiabilidad, por lo que se logra un alto nivel de confiabilidad en las herramientas de gestión logística, donde el valor alfa de Cronbach fue de 0.910, mientras que el valor de alfa de Cronbach de la herramienta calidad de servicio fue de 0,906, que es superior a 0,800 lo que demuestra que ambas herramientas son muy confiables en la recopilación de datos de muestra, lo que indica una similitud que permite una mayor investigación.

El resultado de reducir el supuesto general utilizando las estadísticas asociadas a Rho Spearman es que existe una correlación positiva muy alta ($\rho=0.910$; $\text{Sig.}=0,000$) entre la gestión logística y la calidad del servicio, en la empresa Visual Capital Investments, al cliente. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Lopa (2020) en su tesis *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín – 2020*, los resultados del estudio de la gestión de la variable logística y la calidad de servicio

de los empleados de la empresa, por regla general, se correlacionan y concluyen que existe una fuerte correlación positiva. Se consideró que el cliente mayorista o proveedor tiene deficiencias en el proceso logístico y no tiene el conocimiento suficiente de la facturación, lo que perjudicará la ejecución eficiente de los pedidos por parte de los empleados en el momento adecuado de manera positiva. En cuanto a la experiencia del cliente, porque los empleados podrán conocer más sobre los servicios que ofrece la empresa y el tiempo promedio que se tarda en procesar ciertas funciones que se realizan en el centro de distribución al mismo tiempo con cada proveedor a la satisfacción de los empleados en las diferentes áreas de trabajo.

En los resultados obtenidos de la confirmación estadística de la hipótesis específica 1 a un nivel de significancia de 0.000 y un resultado de Rho de Spearman de 0.608 demuestran que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de compras y la calidad del servicio. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Vela (2022) en su tesis *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021*, desarrollada con la finalidad es estudiar la problemática de la gestión logística y la calidad del servicio, donde se evidenció que la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio en un nivel alto ($\rho=0,742$, $\text{Sig.}=0,000$), estos resultados determinan que las compras es un factor importante en los procesos logísticos porque una buena gestión de compras permite mejorar la calidad de servicio que se les brinda a los clientes.

En los resultados obtenidos de la confirmación estadística de la hipótesis específica 2 a un nivel de significancia de 0.000 y un resultado de Rho de Spearman de 0.781 demuestran que existe una correlación positiva alta entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio. Estos resultados se contrastan con los resultados de Butrón (2021) en su investigación *La gestión logística y su relación con*

la calidad de servicio del personal de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021, donde se demostró una correlación muy alta entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio mediante un resultado Rho de 0,841 con un valor de significancia de 0,000 por debajo del nivel de 0,05 recomendado para el estudio. Estos resultados indican que el aprovisionamiento de materiales dentro de la logística es importante puesto que permiten mantener niveles adecuados de stock que conllevan a una buena calidad de servicio.

En los resultados obtenidos de la confirmación estadística de la hipótesis específica 3 a un nivel de significancia de 0.000 y un resultado de Rho de Spearman de 0.939 demuestran que existe una correlación positiva muy alta entre la producción y la calidad del servicio. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Lopa (2020) en su tesis *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín – 2020*, donde se obtuvo como resultado Rho de Spearman igual a 0,873 y un nivel de significancia de 0,000 que demuestran que la producción se relaciona a un nivel alto con la calidad de servicio que brinda la empresa. Estos resultados verifican lo que indica la teoría pues la producción permite una adecuada gestión de calidad en términos de abastecimiento y stock que permiten satisfacer la demanda de los clientes de la empresa.

En los resultados obtenidos de la confirmación estadística de la hipótesis específica 4 a un nivel de significancia de 0.000 y un resultado de Rho de Spearman de 0.929 demuestran que existe una correlación positiva muy alta entre la distribución y la calidad del servicio. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Zúñiga (2018) en su tesis *La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018*, donde se demuestra estadísticamente mediante una correlación Rho de Spearman de 0,831 y el valor de significancia de 0,000 que la

distribución se relaciona a un nivel muy alto con la calidad de servicio que brinda la empresa. Estos resultados demuestran que una correcta implementación de los canales de distribución mejora los tiempos de entrega haciendo que los clientes tengan una percepción positiva de la calidad de servicio que brinda la empresa.

En los resultados obtenidos de la confirmación estadística de la hipótesis específica 5 a un nivel de significancia de 0.000 y un resultado de Rho de Spearman de 0.895 demuestran que existe una correlación positiva alta entre el flujo de información y la calidad del servicio. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Lopa (2020) en su tesis *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín – 2020*, donde sus informes estadísticos de Rho Spearman de 0.744, y el valor de significancia de 0,000 confirma que los flujos de información y la calidad de servicio se relacionan a un nivel alto. Esta revisión verifica los aportes teóricos de los autores considerados en esta investigación, donde mencionan que los flujos de información adecuada permiten mejorar la calidad de servicio que brinda la empresa, puesto que la gestión se sistematiza con la información pertinente en todos sus niveles y por lo canales adecuados.

