



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa
Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Vela Muñoz, Rodrigo Paolo (ORCID: 0000-0002-3540-6399)

ASESOR:

Mgtr. Peñaflores Guerra, Renato (ORCID: 0000-0003-3663-565X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2022

Dedicatoria:

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres Manuel Tercero Vela Guerra y Nancy Angelina Muñoz Saavedra por su constante apoyo y consejos de seguir adelante en todo momento. Asimismo, a todos mis familiares por apoyarme de distinta manera en este proceso tan importante para mi persona.

Agradecimiento:

Agradecimiento a Dios por brindarme salud para poder sacar adelante este proyecto. A su vez, agradecer a mi asesor Mgtr. Peñaflor Guerra, Renato por el asesoramiento en la elaboración de la presente tesis. Finalmente agradecer a la empresa Editorial María Trinidad S.A.C por haberme brindado la autorización de poder desarrollar mi trabajo de investigación en su entidad.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MARCO TEÓRICO.....	17
III. METODOLOGÍA.....	41
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	41
3.2 Variables y Operacionalización	43
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	44
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.5 Procedimientos	49
3.6 Método de análisis de datos.....	49
3.7 Aspectos éticos	50
IV. RESULTADOS.....	52
V. DISCUSIÓN	71
VI. CONCLUSIONES.....	77
VII. RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS.....	80
ANEXOS	93

Índice de tablas

Tabla 1	28
<i>Conceptualización de la Gestión Logística</i>	28
Tabla 2	34
<i>Conceptualización de la Calidad del servicio</i>	34
Tabla 3	45
<i>Género de los colaboradores</i>	45
Tabla 4	45
<i>Edad de los colaboradores</i>	45
Tabla 5	46
<i>Área en la que laboran</i>	46
Tabla 6	48
<i>Resultados que muestran la fiabilidad de las variables</i>	48
Variable	48
Alfa de Cronbach	48
N° de elementos	48
Gestión Logística	48
0,829	48
21	48
Calidad del servicio	48
0,919	48
22	48
Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.	48
Tabla 7	48
<i>Validación por expertos</i>	48
Tabla 8	52

<i>Tabla de frecuencia de la dimensión compras de la variable gestión logística</i>	52
Tabla 9	53
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión abastecimiento de materiales de la variable gestión logística</i>	53
Tabla 10.....	53
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión producción de la variable gestión logística</i> ..	53
Tabla 11	54
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión distribución de la variable gestión logística</i> .	54
Tabla 12.....	54
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión flujo de información de la variable gestión logística</i>	54
Tabla 13.....	55
<i>Tabla de frecuencia de la variable gestión logística</i>	55
Tabla 14.....	56
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión tangibilidad de la variable calidad del servicio</i>	56
Tabla 15.....	56
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio</i> 56	
Tabla 16.....	57
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio</i>	57
Tabla 17.....	58
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio</i>	58
Tabla 18.....	58
<i>Tabla de frecuencia de la dimensión empatía de la variable calidad del servicio</i> ..	58
Tabla 19.....	59
<i>Tabla de frecuencia de la variable calidad del servicio</i>	59

Prueba de normalidad de Kolgomorov de las variables gestión logística y calidad del servicio	60
Tabla 20	60
<i>Prueba de normalidad</i>	60
Tabla 21	61
<i>Prueba de chi cuadrado entre las variables gestión logística y la calidad del servicio</i>	61
Tabla 22.....	62
<i>Resultados de relación entre las variables gestión logística y la calidad del servicio</i>	62
Tabla 23.....	63
<i>Prueba de chi cuadrado entre la dimensión compras y la variable calidad del servicio</i>	63
Tabla 24.....	63
<i>Resultados de relación entre la dimensión compras y la variable calidad del servicio</i>	63
Tabla 24.....	64
<i>Prueba de chi cuadrado entre la dimensión abastecimiento de materiales y la variable calidad del servicio</i>	64
Tabla 25.....	65
<i>Resultados de relación entre la dimensión abastecimiento de materiales y la variable calidad del servicio</i>	65
Tabla 26.....	66
<i>Prueba de chi cuadrado entre la dimensión producción y la variable calidad del servicio</i>	66
Tabla 27.....	66
<i>Resultados de relación entre la dimensión producción y la variable calidad del servicio</i>	66

Tabla 28.....	67
<i>Prueba de chi cuadrado entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio.....</i>	<i>67</i>
Tabla 29.....	68
<i>Resultados de relación entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio.....</i>	<i>68</i>
Tabla 30.....	69
<i>Prueba de chi cuadrado entre la dimensión flujo de información y la variable calidad del servicio.....</i>	<i>69</i>
Tabla 31.....	70
<i>Resultados de relación entre el flujo de información y la calidad del servicio.....</i>	<i>70</i>

Índice de figuras

Figura 1.....	36
<i>Modelo Nórdico – Calidad del servicio.....</i>	<i>36</i>
Figura 2.....	37
<i>Modelo SERVQUAL - Calidad del servicio.....</i>	<i>37</i>
Figura 3.....	42
<i>Diagrama correlacional.....</i>	<i>42</i>

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021. Siendo así esta investigación de tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal. A su vez, se desarrolló en base a un enfoque cuantitativo, y de nivel correlacional. Asimismo, se realizó un censo poblacional de 71 colaboradores del área logística de la empresa en estudio. Se aplicó el cuestionario como instrumento de investigación, siendo un cuestionario por variable, uno de 21 preguntas, mientras que el otro de 22 interrogantes, ambos en base a la escala de Likert.

En relación a los resultados, se obtuvo que los instrumentos de gestión logística y calidad del servicio son totalmente confiables con un resultado igual a 0,829 y 0,919 respectivamente, ello se dio a través de la prueba de alfa de cronbach. Sumado a ello, se realizó la prueba de correlación mediante el Rho de Spearman dando como resultado que existe relación entre ambas variables de estudio, ello representado mediante el resultado de 0,450 y un nivel de significancia igual a 0,000. Entendiendo así, que de aplicar una correcta gestión logística se podrá brindar un servicio de mayor calidad. También se relacionó la variable de la calidad del servicio con las dimensiones de la variable gestión logística.

Por consiguiente, la investigación busca evidenciar y aplicar correcciones en el proceso de logística actualmente aplicado en la empresa, para poder percibir mejoras en su servicio otorgado a los clientes finales.

Palabras clave: Suministros, Tangibilidad, Distribución, Capacidad de respuesta

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between logistics management and service quality in the company Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021. Thus, this research is of a basic type, non-experimental design and cross-sectional. In turn, it was developed based on a quantitative and correlational approach. Likewise, a population census of 71 employees from the logistics area of the company under study was carried out. The questionnaire was applied as a research instrument, with one questionnaire per variable, one of 21 questions, while the other of 22 questions, both based on the Likert scale.

Regarding the results, it was obtained that the logistics management and service quality instruments are totally reliable with a result equal to 0.829 and 0.919 respectively, this was given through the Cronbach's alpha test. In addition, the correlation test was performed using Spearman's Rho, resulting in a relationship between both study variables, represented by the result of 0.450 and a level of significance equal to 0.000. Thus understanding that by applying correct logistics management, a higher quality service can be provided. The service quality variable was also related to the dimensions of the logistics management variable.

Consequently, the research seeks to evidence and apply corrections in the logistics process currently applied in the company, in order to perceive improvements in its service provided to end customers.

Keywords: Supplies, Tangibility, Distribution, Responsiveness

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las empresas con el avanzar del tiempo son cada vez más exigentes con sus distintos procesos, se miden de una manera más específica todo ello buscando fidelizar a sus actuales clientes y conseguir nuevos consumidores, pero el problema más grande que se suelen encontrar la mayoría de organizaciones es el logístico, pues se sabe que a nivel europeo la gestión logística cumple un rol importante en el comercio exterior pero poder controlar ello de manera óptima conlleva muchos esfuerzos y al cumplimiento de distintos parámetros de calidad. Los problemas en la logística más comunes en esta parte del mundo (Unión Europea) suelen ser por el aumento de costo logístico y escasez de colaboradores eficaces, lo que lleva a una insatisfacción al cliente, puesto que, sus exigencias no se ven cumplidas como ellos quisieran (Izmaylova, Adamov, Brykin, Siniaev & Luchitskaya, 2018).

La gestión logística es una pieza fundamental en toda organización dedicada a la producción o servicio, ya que, va en relación desde que la materia prima ingresa hasta conseguir el bien y/o servicio final, y para ello debe existir un orden en todo el proceso, de lo contrario, no se podrá cumplir con los requerimientos de distintos clientes (López, Melo & Mendoza, 2021).

Y así lo indica Salas, Meza, Obredor & Mercado (2019), la logística va permitir que el consumidor pueda recibir su producto en un tiempo establecido a pesar de que exista una distancia, pero para ello se debe cumplir con un proceso que logre esa eficiencia requerida.

Si bien en la Unión Europea la logística es parte del 14% del PIB, pues el hecho de que se realicen los inventariados correctamente y el producto final sea correctamente llevado a manos del cliente les da ese nivel de importancia en el continente Europeo, entre los países que mejor manejan una mejor logística están Países Bajos, Bélgica, Alemania y Reino Unido, cumpliendo características tan importantes como precios competitivos, puntualidad de envío, distribución efectiva, proceso de abasto, etc. Igual ello no los libera de las constantes exigencias y problemas que se llegan a presentar en el mundo logístico, si es que no llegan a cumplir con los procesos correctamente (Izmaylova et al, 2018).

Una de las partes que se ve más afectada con los errores logísticos es el servicio al cliente y ello se refleja en países de Europa, siendo uno el de España, pues el total de las empresas están conformadas en un 99,9% por Pymes, siendo éstas las más afectadas por la adaptación a distintos procesos, entre ellos, la falta y control de los stocks, no dar la relevancia necesaria al transporte de distribución, no planificar y la no importancia a la capacitación del personal (Dolati, Evrard & Espinouse, 2018).

Es así que la calidad que viene con el servicio va depender de las gestiones que se realicen en el área logística, puesto que, en Europa se prioriza cada empresa se tenga que adaptar a las constantes exigencias en sus operaciones, básicamente para que exista disponibilidad de productos en todo momento y esto origine una flexibilidad de entrega al cliente (Haag, Sandberg & Sallnas, 2021).

El problema de una mala gestión logística y su calidad de servicio no tan sólo afecta en el continente europeo, si no también dentro de América, pues dentro de todo este proceso, los inconvenientes más frecuentes son el no llegar a un acuerdo en los procedimientos, las tantas restricciones que generan que sea el proceso más lento, entre otros problemas regulatorios, lo cual ocasiona que la entrega del servicio y/o producto al cliente sea mucho más extenso (Grazia, 2018).

Asimismo, en Latinoamérica precisamente en Ecuador el área logística tiene un peso muy relevante en el rol comercial para satisfacer al servicio que desea el cliente, sin embargo, no todos contemplan las herramientas necesarias para llegar al grado de satisfacción deseado, y ello puede llegar a ser muy contraproducente para una empresa que no tenga los medios para revertir alguna situación negativa (Flores, 2021).

Pues, en Colombia la calidad del servicio también está muy vinculada con la eficiencia que se aplique la gestión logística, ya que, los problemas logísticos en tal país suelen dejar distintas consecuencias, pero entre las más relevantes están que generan un mal servicio al cliente, pues las distintas empresas en la región no le dan el interés o relevancia necesaria a la experiencia del cliente, ello se detalla en el 95% de las empresas que confiesan no saber qué es lo que el cliente espera de ellos (Cervantes, Muñoz & Inda, 2020).

A nivel nuestro país, Cáceda, Castro, Chávez y Nuñovero (2017) resaltan la importancia de una correcta aplicación de calidad del servicio en las distintas empresas de nuestro país, pues precisa que pasado el primer año de existencia las empresas tienen un incremento de pedidos, los cuales no los pueden abastecer, generando así una idea errónea, que los lleva a pensar que tienen que generar más gastos, cuando realmente lo que tienen que hacer es planificar y ordenar sus procesos logísticos.

Tal problemática en editoriales también ha sido desarrollada en anteriores estudios, puesto que, se suelen dar con frecuencia por la misma actividad comercial de la empresa. Es por ello que, Cáceda et al (2017) precisaron que las editoriales a nivel de Lima no llegan a cumplir con sus logros fijados por situaciones relacionadas a la falta de calidad en los productos, los constantes errores en distintos niveles operativos y la falta de control ante el aumento de solicitudes, incumpliendo así con la productividad esperada.

Enfatizando la problemática a nivel de la empresa “Editorial María Trinidad S.A.C”, el problema se ve reflejado directamente cuando se recibe una orden de compra, ya que, el colaborador de tal área al momento de preparar la orden, se da cuenta que existen productos faltantes, llevando así a que no se pueda cubrir el pedido hecho por el cliente. Por ende, al momento de distribuir estos pedidos, tienen que completar con otro producto, generando así una insatisfacción cuando llegue a las manos del comprador, ya que, no fue lo solicitado. En su mayoría de veces, se suelen perder a estos clientes o en otros casos cuesta volver a recuperar esa confianza por el mal servicio brindado (Editorial María Trinidad S.A.C., comunicación personal, 2021).

La investigación también cuenta con una justificación teórica la cual se basa en la importancia que brinda la correcta implementación de la gestión logística para poder ofrecer un servicio de calidad esperada por el cliente. A su vez, en la consecución de nuevos conceptos relacionados al tema de investigación, basado en conceptos de artículos, libros, entre otros.

Asimismo, vale precisar la justificación teórica también está respaldada por los siguientes autores:

Arroyo & Benito (2019) resalta que la logística está enlazada con funciones básicas de la administración como la gestión, distribución y planificación en distintas actividades como son las compra logísticas, el almacenaje, sumado a la distribución, el transporte y mantenimiento; cada uno de estos componentes va ayudara medir y tener un control del flujo de materias primas. Este proceso logístico facilita el hecho mantener el servicio de la empresa en el espacio y tiempo adecuado, ya que, el contar con una buena gestión logística en distintos procesos, como los internos y de distribución genera una ventaja competitiva (Castillo, 2019; Álvarez, 2021).

La presente investigación también cuenta con la justificación práctica, la cual pasa por lo siguiente:

Conocer las principales causas que ocasionan que existan retrasos en la logística y esta posteriormente afecte al servicio que se brinda en la editorial Maria Trinidad S.A.C. Si bien, no se buscará generar soluciones inmediatas, la justificación práctica se basará en conocer a detalle cada inconveniente que se presenta con respecto a las variables de estudio, para que así en un determinado plazo la organización pueda dar soluciones al asunto, todo ello con la finalidad de que la empresa tenga mayor ventaja competitiva.

Al igual que la justificación teórica, la práctica también se considera necesario sustentarlo por los siguientes autores:

Sostienen que la calidad del servicio es de total relación con el proceso logístico, se precisa que un 80% de empresas buscan cumplir con este requerimiento tan relevante para permanecer en el mercado competitivo. Asimismo, va permitir estar una constante mejora continua de la experiencia del cliente y obtener niveles más altos de satisfacción del mismo (Kaswengi & Lambey, 2020; Thongkruer & Wanarat, 2021; Gaudenzi, Confente & Russo, 2021).

Para el presente estudio también se consideró la justificación metodológica la cual está sustentada en aportar información a través de la metodología que se utilice. Si bien, ya en anteriores investigaciones se ha utilizado la metodología que se pondrá en práctica en la presente, la relevancia es que se aplicará en base a relación de las variables que conforman el presente estudio, considerando que el

cuestionario a aplicar pueda obtener resultados relevantes para el tema de análisis. La metodología escogida se ha dado por el hecho de reconocer cuál es la relación existente entre ambas variables, y cómo influye una en la otra a lo largo del proceso operativo en la unidad de análisis tomada.

En lo expuesto que el contexto de ambas variables de estudios y en la justificación por la cual se desarrolla el presente estudio se puede llegar a comprender que existe una ausencia de gestionar los inventarios correctamente, así como la implicancia de no distribuirlos correctamente, todo ello generando al final una insatisfacción al cliente, más que todo por el hecho de no cumplir con lo acordado.

Es así que, se considera desarrollar la presente investigación para cubrir el vacío existente en el caso del porque no se desarrolla una correcta gestión logística en las empresas, pues si se considera ello, se podrá impulsar el hecho de cubrir la satisfacción por parte del cliente, y para lograr ello se buscará comprender cuales son los factores que impiden realizar estas gestiones, todo ello para poder mejorar la experiencia ofrecida al cliente con respecto al servicio.

El problema general del presente estudio se formuló de la siguiente forma: ¿Existe entre relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C.? De la misma manera, se detallaron los problemas específicos: siendo el primero ¿Existe entre relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio, en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C.? el segundo ¿Existe entre relación entre relaciona el aprovisionamiento de materiales y la calidad de servicio, en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C.?, el tercero ¿Existe entre relación entre la producción y la calidad del servicio, en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C.?, el cuarto ¿Existe entre relación entre la distribución y la calidad del servicio, en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C.?, y el quinto ¿Existe entre relación entre el flujo de información y la calidad del servicio, en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C.?

Por otro lado, se desarrollaron los objetivos, siendo el objetivo general que tiene la presente investigación es: Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Mientras que los objetivos específicos son: Identificar la relación entre la gestión de compras y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021. Identificar la relación entre el aprovisionamiento de materiales y la calidad de servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021. Identificar la relación entre la producción y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021. Identificar la relación entre la distribución y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021. Identificar la relación entre flujo de información y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021.

De la misma manera, en el presente estudio se han planteado las hipótesis necesarias, siendo la general: Existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021. Mientras que, las hipótesis específicas son: Existe relación entre la gestión de compras y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021. Existe relación entre el aprovisionamiento de materiales y la calidad de servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021. Existe relación entre la producción y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021. Existe relación entre la distribución y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021. Existe relación entre el flujo de información y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar los antecedentes se consideró tomar tanto de nivel internacional como nacional, los primeros diez antecedentes mencionados son de carácter internacional:

Pal Singh, Adhikari, Majumdar & Bisi (2022), en su investigación que desarrolló sobre la relación entre la satisfacción con sus componentes y la calidad del servicio, la cual tuvo como objetivo resaltar lo importante que es un servicio de calidad para poder definir sus percepciones futuras y así mismo mantener a los ya clientes buscando una fidelización. La metodología que se utilizó fue descriptiva, utilizando encuestas a los clientes de la provincia en donde se realizó tal estudio, mientras que la validez del instrumento de recolección de datos se dio por el método de validez de contenido y la confiabilidad por el método de alfa de Cronbach y los datos recolectados se clasificaron por métodos descriptivos y estadísticos. Entre los principales hallazgos que se pudieron obtener están que las metas y estrategias de las organizaciones orientadas al cliente requieren que los que examinan y analizan las razones de la insatisfacción y las quejas de los clientes a través de un método científico y esos darán un paso efectivo para aumentar una satisfacción del cliente con el reconocimiento de estas razones y su enraizamiento y una la capacidad de respuesta adecuada a ellos. Además de, la existencia de una capacidad de respuesta adecuada y sistema orientado al cliente con el reconocimiento de los problemas y las razones de la insatisfacción de los clientes y una respuesta rápida y oportuna a ellos ahorrará tiempo y costo para una organización, además de la satisfacción del cliente.