Finalmente, diversas encuestas han encontrado que la gestión logística presta más atención a la calidad del servicio de calidad, ya que es parte del proceso logístico y se enfoca claramente en la velocidad de carga de los productos. Por lo tanto, para los usuarios finales, el tamaño y el rendimiento de este estudio pueden proporcionar una contribución efectiva a sus servicios en línea dentro de la calidad proporcionada por Visual Capital Investments y se puede ver en los resultados estadísticos proporcionados. Los servicios que brinda Visual Capital Investments están enfocados al cliente, pero en esta encuesta, a diferencia de otras encuestas, se quiso encontrar

el nivel de calidad que ofrece la empresa, pero teniendo en cuenta a los empleados, es decir. como área administrativa de trabajadores y considerar puntualmente este servicio.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe una correlación positiva muy alta entre la variable gestión logística y la calidad del servicio, con un nivel de significancia de sig. = 0,000, el nivel de correlación entre las dos variables es 0,910. Este resultado permite concluir que la correlación entre las variables es positiva, es decir, en la medida que mejore la gestión de los procesos logísticos, mejora la experiencia del cliente pues percibirá que el servicio es eficiente y se cumple con sus expectativas de servicio.

Segundo. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión compras y calidad de servicio mediante un nivel de significancia de 0.000 y un resultado Rho de Spearman de 0.608. Se concluye que en la medida que mejore la gestión de compras mejora la calidad de servicio, por otro lado, la empresa administra operadores logísticos e infraestructura de punta de terminales de entrada y salida por un tiempo determinado, y el tiempo requerido para que sus pedidos lleguen a los clientes es medio, lo que mejora la calidad del servicio.

Tercero. Existe correlación positiva alta entre la dimensión aprovisionamiento y calidad de servicio mediante un nivel de significancia de 0.000 y un resultado Rho de Spearman de 0.781. Se concluye que en la medida que mejore el aprovisionamiento mejora la calidad de servicio, por otro lado, el uso de la optimización de abastecimiento por parte de la empresa es poco frecuente, por lo que el proceso de recepción de productos en la terminal de entrada del almacén no es rápido.

Cuarto. Existe correlación positiva muy alta entre la dimensión producción y calidad de servicio mediante un nivel de significancia de 0.000 y un resultado Rho de Spearman de 0.939. Se concluye que en la medida que mejore la producción mejora la calidad de servicio, por otro lado, en la empresa Visual Capital Investments no se actualiza el nivel de producción de los bienes porque no se utiliza la tecnología suficiente lo que hace que no exista una comunicación efectiva entre las dos partes y los proveedores.

Quinto. Existe correlación positiva muy alta entre la dimensión distribución y calidad de servicio mediante un nivel de significancia de 0.000 y un resultado Rho de Spearman de 0.929. Se concluye que en la medida que en la medida que se mejore los canales de distribución mejora la calidad de servicio de la empresa, por otro lado, la empresa debe tener una mejor distribución, basado en una buena planificación de rutas, el transporte se vuelve más competitivo y garantiza la eficiencia gracias a las herramientas técnicas que llevan a cabo, y los conductores se adapta a este tipo diferentes tipos de cambios.

Sexto. Existe correlación positiva alta entre la dimensión flujo de información y calidad de servicio mediante un nivel de significancia de 0.000 y un resultado Rho de Spearman de 0.895. Se concluye que en la medida que en la medida que se mejore los flujos de información mejora la calidad de servicio de la empresa, por otro lado, en la empresa se deben mejorar los modos de transporte al momento de planificar zonas o zonas con alto volumen de tráfico en Lima con adecuados canales de comunicación, las cuales se deben dotar con una prioridad más alta de entrega dentro del rango esperado de los clientes.

5.3. Recomendaciones

En función de la conclusión general que establece la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, se recomienda a los gerentes del área de logística mejorar los procesos logísticos con los proveedores, especialmente en cuanto a la configuración de los tiempos de entrega, para asegurar la calidad del servicio al cliente en el tiempo prometido, mediante aplicaciones del sitio web, actualización del inventario relevante y tener más cuidados con los artículos al momento de la entrega.

Las actividades programadas para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Las empresas deben intensificar la capacitación de los conductores, especialmente en términos de servicio al consumidor y sus requerimientos, protocolo de información y vestimenta de productos.
- Actualizar el diseño y la planificación de la distribución logística para lograr objetivos basados en KPI para medir la efectividad de la logística no solo para el área de transporte, sino también para los operadores de almacenes, logrando así zonas logísticas eficientes entre los empleados.
- Mejorar la comunicación efectiva con los empleados y proveedores a través de la previsión de compras, utilizando una planificación de información interna efectiva para evitar cortes de stock, lo que ayudará a resolver los problemas en el tiempo dado, ya sea a corto o largo plazo, y así saber dar soluciones.

En función de la conclusión específica 1 que establece la relación entre las compras y la calidad de servicio, se recomienda desarrollar de un plan estratégico de compras y calidad de servicio para que sea consistente con las actividades que brinda la gerencia logística y propicie entre los empleados. Las actividades programadas para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Establecer metas estratégicas de gestión de compras ya en largo y corto plazo en cada subárea de gestión logística y calidad de servicio en Visual Capital Investments.
- Controlar, rastrear y evaluar las mercancías reducidas o mermadas a través de Kardex que se reintroduzcan en el almacén por daños en el envío.
- Confirmar la subárea de adquisiciones a través de auditorías y mejorar el servicio de apoyo al transporte para brindar al conductor el asesoramiento adecuado a través de sus entregas eficientes.

En función de la conclusión específica 2 que establece la relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio, se recomienda desarrollar una planificación en materia de abastecimiento, sensibilidad a los responsables directos de la subregión, una estrategia más flexible de acceso al terminal del almacén, teniendo en cuenta las opiniones de los empleados, y cambios positivos en el puente logístico entre la empresa y proveedor. Las actividades programadas para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Realizar encuestas virtuales anónimas a los empleados para determinar si los órganos de control han cumplido con sus respectivas funciones.
- Mantener un control sobre la recepción de mercancías utilizando indicadores medibles de los proveedores para saber qué proveedor no ha cumplido con sus requisitos de fecha de entrega.
- Implementar una estrategia competitiva entre los proveedores y elegir la estrategia más eficiente, lo que está relacionado en gran medida con los costos, así como con la efectividad de cada uno de ellos.

En función de la conclusión específica 3 que establece la relación entre la producción y la calidad de servicio, se recomienda aplicar una planificación que

busque promover el establecimiento de un centro de distribución, así como estrategias para el buen uso de los recursos tecnológicos, herramientas en logística, crear canales efectivos de comunicación con los proveedores. Las actividades programadas para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Implementar planes para promover el uso de la tecnología por parte de los operadores a través de aplicaciones de seguimiento para promover el seguimiento óptimo y el seguimiento eficiente de los teléfonos móviles de cuando en cuando para saber dónde se encuentra el transporte.
- Alentar a las empresas a establecer canales de comunicación más directos con sus empleados y proveedores para comprender los desafíos que enfrentan a diario, especialmente cuando se trata del uso de inteligencia tecnología moderna.
- Aconsejar a la empresa que contraten apoyo de transporte con la tecnología suficiente para la logística de distribución, lo que les ayude a lograr efectivamente sus objetivos, donde los requerimientos de inversión visual de las empresas en la gestión logística y la calidad del servicio influirán en los empleados para obtener un mejor comportamiento en el uso de la aplicación en cuestión.

En función de la conclusión específica 4 que establece la relación entre la distribución y la calidad de servicio, se recomienda desarrollar un plan que busque alentar a los empleados a hacer sugerencias de mejora para garantizar una mayor velocidad en la ruta que han establecido, así como la atención individualizada a los clientes que repercuta positivamente en la gestión logística. Las actividades programadas para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Aplicar un sistema de control de GPS vía teléfono móvil de cada vehículo las cuales deben estar actualizada; Los tableros en el sistema no deben ser iguales y se debe monitorear su eficiencia.
- No se recomienda utilizar las rutas de forma manual, ya que esto afecta el control de stock y pueden dañarse fácilmente en caso de robo.
- Aplicar procedimientos para reducir los excesos de mercancías que ha reducido el equipo de transporte, que combinados con un software avanzado ayudan a obtener información clara para afrontar la decisión final en la gestión logística.
- Utilizar procedimientos programadas que permita reducir la sobreoferta de carga reducida por el grupo de transporte, lo que, en combinación con un software avanzado, ayuda a obtener información clara para tomar la decisión final en el campo de la gestión logística.

En función de la conclusión específica 5 que establece la relación entre los flujos de información y la calidad de servicio, se recomienda desarrollar un plan en materia de tarifas de fletes y gestión de la carga de transporte, lo cual se recomienda a través del cliente en la página web, lo que influye positivamente en la decisión del gerente de logística para elegir el costo del flete. Las actividades programadas para el cumplimiento de esta recomendación son:

- Actualizar el diseño estratégico de la distribución logística las cuales han sido planificadas estratégicamente permitiendo lograr objetivos basados en KPI para medir la efectividad de la logística no solo para el área de transporte, sino también para los operadores de almacenes, logrando así zonas logísticas eficientes entre los empleados.