Cheunkamon, Jomnomkwao & Vatanavongs (2022) concentraron su investigación en el objetivo de examinar el efecto de los sistemas de información como factores de mediación, la metodología utilizada fue de un muestro no probabilístico, los datos recogidos se dieron mediante la aplicación de cuestionarios en línea, los cuales estuvieron dirigidos a 160 personas mayores de 18 años y con experiencia en el rubro de estudio. Obteniendo como principales hallazgos que, la aplicación de los SI (sistemas de información) en el área logística no estaban relacionados a la obtención de un cliente satisfecho, pues, tan solo estaban fijados en búsqueda de garantizar un proceso logístico libre de errores, pero sin ir más allá,

es decir, no teniendo como prioridad un servicio de alta calidad. Sumado a ello, obtuvieron que es relevante desarrollar un sistema de información logístico que proporcione soluciones a las tomas de decisiones y al control de la cadena de suministro de la organización, puesto que, esta aplicación de sistema va ayudar y facilitar un mejor manejo de las atenciones a los clientes, sea a sus solicitudes o reclamos, todo ello en orientación a lograr un servicio equilibrado entre efectividad y de alcance a los usuarios.

Fernandes, Vilhena, Oliveira, Sampaio & Carvalho (2021) desarrollaron su investigación con el objetivo de identificar cuáles son los factores críticos de éxito para que los procesos logísticos y sus proveedores brinden una calidad de servicio sostenible. Utilizando una metodología muy práctica, la cual se basó en realizar una encuesta con los 12 factores más relevantes que estén implicados en el servicio de calidad, ello fue revisado y validado por expertos para que a su vez brindaran sus aportes. Dentro de los principales hallazgos de tal artículo, se pudo obtener que entre los 12 factores críticos de éxitos están la fuerza laboral, la gestión comprometida por parte de la administración, comprensión, análisis de necesidades de los clientes, una gestión de los procesos logísticos integrados, sumado a la calidad y confiabilidad a brindar en el servicio. En suma, el estudio también permitirá brindar a ayuda a los proveedores de servicio logístico, para que puedan identificar cuáles son los factores que deben desarrollar para poder cumplir con los requisitos y exigencias del mercado, los cuales van avanzando con el pasar del tiempo.

Wehner, Taghavi, Altuntas & Halldorson (2021) al desarrollar su investigación tuvieron su objetivo principal en el hecho de reconocer los factores importantes que determinan las decisiones de compra con respecto al servicio que se le pueda brindar mediante la innovación de los procesos logísticos. La metodología aplicada fue mediante el uso de encuestas enfocadas a 3 grupos de interés: los colaboradores del área logística, los clientes y otros usuarios finales relacionados al servicio. Teniendo como principales hallazgos que un nivel apropiado de servicio al cliente será fundamental en la búsqueda del éxito de la empresa. Ello se va reflejar en números, es decir, una gran cantidad de clientes, traduciéndose en un aumento de cuota de mercado, aumento de ingresos y beneficios, así como fortalecimiento de la ventaja competitiva de la empresa. Es así

que determinaron que, en las actuales economías empresariales el servicio al cliente adecuado es uno de los elementos primordiales en relación con los cuales los procesos logísticos deben esforzarse constantemente por cumplir con niveles de calidad que superen expectativas.

Michalski & Montes-Botella (2021) centraron su investigación en conocer cómo puede influir la calidad de un servicio logístico en la satisfacción de un consumidor en un mercado nuevo. La metodología fue trazada en base al modelo conocido ServQual, acompañado de modelos estadísticos que le permitieran la obtención de resultados numéricos. En la cual se pudo obtener como hallazgos más relevantes el hecho de que como influye cada vez más las distintas gestiones internas y externas que pueda realizar una empresa con la intención de obtener un resultado favorable en la calidad de servicio a brindar. Es más, indican que al querer ingresar a un nuevo mercado el gerente debe realizar distintos ajustes a sus procesos, pero sobre todo a las actividades logísticas, puesto que, el hecho de perfeccionarlas constantemente va permitir que los índices de calidad de servicio vayan en aumento, ya que, el usuario final valora de gran manera las nuevas experiencias. Finalmente, otros de los hallazgos importantes obtenidos, es que la gestión logística va influir de manera positiva en la productividad, servicio, etcétera, en la medida de que sea correctamente planificado y elaborada por las partes involucradas.

Yang, Won & Liao (2021) al desarrollar su investigación se plantearon como principal objetivo determinar si la práctica de la gestión logística está vinculada a la calidad de servicio y desempeño en los centros de distribución internacional, utilizaron como metodología la aplicación de un cuestionario a la muestra de su estudio la cual fue de 110 personas, para posteriormente aplicar un enfoque de ecuaciones estructurales, los cuales les permitieron obtener los siguientes hallazgos, que la práctica de un correcto sistema logístico va estar relacionado con la obtención de la calidad logística, y no solo ello sino también va estar orientado a influir de manera positiva en los servicios logísticos, servicios al cliente y al desempeño organizacional. A su vez, se debe tener muy en cuenta aplicar métodos de gestión dentro de la misma cadena logística los cuales tengan como prioridad construir una relación mucho más estrecha y a largo plazo con los clientes,

resaltando también que es de carácter importante reconocer las falencias que se presenten en las primeras aplicaciones, puesto que estas mismas van a permitir que cada vez se asegure más una correcta operatividad con los centros de distribución internacional que esté relacionada la empresa, concluyendo así la importancia de adoptar un sistema que permita mejorar su servicio en los procesos logísticos.

Le, Nguyen & Hoang (2020) en su estudio que tuvo como objetivo validar las determinantes de la calidad del servicio y encontrar esa relación entre la calidad del servicio consiguiendo la satisfacción del consumidor y los servicios logísticos en la industria planteada. La metodología constó en métodos cuantitativos, sumado de cualitativos como encuestas a 212 colaboradores. Entre sus métodos más resaltantes están grupos de discusión y entrevistas directas dirigidas a colaboradores que utilizan el servicio en mención. Obteniendo como principales hallazgos, el hecho de que la calidad del proceso logístico está determinada positivamente por 5 componentes que involucran la capacidad de respuesta, la seguridad, la confiabilidad, lo tangible y la empatía. Además, la calidad del proceso logístico influye positivamente en la satisfacción del cliente. Reflejándose aún más en el cómo están integrados en el componente tangible, los avances tecnológicos parecen mejorar la calidad del servicio que finalmente satisface a los clientes en la industria de servicios de logística portuaria.

Huma, Ahmed, Ikram & Khawaja (2020) en su estudio realizado sobre efecto que tiene la logística sobre la fidelización en el cliente, tuvieron como objetivo comprender cuales son los factores más determinantes del proceso logístico que pueden influir en la calidad ofrecida al cliente logrando su fidelización. La metodología empleada fue mediante 250 personas, los cuales eran clientes directos o indirectos de empresas logísticas, y para analizar las hipótesis del estudio se utilizó esquemas de ecuaciones estructurales. Al finalizar el estudio, se pudo obtener como hallazgos que la eficacia del área logística tiene gran relación con la calidad del servicio otorgada, generando así una alta probabilidad de conseguir más clientes fidelizados con la empresa y marca, precisando que esta relación es clave para distintos logros o metas planteadas. Si bien la investigación se desarrolló en un país como Pakistán se puede ver como resultado que de igual manera es

importante que cada empresa sin importar el país deba manejar un modelo logístico, ya que, el cliente sin importar el país, sea desarrollado o esté en proceso va exigir un nivel de atención adecuado para poder optar por tal servicio. Asimismo, pudieron hallar que las características del mercado para cada país van ser distintas, es decir, la forma de llegar al cliente va tener que ser una innovación de la empresa, más no una imitación de alguna otra organización que sea de otro país, ya que, el comportamiento del usuario final va ser distinto.

Phuong Vu, Grant & Menachof (2020) se plantearon como objetivo general de su investigación exploratoria es conocer el comportamiento de la calidad del servicio con la logística en uno de los puertos más grandes de Vietnam. La investigación tomó como metodología ser de diseño no experimental y correlacional, la cual estuvo dirigida a clientes de logística, operadores del puerto y a usuarios en general. A su vez, seleccionó el muestro no probabilístico. Dentro de los principales hallazgos que el principal problema en la mayoría de empresas en el país de estudio, es que, las personas encargadas del área logística en su mayoría son operarios sin estudios previos o sin la experiencia necesaria, pues tienen como mentalidad que todo se basa en la transformación más no que ello va ser parte de la satisfacción al cliente.

Chen, Hsu & Lee (2020), en su investigación que realizó sobre qué factores llegan a interferir en una buena calidad del servicio del transporte y de distribución logística, la cual su objetivo fue estimar los principales inconvenientes que llevan a que no se brinde una buena calidad de servicio de transporte, y así proponer distintas alternativas de solución. La investigación utilizó un diseño correlacional. Obteniendo como principales hallazgos, que es fundamental seguir un lineamiento para poder alcanzar los estándares de un servicio de transportación eficiente. Además de ello sostuvieron como conclusión que, para poder generar un ahorro en sus costes, se puede optar por una tercerización en procesos como los traslados locales e interprovinciales. Sin embargo, esto pudiera ocasionar que se deje de tener el control exacto en la calidad del producto a trasladar, ya que, sería manipulado por personas externas, las cuales pueden no tener los conocimientos necesarios de cómo cuidar correctamente la carga.

Continuando con los antecedentes, se consideraron las siguientes diez investigaciones previas de carácter nacional:

Gonzales (2021) en su investigación desarrollada se planteó como objetivo general realizar propuestas para la mejora de la gestión logística con la finalidad de cumplir con el nivel propuesto de servicio a un operador dedicado a la logística. Su metodología fue trazada, en base a una investigación aplicada con un diseño cuantitativo, procesando los datos obtenidos mediante datos estadísticos. Llegando a obtener como principales hallazgos, que sus propuestas realizadas para aumentar la eficacia de los operadores logísticos, tales como, la propuesta de logística interna, logística de salida y su reorganización permitirán incrementar el nivel de servicio brindado, dando apertura a que se puedan generar nuevos contratos, a su vez manteniendo los que ya tienen. Eso sí, constantemente se debe estar actualizando los procesos logísticos que manejen, todo ello para poder tener un punto de diferencia con la competencia, pues, constantemente se realizan actualizaciones en los programas implicados en esta gestión, teniendo ello a punto se podrá conservar la rentabilidad ganada, entre otros hallazgos relevantes de su investigación realizada, se puede comprender que lo principal es mantener la seguridad del transporte, ya que, la distribución es un paso determinante para disminuir los plazos de entrega.

Chanco y Sihues (2021), desarrollaron su investigación en base a la gestión logística en la calidad del servicio en una empresa de la provincia de Ica, se plantearon como objetivo general decidir si existe una relación directa entre ambas variables netamente en el proceso de abastecimiento de la empresa en estudio. Fue una investigación no experimental de diseño descriptivo correlacional, en la cual se utilizaron cuestionarios para ambas variables, las cuales fueron aplicadas a 187 personas, entre clientes directos y usuarios externos. Obteniendo así como principales hallazgos que el éxito de un buen servicio va depender de muchos factores, pero todos están relacionados a como se desempeña la empresa de manera interna en sus distintos procesos, el ingreso de cada materia prima debe ser correctamente controlada mediante el sistema con el que ya cuenta la empresa, o aplicar uno nuevo que le dé mejores resultados cada vez más, luego de ello procesarlo adecuadamente, y ubicarlo en lugares donde el producto no sea dañado

y así pueda llegar en óptimas condiciones al cliente. Asimismo, debe existir una gestión de abastecimiento, pues ello, va hacer de una tarea más sencilla el hecho del cumplimiento de la demanda, y a su vez hará del tiempo de entrega cada vez más corto, otorgando así un servicio o producto en óptima calidad y con poco tiempo de espera.

Lopa (2020) en su investigación que dio lugar a su principal objetivo el cual fue determinar la relación existente entre la logística integral como gestión y la calidad del servicio en los colaboradores del área de distribución en la empresa Sodimac 2020, utilizando una metodología correlacional. Obteniendo como principales hallazgos, el hecho de que existe deficiencia en los procesos logísticos y bajo conocimiento sobre la rotación de inventarios por parte de los altos cargos, lo cual perjudica a los colaboradores en general, pues, esto afecta en la calidad del servicio, ya que, no brinda una entrega efectiva en cuanto a tiempos esperados. A su vez, determinó que debe existir una planificación y diseño por parte del área logística, para cumplir con los indicadores de calidad, ello relacionado a la actualización de los flujos logísticos de manera esencial en el lead time, para que de tal manera se pueda cumplir con los plazos de entrega y la calidad esperada, otorgando un servicio de calidad y sobre todo manteniendo el stock de almacén en todo momento.

Trujillo (2020) en su estudio el cual tuvo objetivo principal establecer la relación entre las dos variables procesos logísticos y satisfacción del cliente, la investigación fue de diseño correlacional y de corte transversal. En la cual se obtuvo como principales hallazgos, que los clientes se mostraban continuamente insatisfechos con la atención y los procesos, pues, la información era engorrosa, sumado a que no se la brindaba el correcto seguimiento a los problemas que se presentaban con las mercaderías, ello originado a porque el tiempo y horarios que estaban destinados a la recepción y despacho no eran lo suficientemente amplios para esta actividad, ocasionando que este proceso logístico impida realizar la entrega en el tiempo pactado. Asimismo, con tal investigación se halló que, los principios de seguridad en los procesos logísticos no eran los correctos, existían muchas fallas y pérdidas de material, hasta el punto de daños físicos en los colaboradores, todo ello provocando retrasos en la atención al cliente.

Rodríguez (2020), tuvo como objetivo central describir la relación existente entre como la logística se podía llegar a relacionar con la calidad del servicio en el sector empresarial de plásticos, La metodología utilizada fue una investigación básica, con enfoque cuantitativo, no experimental y de nivel correlacional, mientras que para la obtención de los datos se utilizó a la aplicación de los cuestionarios a 36 colaboradores de la empresa en estudio. Mediante ello, obtuvo como principales hallazgos que, si es que se desarrolla una correcta gestión logística, se podrá contemplar los factores que amenazan el cumplimiento adecuado de la distribución, sumado a ello, se sabrá como convertir el proceso normal a uno con mayor seguridad, el cual reduzca los posibles riesgos que se puedan presentar, además que, se podrá reconocer cuales son los cuellos de botella, para así saber cómo poder corregirlos y optimizar el factor tiempo que es tan importante en el cumplimiento de las entregas, y si ello se complementa con una comunicación efectiva y/o asertiva entre las áreas involucradas se podrá conseguir el hecho de dedicar mayores esfuerzos a un servicio de calidad para cada usuario interesado por el producto o servicio.

Lavado y Pariona (2020) en su investigación desarrollada sobre un modelo logístico para aumentar el servicio y su nivel de calidad en una MYPE, en la cual se planteó como objetivo principal plantear un modelo de gestión logística adecuado para incrementar el nivel del servicio en su unidad de análisis mencionada. Empleó una metodología aplicada, con aplicación de distintos enfoques que le permitieran obtener resultados estadísticos para contrastar su hipótesis. Dentro de sus principales hallazgos al concluir su investigación se obtuvo que, los principales problemas radican que no alizar la demanda, no estandarizar correctamente el trabajo, el nulo registro de los inventarios en los almacenes y la ineficaz gestión de distribución que se aplica en la entrega y/o traslado de los pedidos. Asimismo, otros de los hallazgos que fueron parte de tal investigación es que, decodificar y redistribuir correctamente los materiales dentro del almacén, permitirá conocer el stock de cada material y producto, En suma, halló que todos los colaboradores deben estar involucrados en esta gestión, si bien algunos son partícipes principales de ello, igual todos deben ser parte del proceso, puesto que, el servicio que se le va brindar al cliente, va ser de mucho más calidad, si es que todos tienen

conocimiento de la importancia que representa cada proceso, ello será trasladado al momento de servicio que brinda.

Bueno & García (2020), se trazaron como objetivo en su investigación conocer como influyen los procesos logísticos en el servicio y su calidad en las muestras clínicas a domicilio, El estudio se realizó en base a una metodología exploratoria, colectando datos mediante fuentes científicas las cuales luego fueron contrastadas mediante datos obtenidos por encuestas, procesadas finalmente como datos estadísticos, los cuales permitieron analizar al final si es que se cumplió o no con el objetivo trazado. Entre los principales hallazgos obtenidos resaltan los que indican que es de gran importancia clasificar los productos dentro de un almacén, es decir, darles una posición va facilitar las auditorías y conocimiento del stock actualizado en todo momento, resaltando que deben ser ubicados entre productos y/o materiales de mayor importancia a menor. Para los autores en mención, es importante que no sólo el aspecto logístico tenga un orden, sino también el del servicio, pues, es necesario aplicar un modelo de trabajo, el cual se vea reflejado en el grado de satisfacción que obtenga el cliente, por ello aplicar un modelo Kardex será de gran ayuda para manejar el orden mencionado, complementado por un modelo SERVQUAL, el cual genere una mayor rapidez en el tiempo de respuesta y entrega al usuario, y a su vez para que los procesos sean mucho más ágiles para beneficio de la misma empresa.

Alvarado y Chávez (2019), en su estudio realizado sobre la gestión de los inventarios y su influencia en el nivel del servicio brindado al cliente, se planteó como objetivo general determinar si que, la gestión correcta de los inventarios puede llegar a influir en el servicio brindado a los clientes de la empresa Darglass. La desarrolló mediante la metodología correlacional, es decir la relación entre las dos variables anteriormente mencionadas, y un uso del diseño no experimental, obteniendo datos mediante el uso de distintos programas numéricos y estadísticos. Entre los principales hallazgos que se llegó a obtener, es que se puede aumentar el nivel del servicio mediante la implementación del método ABC, pues ello, va permitir un replanteamiento de las posiciones de cada producto en el almacén, dando un orden clasificatorio, el cual va permitir una mejor visibilidad al momento de querer tomar algún material. A su vez, obtuvo que, la implementación de la

gestión del programa Crystal Ball, va permitir optimizar el nivel de los inventarios, relacionándolo con una correcta gestión de los pedidos, puesto que, al final todo debe apuntar a otorgar un servicio de calidad al usuario.