- Establecer una relación de lote especial solo para aquellos clientes que compran un rango determinado y deben asignarlo a un solo vehículo para que los pedidos no se mezclen en la entrega.
- Realizar un control de los lotes pequeños volúmenes los cuales se deben mover en rutas de distribución a los cuales se vienen moviendo por medio de pequeños dispositivos móviles y mucho más rápido que la producción de gran volumen.

REFERENCIAS

- Anaya, J. (2015). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa* (5ª ed.). ESIC.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación* (6ª ed.). Episteme.
- Arredondo, C. y Alfaro, J. (2021). Supply chain management: some reflections to improve its influence in business strategy. *Innovar*, 31(81), 7-19. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95568>
- Backstrand, K. y Lövbrand, E. (2019). The Road to Paris: Contending Climate Governance Discourses in the Post-Copenhagen Era. *Journal of Environmental Policy & Planning*, 21(5), 24–35. <https://doi.org/10.1080/1523908X.2016.1150777>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de investigación científica* (6ª ed.). Pearson.
- Busato, P., Sopegno, A., Pampuro, N., Sartori, L. y Berruto, R. (2019). Optimisation tool for logistics operations in silage production. *Biosystems Engineering*, 1(180), 146–160. <https://doi.org/10.1016/j.biosystemseng.2019.01.008>
- Butrón, A. (2021). *La gestión logística y su relación con la calidad de servicio del personal de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional UJCM. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1436>
- Cabeza, D. (2016). *Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro*. Marge.
- Cano, J. y Ayala, C. (2019). Metodología de enseñanza en cursos de logística para programas de administración de empresas. *Formación universitaria*, 12(2), 73 - 82. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000200073>
- Castellanos, A. (2019). *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Ediciones Uninorte.

- Cervantes, G., Muñoz, G. y Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista espacios*, 41(14), 1-10.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chen, M., Hsu, C. y Lee, L. (2020). Investigación de la calidad del servicio de logística farmacéutica con el modelo refinado de Kano. *Diario de venta al por menor y servicios al consumidor*, 57(1), 10 - 22.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102231>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: Una salida a la crisis*. Diaz de Santos.
- Dolati, P., Evrard, K., y Espinouse, M. (2019). Systematic literature review on city logistics: overview, classification and analysis. *International Journal of Production Research*, 57(3), 865–887.
<https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1489153>
- Domínguez, D. y García, D. (2021) *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil-Marcimex S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional UPS:
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20006>
- Duque, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012150512005000100004&lng=en&tlng=es
- Escudero, M. (2019). *Gestión logística y comercial* (2ª ed.). Paraninfo.
- Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Salesiana]. Repositorio

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>

Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Marrugo, N. (2020). Evaluación del desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior. *Formación universitaria*, 13(6), 247-254. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600247>

Gaeta, L. (2017). *Gestión logística empresarial*. Universitas.

Gaffar, A., Pervin, R. y Mahmud, S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85- 100 <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2020). Medición de calidad de servicio mediante el modelo Servqual: el caso del Juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Gómez, G. (2015). *Gestión logística*. Episteme.

Gómez, L. y Escudero, N. (2019). *Mejoramiento de la calidad: Un enfoque de los servicios*. ECOE.

Goula, A., Stamouli, M., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Staupoulos, E., Kelesi, M. y Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using Servqual Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 31-48. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>

Grijalva, L. (2019). *Logística y calidad de servicios en la empresa de Transportes Gandía S.A.C. en el distrito de Ate Vitarte - Lima Perú en el periodo de 2018*

[Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP.

<https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/handle/20.500.12990/9294>

Haag, L., Sandberg, E. y Sallnäs, U. (2021). Towards an increased understanding of learning: a case study of a collaborative relationship between a retailer and a logistics service provider. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 50(13), 44 – 58.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJRDM-10-2020-0409/full/html>

Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y mixta*. (10ª ed.). McGraw-Hill.

Hidalgo, M. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].

Repositorio Institucional UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30033>

Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. Summit.

Izmaylova, M., Adamov, N., Brykin, A., Siniaev, V. y Luchitskaya, L. (2019). Assessing the state of logistics and ways to improve the logistics management in the corporate sector of the Russian economy. *Journal of Applied Economic Sciences*, 13(2), 414-424.

https://www.researchgate.net/publication/327175785_Assessing_the_state_of_logistics_and_ways_to_improve_the_logistics_management_in_the_corporate_sector_of_the_Russian_economy/citations

Izquierda, L. (2018). *Administración de la calidad*. Pirámide.

- Kotler, P. (1997). *Dirección de marketing: Análisis, planificación, ejecución y control* (9ª ed.). Prentice Hall.
- Krajewski, L., Ritzman, L. y Malhotra, M. (2013). *Administración de operaciones procesos y cadenas de valor* (8ª ed.). Pearson.
- Lamb, C., Hair, J. y McDaniel C. (2002). *Marketing* (6ª ed.). Thomson.
- Londoño, C. (2018). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. Fundación Confemetal.
- Lopa, M. (2020). *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1092?show=full>
- López, D., Melo, M. y Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>
- Merchor, L. (2019). *Gestión logística y control de inventarios de la empresa Corrales & Cia S.A.C., Lima – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1751>
- Merino, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Profit.
- Montoya, J., Muñoz, A. y Mejia, C. (2021) Mapping research in logistics and supply chain management during COVID-19 pandemic, *International Journal of Logistics Research and Applications*, 18(21), 10–21. <https://doi.org/10.1080/13675567.2021.1958768>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral. Las mejoras prácticas en la cadena de abastecimiento* (2ª ed.). ECOE.

- Mora, L. (2018). *Indicadores de la gestión logística*. ECOE
- Muñoz, H. (2021). *Logística de distribución y transporte*. Instituto IACC.
- Nguyen, P. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on Servqual for hotel service quality management: evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101–1109.
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1101>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Olivos, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, J. y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181–203.
<https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059008.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
https://www.researchgate.net/publication/225083802_Servqual_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C. y Follmann, N. (2021). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264–276. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052017000200264>
- Rada, J., Robles, N., Henríquez, G. y Cardona, D. (2018). Medición de Tiempos en un Sistema de Distribución bajo un Estudio de Métodos y Tiempos. *Información*

tecnológica, 29(6), 71 – 76. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600277>

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>

Salas, K., Meza, A., Obredor, T. y Mercado, N. (2019). Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el sector metalmecánico en Barranquilla, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2), 25-32. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>

Santos, A., Cándido, L. y Pérez, C. (2018). *Calidad de servicio en modelos bancarios*. Morata.

Silvera, R. (2020). *Gestión logística internacional*. ECOE.

Simper, N., Frank, B., Kaupp, J., Mulligan, N. y Scott, J. (2018). Comparison of standardized assessment methods: logistics, costs, incentives and use of data. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 44(6), 821–834. <https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1533519>

Sung, K., Yoon, H., Chang, L., Hong, J., Kwon, Y., Myeung, L. y Yu, K. (2020). Grape Seed Proanthocyanidin Extract Prevents Bone Loss via Regulation of Osteoclast Differentiation, Apoptosis, and Proliferation. *Nutrients*, 12(10), 3164; <https://doi.org/10.3390/nu12103164>

Treviño, R. y Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios gerenciales*, 37(161), 556 - 565. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>

- Vela, R. (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82954>
- Vélez, T. (2016). *Logística Empresarial: Gestión eficiente del flujo de suministros*. Ediciones de la U.
- Villarreal, D., Cevallos, M., Arias, D. y Moya, K. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *Conciencia digital*, 5(13), 216-233. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.3.2137>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33–46. <https://doi.org/10.1177/002224298504900203>
- Zúñiga, S. (2018). *La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24563?locale-attribute=es>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre las compras y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022? ¿Qué relación existe entre el	Objetivo general Establecer la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022. Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre las compras y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.	Hipótesis general Existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022. Hipótesis específicas Existe relación entre las compras y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022. Existe relación entre relación entre el aprovisionamiento y	Variable 1. Gestión logística			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Compras	- Orden de compra - Estimación del proceso de compra	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bueno [54 – 74] Regular [37 - 58) Malo [26 - 37)
			Aprovisionamiento	- Cálculo de surtimiento de materiales - Cálculo de demora de surtimiento de materiales		
Producción	- Programación de ordenes - Visualización del proceso					
Distribución	- Entrega de los pedidos					

<p>aprovisionamiento y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022? ¿Qué relación existe entre la producción y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022? ¿Qué relación existe entre la distribución y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022? ¿Qué relación existe entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.</p>	<p>la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022. Existe relación entre la producción y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia de las entregas 			
	<p>Establecer la relación entre la producción y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.</p>	<p>Existe relación entre la distribución y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.</p>	Flujo de información	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de la información - Grado de conocimiento de la información 			
	Variable 2. Calidad de servicio						
				Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
		<p>Establecer la relación entre la producción y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.</p>	<p>Existe relación entre la distribución y la calidad de servicio, en calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.</p>	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos - Materiales asociados al servicio 	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. Indeciso</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno [54 – 74]</p> <p>Regular [37 - 58]</p> <p>Malo [26 - 37]</p>
	<p>Establecer la relación entre la distribución y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.</p>	<p>Existe relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.</p>	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Promesa de cumplir en tiempo acordado - Interés en resolución de problema 			
	<p>Establecer la relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.</p>	<p>Existe relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Información de la ejecución del servicio 			