Tolentino (2019) en su estudio tuvo como objetivo principal conocer si existe relación o no entre sus categorías de estudio. El tipo de investigación fue no experimental con un diseño de investigación correlacional causal. Los hallazgos que obtuvo, es que, si se nivela la gestión de la cadena de suministros, existirá la posibilidad de que el producto se entregue a tiempo y en la forma y calidad que fue solicitado al cliente. Además, una correcta aplicación de los procesos logísticos ayudará a que disminuyan los errores voluntarios en el área del almacén, generando que exista un costo por producto ya fijado, todo ello va permitir generar una satisfacción, puesto que, el cliente va percibir que se cumplen con las condiciones ofertadas desde un inicio. Es así que, el autor resalta de la importancia de la gestión logística en la búsqueda de servicio calidoso, mientras existan menos errores, el usuario va tomar mayor confianza con la empresa, generando automáticamente una fidelización importante.

Reyes (2017), en su investigación tuvo como objetivo general y/o principal determinar la relación entre las dos variables de estudio, realizado mediante un diseño correlacional y enfoque cuantitativo, se recolectó los datos a través de un cuestionario que estuvo dirigido a 214 trabajadores del Hospital, a los cuales se le brindo las preguntas que estuvieron hechas en base a la escala Likert. Obtuvo como hallazgos, si los requerimientos o solicitudes de orden que llegan al área logística no son correctamente atendidos es por el hecho de que se aplica una ineficaz gestión logística, y es un punto que toda empresa debería corregir, pues toda atención tiene un plazo de tiempo que debe saber cumplir, ya que, detrás de ello más que una queja de un cliente, se puede concretar en perdidas monetarias, por ende, reestructurar la funcionalidad del área logística es más que relevante para que la empresa dedicada al servicio otorgue lo acordado.

Resumiendo lo explicado anteriormente por los distintos autores, se puede concluir que:

La gestión logística es muy influyente en la calidad o nivel de servicio que se le puede llegar a brindar a cada cliente. Está presente en distintas actividades que involucran la operación de un producto desde su materia prima hasta que llega a ser parte de la experiencia de un usuario. Existen distintos medios, programas, sistemas que pueden permitir la correcta gestión de esta área, el factor clave es saber administrar cada proceso, mediante la gestión de los mismos recursos y la implicancia de los colaboradores en las distintas actividades, siempre teniendo como objetivo la satisfacción y cumplimiento de las expectativas de los clientes. Si bien existen todas estas investigaciones previas, aún existen vacíos o caracteres de la investigación por profundizar y poder conocerlos.

Es de importancia definir cada una de las variables tomadas en la presente investigación para poder conocer cómo es que fueron avanzando con los conceptos con el pasar de los años, la primera variable a tomar es la de gestión logística:

Al contar con distintas definiciones se realiza a continuación un cuadro de los distintos conceptos que le dan relevancia a la gestión logística.

Tabla 1.*Conceptualización de la Gestión Logística*

Característica	Breve definición	Autor (s)
Componentes principales	La gestión logística es el engranaje sistémico y estratégico entre distintos factores claves: materia prima, maquinarias, talento humano, etc.	Jonnes, Mazzuchi & Sarkani (2021)
Procesos principales	La logística abarca la planificación, control e implementación de los suministros, asegurando un flujo eficiente de los bienes y/o servicios.	Durach, Kembro & Wieland (2021)
Objetivo relevante	Satisfacer las necesidades del cliente, brindándole un servicio oportuno.	Moldabekova, Philipp, Satybaldin & Prause (2021)
Efectividad de las partes involucradas	Desde los fabricantes, comercializadores, proveedores, transportistas, almacenes, minoristas e incluso clientes deben aplicar su tarea de manera eficiente.	Escudero (2019)
Seguimiento hasta entrega de producto o servicio	Debe existir un proceso el cual aplicar desde la recepción de materiales hasta la conversión al producto final que será entregado al cliente,	Quiala, Fernández, Vallin, López, Domínguez & Rey (2018)
Característica	Breve definición	Autor (s)
Efectividad de procesos	Estos procesos que integran la logística deben ser correctamente aplicados y controlados para obtener un resultado positivo.	Ballou (2004)
Gestión de actividades	La Logística gestiona un conjunto de tareas que	Olivos, Carrasco, Flores, Moreno y Nava (2015)

tienen lugar en la empresa con el objetivo de brindar valor al cliente mediante la transición de los valores que van desde la materia prima hasta el uso de las maquinarias.

Nota. El concepto a tomar en cuenta para el desarrollo del presente estudio, será el expuesto por Olivos et al (2015).

Conociendo los conceptos anteriormente mencionados, es también de importancia tener de conocimiento las principales teorías existentes acerca de la gestión logística:

Si es que se habla de la logística en sus inicios, se conoce que era el concepto entendido como la actividad de llevar insumos, materiales y/o productos de un lado a otro para poder subsistir y tener abastecimiento en todo momento en las guerras que se desarrollarán (Novack, Langley & Rinehart, 1995). A partir de la década de los 60, es en donde se fue desarrollando el concepto más ligada al ámbito empresarial y ligada o asociada a la satisfacción del cliente, puesto que, ya no sólo partía desde el flujo de los materiales, si no iba relacionada con el flujo de información, entendiéndolo cada vez más desde la posición del cliente, es decir, las funciones logísticas se tendrían que definir en base a las necesidades y satisfacción de estos (Novack et al., 1995). A principios del 2000, se le comenzó a conocer como la coordinación de los materiales y los sistemas de información que se producen en el proceso de aprovisionamiento de los materiales y/o materias primas, pasando por cada una de las actividades de transformación, es decir producción y distribución, hasta que finalmente sea entregado al cliente (Prado y García, 2001).

Con el pasar de los años estas actividades logísticas estaban relacionadas con el grado de satisfacción del cliente final, lo cual genera a las empresas mayor rentabilidad, mediante cada vez más ingresos, es decir, mayores ventas. (Ballou, 2004). Finalmente, Bowersox, Closs, & Bixby (2006) fueron puntuales en la reducción de costes, específicamente en la relación de todas las partes al momento del proceso de aprovisionamiento.

La información presentada en las anteriores teorías realizadas por los eruditos fue obtenida a través de la revisión de literatura de Servera–Francés, David. El cual resalta la importancia que ha ido adquiriendo la gestión logística con el pasar de los años, pues, es importante ya que, se le considera como un generador de valor a la calidad de servicio y satisfacción de las necesidades del consumidor final (Servera, 2010).

Complementando las teorías y su avance con el pasar del tiempo, surgen conceptos los cuales complementaron y dieron mayor relevancia a la gestión logística en la actualidad empresarial, los cuales son:

La influencia de la gestión logística fue creciendo exponencialmente, puesto que, no va ser suficiente tener un producto llamativo, a buen precio y de buena calidad, se debe complementar si o si con una gestión que permita trasladarlo al tiempo pactado hacia el cliente (Escudero, 2019). Siendo necesaria relacionarlo como una actividad comercial, la cual abarque cada vez más canales de atención (Fernández, 2017). Va ser necesario desarrollar constantes actualizaciones de información, en el cual se resalte cada vez más la relación de los procesos con el cliente, ya que, a mayor organización logística existirán mayores probabilidades de aumentar los ingresos (Simper, Frank, Kaupp, Mulligan & Scott, 2018).

Las dos teorías mencionadas anteriormente, las cuales sirvieron para complementar lo estudiado por los expertos años atrás, fueron obtenidas en una revisión de literatura. La cual brinda como aporte que, el entender la importancia de la logística va significar una evolución a gran escala y optimización de recursos, generando así la obtención de nuevas ventajas competitivas, este desarrollo de conceptos va a contribuir al avance a nivel mundial y social (Martínez, De la Hoz, García & Molina, 2018).

La variable de gestión logística está conformada por las siguientes dimensiones las cuales son correctamente definidas por los siguientes autores:

Olivos, Carrasco, Flores, Moreno y Nava (2015) que hoy en día la gestión y administración de los procesos logísticos tiene un rol más que relevante para la permanencia en la escena empresarial, es así que va ser necesario diseñar un

modelo de desempeño logístico si no basarse en alguno o realizar la adaptación en base a teorías ya existentes.

Asimismo, considerar aspectos como la gestión de compras, el abastecimiento o aprovisionamiento de materiales, la producción, sumado a la distribución y complementado por la transparencia del flujo de información van a permitir un avance óptimo en la operacionalización de la gestión logística (Olivos et al, 2015).

Mientras que, Escudero (2019), define en su libro de Gestión Logística y Comercial en su segunda edición, que tres puntos importantes a cumplir en los procesos logísticos, son: la planificación de aprovisionamiento, el control de las existencias y la gestión de la distribución. Puesto que, dentro de una empresa, la planificación siempre debe estar presente en el área que sea, y en el logístico va permitir que se consiga el éxito buscado. También, dentro de una gestión logística, va ser crucial tener un monitoreo de las existencias con las que se cuenta en un almacén, para que se pueda dar las cantidades solicitadas en cada orden de compra, complementado por una correcta gestión de la distribución de pedidos.

Analizando ambos conceptos de los autores anteriormente mencionados, se puede conocer que existen puntos o factores que se van a repetir, tales como el aprovisionamiento y la distribución, es por ello que se tomará las dimensiones realizadas por Olivos et al (2015), el cual se basó en teorías ya existentes como la de Prado & García (2001), el cual desarrolla sus teorías en base a una correcta gestión del abastecimiento, desencadenando así en tener un almacén suministrado en todo momento y dirigido a la entrega del bien o servicio hacia el cliente.

Brindando una definición al concepto de compras, Backstrand, Suurmond, Van Raaij & Chen (2019) sostiene que, es la actividad relevante que es una de las primeras en conocer las necesidades y locaciones del suministrador, asimismo es la función o el área que se va encargar de negociar los mejores costes y términos para así cumplir con una entrega segura y sobre todo que la empresa sea la mayor beneficiada. Fontalvo, De la Hoz y Marrugo (2020) apoyan este concepto indicando que, las compras son de vital importancia para el engranaje de una adecuada función logística, puesto que, se encarga de asegurarse la calidad con la que

ingresa cada material, concretando así una relación con el proveedor, siempre y cuando obtenga insumos de alto nivel.

Con respecto al aprovisionamiento o abastecimiento de materiales definido también como dimensión y eje a utilizar en su instrumento por parte de Olivo et al (2015) indica que, esta parte es fundamental, ya que, se va encargar de resguardar, supervisar y controlar las materias primas, buscando que en todo momento exista el stock necesario de cada material para así tener una producción sin retrasos. Busato, Sopegno, Pampuro, Sartori & Berruto (2019) parte desde el concepto que el abastecimiento de materiales, va representar el cuanto y cuando se va poder otorgar por unidad de cada producto, pues, si no se tiene un insumo en almacén será casi imposible obtener un bien finalizado.

En relación con la dimensión de producción, Olivo et al (2015) define que la producción tiene como principal objetivo la transformación de materiales a bienes o activos que serán parte del servicio, el cual va tener que cumplir con los requerimientos y expectativas que tenga el cliente, sea en cuanto, calidad, cantidad y tiempo. De esta dimensión va depender mucho que no exista fallas en los productos, los cuáles generen retrasos en los plazos estimado de entrega, o, pero aún ocasionar algún tipo de incumplimiento, todo ello acabaría desencadenando en una afectación al precio (Pinheiro, Breval, Rodríguez & Follmann, 2021).

Definiendo la cuarta dimensión de la gestión logística en la presente tesis, Cano & Ayala (2019), nos define que la gestión de la distribución es, el o uno de los roles más importantes dentro de la logística de una organización, pues, va ser determinante en el factor económico que se pueda llegar a obtener. Respaldando que el producto llegue en las condiciones esperadas de acuerdo a las expectativas del cliente final. Finalmente, puntualizado el concepto de distribución, Henríquez, Cardona, Rada & Robles (2018) la distribución busca que el producto llegue en la mejor calidad posible y con las cantidades exactas de cada consulta, en el tiempo menor posible, reduciendo el posible grado de insatisfacción en el usuario.

Finalmente, la dimensión de flujo de información hace referencia a él como se va manejar la información y de qué manera esta va ser trasladada de un colaborador a otro, va poder ser analizada mediante recopilación de datos, y sus

respectivos análisis con procesos de control, esta debe ser clara y precisa, con la finalidad de que los procesos se optimicen (Ballou, 2004). A su vez, Arredondo y Alfaro (2021) conceptualiza que, el flujo de información va permitir que las actividades logísticas puedan ser resumidas y mucho más fáciles de controlar, agilizando los procesos, por ende, reduciendo los tiempos de producción y espera.

Con el pasar del tiempo se ha ido desarrollando nuevas investigaciones las cuales refuerzan los hallazgos ya existentes o algunas obteniendo nuevos alcances sobre la gestión logística, dentro de algunas actuales están las siguientes:

Implementar un proceso de logística o reorganizar con el que ya se cuenta, priorizando la articulación de estrategias y su control, agrupando con indicadores logísticos va permitir que se respondan las exigencias y necesidades tanto de clientes como de empresas (Gatenholm, Halldorson & Backstrand 2021). De lo contrario se van a seguir presentando inconvenientes repetitivos, desde los tradicionales como oferta y demanda hasta nuevos que involucren pérdidas (Montoya, Muñoz, Mejía, 2021).

La segunda variable de la presente investigación es Calidad del servicio, siendo necesario también conocer sobre sus conceptos antiguos y evolución con el pasar de los años:

Al contar con distintas definiciones se realiza a continuación un cuadro de los distintos conceptos que le dan relevancia a la calidad del servicio en la gestión de las empresas, pues mediante ello se va poder conocer un poco más de lo importante que es su aplicación.

Tabla 2*Conceptualización de la Calidad del servicio*

Característica	Breve definición	Autor (s)
Factor multidimensional	La calidad del servicio suele conceptualizarse como un factor multidimensional compuesta por distintos elementos claves.	Contreras (2021)
Objetivo principal: el cliente	Es una cohorte de tareas y/o tareas que se ejecutan para poder otorgar un alto nivel a la atención, coordinación, información hacia el cliente.	Hershey, Rao, Silio & Narayan (2015)
Seguimiento del servicio brindado	Se debe encontrar un punto de equilibrio de medición entre lo esperado por el cliente y las percepciones que se den a posteriori.	Silva, Julca, Luján & Trelles (2021)
Obtener una reutilización del servicio	Busca cumplir todas las expectativas, teniendo como finalidad que sigan utilizando sus servicios o consumiendo sus productos, llegando así a más clientes	Valls et al. (2017)
Beneficioso	Mejora la retención de clientes y el desempeño financiero del proveedor de servicios; y también mejora la imagen corporativa.	Nguyen & Leblanc (1998)
Excelencia en todo el sentido de la palabra	Está relacionada con la excelencia general o superioridad del servicio en su máxima expresión, la cual sobrepase las expectativas que tenga el usuario final.	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)
Conocimientos de necesidad	Si las organizaciones reconocen sus necesidades y lo que desean sus consumidores, se logrará atender las necesidades y así brindar servicios de calidad.	Sierra, Orta y Moreno (2017)
Importancia actual de la calidad del servicio	La calidad de los servicios y su gestión en la moderna administración de empresas ha sido la prioridad de las reformas en muchas organizaciones, puesto que, el hecho de satisfacer las necesidades del cliente ha cobrado mayor fuerza con el pasar de los años, y se ha vuelto un tema	Goula, Stamouli, Alexandridou, Vorreakou, Galanakis,

de carácter obligatorio a cumplir si es que se quiere afianzar un servicio como ventaja competitiva. Theodorou, Staurooulos, Kelesi & Kaba (2021)

Nota.: Se tomará en cuenta el concepto desarrollado por Goula et al (2021), por razones de actualidad en el concepto, sumado a la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario) el cual está apoyado en lo desarrollado por Parasuraman et al (1985).

Al igual que lo anteriormente desarrollado en la primera variable, también es de relevancia conocer cuáles son las teorías más resaltantes sobre la calidad del servicio, cabe precisar que algunas de ellas se mantienen de manera clara y se siguen adaptando a la actualidad empresarial, a pesar de la alta competencia que se da en cada sector de desarrollo.

La calidad del servicio, es un concepto que se ha ido formando con el pasar de los años al igual que otros, es así que partiendo de lo que significó “el servicio”. Fisher & Navarro (1994) sostienen que, es una fuente de ingresos económicos, puesto que, así sea un factor de trabajo y no produzca bienes, igual produce utilidades, a ello se le denomina servicio. Asimismo, distintos autores parten sus teorías de la calidad del servicio desde conceptos como: la intangibilidad, inseparabilidad, sumado a la caducidad; son factores que hacen un punto de diferencia de un bien a un servicio (Grönroos, 1978; Parasuraman et al., 1985; Kotler, 1997).

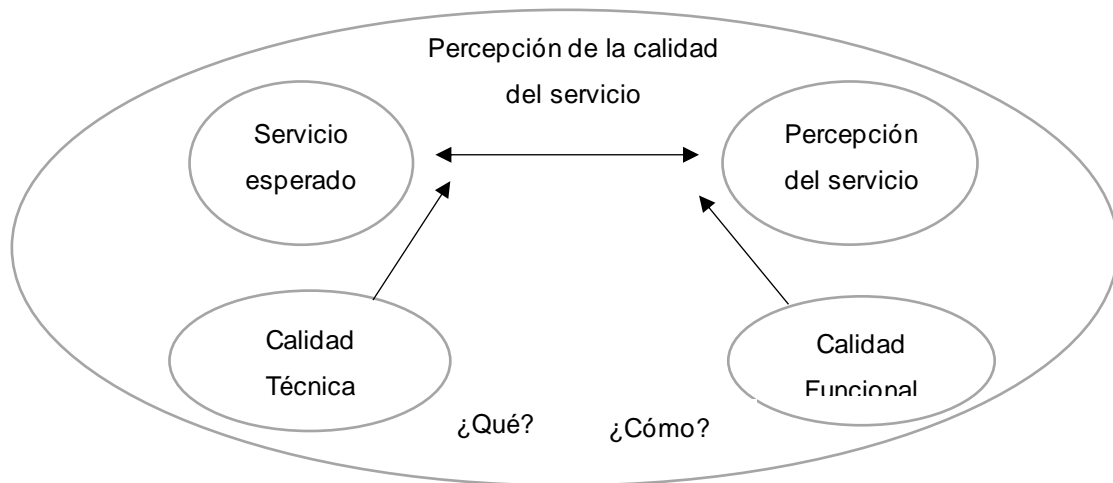
Algunos de los mayores exponentes en trazar teorías sobre la calidad del servicio Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) resaltan que, esta se basa en las experiencias que se le da en el servicio a los clientes, luego de ello quedará en su juicio, es decir, ellos definirán si es que se llegó a la excelencia o a la diferencia por encima de otros servicios en relación.

En suma, a lo largo del tiempo se han propuesto algunos modelos de calidad del servicio, estando como entre los más resaltantes el modelo nórdico de Grönroos (1994) y el SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988).