de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022?	Establecer la relación entre el flujo de información y la calidad de servicio de la empresa visual capital investments, Jesús María – 2022.	información y la calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María – 2022.		- Servicio expedito y rápido		
			Seguridad	- Comportamiento que brinde confianza - Seguridad en las transacciones		
			Empatía	- Preocuparse de los intereses del cliente - Atención a las necesidades específicas		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados	
Tipo Básica Diseño No experimental Nivel Correlacional	Población 50 colaboradores de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María - 2022. Muestra No considera muestra		Variable 1: Gestión logística Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión logística Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de calidad de servicio		Estadísticos descriptivos - Tablas de frecuencia - Gráfico de barras Estadístico inferencial - Rho Spearman	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión logística. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: COMPRAS						
1	Considera que, el área usuaria requiere bienes y servicios programados en el plan de compras.	1	2	3	4	5
2	Considera que, la empresa planifica sus compras para alcanzar y lograr el cumplimiento de sus objetivos	1	2	3	4	5
3	Cree que el presupuesto se elabora en base a las actividades establecidas en el plan de compras	1	2	3	4	5
4	Considera que la empresa programa las adquisiciones de bienes y servicios las cuales se sustentan dentro del plan de compras	1	2	3	4	5
DIMENSION: APROVISIONAMIENTO						
5	Cree que los de bienes adquiridos cumplen con lo establecido en las Especificaciones Técnicas	1	2	3	4	5
6	Considera que los requerimientos de bienes y servicios son atendidos oportunamente	1	2	3	4	5
7	Considera que, en la contratación de servicios, se aplica el criterio de eficiencia	1	2	3	4	5
8	Cree que las consultorías contratadas han innovado la gestión	1	2	3	4	5
DIMENSION: PRODUCCIÓN						
9	Considera que, la empresa para recaudar los bienes tiene en cuenta lo establecido en las Especificaciones Técnicas	1	2	3	4	5
10	Considera que, la oficina de almacén realiza la verificación y control de calidad de los bienes	1	2	3	4	5

11	Considera que, la entidad cuenta con ambiente seguro para custodiar y conservar los bienes o materiales adquiridos	1	2	3	4	5
12	Considera que la oficina de almacén comunica el incumplimiento de entrega de bienes, para la aplicación de penalidades	1	2	3	4	5
DIMENSION: DISTRIBUCIÓN						
13	Considera que, la Oficina de Almacén utiliza mecanismos adecuados para la distribución de los bienes	1	2	3	4	5
14	Considera que, la oficina de Almacén distribuye a tiempo y en buen estado los bienes solicitados	1	2	3	4	5
15	Considera que los bienes que no cumplen con lo requerido deben ser devueltos para su cambio respectivo	1	2	3	4	5
16	Considera que las conformidades otorgadas, garantizan la calidadde bienes recibidos	1	2	3	4	5
DIMENSION: FLUJO DE INFORMACIÓN						
17	Considera que los términos de referencia son elaborados correctamente, para la contratación de servicios y consultorías	1	2	3	4	5
18	Considera que el personal de la Oficina de Logística orienta a las áreas usuarias para la formulación de requerimientos	1	2	3	4	5
19	Considera que los estudios de mercado cumplen con los requisitos de calidad y costos reales	1	2	3	4	5
20	Considera que, la oficina de Logística debería remitir el estudio de mercado al área usuaria para su verificación	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes calidad de servicio. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación de acuerdo como pienses o actúes.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: TANGIBILIDAD						
1	Los equipos de la empresa tienen la apariencia que tienen o son de ser modernos.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4	Los materiales relacionados con el servicio que la empresa son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
DIMENSION: CONFIABILIDAD						
5	Cuando en la empresa prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
6	Cuando usted tiene algún tipo de problema la muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
7	En la empresa realizan bien el servicio a la primera.	1	2	3	4	5
8	En la empresa concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
9	La empresa insiste en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los empleados de la empresa informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5
11	Los empleados de la empresa le sirven con rapidez.	1	2	3	4	5
12	Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5
13	Los empleados de la empresa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5

DIMENSION: SEGURIDAD						
14	El comportamiento de los empleados de la empresa le transmiten confianza.	1	2	3	4	5
15	Se siente seguro en sus transacciones que le realiza a la empresa.	1	2	3	4	5
16	Los empleados de la empresa son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5
17	Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.	1	2	3	4	5
DIMENSION: EMPATIA						
18	En la empresa tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5
19	Los empleados de la empresa le dan una atención personal.	1	2	3	4	5
20	En la empresa se preocupan por sus mejores intereses	1	2	3	4	5
21	Los empleados de la empresa comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5
22	Los empleados de la empresa le dan una atención individualizada.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: **GESTIÓN LOGÍSTICA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

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

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 del Experto Informante.

Validación del instrumento: **CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

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

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 del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN LOGÍSTICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

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

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

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

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN LOGÍSTICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

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

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

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

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot shows the Feedback Studio interface. The main document area displays the following text:

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VISUAL
CAPITAL INVESTMENTS, JESÚS MARÍA - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
JOSELYN MAYURI RAMOS
ORCID: 0000-0002-3627-8800

ASESOR

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" displays a similarity index of 17%. Below this, a list of sources is shown:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	Centurion, Erika Cinthy... Publicación	1 %
6	repositorio.unasam.ed... Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida... Fuente de Internet	1 %

At the bottom of the interface, the status bar shows: "Página: 1 de 124", "Número de palabras: 25438", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", "Activado", and the system tray with "21°C Mayorm. soleado" and the date "30/11/2022".

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.



VISUAL PUBLICIDAD

Torres Unipolares . Paneles Publicitarios . Pantallas Digitales . Vallas

Lima, 10 de octubre de 2022

**Señores
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.**

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Sra. Joselyn Mayuri Ramos identificada con DNI 47205385 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VISUAL CAPITAL INVESTMENTS, JESÚS MARÍA - 2022"

Estas actividades fueron realizadas el día 03 de octubre del 2022 en el Edificio Los Fresnos 111 – Residencial San Felipe, Jesús María, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa VISUAL CAPITAL INVESTMENTS S.A.C.

La Sra. Joselyn Mayuri Ramos contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a los colaboradores, quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Atentamente


Rafael Guillén Montalvo
Gerente General

✉ informes@visualcapitalpublicidad.com
☎ 758 7179
📠 936 922 013
🌐 www.visualpublicidad.pe

Anexo 6. base de datos

Variable 1: Gestión Logística

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	4	1
3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1
4	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
5	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
6	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
7	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
8	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3
10	1	2	2	1	2	1	5	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	4
11	1	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
12	1	1	1	1	1	1	2	1	2	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
14	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2
15	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
16	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1
17	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1
19	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1
20	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
21	1	3	3	1	3	1	2	2	4	5	3	3	3	1	4	1	3	4	5	1

Variable 2. Calidad de servicio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	4	2	2	3	2	5	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	4	3	2
2	1	4	1	1	2	3	5	3	4	4	1	2	1	3	2	2	2	1	2	5	2	2
3	2	5	3	1	2	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1
4	4	3	1	2	4	3	3	3	3	5	1	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	2
5	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	5	3	3	5	2	2	2	3	2
6	2	2	2	2	2	4	1	2	4	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1
7	3	3	3	2	1	4	2	1	4	1	1	2	2	5	2	3	2	2	2	2	2	1
8	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
9	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3
10	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	3	2	3	3	1	1	1	2	3	3	1	1	3	5	3	3	5	1	1	1	3	3
12	5	1	1	1	3	3	2	2	5	5	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	5
13	2	2	3	2	3	3	4	2	3	1	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	4	2
14	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	4	5	1	1	1	1	3	5	1
15	2	2	1	3	4	2	2	1	5	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	1	5	2
16	3	3	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	3	2
17	4	4	2	1	1	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	1	2	2	3	3	3	4	5	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2
19	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2
20	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2	5	2	2	2	1	5	2	4	1	1	2	1
21	2	3	2	2	1	3	1	4	4	4	2	5	3	3	4	2	3	4	4	5	3	4
22	4	2	3	5	3	2	2	4	3	5	5	4	4	4	1	1	2	2	5	5	4	5