Tal y como se explica en el gráfico 1, uno de los primeros modelos de calidad del servicio es el nórdico.

Figura 1

Modelo Nórdico – Calidad del servicio

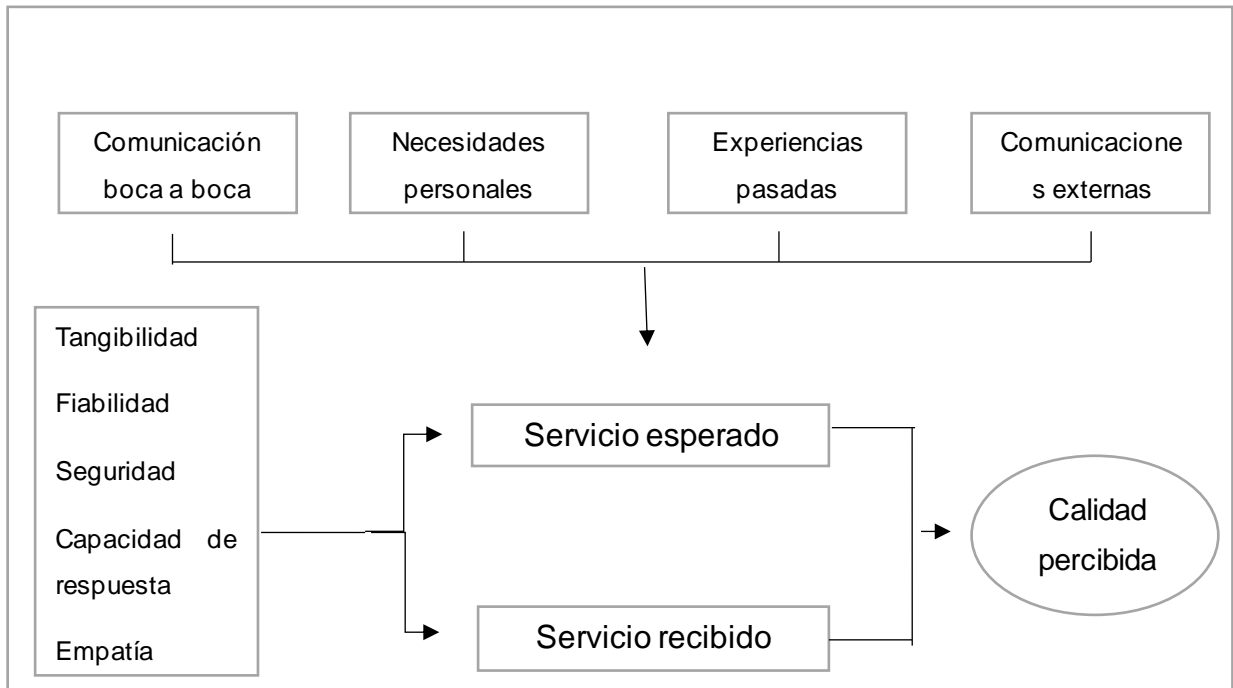


Nota. Percepción de la calidad del servicio. Adaptado del modelo nórdico de Grönroos, de su libro gestión de servicio, 1978. European Journal of Marketing.

En la anterior figura se pueden observar los 3 elementos más importantes según ese modelo, el primero es la calidad técnica, el segundo es la calidad funcional, es el elemento el cual va representar el valor agregado que le da la empresa a un producto a lo largo de su proceso de producción o a un servicio a lo largo de su implementación. Y finalmente, la imagen, es el elemento clave, pues, es el cómo el cliente va tener a la empresa posicionada en su mente. Mediante ello, se le da el servicio esperado al cliente, generando una perspectiva positiva del servicio (Grönroos, 1994).

Figura 2

Modelo SERVQUAL - Calidad del servicio



Nota. Modelo ServQual. Adaptado de del modelo expresado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, de su libro ServQual, 1988 Journal of Retailing.

En la figura 2 se puede observar el modelo SERVQUAL planteado por Zeithaml et al., (1988) en el cual se pueden observar que los elementos más relevantes para poder cumplir con el servicio esperado para el cliente, los cuales son tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, las probabilidades de que el cliente cumpla sus expectativas van a ser altas si es que se cumplen con la ejecución de los elementos en mención.

Es necesario precisar que para la teoría relacionada al segundo eje temático se pudo analizar la revisión literaria sobre calidad del servicio de Ribeiro & Prayag (2018) el cual da como aporte que, la calidad del servicio requiere ser reconocida naturalmente como una percepción del primer contacto que tuvo el consumidor con el servicio, permitiendo así que luego de ello se emita un análisis final al respecto.

Dentro de las principales dimensiones de la calidad del servicio se tomaron las siguientes:

Goula et al. (2021) sostiene que las dimensiones de la calidad del servicio son cinco, éstas están relacionadas al modelo SERQUAL y teorías de Parasuraman et al. (1988) pues, el define que entre las dimensiones más relevantes de la calidad de servicio siguiendo lo expresado por anteriores autores, están la confiabilidad o fiabilidad, la cual busca respetar lo acordado con el comprador o usuario del servicio. También está la capacidad de respuesta, que se basa en brindar el servicio o hacer llegar el producto en el rango de tiempo establecido a pesar de que exista una gran demanda. Complementado por, la tangibilidad que tenga el servicio, más la seguridad que se le entregue a este. Y, por último, se define como dimensión importante a la empatía.

Referente a la dimensión Confiabilidad, Treviño & Treviño (2021) afirma que, la confiabilidad o confianza es esa sensación innata que tiene un cliente con respecto a los beneficios mencionados de un producto o servicio antes de probarlo, y mantenerlo es clave para poder fidelizarlo en el tiempo que se tome. Complementando y respaldando ello, Parasuraman et al., (1988) va ser la habilidad de como la persona que brinda el servicio lo llegue a ofrecer de manera fiable y cuidadosa, lo cual genere a la otra persona confianza de manera inmediata.

La dimensión de tangibilidad o elementos tangibles, se basa principalmente en la imagen o apariencia que tengan las distintas instalaciones físicas de la empresa, lo cual debe generar un confort al cliente. (Parasuraman et al., 1988). Sumado a ello, Nguyen (2021), resalta la importancia de esta dimensión, ya que, todo material tangible que sea parte del servicio a ofrecer debe estar en óptimas condiciones, puesto que, todo va ser parte de la experiencia que reciba el cliente.

En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, Ganga, Alarcón & Pedraja (2019) señala que, así la empresa tenga un excelente servicio si este no llega a tiempo se perderá la satisfacción en el consumidor, pues mientras más espere un cliente podrá observar mayores opciones como alternativa para que al siguiente consumo o pedido que haga ya no tome como primera opción a la empresa que hizo que sintiera esa incomodidad. Respaldando ello con el autor base, Parasuraman et al., (1988), le brinda como definición que, es la disposición y rapidez que se le va dar al cliente con respecto a las solicitudes o requerimientos que solicite.

Con respecto a la dimensión de responsabilidad y/o seguridad, Parasuraman et al., (1988), indica que hace referencia a, la garantía, tranquilidad, cortesía y respaldo de que se le está brindado un servicio, el cual antes que todo, va priorizar su seguridad del usuario. Sumado a ello, Duque (2015) hace referencia a esta dimensión, como el sentimiento que va tener el cliente, cuando pone su entera confianza y problemas en manos de una empresa, pensando innatamente que podrán ser resueltos.

Por último, sosteniendo la dimensión de empatía, Londoño (2011) declara que, una de las habilidades sociales más buscadas hoy en día en una empresa, es la empatía, puesto que, se busca que exista una relación sana entre colaboradores, los cuáles puedan ponerse en la situación del otro ante un problema, y así conseguir un entorno laboral de solidaridad.

Se considera relevante tomar las 5 dimensiones expuestas por los autores Parasuraman, Zeithaml & Berry, las cuales fueron reforzadas y tomando mayor fuerza con el pasar de los años por distintos autores, ya que, en la empresa de estudio se considera necesario poder conocer estos términos a detalle, si bien no serán aplicados como un método, se considera importante profundizar en ellos para poder mejorar y/o atender uno de los principales problemas, el cual es la ineficiente calidad de servicio que se aplica actualmente.

Al avanzar el tiempo, también se han ido desarrollando nuevas investigaciones sobre la calidad del servicio, entre las que se pudo recabar están las siguientes:

La aplicación de distintos métodos en base a la calidad del servicio relacionado con el cliente son más que importantes en la actualidad, uno de ellos es el CRM, puesto que, se puede implementar tanto en pequeñas como en grandes empresas, teniendo como finalidad ayudar al cliente de forma eficiente. (Angolia & Pagliari, 2018). Alaa & Hesham (2021), precisan a su vez que, para mejorar la eficiencia, los servicios prestados deben garantizar que se presten a un precio bajo y con la calidad adecuada. Por lo mismo que, el cliente es visto como un cocreador de valor, ya que, parte de la calidad del servicio la hacen los colaboradores y otra

los mismos cliente, a través del resultado que le dan al servicio (Uzir, Hallbusi, Thurasamy, Thian, Aljaberi, Hasam & Hamid, 2021).

Si bien se definieron las investigaciones actuales sobre la gestión logística y sobre la calidad del servicio, también es de gran importancia conocer algunas investigaciones que hayan utilizado ambas variables como categorías de estudio, es por ello que se desarrolla la siguiente síntesis:

El proceso logístico correctamente aplicado, genera un valor adicional, puesto que, acomoda las entregas de los productos o servicios de manera más rentable (Huang, Rüdiger & Jung, 2021). Esta gestión también debe conocer los requerimientos que se lleguen a presentar por parte del cliente, desde devoluciones hasta intercambios, todo ello hace parte de un servicio de calidad (Hafez, Elakkad & Gamil, 2021). Otorgar un precio justo por todo el proceso realizado, sumado a al tiempo exacto y buen estado, hace de un servicio normal, uno de mayor calidad (Uvet & Hassan, 2020; Subiyanto, 2021). Es importante cumplir con las perspectivas que tiene el cliente, pero no solo cumplirlas al límite, si no sobrepasarlas e ir más allá, todo ello mediante procesos logísticos adecuados (Rajedram, Wahah, Ling & Yun, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo de Investigación:

En su mayoría de autores consideran que existen dos tipos de investigaciones, la aplicada y la básica o pura. Esta última es en la que se basó la presente investigación, puesto que, es considerada la investigación que se va encargar ampliar información del objeto sin necesariamente tener una aplicación inmediata, considerando en todo momento que los alcances a obtener van a permitir desarrollar los conocimientos y alcances del tema que se elija (Morles, 2002).

La presente investigación es de tipo básica, puesto que, busca explicar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio, buscando profundizar y ampliar la teoría, puesto que, no va buscar aplicar soluciones inmediatas, si no por el contrario buscará amplificar el conocimiento existente sobre estos dos conceptos tan importantes a tener en cuenta en una empresa.

Diseño de Investigación:

Los estudios se van a desarrollar en base a distintos diseños de investigación, dependiendo de lo que desee obtener el investigador. Uno de los más utilizados es el no experimental, el cual está definido de la siguiente manera por Gauchi (2017), es el estudio en el cual la variables o categorías no son manipuladas deliberadamente, es decir, no se realiza a propósito, este diseño se va enfocar en observar y conocer los fenómenos en su término normal, para que después pueda ser analizado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El presente estudio se va realizar en base al diseño no experimental, ya que, ninguna de las dos variables va a ser alteradas ni manipuladas, caso contrario si serán analizadas.

Entre uno de los tipos más importantes de diseño no experimental está el de corte transversal, el cual es definido por Gauchi (2017) este tipo se concentra en estudiar las variables de estudio en un solo periodo determinado, es decir analizar su relación en un único tiempo.

La investigación es de corte transversal, ya que, el estudio se realizará en un periodo único y determinado, en el presente estudio será desarrollado en el año 2021.

Enfoque de investigación:

Hernández, Fernández & Baptista (2010) precisan que la investigación que se desarrolla en base a un enfoque cuantitativo, es por el hecho que a lo largo del proceso obtendrá datos numéricos, las cuales se obtendrán mediante el proceso de recolección de datos, para así luego ser analizados y procesados mediante técnicas estadísticas. Va implicar medir la relación entre variables, buscando responder las preguntas planteadas tanto como las hipótesis (Flick, 2009).

Nivel de investigación:

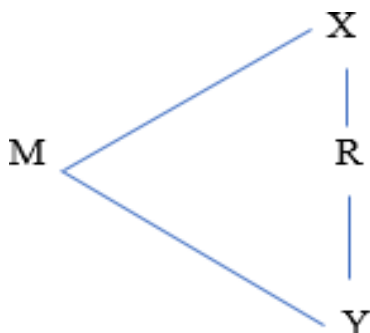
Hernández et al. (2010) precisan que los estudios correlacionales van a consistir en evaluar el grado de relación o vínculo entre dos o más variables, las cuales van a ser puestas a prueba en su asociación mediante hipótesis. Asimismo, es importante mencionar que, es una técnica descriptiva.

En la actual investigación se buscará la correlación entre la gestión logística y calidad de servicio, evaluando sí es que verdaderamente existe una relación. Por ende, la investigación es de nivel correlacional.

El esquema de investigación es el siguiente:

Figura 3

Diagrama correlacional



Nota. Diagrama de diseño correlacional. Adaptado del modelo principal de Galton, 1886. (www.press.jhu.edu). The Johns Hopkins University Press.

Dónde:

M: La muestra definida de los colaboradores.

X: La gestión logística

Y: La calidad del servicio

R: Punto de relación de la Gestión Logística y la Calidad del servicio.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1 – Gestión Logística

Con respecto a la variable de gestión logística se dimensionó en 5, las dimensiones son: compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y flujo de información, estas dimensiones fueron tomadas en base lo establecido por los autores Olivos, Carrasco, Flores, Moreno y Nava (2015), de igual forma el instrumento será aplicado en base a ellos, los cuales se basaron en teorías y/o conceptos existentes como las de Prado y García (2001). Los indicadores se precisaron en base a las mismas referencias. Se puede visualizar detalladamente en el anexo 2.

Variable 2 – Calidad del Servicio

En base a la variable de calidad del servicio, también se dimensionó en 5, siendo las dimensiones confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estas dimensiones se basaron en base al modelo establecido por los autores Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), pero en el instrumento será tomado de los autores Goula et al (2021), el cual lo adaptó en base al autor anteriormente mencionado, ya que, este mismo, ya precisaba los indicadores que permitirán medir esas 5 dimensiones, se puede visualizar detalladamente en el anexo 2.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

Niño (2019) es punto de partida definir la población, ya que se debe tener en cuenta cual es la totalidad de unidades, personas, objetos, etc. Es necesario saber cuáles son todos los elementos que puedan conformar la investigación.

La población de la actual investigación está conformada por un total de 71 colaboradores, es decir, la población se conoce, dentro de toda la cantidad mencionada están supervisores, distribuidores, almaceneros, entre otros que estén presentes dentro del proceso logístico y relacionados con el servicio.

Criterios de inclusión:

Arias, Villasis y Miranda (2016) manifiestan que los criterios de inclusión son todos los seleccionados de una población, estos elementos deben cumplir con una serie de características que los hagan elegibles.

En el presente estudio se va a tomar en cuenta tan sólo a los colaboradores del área logística y a fines como la de transporte de la Editorial María Trinidad S.A.C., Santa Anita.

Criterios de Exclusión:

Arias et al (2016) resaltan que, al momento de la selección, también existirán algunos que serán excluidos, puesto que, estos pueden representar alguna alteración a los resultados que desea obtener la investigación, por ende, no son elegibles.

En la investigación no se va considerar a los colaboradores que sean parte de otras áreas, como la tesorería, contabilidad, nivel gerencial, entre otras que no estén en sintonía con el objetivo de la investigación.

Muestra:

En el presente estudio la muestra será la totalidad de la población, es decir los 71 colaboradores del área logística, es decir, serán un censo, el cual es definido como la investigación en la que se consideran todas las unidades de investigación como muestra.

Asimismo, a través de los datos aplicados se pudo obtener los siguientes datos descriptivos de la muestra:

Tabla 3

Género de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Masculino	60	84,5	84,5	84,5
Femenino	11	15,5	15,5	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

Tal como se puede visualizar la tabla 3, el mayor porcentaje de los colaboradores es de género masculino, teniendo una representación del 84,5%, mientras que el 15,5% restante es de género femenino.

A su vez, también se da a conocer el estadístico descriptivo de la muestra, pero basado en su rango de edad.

Tabla 4

Edad de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 22 años a 30 años	18	25,4	25,4	25,4
31 años a 39 años	41	57,7	57,7	83,1
40 años a 48 años	12	16,9	16,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

Tal como se puede visualizar en la tabla 4, el mayor porcentaje de los colaboradores que participó en el cuestionario está en el rango de edad de 31 a 39 años, teniendo una representación del 57,7 %, seguido por el 16,9% el cual está en el rango de 22 a 30 años, mientras que el 15,5% restante está en el rango de edad de 40 a 48 años.

Finalmente, también se analizó la muestra del estudio en base al área en la que laboran:

Tabla 5

Área en la que laboran

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fabricación	36	50,7	50,7	50,7
Distribución	17	23,9	23,9	74,6
Válidos Compras	11	15,5	15,5	90,1
Recepción	7	9,9	9,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

Tal como se puede visualizar la figura 5, el mayor porcentaje de los colaboradores laboran en el área de fabricación, es decir, un total del 50,7%, mientras que la representación menor es del 9,9% siendo tal área la de recepción del área logística.

Unidad de Análisis:

Turnbull, Chugh & Luck (2021) se le denomina unidad de análisis a la entidad u objeto del cual se van dividir y/o desprender las materias, personas o entidades que van a investigarse.

Para el presente trabajo de investigación se va tomar como unidad de análisis la empresa “Editorial Maria Trinidad S.A.C.”

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e instrumentos

Orellana & Sánchez (2006) afirma que la técnica de recolección de datos contempla todo lo necesario que se requiere para recabar información y a su vez hace mucho más sencillo el tratamiento de los datos.

La técnica a utilizar para la presente investigación será la encuesta.

Los instrumentos de recolección de datos es el elemento principal que se va a utilizar para recoger toda la información posible que sirva para el estudio a realizar (Orellana y Sánchez, 2006).

El instrumento a utilizar para la presente investigación será el cuestionario.

En la presente investigación se aplicará dos cuestionarios, será uno por variable. El primero es el de gestión logística el cual está conformado por 21 preguntas, es decir 21 ítems, en su mayoría será una pregunta por indicador, con excepción de dos indicadores que serán medidos por dos preguntas cada uno. Este cuestionario se ha desarrollado en base al modelo de Olivos et al (2015) desarrollado en su artículo de investigación, este instrumento fue fundamentado en las distintas teorías, entre la principal la de Prado y García (2001), es así que este cuestionario estará dirigido a colaboradores del área logística. El cuestionario estará aplicado bajo una escala de medición ordinal, en base a la escala Likert, buscando de tal forma que sea sencillo de responder para cada colaborador al que se le realice.

El segundo cuestionario a aplicar será el de calidad del servicio, el cuál constará de 22 preguntas, en este cuestionario si será una pregunta por indicador, buscando que se pueda medir con exactitud lo buscado. Este cuestionario se ha basado en base al modelo de Goula et al. (2021), el cual lo adaptó al modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). A su vez, también será desarrollado sujeto a la escala de Likert, siendo dirigido a los colaboradores del área logística buscando obtener que percepción tienen ellos del servicio que se les brinda actualmente a los usuarios.

Validez y Confiabilidad

Los instrumentos seleccionados para la actual investigación tuvieron como resultados de confiabilidad los siguientes, en la primera variable se tiene el alfa de Cronbach de 0,95 siendo este instrumento seleccionado del autor Olivos et al (2015). Mientras que, el alfa de Cronbach del instrumento de calidad de servicio fue de 0,92, este instrumento fue tomado de la investigación de Goula et al (2021).

En el caso de ambas variables de la presente investigación la confiabilidad también se realizó por el método de Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 6

Resultados que muestran la fiabilidad de las variables

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión Logística	0,829	21
Calidad del servicio	0,919	22

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

En la tabla 4 se puede visualizar una buena fiabilidad con respecto al instrumento de Gestión Logística, mientras que, el instrumento de Calidad del servicio refleja una excelente fiabilidad, siendo así ambos totalmente válidos para la aplicación realizada.

En el caso de la validez del instrumento, se empleó el juicio de expertos, para poder contrastar la aplicabilidad de los cuestionarios, obteniendo así el siguiente resultado:

Tabla 7

Validación por expertos

N°	Grado académico	Experto	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Dictamen
1	Mgtr.	Peñaflor Guerra, Renato	Sí	Sí	Sí	Aplicable
2	Mgtr.	Farro Ruiz, Lizet Malena	Sí	Sí	Sí	Aplicable
3	Mgtr.	Vargas Merino, Jorge	Sí	Sí	Sí	Aplicable

Nota: Los datos obtenidos son de los instrumentos aplicados.

En la tabla 5 se puede observar que el instrumento fue validado por 3 expertos, los cuales luego de su respectiva evaluación indicaron que sí era aplicable.

3.5 Procedimientos

La investigación se realizó inicialmente con la validación y confiabilidad del instrumento, a través del juicio de expertos y alfa de Cronbach, respectivamente. Luego de ello se procedió a realizar la aplicación mediante un cuestionario digital generado por Google Forms, siendo este aplicado a los 71 colaboradores del área logística de la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., posteriormente, se descargó las respuestas para poder realizar la tabulación de los datos obtenidos en Excel, una vez correctamente tabulados y codificados los datos se procedió a realizar el registro en el SPSS 21 para realizar los métodos estadísticos correspondientes, tales como la prueba de normalidad de Kolgomorov – Smirnov, ello se dio para conocer si los datos tenían una distribución normal o no normal, en el caso de la presente investigación se obtuvo datos de distribución no normal, por ende, corresponde la prueba de Rho de Spearman para el contraste de la hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

Estadística Descriptivo

Martínez (2012) la estadística descriptiva está relacionada con la interpretación de los datos representados en gráficos estadísticos mediante tabulaciones respectivas con sus descripciones correspondientes, generando así un orden necesario.

Con los datos ya tabulados y ordenados correctamente se procedió a realizar la estadística descriptiva, mediante promedios de alto, medio y bajo en base a la data obtenida de respuesta, primero se realizó el procedimiento manual en Excel, en este procedimiento primero tuvo que calcular el porcentaje por dimensión, para luego de los 71 porcentajes obtenidos identificar el número más alto y bajo, para poder restarlos, y así ese resultado dividirlo entre tres, obteniendo así el nivel más bajo, dando paso a una suma entre los dos resultados obtenidos para así poder identificar el número de rango medio, seguido por el número de rango alto, para

luego trasladarlo al SPSS 21 y poder expresarlo mediante tablas y/o gráficos estadísticos, explicando así las frecuencias.

Estadística Inferencial

Martínez (2012) la estadística inferencial, es la que se utiliza o emplea mediante análisis que se realizan a la muestra de estudio, buscando obtener una respuesta a las hipótesis de investigación.

La estadística inferencial en el presente trabajo de investigación ha sido expresada mediante la contrastación de hipótesis a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, todo este procedimiento se dio en el programa estadístico SPSS 21, claro está que con análisis estadísticos previos que pudieran permitir realizar tal prueba de correlación.

En primer lugar, se realizó la prueba de Kolgomorov – Smirnov (normalidad), el cual detalla que si la significancia es menor a 0.05 son datos de distribución no normal, por ende, se debe aplicar la prueba de Spearman y no la de Pearson.

Asimismo, se realizó la prueba de chi cuadrado para afianzar el resultado de la correlación entre ambas variables, antes de pasar la prueba de correlación de Rho de Spearman. Una vez obtenido el resultado el cual está graficado en el capítulo 4, recién se procedió a aplicar en el SPSS 21 el coeficiente de correlación de Rho Spearman para poder conocer la relación lineal entre las dos categorías tomadas para la realización de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

En la presente tesis se consideran distintos aspectos éticos, entre ellos:

El principio de beneficencia, el cual según Siurana (2010) se basa en generar acciones con finalidades para el bien de otros, es decir, tener actos de buena voluntad, los cuales repercutan a favor, de manera positiva a otras personas. En una investigación se va a considerar por el hecho de que, se busca que los estudios realizados puedan servir para futuros investigadores.

Asimismo, también se consideró el aspecto ético de no maleficencia, para Siurana (2010) es el hecho de aplicar acciones que no generen ningún daño o malestar en los intereses de otras personas. Es por ello, que en la presente

investigación se ha considerado el aspecto ético en mención, puesto que, el estudio no quiere dañar de ninguna forma a partes del estudio.

A su vez, se ha considerado el principio de autonomía como uno de los aspectos éticos, el cual está definido por Solari (2018) como el hecho que cada persona es libre de pensar individualmente, sin necesidad de algún cuestionamiento, por ello sus estudios deben ser respetados por privacidad y autodeterminación.

Finalmente, se consideró el aspecto de justicia, el cual está sustentado por Solari (2018) este principio está fundamentalmente sustentado en la equidad de acciones que se pueda realizar, sea en los riesgos o beneficios, generando las mismas opciones de alcance para todos los interesados. Es así que este principio se relaciona con el presente estudio, dado que, todos los futuros investigadores están en las posibilidades de conocer de las investigaciones.

IV. RESULTADOS

Los resultados en general de la presente investigación se evidenciarán primero con tablas de frecuencia expresando los promedios desde alto a bajo de los datos obtenidos por variable y por las dimensiones de la primera variable, estos análisis serán por parte de la estadística descriptiva. Luego de ello se aplicará la estadística inferencial, en primer lugar se realizó la prueba de normalidad en base a la teoría Kolmogorov – Smirnov, luego de ello se analizó la correlación entre ambas variables mediante la prueba estadística de chi cuadrado, para así poder darle paso a el análisis del coeficiente de correlación esto mediante el análisis del Rho de Spearman, este análisis se hizo entre ambas variables y entre las dimensiones de la primera variable con la variable de calidad del servicio.

Resultados descriptivos generales

Se detallarán los niveles de frecuencia en base a la variable de gestión logística, los cuales mediante la formulación correspondiente dieron los siguientes resultados:

Estadísticos descriptivos de la variable gestión logística y sus dimensiones:

Análisis descriptivo de la dimensión compras

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión compras de la variable gestión logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	18	25,4	25,4
	BAJO	9	12,7	38,0
	MEDIO	44	62,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

Los niveles de compras en el presente trabajo de investigación tienen un nivel medio con un porcentaje de 62%, mientras que el nivel bajo con un 12,7% expresa lo contrario. En base a ello, se entiende que la gestión de compras se

cumple en un término medio, no como se espera, ello es la percepción de los colaboradores.

Análisis descriptivo de la dimensión abastecimiento de materiales

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión abastecimiento de materiales de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	7	9,9	9,9	9,9
	BAJO	22	31,0	31,0	40,8
	MEDIO	42	59,2	59,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel de abastecimiento de materiales en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango medio con un porcentaje de 59,2%, mientras que el nivel alto con un 9,9% expresa lo contrario. En base a ello, se entiende que la si bien se tiene un proceso de abastecimiento que ya se aplica, por el momento no es eficiente en toda su dimensión, es así que se tiene que realizar los ajustes necesarios para que sea un proceso mucho más eficiente y ayuda a brindar un servicio de mejor calidad.

Análisis descriptivo de la dimensión producción

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión producción de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	3	4,2	4,2	4,2
	BAJO	25	35,2	35,2	39,4
	MEDIO	43	60,6	60,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel de del proceso de producción en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango medio con un porcentaje de 60,6%, mientras que el nivel alto con un 4,2% expresa lo contrario. En base a ello, se entiende que se tiene que seguir afianzando los procesos de producción y hacer de este proceso mucho más dinámico y productivo, puesto que, los mismos colaboradores dan entender que no se está llevando este proceso a su nivel más alto.

Análisis descriptivo de la dimensión distribución

Tabla 11

Frecuencia de la dimensión distribución de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	46	64,8	64,8	64,8
	BAJO	7	9,9	9,9	74,6
	MEDIO	18	25,4	25,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel de del proceso de distribución en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango alto con un porcentaje de 64,8%, mientras que el nivel bajo con un 9,9% expresa lo contrario. En base a ello, se entiende que se tiene que sí se está aplicando de manera correcta el proceso de distribución para la mayoría de colaboradores, aunque el nivel medio con un 25,4% expresa no estar 100% convencidos de que se esté desarrollando este proceso sin errores.

Análisis descriptivo de la dimensión flujo de información

Tabla 12

Frecuencia de la dimensión flujo de información de la variable gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	9	12,7	12,7	12,7
	BAJO	43	60,6	60,6	73,2

MEDIO	19	26,8	26,8	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel de flujo de información en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango bajo con un porcentaje de 60,6%, mientras que el nivel alto con un 12,7% expresa lo contrario. En base a ello, se interpreta que el flujo de información no está siendo correctamente aplicado en la empresa, es decir, no todos los colaboradores conocen la información en tiempo real, es más no se realiza una comunicación asertiva entre las áreas, generando así que el área logística se pueda ver afectado con ello, este rango bajo es respaldado con el rango medio el cual con 26,8% también sostiene que no se está haciendo llegar la información de manera acertada, siendo así un punto por mejorar.

Análisis descriptivo de la variable gestión logística

Tabla 13

Frecuencia de la variable gestión logística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	ALTO	4	5,6	5,6
	BAJO	20	28,2	33,8
	MEDIO	47	66,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

En la tabla 14 se puede visualizar los niveles de frecuencia en base a la variable gestión logística, la cual tiene su mayor porcentaje en el rango medio con un 66,2%, seguido por el rango bajo con 28,2%, finalmente es completado por el rango alto con un 5,6%. Ello se puede interpretar de la siguiente manera, los colaboradores consideran que la gestión logística en la editorial María Trinidad S.A.C., tiene tanto puntos altos como bajos, existen muchos aspectos por corregir para que así puedan apoyar a brindar un mejor servicio, aunque, al tener puntos altos puede que se tome como ejemplo para los procesos más deficientes y así puedan tener una gestión logística más consistente, la cual permita ofrecer productos con calidad y en los términos solicitados por los clientes.

Estadísticos descriptivos de la variable calidad del servicio y sus dimensiones:

Análisis descriptivo de la dimensión tangibilidad

Tabla 14

Frecuencia de la dimensión tangibilidad de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	9	12,7	12,7	12,7
	BAJO	33	46,5	46,5	59,2
	MEDIO	29	40,8	40,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel del criterio de tangibilidad en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango bajo con un porcentaje de 46,5%, seguido por el nivel medio con un 40,8% mientras que el nivel alto con un 4,2% expresa lo contrario. En base a ello, se entiende que para los colaboradores la empresa no cuenta con la infraestructura correcta, que no están bien mantenidas, que no existe un ambiente ordenado y limpio en su totalidad, siendo esto un aspecto a tener en cuenta, para que se pueda mejorar el desempeño de los colaboradores de esta área.

Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

Tabla 15

Frecuencia de la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	19	26,8	26,8	26,8
	BAJO	28	39,4	39,4	66,2
	MEDIO	24	33,8	33,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel del criterio de fiabilidad en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango bajo con un porcentaje de 39,4%, seguido por el nivel medio con un 33,8% mientras que el nivel alto con un 26,8% expresa lo contrario. En base a ello, se puede interpretar que la confiabilidad o fiabilidad que se aplica por parte de los colaboradores a los clientes no tiene una aplicación uniforme, es decir, cada quien se desenvuelve de distintas maneras en este aspecto, siendo un punto a tener muy en cuenta, puesto que, el cliente tiene como principales incomodidades la confianza que se le brinda al momento del servicio.

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 16

Frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	17	23,9	23,9	23,9
	BAJO	19	26,8	26,8	50,7
	MEDIO	35	49,3	49,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel del criterio de capacidad de respuesta en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango medio con un porcentaje de 49,3%, seguido por el nivel bajo con un 26,8% mientras que el nivel alto con un 23,9% expresa lo contrario. En base a ello, se puede interpretar que la editorial Maria Trinidad S.A.C si cumple en su mayoría de veces con los tiempos programados por entrega, aunque, existen casos en los cuales por distintas fallas logísticas este criterio no se viene cumpliendo adecuadamente, siendo este factor ya uno de los que se viene evaluando actualmente para poder hacer las correcciones necesarias, es así que los colaboradores reconocen que este término aún está en un nivel medio.

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad

Tabla 17

Frecuencia de la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	21	29,6	29,6	29,6
	BAJO	18	25,4	25,4	54,9
	MEDIO	32	45,1	45,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel del criterio de seguridad en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango medio con un porcentaje de 45,1%, seguido por el nivel alto con un 29,6% mientras que el nivel bajo con un 25,4% expresa lo contrario. En base a ello, se puede interpretar que la seguridad si viene siendo un punto positivo al momento de brindar el servicio, es decir, los colaboradores indican que sí cumplen con transmitir seguridad al cliente, aunque existen situaciones las cuales aún por falta de capacitaciones o experiencias todavía no las pueden manejar, es por ello que el nivel más alto es el medio al momento de aplicar el instrumento.

Análisis descriptivo de la dimensión empatía

Tabla 18

Frecuencia de la dimensión empatía de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	18	25,4	25,4	25,4
	BAJO	19	26,8	26,8	52,1
	MEDIO	34	47,9	47,9	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

El nivel del criterio de empatía en el presente trabajo de investigación tiene el mayor nivel en el rango medio con un porcentaje de 47,9%, seguido por el nivel

bajo con un 26,8% mientras que el nivel alto con un 25,4% expresa lo contrario. En base a ello, se puede interpretar que los colaboradores vienen practicando de manera correcta en la mayoría de ocasiones la empatía, es decir, van conociendo mucho más este factor tan importante que el cliente debe sentir al momento de una atención, mientras que, para un 25,4% este criterio ya se viene aplicando en su totalidad de manera correcta.

Análisis descriptivo de la variable calidad del servicio

Tabla 19

Frecuencia de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	9	12,7	12,7	12,7
	BAJO	40	56,3	56,3	69,0
	MEDIO	22	31,0	31,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Los datos obtenidos son del SPSS 21.

En la tabla 20 se puede visualizar los niveles de frecuencia en base a la variable calidad del servicio, la cual tiene su mayor porcentaje en el rango bajo con un 56,3%, seguido por el rango medio con 31,0%, finalmente es completado por el rango alto con un 12,7%. Ello se puede interpretar de la siguiente manera, los colaboradores consideran que la calidad del servicio en la editorial María Trinidad S.A.C., no se viene aplicando de la manera más adecuada, es más son conscientes que por distintos factores esta calidad está siendo dejada de lado, pueden ser tantos por motivos logísticos pero también por motivos de ellos mismos a través de su atención brindada o mediante la imagen que tienen sus propias instalaciones, ya que, al final todo en conjunto expresa el servicio, es por ello que consideran que se deben tomar las correcciones necesarias lo antes posible para levantar estos aspectos tan importantes para la empresa.

Estadística Inferencial

La estadística inferencial de la presente investigación será primero analizada mediante la prueba de normalidad de Kolgomorov – Smirnov para poder conocer si las variables tienen una distribución normal o no normal. Luego de ello, por hipótesis general y específicas se va realizar la prueba de chi cuadrado para ver si los cruces guardan relación, para finalmente dar paso al coeficiente de correlación de spearman, el cual permitirá conocer si existe una correlación lineal entre las variables y dimensiones de estudio.

Prueba de normalidad de Kolgomorov de las variables gestión logística y calidad del servicio

Tabla 20

Prueba de normalidad

	Kolgomorov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig,
Gestión Logística	,184	71	,000
Calidad del servicio	,130	71	,004

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

La prueba de normalidad realizada indicó que ambas variables deben ser contrastadas con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, puesto que, el resultado en significancia fue menor a 0.05, es decir son no normales.

Contrastación de Hipótesis

En primer lugar, se analizará la hipótesis general, mediante las pruebas chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman.

Regla a cumplir:

- Si el valor sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- Si el valor sig. > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis general:

- Ho: No existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.
- Ha: Sí existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Prueba de chi cuadrado de las variables gestión logística y la calidad del servicio

Tabla 21

Prueba de chi cuadrado entre las variables gestión logística y la calidad del servicio

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1442,713 ^a	1376	,006
Asociación lineal por lineal	20,013	1	,000
N de casos válidos	71		

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

De la tabla 21 se puede interpretar que exista una relación entre ambas variables, es decir entre la gestión logística y la calidad del servicio, ya que, la significancia obtenida es menor a 0.05.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables gestión logística y la calidad del servicio:

Tabla 22

Resultados de relación entre las variables gestión logística y la calidad del servicio

		Gestión Logística	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
	Gestión Logística Sig. (bilateral)	.	,000
	N	71	71
	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	71	71

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

La tabla 22 evidencia que el valor de la significancia es de 0,000, por ende, es menor que 0,05. Es así que en base a la teoría se rechaza la hipótesis nula, dando como conclusión que se acepta la hipótesis alterna, la cual sostiene que si existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio.

Asimismo, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,450. Por lo tanto, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación positiva moderada, es decir, hay una relación directa entre ambas variables.