23	2	4	3	2	2	2	4	5	3	4	2	2	1	2	4	3	5	3	1	3	5	4
24	2	2	3	4	2	5	2	4	2	3	2	2	1	4	5	2	3	4	5	5	2	5
25	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	5	2	3	5	3	4	3	5	3	5	1	3
26	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	1	5	2	3	3	4	4	5	4	4	3	5
27	3	5	3	2	3	5	3	4	5	3	4	3	1	2	3	3	4	3	5	4	3	3
28	1	2	4	4	3	4	1	2	3	4	5	3	5	5	2	5	3	4	5	1	3	4
29	3	1	3	4	4	5	2	5	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	5	4
30	2	3	3	2	5	2	5	3	2	5	4	5	3	2	5	4	5	5	5	4	5	2
31	3	3	5	2	4	4	5	2	3	4	5	4	4	2	5	2	2	4	5	2	1	5
32	1	2	1	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	2	5	2	2	1	2	1
33	1	4	1	2	1	3	4	3	5	5	1	1	2	5	3	1	5	2	2	1	2	3
34	3	4	1	3	1	2	2	2	5	2	4	3	4	2	4	5	2	5	3	1	3	4
35	4	3	2	1	3	4	1	3	4	2	4	4	4	5	3	4	1	2	4	5	2	1
36	3	1	4	3	5	2	5	2	1	4	3	2	5	4	1	4	2	2	4	2	4	1
37	2	1	3	2	4	2	5	2	3	4	5	3	3	1	4	2	5	2	3	2	5	2
38	3	2	5	3	1	4	5	2	5	3	3	5	3	2	5	3	5	3	3	5	2	4
39	2	4	2	3	5	2	2	4	3	1	4	5	3	2	3	5	3	2	4	5	2	2
40	3	2	4	5	2	4	3	2	1	4	4	2	4	1	5	2	1	2	4	3	2	1
41	2	3	4	4	2	4	5	3	2	5	3	4	2	4	5	3	4	2	2	4	4	5
42	2	4	4	5	2	4	3	3	2	2	4	5	2	4	3	4	4	3	5	2	5	2
43	2	4	3	2	5	2	1	2	2	5	3	3	4	4	5	3	5	4	5	2	5	4
44	3	4	2	4	5	2	5	4	4	2	1	2	3	4	3	1	3	5	2	4	2	4
45	4	2	1	5	3	5	4	4	5	1	2	4	5	3	5	2	3	3	2	1	4	3
46	2	3	4	1	4	5	2	4	5	2	5	4	3	4	5	2	4	5	2	3	5	1
47	2	3	2	1	5	2	2	3	5	3	1	4	2	3	3	1	5	1	4	1	2	5

48	2	3	5	1	3	2	5	4	2	4	2	1	4	5	3	2	4	5	2	5	1	3
49	3	5	2	4	5	2	4	5	2	4	4	2	4	1	2	3	5	2	5	2	2	4
50	2	4	2	4	5	2	4	1	2	4	5	2	4	5	2	5	5	1	4	1	4	5

Anexo 7. Plan de acción

Acciones	Que	Como	Con que	Cuando	Quien	Presupuesto
Acción 1: Logística de distribución y calidad de servicio	Se realizará la mejora continua de la comunicación de los proveedores a través de un focus groups con los jefes de las subáreas y transportistas.	Se realizará dentro de las horas laboradas en horarios rotativos por grupos de 10 a 15 personas, solicitando permiso al área de Logística en la empresa Visual Capital Investments y RRHH.	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Comunicación - Trabajo en equipo - Materiales - Tecnología - Conocimiento 	Del 05 agosto al 05 diciembre del 2022.	El gerente general de logística la empresa Visual Capital Investments y RRHH.	Se invertirá un aproximado de S/ 35.00 para los materiales.
Acción 2: Plataformas logísticas	Se realizará un Kardex de las mercaderías mermadas por parte del transporte.	Control en un Excel, para la facturación hacia el transporte. Solicitar una reunión con todos los jefes directos de los 10 transporte.	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Tecnología - Control - Conocimientos 	Del 05 agosto al 05 diciembre del 2022.	Encargado del área administrativa y operativa.	Se invertirá un aproximado de S/ 350.00 para la actualización de las 5 PC del área.
Acción 3: Procesos operativos	Se realizará encuestas de connotación anónima para evaluar a los supervisores de los muelles de ingreso y	Establecer un cuestionario de preguntas, solicitar un supervisor que sea mediador y un indicador	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos humanos - Tecnológico - Control - Programa 	Del 05 agosto al 05 diciembre	Jefes del área Logística	Se invertirá un aproximado S/40.00 (materiales de encuesta).

	salida del almacén si realizan sus funciones correctamente.	medible (trimestral)	medible - Financiero - Materiales	del 2022		
Acción 4: El requerimiento para el área logística	Se realizará programas para el uso adecuado por medio de herramientas tecnológicas y optimizar el tiempo de entrega.	Capacitación sobre el uso de tecnología para los transportistas por medio de videos didácticos y simulaciones.	- Recurso financiero - Programa de rastreo - Tecnología - Aplicativos móviles - Materiales	Del 05 agosto al 05 diciembre del 2022.	Jefe de RRHH y área de sistemas de información.	Se invertirá un aproximado de S/8550.00 para la implementación de un nuevo software de ruteo.
Acción 5: Planificación y optimización de rutas para el transporte	Se realizará un focus groups con los choferes donde indiquen los incidentes que tienen cuando realizan las entregas.	Actualización del aplicativo GPS en los celulares de los choferes. Determinación de rutas nuevas según informes del focus groups	- Financiero - Materiales - Hojas de pre-ruteo manual - Videos de accidentes en rutas	Del 05 agosto al 05 diciembre del 2022.	Jefe de sistema de información y gerente general de logística de la empresa Visual Capital Investments y RRHH.	Se invertirá un aproximado de S/35.00 para los materiales.