En segundo lugar, se analizará la primera hipótesis específica, mediante las pruebas chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 1:

- Ho: No existe relación entre las compras y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.
- Ha: Sí existe relación entre las compras y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Prueba de chi cuadrado de dimensión compras y variable la calidad del servicio

Tabla 23

Prueba de chi cuadrado entre la dimensión compras y la variable calidad del servicio

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	493, 203a	384	,000
Asociación lineal por lineal	30,152	1	,000
N de casos válidos	71		

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

De la tabla 23 se puede interpretar que exista una relación entre la dimensión compras y la variable calidad del servicio, ya que, la significancia obtenida es menor a 0.05.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión compras y la variable calidad del servicio:

Tabla 24

Resultados de relación entre la dimensión compras y la variable calidad del servicio

		Compras	Calidad del servicio
Compras	Coeficiente de correlación	1,000	,181
	Sig. (bilateral)	.	,131
	N	71	71
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,181	1,000
	Sig. (bilateral)	,131	.
	N	71	71

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

La tabla 24 evidencia que el valor de la significancia es de 0,131, por ende, es mayor que 0,05. Es así que en base a la teoría se acepta la hipótesis nula, dando como conclusión no existe relación entre la dimensión compras y la variable calidad del servicio.

Asimismo, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,181. Por lo tanto, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación positiva muy baja, es decir, que, si bien existe una relación entre las compras y calidad del servicio, esta relación es muy inestable y baja.

En tercer lugar, se analizará la segunda hipótesis específica, mediante las pruebas chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 2:

- Ho: No existe relación entre el abastecimiento de materiales y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.
- Ha: Sí existe relación entre el abastecimiento de materiales y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Prueba de chi cuadrado de dimensión abastecimiento de materiales y variable la calidad del servicio

Tabla 24

Prueba de chi cuadrado entre la dimensión abastecimiento de materiales y la variable calidad del servicio

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	287,025 ^a	192	,000
Asociación lineal por lineal	26,424	1	,000
N de casos válidos	71		

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21.

De la tabla 25 se puede interpretar que existe una relación entre el abastecimiento de materiales y la variable calidad del servicio, ya que, la significancia obtenida es menor a 0.05.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión abastecimiento de materiales y la variable calidad del servicio:

Tabla 25

Resultados de relación entre la dimensión abastecimiento de materiales y la variable calidad del servicio

			Abastecimiento de materiales	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Abastecimiento de materiales	Coefficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,006
	Calidad del servicio	N	71	71
		Coefficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	71	71

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

La tabla 26 evidencia que el valor de la significancia es de 0,006, por ende, es menor que 0,05. Es así que en base a la teoría se rechaza la hipótesis nula, dando como conclusión que se acepta la hipótesis alterna, la cual sostiene que si existe una relación significativa entre el abastecimiento de materiales y la calidad del servicio.

Asimismo, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,322. Por lo tanto, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación positiva baja, es decir, hay una relación directa baja entre el abastecimiento de materiales y la calidad del servicio. Concluyendo que, el hecho de suministrar los materiales de manera correcta a lo largo del proceso logístico hará mucho más sencillo el hecho de brindar un servicio de calidad.

En cuarto lugar, se analizará la tercera hipótesis específica, mediante las pruebas chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 3:

- Ho: No existe relación entre la producción y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.
- Ha: Sí existe relación entre la producción y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Prueba de chi cuadrado de dimensión producción y variable la calidad del servicio

Tabla 26

Prueba de chi cuadrado entre la dimensión producción y la variable calidad del servicio

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	750, 975a	576	,000
Asociación lineal por lineal	54,771	1	,000
N de casos válidos	71		

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

De la tabla 27 se puede interpretar que existe una relación entre la dimensión producción y la variable calidad del servicio, ya que, la significancia obtenida es menor a 0.05.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión producción y la variable calidad del servicio:

Tabla 27

Resultados de relación entre la dimensión producción y la variable calidad del servicio

			Producción	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Producción	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

La tabla 28 evidencia que el valor de la significancia es de 0,000, por ende, es menor que 0,05. Es así que en base a la teoría se rechaza la hipótesis nula, dando como conclusión que se acepta la hipótesis alterna, la cual sostiene que si existe una relación significativa entre la dimensión producción y la calidad del servicio.

Asimismo, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,493. Por lo tanto, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación positiva moderada, es decir, hay una relación directa baja entre la producción y la calidad del servicio. Concluyendo que, es de carácter importante sostener una producción efectiva en todo momento del sistema logístico, puesto que, ello está involucrado con el servicio que se va brindar al cliente.

En quinto lugar, se analizará la cuarta hipótesis específica, mediante las pruebas chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 4:

- Ho: No existe relación entre la distribución y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.
- Ha: Sí existe relación entre la distribución y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Prueba de chi cuadrado de dimensión distribución y variable la calidad del servicio

Tabla 28

Prueba de chi cuadrado entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	297,375a	256	,039
Asociación lineal por lineal	12,863	1	,000
N de casos válidos	71		

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

De la tabla 29 se puede interpretar que existe una relación entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio, ya que, la significancia obtenida es menor a 0.05.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión distribución y la variable calidad del servicio:

Tabla 29

Resultados de relación entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio

		Distribución	Calidad del servicio	
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,712
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,712	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

La tabla 30 evidencia que el valor de la significancia es de 0,000, por ende, es menor que 0,05. Es así que en base a la teoría se rechaza la hipótesis nula, dando como conclusión que se acepta la hipótesis alterna, la cual sostiene que si existe una relación significativa entre la dimensión distribución y la calidad del servicio.

Asimismo, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,712. Por lo tanto, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación positiva alta, es decir, hay una relación muy directa entre la distribución y la calidad del servicio. Concluyendo que, el servicio será más efectivo si es que se cumple con los plazos de tiempo y calidad de entrega al usuario.

Por último, se analizará la quinta hipótesis específica, mediante las pruebas chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis Específica 5:

- Ho: No existe relación entre el flujo de información y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.
- Ha: Sí existe relación entre el flujo de información y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Prueba de chi cuadrado de dimensión flujo de información y variable la calidad del servicio

Tabla 30

Prueba de chi cuadrado entre la dimensión flujo de información y la variable calidad del servicio

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	543,168 ^a	473	,014
Asociación lineal por lineal	10,571	1	,001
N de casos válidos	71		

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

De la tabla 31 se puede interpretar que existe una relación entre la dimensión flujo de información y la variable calidad del servicio, ya que, la significancia obtenida es menor a 0.05.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman de la dimensión flujo de información y la variable calidad del servicio:

Tabla 31

Resultados de relación entre el flujo de información y la calidad del servicio

			Flujo de Información	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Flujo de Información	Coeficiente de correlación	1,000	,470*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	71	71
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,470*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	71	71

Nota: Los datos obtenidos son del SPSS 21

La tabla 32 evidencia que el valor de la significancia es de 0,013, por ende, es menor que 0,05. Es así que en base a la teoría se rechaza la hipótesis nula, dando como conclusión que se acepta la hipótesis alterna, la cual sostiene que si existe una relación significativa entre la dimensión flujo de información y la calidad del servicio.

Asimismo, se puede visualizar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es igual a 0,470. Por lo tanto, basado en el baremo de estimado de Rho de Spearman se comprende que existe una correlación positiva moderada, es decir, hay una relación directa entre el flujo de información y la calidad del servicio. Concluyendo que, es de necesidad que los colaboradores tengan conocimiento de toda la información logística en tiempo real, ello les va permitir medir su avance y controlar sus tiempos, permitiendo así que los productos sean finalizados en el tiempo exacto, siendo esto un complemento positivo para el servicio.

V. DISCUSIÓN

La investigación definió como objetivo principal identificar el vínculo que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio en la editorial María Trinidad S.A.C, Lima 2021, es así que esta relación se determinó con distintas pruebas, siendo la primera la de chi cuadrado en la cual se obtuvo el resultado de 0,006 en la significancia determinando una relación entre ambas variables de estudio. Del mismo modo el resultado de Rho de Spearman fue de 0,450 sosteniendo así que existe una relación positiva moderada, es decir, existe una relación directamente proporcional entre ambas variables, interpretando que a mejor práctica de gestión logística aumenta la probabilidad de un servicio de mayor calidad.

Estos resultados también se contrastan con la investigación de Chanco y Sihues (2021), puesto que obtuvieron un coeficiente de correlación igual a 0,907 el cual refleja una relación positiva muy alta, entendiéndose así que existe una relación lineal importante, puesto que, la gestión que se aplique en el área logística debe ser óptima en todos sus procesos, permitiendo así entregar un producto y/o servicio libre de errores al cliente final.

Asimismo, en la investigación realizada por Trujillo (2020) la cual también fue de tipo correlacional y aplicó cuestionarios de igual forma que el presente estudio, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,732 expresando una relación positiva alta entre sus variables de estudio, otra investigación que respalda esta relación positiva entre la gestión logística y la calidad del servicio es la de Lopa (2020), quien también obtuvo un coeficiente de correlación de 0,550 el cual expresa la relación si bien es moderada lo importante es que llega a ser positiva, mostrando una vez más la importancia de considerar la logística como uno de los principales factores para poder generar un servicio que cumpla con las necesidades y/o expectativas.

En resumen, se puede comprobar que el servicio de calidad no sólo va estar relacionado a factores como un buen trato o respeto, si bien los conceptos anteriormente mencionados son importantes no van a ser suficientes para llegar a la calidad deseada, pues, se debe tener en cuenta todos los vínculos logísticos y ponerlos en práctica de buena forma, ya que, un producto entregado con el tiempo y calidad esperado va ser determinante para que el usuario considere a la empresa

por encima de otras, generando así un sentido diferenciación, pero todo va partir de que tan bien apliquen estos procesos logísticos.

Con relación al primer objetivo específico se planteó la hipótesis alterna de que sí existe una relación entre las compras y la calidad del servicio, al realizar la prueba de chi cuadrado se determinó que, si hay una relación existente entre la dimensión compras con la variable de estudio, aunque al aplicar el coeficiente de correlación se obtuvo como resultado que hay una relación lineal inestable y baja pues el resultado obtenido fue de 0,181. Se puede desprender que, si bien hay una cierta asociación entre lo importante que son las compras dentro de un proceso logístico y lo que puede estar vinculado con el servicio, esta relación no es tan significativa, pues si es que se considera otros aspectos por encima al de las compras igual se puede obtener un servicio de calidad.

Es por ello que en la tabla 9 se puede detallar que para los colaboradores se debe corregir las debilidades que viene teniendo el proceso de compras dentro de la logística, pues, la actual aplicación de este proceso está en un rango medio con un 62%, es decir para 44 de 71 personas encuestadas las compras tienen determinadas características a mejorar, si bien no es determinante para el servicio si lo es para hacer de la logística un mejor proceso.

Asimismo, con relación a la dimensión de abastecimiento de materiales se puede observar en la tabla N° 10 que un 59,2% del total de la población considera los materiales no vienen siendo correctamente surtidos o abastecidos en su proceso de transformación, mientras que el porcentaje restante está dividido entre que sí se viene aplicando correctamente este proceso o en que por lo contrario en lo absoluto se están abasteciendo correctamente los materiales para cada fase de producción. A diferencia de lo expuesto en la investigación de Rodríguez (2020) quien consideró a una de sus dimensiones la conveniencia de materiales como parte de la variable gestión logística, pues en la investigación del autor anteriormente mencionado si se venía gestionando la elaboración de los productos, lo que no se desarrollaba era un orden en los stocks, el porcentaje que indicó que estaba siendo correctamente aplicado fue de un 75%, siendo la mayoría.

En base a los resultados de coeficiente de correlación de la segunda hipótesis específica, se pudo obtener que correspondiente al chi cuadrado se obtuvo un valor de significancia igual a 0,000 permitiendo entender que hay una relación existente entre la dimensión de abastecimiento de materiales con la variable calidad del servicio. Mientras que, el coeficiente de correlación de Spearman demostró que existe una correlación positiva pero baja puesto que el resultado obtenido fue de 0.322, mientras que la significancia de tal prueba fue menor a 0.05, lo cual permite inferir que se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que si existe relación. De igual manera en la investigación de Lavado y Pariona (2020) se pudo hallar una relación muy similar, puesto que su coeficiente de correlación fue igual a 0.571. De lo cual se puede desprender que es necesario que el proceso logístico se encuentre correctamente abastecido en todo momento, no puede existir vacío de materiales porque lo único que va ocasionar es retrasos en cada fase y ello complicará los plazos de entrega ya establecidos con los clientes, es por ello la importancia de tener un sistema organizado de suministro de los materiales, para que estén al alcance cuando sea requerido.

Con respecto a la dimensión de producción se puede visualizar en la tabla N° 11 que la mayoría de la población, es decir, un 60,6% indicó en base a las interrogantes que la producción dentro la editorial María Trinidad S.A.C no se viene desarrollando de la forma esperada, mientras que un pequeño porcentaje igual a 4,2% sostienen que sí se aplica adecuadamente en la actualidad. De lo cual se puede interpretar que, el nivel de frecuencia medio es el de mayor porcentaje puesto que, los procesos que comprenden la producción no se vienen aplicando debidamente, es decir, no hay un control en los flujos, saltan los procesos de calidad que son más que importantes hoy en día, y suelen ser obviados por temas de tiempo faltante que se dieron por distintos retrasos que pudieron ser evitados, a su vez, consideran que este proceso no se viene aplicando correctamente por lo mismo que realizan una mala utilización de las maquinarias y/o equipos.

Ello se respalda con la investigación de Alvarado y Chávez (2020) quienes en su estudio sostuvieron que uno de los principales factores de pérdida los cuales están representados por un 62.75 relacionado a la gestión logística y a los constantes errores que se presentaban en la fase de producción.

Con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de la tercera hipótesis específica, la cual estaba en torno al objetivo de identificar la relación entre la dimensión producción y la variable calidad del servicio, se pudo obtener que el valor de significancia de la prueba de chi cuadrado tuvo un resultado de 0,000 con lo cual se puede comprender que si existe una relación entre ambas categorías. En suma, se realizó la prueba de Rho de Spearman la cual fue igual a 0,493, de la cual se puede desprender que existe una relación positiva moderada, entendiendo de ello que, el proceso de producción es muy relevante para poder brindar un servicio que llene las expectativas de un cliente, pues, dentro de este proceso se va interrelacionar distintos procesos, los cuales todos están dirigidos al servicio o al producto final, por ende, si este proceso se hace lento o de constantes errores se obtendrá un desenlace no esperado, tal y como lo aclaran en su investigación Bueno y García (2020) el servicio logístico ha ido cobrando mayor relevancia en el mundo de satisfacción al cliente con el pasar del tiempo, siendo uno de los pilares el hecho de cumplir eficazmente la fase de producción, es por ello la necesidad de dedicarle todos los esfuerzos posibles a esta actividad.

En cuanto a la cuarta dimensión, la cual es la distribución se puede observar en la tabla 12 que, el nivel de frecuencia con mayor porcentaje es de rango alto con un 64,8%, comprendiendo así que para una gran parte de los colaboradores del área logística si se viene realizando una distribución correcta de las mercaderías a cada uno de los clientes, por otro lado un 9,9% expresa totalmente contrario, si bien es un menor porcentaje es de importancia tenerlo en cuenta para corregir los errores existentes por más mínimo que sean.

Del mismo modo que las anteriores dimensiones, se aplicó el chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Rho Spearman para poder conocer si existe relación entre la dimensión distribución y la variable calidad del servicio, puesto que, el objetivo específico se basó en identificar la relación entre ambas categorías, al obtener la significancia de 0,000 en la prueba de chi cuadrado se pudo conocer la relación existente entre la distribución y la calidad del servicio, el coeficiente de correlación fue igual a 0,712 siendo uno de los más altos en relación a las anteriores correlaciones, es decir, la relación entre ambas es positiva muy alta, a mejor distribución se brindarán mejor condiciones de servicio.

Para Tolentino (2019) la distribución también es uno de los procesos más importantes en la búsqueda de la satisfacción del usuario final, es por ello que en su estudio se obtuvo un resultado de 0,660 en su prueba de correlación, respaldando así lo obtenido en la presente investigación. Asimismo, Reyes (2017) obtuvo un total de 0,4768 en la aplicación de su coeficiente de correlación, en la cual quiso conocer la relación entre su dimensión almacenamiento y distribución con la variable calidad del servicio, si bien estos dos resultados están dentro del rango de una relación positiva moderada, llegan a expresar la importancia de la relación entre ambas categorías. Es así que, se puede comprender la relevancia de incluir constantes mejores a los pequeños errores en la fase de distribución, ya que, la responsabilidad de que un producto llegue en el tiempo y con la calidad esperada va depender de esta actividad, ir conociendo los tiempos, tener líneas de ruta y cronogramas pre establecidos permitirán que la distribución se aplique de mejor manera con el pasar del tiempo en la editorial, ello es la perspectiva de los colaboradores en base a los resultados obtenidos.

Finalmente, la dimensión flujo de información, la cual es la quinta y última de la variable gestión logística obtuvo los siguientes resultados descriptivos, el rango con mayor porcentaje es el que expresa el nivel bajo siendo igual a un 60,6% seguido por el rango de nivel medio con un 26,8%, estos resultados expresan claramente que para los colaboradores de la empresa María Trinidad S.A.C no se viene compartiendo correctamente la información en cada una de las áreas de la empresa, y más aún en el área logística, es decir, no se sabe a tiempo real cual es el stock de cada producto, siendo este factor fundamental al momento de tener que hacer el despacho de algunos productos. La investigación de Cheunkamon et al (2022) también resalta que es de importancia tener de conocimiento en todo momento que con que se cuenta y con qué no en el almacén.

En relación a los resultados obtenidos de la estadística inferencial en la dimensión de flujo de información con la calidad del servicio, se obtuvo que, el valor de significancia de chi cuadrado dio como resultado 0.014 el cual se puede visualizar en la tabla N° 31, mientras que, el coeficiente de correlación entre las categorías en mención fue igual a 0,470, comprendiendo así que la relación es positiva moderada, es decir, hay una relación lineal si bien no tan directa, pero igual

llega a existir, reflejando así la importancia de mejorar la información y su flujo en las distintas actividades que se desarrollen diariamente en la empresa, puesto que, el hecho de conocer el avance y cumplimiento de resultados entre todos los colaboradores puede llegar a permitir una mejora en sus actividades diarias. Si bien como se menciona es importante el flujo de información, no se viene aplicando idóneamente es por ello los resultados que se reflejan en las tablas de frecuencia correspondientes a esta dimensión son relativamente bajos, el hecho de llegar a corregir esta actividad puede generar un valor positivo en la logística que se viene empleando y así sucesivamente repercutiendo en la calidad del servicio que se espera obtener.

La metodología que se aplicó en la presente investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental con corte transversal. Asimismo, se realizó en base a un enfoque cuantitativo y con nivel correlacional, siendo una de las principales fortalezas de esta metodología el hecho de poder conocer la correlación exacta que puede llegar a existir entre las variables de estudio o con las dimensiones. A su vez va permitir expandir el conocimiento que ya se tiene sobre el tema, sumado a ello al ser un censo se podrá conocer la información completa, ya que se analiza a toda la población, aunque también la metodología utilizada tuvo como debilidad el hecho de poder determinar la causalidad de los hechos entre los cruces de variables o con las dimensiones, es decir, si bien se conoce el grado de correlación, no se llega a percibir entre una y la otra cual es la de causa o la de efecto.

La importancia a nivel social del presente estudio permite conocer cuáles son los elementos que impiden brindar un servicio de calidad, es por ello que se analiza la gestión logística como parte de un factor importante para mejorar el servicio, por lo cual optimizar procesos como los de compras, abastecimiento de materiales, producción, distribución y flujo de información va ser parte de la búsqueda de ofrecer un servicio que cumpla las expectativas de los clientes cada vez más, complementando ello con la confiabilidad, tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta en el servicio dentro la editorial Maria Trinidad S.A.C permitiendo así que se pueda fidelizar los clientes ya existentes y a su vez obtener clientes nuevos. Por último, va servir para el análisis de futuras investigaciones relacionadas al tema de estudio.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En base al objetivo general, se concluye que existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio, ello se evidencia mediante el resultado del Rho de Spearman, el cual es igual a 0,450. Por ende, a mejor práctica y gestión de la logística se podrá brindar un servicio de mejor calidad.

Segundo: De acuerdo con el primer objetivo específico, se llega a la conclusión que existe una relación lineal positiva muy baja entre las compras y la calidad del servicio, puesto que el resultado del Rho de Spearman es igual a 0,181. Comprendiendo así que, si bien las compras tienen un rol dentro de la calidad del servicio, este puede llegar a no ser determinante ni tan relevante en la consecución de la calidad.

Tercero: En función del segundo objetivo específico, se llegó a la conclusión que existe relación entre el abastecimiento de materiales y la calidad del servicio, se evidencia a través del resultado de Rho Spearman el cual es igual a 0,322, este resultado muestra que la relación existe, aunque es baja, pero igual el hecho de abastecer los materiales en todo momento tiene una cierta importancia al momento de querer ofertar un servicio de mejor calidad.

Cuarto: En base al tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la producción y la calidad del servicio, el cual es expresado a través del resultado del Rho de Spearman el cual es igual a 0,493, entendiendo así que la producción está más que vinculada con la calidad del servicio, puesto que, las fases de producción permitirán tener un servicio y/o producto con mejores estándares de calidad antes de que llegue al cliente.

Quinto: Con respecto al cuarto objetivo específico, se llega a concluir que sí existe relación entre la distribución y la calidad del servicio, esta relación se evidencia a través del resultado 0,712 (Rho de Spearman), es decir, al cumplir correctamente con los procesos de distribución se brindará un mejor servicio.

Sexto: En función al quinto objetivo específico, se concluye que existe relación positiva entre el flujo de información y la calidad del servicio, se evidencia en el resultado del Rho de Spearman el cual es igual a 0,470. Es decir, si se tiene la información en tiempo real en todas las áreas se brindará servicio de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al supervisor del área de mantenimiento de la editorial realizar programas de mantenimiento a las maquinarias de empastados, anillados, entre otros. Ello va permitir que la gestión de los procesos logísticos se pueda desempeñar sin pausas que retrasen la operatividad.

Segundo: En el aspecto de compras se le recomienda al jefe del área de compras de la editorial realizar una evaluación de los proveedores y así conocer si son de su conveniencia. Asimismo, sería de gran aporte considerar implementar un programa de capacitación corto y conciso para los colaboradores de esta sub área.

Tercero: En suma, se le recomienda al gerente de logística de la editorial que para que pueda optimizar sus procesos de abastecimiento tenga una buena gestión de los inventarios, que se cuente con el uso de tecnología como factor de respaldo, todo ello permitirá tener un orden e información precisa en tiempo real.

Cuarto: En relación al proceso de producción se brinda como recomendación al gerente de logística de la editorial que cuente con señalizaciones y los equipos correctamente distribuidos en el espacio de producción. A su vez, también sería bueno fijar plazos de tiempo para cada actividad y por último involucrar a todo el equipo en cada proceso por más pequeño que sea.

Quinto: También se le recomienda al supervisor de transportes que en el aspecto de distribución aplique un análisis constante para que puedan identificar que canal de distribución o que ruta es el mejor para cada caso, puesto que, toda situación es diferente. Además, será importante tener los productos bien protegidos al momento de ser trasladados.

Sexto: Con respecto al flujo de información se le recomienda al coordinador del área de comunicaciones que implemente medios de comunicación directos y adecuados para la funcionalidad de la empresa (paneles informativos, correos masivos). Igualmente será relevante designar a un personal que sea el encargado de distribuir la información de manera idónea en todas las áreas de la editorial.

Séptimo: Por último, se recomienda a las futuras investigaciones que puedan analizar a profundidad como se relacionan los controles de stock con el servicio o con la satisfacción del consumidor final, es un aspecto en el cual se puede desarrollar mayor estudio.

REFERENCIAS

- Alaa H. Jadar, & Hesham Mugharbil. (2021). HOW DOES THE EFFICIENCY IN SERVICE BUSINESS? INFLUENCE SERVICE QUALITY? AN ANALYSIS. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(15), 372-380. Retrieved from <https://www.archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8631>
- Alvarado, A. & Chávez, A. (2019). La gestión de inventarios y su influencia en el nivel de servicio al cliente en la empresa Darglass Peruana S.R.L en el distrito de S.M.P, Lima – 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27378/Alvarado%20Camones%2c%20Andrea%20Nicole-Chavez%20Bellodas%2c%20Angie%20Anabel%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, O. (2021). Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1280/ALVAREZ%20ORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Angolia, M. G., & Pagliari, L. R. (2018). Experiential Learning for Logistics and Supply Chain Management Using an SAP ERP Software Simulation. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 16(2), 104–125. <https://doi.org/10.1111/dsji.12146>
- Arias, J., Villasis, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III. *Revista Alergia*, 201 – 206. <https://doi.org/05a0/92b010acf9756ec0e800749bbe868c4e68f7.pdf>
- Arredondo, Carlos Raúl, & Alfaro Tanco, José Antonio. (2021). Supply Chain Management: Some Reflections to Improve its Influence in Business Strategy. *Innovar*, 31(81), 7-19. Epub August 03, 2021. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95568>
- Arroyo, J. & Benito, R. (2019). La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Nacional de Huancavelica]. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2683/TESIS-2019->

ADMINISTRACI%*c3*%93N-

ARROYO%20MONTA%*c3*%91EZ%20Y%20BENITO%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bäckstrand, J., Suurmond, R., van Raaij, E., & Chen, C. (2019). Purchasing process models: Inspiration for teaching purchasing and supply management. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 25(5), 100577. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2019.100577>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. México: Prentice Hall. Pearson Educación.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J. & Bixby Cooper, M. (2006). *Supply Chain Logistics Management*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Bueno, D., García, N. (2020). *Gestión de inventarios para mejorar la calidad del servicio de toma de muestras clínicas a domicilio*. [Tesis para obtener título profesional, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27056/Bueno%20Tenorio%20Dayana%20Paola_Garc%c3%ada%20Ulloa%20Nahomi%20Olenka%20Jazm%c3%adn.pdf?sequence=11&isAllowed=y
- Busato, P., Sopegno, A., Pampuro, N., Sartori, L., & Berruto, R. (2019). Optimisation tool for logistics operations in silage production. *Biosystems Engineering*, 180, 146–160. <https://doi.org/10.1016/j.biosystemseng.2019.01.008>
- Cáceda, R., Castro, R., Chávez, P & Nuñovero, I. (2017). *Calidad en las Empresas del Sector Editorial de Libros en Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9840/CACEDA_CASTRO_CALIDAD_LIBROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cano, Jose A., & Ayala, Carlos J. (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>
- Castillo, G. (2019). *Gestión de los recursos logísticos y la calidad del servicio de atención de emergencia en el cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*. [Tesis de

grado de maestro, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5482/TESIS_CASTILLO%20POZU.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 27-37. <https://doi.org/a20v41n14/a20v41n14p27>

Contreras Castañeda, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>

Chanco, F., Sihues, D. (2021). La Gestión Logística en la Calidad del Servicio para el Proceso de Abastecimiento en la Empresa Géminis, Ica, 2020. [Tesis para la obtención del título profesional, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65709/Chanco_HFV-Sihues_LDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chen, M. C., Hsu, C. L., & Lee, L. H. (2020). Investigating pharmaceutical logistics service quality with refined Kano's model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57, 102231. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102231>

Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2022). Measurement model of service quality of tourism supply chains in Thailand. *Anatolia*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.2005646>

Darren Turnbull, Ritesh Chugh & Jo Luck (2021) Learning management systems: a review of the research methodology literature in Australia and China, *International Journal of Research & Method in Education*, 44:2, 164-178, DOI: 10.1080/1743727X.2020.1737002

Dolati Neghabadi, P., Evrard Samuel, K., & Espinouse, M. L. (2018). 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>

Duque Oliva, Edison Jair. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. Retrieved September 30, 2021, from

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.

Durach, C.F., Kembro, J.H. and Wieland, A. (2021), "How to advance theory through literature reviews in logistics and supply chain management", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 51 No. 10, pp. 1090-1107. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-11-2020-0381>

Escudero, M. (2019). *Gestión Logística y Comercial*. 2da ed. Madrid: Paraninfo

Fernandes, A.C., Vilhena, E., Oliveira, R., Sampaio, P. and Carvalho, M.S. (2021), "Supply chain quality management impact on organization performance: results from an international survey", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2020-0159>

Fernández, R. L. (2017). *Logística Comercial*. México: Paraninfo

Fisher, I. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3.^a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Fontalvo, Tomás J., De la Hoz, Enrique J., & Marrugo, Nubia. (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>

Flick, U. (2009). *An Introduction to Qualitative research*. Cuarta edición. SAGE Publications. Londres.

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N. & Pedraja Rejas, L. (2019). 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>

Gauchi Risso, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española de Documentación Científica*, 40(2): e175. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>

- Gaudenzi, B., Confente, I., & Russo, I. (2021). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: A qualitative comparative analysis approach. *TQM Journal*, 33(1), 125-140. doi:10.1108/TQM-04-2020-0088
- Gatenholm, G., Halldórsson, Á. and Bäckstrand, J. (2021), "Enhanced circularity in aftermarkets: logistics tradeoffs", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 51 No. 9, pp. 999-1021. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-11-2020-0367>
- Gonzales, C. (2021). Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM
- Goula, A., Stamouli, M. A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauropoulos, E., Kelesi, M., & 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), 3418. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Grazia Speranza, M. (2018). Trends in transportation and logistics. *European journal of operational research*, 264(3), 830–836. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2016.08.032>
- Grönroos, C. (1978a). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588- 601.
- Grönroos, C. (1994b). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Haag, L., Sandberg, E., & 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*, ahead-of(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ijrdm-10-2020-0409>
- Hafez, L., Elakkad, E., & Gamil, M. (2021). A Study on the Impact of Logistics Service Quality on the Satisfaction and Loyalty of E-Shoppers in Egypt. *Open Journal of Business and Management*, 09(05), 2464–2478. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95133>

- Henríquez-Fuentes, Gustavo R., Cardona, Diego A., Rada-Llanos, Jesús A., & Robles, Nilka R.. (2018). Medición de Tiempos en un Sistema de Distribución bajo un Estudio de Métodos y Tiempos. *Información tecnológica*, 29(6), 277-286. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000600277>
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hershey, P. C., Rao, S., Silio, C. B., & Narayan, A. (2015). System of Systems for Quality-of-Service Observation and Response in Cloud Computing Environments. *IEEE Systems Journal*, 9(1), 212–222. <https://doi.org/10.1109/jsyst.2013.2295961>
- Huang, K., Ju, Rüdiger, H., Michael, Dr, & Hermann, H. (2021). *The Role of Logistics Service Quality in Achieving Customer Satisfaction and Loyalty in the End-Consumer Market Using the Example of the German Motorcycle Industry Munich Business School Working Paper 2021-02*. https://www.munich-business-school.de/fileadmin/user_upload/forschung/working_papers/MBS-WP-2021-02_2.pdf
- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., & Khawaja, M. I. (2020). The effect of logistics service quality on customer loyalty: Case of logistics service industry. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 43-61. doi:10.1108/SAJBS-10-2018-0114
- Izmaylova, M.A. & Adamov, N.A. & Brykin, A.V. & Siniaev, V.V. & Luchitskaya, L.B.. (2018). 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. 414-424.
- Jadar, A. H., & Hesham Mugharbil. (2021). HOW DOES THE EFFICIENCY IN SERVICE BUSINESS? INFLUENCE SERVICE QUALITY? AN ANALYSIS. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(15), 372–380. <https://www.archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8631>

- Jairo R. Montoya-Torres, Andrés Muñoz-Villamizar & Christopher Mejia-Argueta (2021) Mapping research in logistics and supply chain management during COVID-19 pandemic, *International Journal of Logistics Research and Applications*, DOI: 10.1080/13675567.2021.1958768
- Jones, M. C., Mazzuchi, T. A., & Sarkani, S. (2021). A SIMULATION-BASED optimization approach to LOGISTIC AND SUPPLY CHAIN network design. *Defense AR Journal*, 28(3), 284-318. doi:<http://dx.doi.org/10.22594/dau.20-860.28.03>
- Kaswengi, J., & Lambey-Checchin, C. (2020). How logistics service quality and product quality matter in the retailer–customer relationship of food drive-throughs: The role of perceived convenience. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 50(5), 535-555. doi:10.1108/IJPDLM-01-2019-0036
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Lavado, E. & Pariona, M. (2020). Modelo de gestión logística para incrementar el nivel de servicio en una MYPE comercializadora de calzado. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654582/LavadoP_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89-103. doi:10.1016/j.ajsl.2019.10.003
- Londoño, C. (2011). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. Madrid: Fundación Confemetal
- Lopa, M. (2020). *Logística de distribución y calidad del servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac, Lurín – 2020*. [Tesis para obtener Título Universitario, Universidad Autónoma del Perú]. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1092>
- López, Danny D., Melo, Gelvis M., & Mendoza, Darcy L. (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>

- Martínez Rizo, Felipe. (2012). Investigación empírica sobre el impacto de la evaluación formativa: Revisión de literatura. *Revista electrónica de investigación educativa*, 14(1), 1-15. Recuperado en 23 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412012000100001&lng=es&tlng=es.
- Martínez, Ventura J, De la Hoz, Bossio J, García, Guilianny J, & Molina, I. (2017). Gestión logística en pymes del sector de operadores de carga del departamento del atlántico. *Revista espacios*, 38(58). Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/17385813.html>
- Michalski, M., & Montes-Botella, J. L. (2021). Logistics service quality in an emergent market in latin america. *International Journal of Logistics Management*, doi:10.1108/IJLM-11-2020-0433
- Moldabekova, A., Philipp, R., Satybaldin, A. A., & Prause, G. (2021). Technological Readiness and Innovation as Drivers for Logistics 4.0. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 145–156. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.145>
- Morles, Víctor. (2002). Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. *Revista de Pedagogía*, 23(66), 121-146. Recuperado en 23 de diciembre de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000100006&lng=es&tlng=es.
- Novack, R. A., Langley, C. J. & Rinehart, L. M. (1995). *Creating Logistics Value*. Council of Logistics Management. Illinois: Oak Brook.
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>
- Nguyen, P.-H. (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>

- Nguyen N, Leblanc G.(1998). The mediating role of corporate image on customers' retention decisions: an investigation in financial services. *Int J Bank Market* 16(2):52–65.
- Olivos, P. C., Carrasco, F. O., Flores, J. L. M., Moreno, Y. M., & Nava, G. L. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría Y Administración*, 60(1), 181–203. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(15)72151-0)
- Orellana, D, & Sánchez, M (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1),205-222. [fecha de Consulta 23 de diciembre de 2021]. ISSN: 0212-4068. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283321886011>
- Pal Singh, S., Adhikari, A., Majumdar, A., & Bisi, A. (2022). Does service quality influence operational and financial performance of third party logistics service providers? A mixed multi criteria decision making -text mining-based investigation. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 157, 102558. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102558>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (primavera de 1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450
- Pinheiro De Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (2017). 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>
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in hai phong, vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54-64. doi:10.1016/j.ajsl.2019.12.001

- Prado, J.C., García, A. (2001). Dirección logística y de producción. Ed. Universidad de Vigo, Vigo.
- Quiala-Tamayo, Luis Enrique, Fernández-Nápoles, Yadira, Vallín-García, Antonio E., Lopes-Martínez, Igor, Domínguez-Pérez, Fabián, & Rey, Yaimet Calderio-. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Vaccimonitor*, 27(3), 93-101. Recuperado en 22 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2018000300003&lng=es&tlng=es.
- Rajendran, S. D., Wahab, S. N., Ling, Y. W., & Yun, L. S. (2018). The Impact of Logistics Services on the e-Shoppers' Satisfaction. *International Journal of Supply Chain Management*, 7, 461-469.
- Reyes, K. (2017). Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10214/reyes_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ribeiro, M. A., & Prayag, G. (2018). Perceived quality and service experience: mediating effects of positive and negative emotions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 285–305. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1517071>
- Rodríguez, J. (2020). La gestión logística y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C., de la provincia constitucional del Callao – Perú, 2020. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26087/Tesis%20-%20Jose%20Enrique%20Rodr%C3%adguez%20Maldonado.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Salas-Navarro, Katherinne, Meza, Jhadai A., Obredor-Baldovino, Thalía, & Mercado-Caruso, Nohora. (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>

- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Servera-Francés, David (2010). Concepto y evolución de la función logística. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 20 (38), 217-234. [Fecha de Consulta 29 de septiembre de 2021]. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024018>
- Sierra García, L., Orta Pérez, M., & Moreno García, F. J. (2017). Elaboración y validación de un instrumento de medida de la calidad del servicio de auditoría. Revista de Contabilidad, 20(2), 167–175. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.10.001>
- Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján-Vera, P. E., & Trelles Pozo, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. Revista De Ciencias Sociales, 27, 193-203. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36502azcona>
- Simper, N., Frank, B., Kaupp, J., Mulligan, N., & 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>
- Siurana Aparisi, J. C. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas, 22. <https://doi.org/10.4067/s0718-92732010000100006>
- Solari, Lely. (2018). Buenas prácticas y principios éticos: más necesarios que nunca. Revista de Gastroenterología del Perú, 38(3), 306-309. Recuperado en 23 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1022-51292018000300015&lng=es&tlng=es.
- Subiyanto, E. (2021), "Investigating the logistics costs model: recent update in Indonesia", Journal of Science and Technology Policy Management, Vol. 12 No. 2, pp. 331-350. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0034>
- Tolentino, S. (2019). Gestión de la cadena de suministro y satisfacción del cliente de la empresa Inversiones Rímac S.R.L., 2019. [Tesis de grado para maestro, Universidad César Vallejo]. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37416/tolentino_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Thongkruer, P., & Wanarat, S. (2021). Logistics service quality: Where we are and where we go in the context of airline industry. *Management Research Review*, 44(2), 209-235. doi:10.1108/MRR-12-2019-0544.
- Treviño, Rodolfo, & Treviño, Eloísa. (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. Epub September 02, 2021. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>
- Trujillo, D. (2020). Procesos logísticos y satisfacción de los clientes de la empresa cerámicos DETT S.A.C., Rioja 2019. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48394/Trujillo_VDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uvet, Hasan (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operation and Supply Chain Management an International Journal*, Vol. 13(1), pp. 1-10
- Uzir, M. U. H., al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Valls, W., Román, V., Chica, C., & Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio*. Manta, Ecuador: Mar Abierto.
- Wehner, J., Taghavi Nejad Deilami, N., Altuntas Vural, C. and Halldórsson, Á. (2021), "Logistics service providers' energy efficiency initiatives for environmental sustainability", *The International Journal of Logistics Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLM-10-2019-0270>

Yang, C. C., Wong, C. W. Y., & Liao, T. Y. (2021). Logistics quality management practices and performance of international distribution centre operators. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 13(3/4), 300.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

94

Título: La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables (Dimensiones e Indicadores)		
			Variable 1: Gestión Logística		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>Problema General</p> <p>¿Existe entre relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C.?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Existe entre relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio, en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C.?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de compras y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación entre la gestión de compras y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Compras</p>	<p>Histórico de ventas</p>	<p>1 - 4</p>
				<p>Pronósticos de demanda</p>	
<p>Tiempo de orden de compra</p>					
<p>¿Existe entre relación entre relaciona el aprovisionamiento de materiales y la calidad de servicio, en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C.?</p>	<p>Identificar la relación entre el aprovisionamiento de materiales y la calidad de servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Existe relación entre el aprovisionamiento de materiales y la calidad de servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Abastecimiento de materiales</p>	<p>Cálculo de surtimiento de materiales</p>	<p>5 - 6</p>
<p>¿Existe entre relación entre la producción y la calidad del servicio, en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C.?</p>	<p>Identificar la relación entre la producción y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Existe relación entre la producción y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>		<p>Cálculo de tiempo de demora de surtimiento de materiales</p>	
<p>¿Existe entre relación entre la distribución y la calidad del servicio, en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C.?</p>	<p>Identificar la relación entre la distribución y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Existe relación entre la distribución y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Producción</p>	<p>Ubicación de materiales</p>	<p>7 - 16</p>
				<p>Programación de órdenes</p>	
				<p>Visualización del proceso</p>	
				<p>Medición de los tiempos de producción</p>	
				<p>Conocimiento de los procesos</p>	
				<p>Limpieza del área</p>	
				<p>Flexibilidad de los flujos de producción</p>	
			<p>Grado de calidad y tiempo de producción</p>		
			<p>Distribución</p>	<p>Tiempo de entrega de los pedidos</p>	<p>17 - 18</p>
				<p>Eficacia de las entregas</p>	

<p>¿Existe relación entre el flujo de información y la calidad del servicio, en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C.?</p>	<p>Identificar la relación entre flujo de información y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021.</p>	<p>Existe relación entre el flujo de información y la calidad del servicio en la empresa Editorial Maria Trinidad S.A.C, Lima 2021.</p>	<p>Flujo de información</p>	<p>Manejo de la información</p> <hr/> <p>Grado de conocimiento de la información</p>	<p>19 - 21</p>
<p>Variable 2: Calidad del servicio</p>					
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>
			<p>Tangibilidad</p>	<p>Equipos de aspecto moderno Instalaciones físicas atractivas Colaboradores pulcros Materiales asociados al servicio</p>	<p>1 - 4</p>
			<p>Fiabilidad</p>	<p>Promesa de cumplir en tiempo acordado Interés en resolución de problema Desempeño del primer servicio brindado Proporcionar servicio en el momento pactado Registros libres de error</p>	<p>5 - 9</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Información de la ejecución del servicio Servicio expedito y rápido Disposición de ayudar a los clientes Tiempo de ocupación de los empleados</p>	<p>10 - 13</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>Comportamiento que brinde confianza Seguridad en las transacciones Cortesía de los empleados Conocimiento de información para responder interrogantes</p>	<p>14 - 17</p>
			<p>Empatía</p>	<p>Atención individualizada a los clientes Empleados que dan atención personal Preocuparse de los intereses del cliente Atención a las necesidades específicas Horarios de atención convenientes</p>	<p>18 - 22</p>
<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>			

<p>La presente investigación es de tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, está en base a un enfoque cuantitativo, siendo de nivel correlacional.</p>	<p>La población de la presente investigación es de 71 colaboradores del área logística de la empresa "Editorial María Trinidad S.A.C".</p> <p>La muestra tomada es censal, es decir, se tomó a los 71 colaboradores para la aplicación de los medios de recolección de datos.</p>	<p>Variable 1: Para medir la gestión logística se utilizará como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, el cual está confirmado por 21 preguntas, medidas por la escala Likert. Asimismo, el instrumento fue tomado en base a Olivos, Carrasco, Flores, Moreno y Nava (2015).</p> <p>Variable 2: Para medir la calidad del servicio se utilizará como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, el cual está confirmado por 22 preguntas, medidas por la escala Likert. Asimismo, el instrumento fue tomado en base a Goula et al (2021).</p>
--	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	INSTRUMENTO
GESTIÓN LOGÍSTICA	La Logística gestiona un grupo de actividades que tienen lugar en la organización con la finalidad de brindar valor al cliente mediante la transformación de los factores productivos. (Olivos et al, 2015).	La variable de gestión logística se medirá a través de la elaboración de un cuestionario, el cual será aplicado a los colaboradores del área logística de la Editorial María Trinidad S.A.C, este cuestionario estará hecho en base a la escala Likert. Asimismo, la variable cuenta con 5 dimensiones, y cada una de ellas será medida por sus respectivos indicadores.	Compras	<ul style="list-style-type: none"> - Histórico de ventas - Pronósticos de demanda - Tiempo de orden de compra - Estimación del costo de proceso de compra 	Escala Ordinal (Likert) 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario
			Abastecimiento de Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculo de surtimiento de materiales - Cálculo de tiempo de demora de surtimiento de materiales 		
			Producción	<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de materiales - Programación de órdenes - Visualización del proceso - Medición de los tiempos de producción - Conocimiento de los procesos - Limpieza del área - Flexibilidad de los flujos de producción - Grado de calidad y tiempo de producción 		
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de entrega de los pedidos - Eficacia de las entregas 		
			Flujo de Información	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de la información - Grado de conocimiento de la información 		

CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad de los servicios y su gestión en la moderna administración de empresas ha sido la prioridad de las reformas en muchas organizaciones, puesto que, el hecho de satisfacer las necesidades del cliente ha cobrado mayor fuerza con el pasar de los años, y se ha vuelto un tema de carácter obligatorio a cumplir si es que se quiere afianzar un servicio como ventaja competitiva. (Goula et al., 2021)	La variable de calidad del servicio se medirá a través de la elaboración de un cuestionario, el cual será aplicado a los colaboradores del área logística de la Editorial María Trinidad S.A.C, este cuestionario estará hecho en base a la escala Likert. Asimismo, la variable cuenta con 5 dimensiones, las cuales son fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y cada una de ellas será medida por sus indicadores respectivamente.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de aspecto moderno - Instalaciones físicas atractivas - Colaboradores pulcros - Materiales asociados al servicio 	Escala Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Promesa de cumplir en tiempo acordado - Interés en resolución de problema - Desempeño del primer servicio brindado - Proporcionar servicio en el momento pactado - Registros libres de error 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Información de la ejecución del servicio - Servicio expedito y rápido - Disposición de ayudar a los clientes - Tiempo de ocupación de los empleados 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento que brinde confianza - Seguridad en las transacciones - Cortesía de los empleados - Conocimiento de información para responder interrogantes 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada a los clientes - Empleados que dan atención personal - Preocuparse de los intereses del cliente - Atención a las necesidades específicas - Horarios de atención convenientes 		
					1. Totalmente en desacuerdo	
					2. Bastante en desacuerdo	
					3. En desacuerdo	
					4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
					5. De acuerdo	
					6. Bastante de acuerdo	
					7. Totalmente de acuerdo	

Anexo 3: Cuestionario de Gestión Logística:

Hola estimado (a):

Agradecemos su participación en este ejercicio y el esfuerzo en reportar los datos con alta confiabilidad. La información que se reciba se tratará con total confidencialidad ya que el estudio es estrictamente académico.

Instrucciones:

A continuación, le presentamos el siguiente cuestionario, con 21 preguntas, por favor le pedimos completarlo tomando en cuenta la siguiente escala de evaluación. Marcar con un (X) en el cuadro correspondiente.

Calificación	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
LA GESTIÓN LOGÍSTICA						
1	El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda en la editorial.					
2	Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos.					
3	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén.					
4	Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercancía, contabilidad, etc.) y el costo de mantener inventario (costo de oportunidad, riesgo de					

	obsolescencia, daños, seguro, espacio y manejo, entre otros).					
5	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.					
6	El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.					
7	Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.					
8	La programación de la producción es determinada por las órdenes enviadas por el cliente.					
9	Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción.					
10	Los reemplazos de materiales se realizan en un tiempo breve para permitir que no se detenga el periodo de producción.					
11	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización.					
12	Existe un sistema de orden y limpieza en el área de logística de la editorial.					
13	Las ordenes que ingresan son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente.					
14	El proceso de producción en la editorial trabaja bajo un sistema de flujo continuo.					
15	Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos.					
16	Se controla el tiempo desde que la orden de solicitud se entrega al almacén hasta que llega a ser distribuido como producto terminado.					
17	Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.					
18	Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.					
19	La información es manejada por todas las áreas dentro de la empresa y fuera de ella, facilitando el desempeño del sistema logístico en la editorial.					
20	Los colaboradores del área logística tienen la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.					
21	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.					

Fuente: Elaborado en base al modelo de Olivos, Carrasco, Flores, Moreno y Nava (2015).

Anexo 4: Cuestionario de Calidad del Servicio:

Instrucciones:

A continuación, le presentamos el siguiente cuestionario, con 22 preguntas, por favor le pedimos completarlo tomando en cuenta la siguiente escala de evaluación. Marcar con un (X) en el cuadro correspondiente.

Calificación	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	1
Bastante en desacuerdo	2
En desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4
De acuerdo	5
Bastante de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
LA CALIDAD DEL SERVICIO								
1	La editorial tiene equipos actualizados.							
2	Las instalaciones de la editorial (por ejemplo, sala de entrega de pedidos, esparcimientos, baños) son visualmente atractivos.							
3	El personal de la editorial está bien vestido y luce prolijo.							
4	El equipo utilizado para la fabricación está bien mantenido.							
5	Cuando usted como personal de la editorial promete hacer algo con cierto tiempo, lo realiza.							
6	Cuando un cliente tiene un problema, usted como personal de la editorial está dispuesto a ayudarlo.							
7	Usted como personal de la editorial es confiable y siempre proporciona un gran servicio desde el inicio.							

8	La editorial presta el servicio en el momento que se compromete a hacerlo.								
9	La editorial mantiene sus registros con precisión (por ejemplo, órdenes de entrada / salida, stock, etc.).								
10	Usted como personal de la editorial está informando al cliente en todo momento.								
11	Usted como personal de la editorial brinda servicios rápidos y eficaces a los clientes.								
12	Usted como personal de la editorial está dispuesto a brindar soporte y ayuda a los clientes.								
13	Usted como personal de la editorial siempre responde a los clientes sus solicitudes, sin importar lo ocupados que esté.								
14	El comportamiento y la actitud de usted como personal de la editorial inspira confianza en los clientes.								
15	Transmite seguridad en el trato que se le tiene a los clientes.								
16	Usted como personal de la editorial es coherente y educado con los clientes.								
17	Usted como personal de la editorial recibe el apoyo adecuado para realizar bien su trabajo.								
18	Usted como personal de la editorial presta especial y personalizada atención a cada cliente.								
19	El horario de atención de la editorial es conveniente para todos los clientes.								
20	Usted como personal de la editorial comprende y tiene de conocimiento las necesidades de atención de las solicitudes de sus clientes.								
21	La editorial debe tener en cuenta los intereses de sus clientes.								
22	Usted como personal de la editorial comprende las necesidades de atención específicas de sus clientes.								

Fuente: Elaborado en base al modelo de Goula et al (2021).

ANEXO 5: CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
 “Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 21 de octubre de 2021
 Carta P. 1071-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
 SERAFIN WILFREDO IPENZA ECHEVARRIA
 GERENTE GENERAL
 EDITORIAL MARÍA TRINIDAD S.A.C.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VELA MUÑOZ, RODRIGO PAOLO; identificado con DNI N° 72929543 y con código de matrícula N° 6500057168; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador VELA MUÑOZ, RODRIGO PAOLO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
 Jefe
 ESCUELA DE POSGRADO
 UCV FILIAL LIMA
 CAMPUS LIMA NORTE

Serafin W. Ipenza Echevarría
 GERENTE GENERAL
 EDITORIAL MARIA TRINIDAD S.A.C

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN



Lima, 12 de noviembre de 2021

Señor:

Vela Muñoz, Rodrigo Paolo

Presente. –

De mi mayor consideración:

Mediante el presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y asimismo para manifestarle lo siguiente:

Habiendo recibido su solicitud en la cual solicita autorización para realizar su tesis titulada “La Gestión Logística y la Calidad del Servicio en la editorial María Trinidad S.A.C., Lima, 2021” comunico a usted la **ACEPTACIÓN** del estudiante **VELA MUÑOZ, RODRIGO PAOLO** del III ciclo de la Maestría en Administración de negocios MBA de Lima Norte, para que de tal manera pueda proceder con la aplicación de su instrumento de investigación y luego de ello utilizar los datos obtenidos en el desarrollo de su tesis, siendo requisito para la sustentación de su tesis, en la empresa **EDITORIAL MARÍA TRINIDAD S.A.C.** a fin de que pueda aportar y completar la formación recibida.

Sin otro particular, quedo de usted.

Cordialmente,



Serafin W. Ipezza Echevarría
GERENTE GENERAL
EDITORIAL MARIA TRINIDAD S.A.C

Jr. Felipe Santiago Salaverry 254 - Urb. El Pino - San Luis | Lima

ANEXO 7: CARTA DE CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO**Constancia de aplicación de instrumento de tesis**

Gerente General

Editorial María Trinidad S.A.C

HACE CONSTAR:

Que en la Editorial María Trinidad S.A.C el alumno Vela Muñoz, Rodrigo Paolo identificado con su código universitario 6500057160 y/o DNI 72929543 de la escuela de Posgrado del programa Maestría en Administración de Negocios – MBA ha aplicado su instrumento de investigación para el desarrollo de su tesis **“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA EDITORIAL MARÍA TRINIDAD S.A.C., LIMA 2021”**, el cual se dio iniciado el 15 de noviembre y fue finalizado el 19 del mismo mes en el presente año. El cual se cumplió dentro de los plazos establecidos y autorizados por la empresa.

Se les expide la presente constancia a fines pertinentes,

Lima, 30 de noviembre del 2021.


Serafin W. Ipeza Echevarria
GERENTE GENERAL
EDITORIAL MARIA TRINIDAD S.A.C

Jr. Felipe Santiago Salaverry 254 - Urb. El Pino - San Luis I Lima

ANEXO 8: CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA UTILIZAR NOMBRE DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20513863374
EDITORIAL MARIA TRINIDAD SAC	
Nombre del Titular o Representante legal: SERAFIN WILFREDO IPEZA ECHEVARRIA	
Nombres y Apellidos SERAFIN WILFREDO IPEZA ECHEVARRIA.	DNI: 10474619

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA EDITORIAL MARIA TRINIDAD SAC, LIMA 2021.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
RODRIGO PAOLO VELA MUÑOZ	72929543

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 15 DE DICIEMBRE DEL 2021, San Luis - LIMA.

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

Serafin W. Ipeza Echevarria

GERENTE GENERAL

EDITORIAL MARIA TRINIDAD S.A.C.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 9: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

EXPERTO 1:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda en la editorial.	X		X		X		
2	Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos.	X		X		X		
3	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén.	X		X		X		
4	Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercancía, contabilidad, etc.) y el costo de mantener inventario (costo de oportunidad, riesgo de obsolescencia, daños, seguro, espacio y manejo, entre otros).	X		X		X		
DIMENSION 2								
5	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.	X		X		X		
6	El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.	X		X		X		
DIMENSION 3								
7	Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.	X		X		X		
8	La programación de la producción es determinada por las órdenes enviadas por el cliente.	X		X		X		
9	Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción.	X		X		X		
10	Los reemplazos de materiales se realizan en un tiempo breve para permitir que no se detenga el periodo de producción.	X		X		X		
11	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización.	X		X		X		
12	Existe un sistema de orden y limpieza en el área de logística de la editorial.	X		X		X		
13	Las órdenes que ingresan son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente.	X		X		X		
14	El proceso de producción en la editorial trabaja bajo un sistema de flujo continuo.	X		X		X		
15	Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos.	X		X		X		
16	Se controla el tiempo desde que la orden de solicitud se entrega al almacén hasta que llega a ser distribuido como producto terminado.	X		X		X		

DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No
17	Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.	X		X		X	
18	Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.	X		X		X	
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No
19	La información es manejada por todas las áreas dentro de la empresa y fuera de ella, facilitando el desempeño del sistema logístico en la editorial.	X		X		X	
20	Los colaboradores del área logística tienen la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.	X		X		X	
21	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Existe suficiencia con los atributos evaluados.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Peñafior Guerra, Renato

DNI: 10004015

Especialidad del validador: Investigación en Ciencias de la Administración

Lima, 07 de noviembre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La editorial tiene equipos actualizados	X		X		X		
2	Las instalaciones de la editorial (por ejemplo, sala de entrega de pedidos, esparcimientos, baños) son visualmente atractivos.	X		X		X		
3	El personal de la editorial está bien vestido y luce prolijo.	X		X		X		
4	El equipo utilizado para la fabricación está bien mantenido.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
5	Cuando usted como personal de la editorial promete hacer algo con cierto tiempo, lo realiza.	X		X		X		
6	Cuando un cliente tiene un problema, usted como personal de la editorial está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
7	Usted como personal de la editorial es confiable y siempre proporciona un gran servicio desde el inicio.	X		X		X		
8	La editorial presta el servicio en el momento que se compromete a hacerlo.	X		X		X		
9	La editorial mantiene sus registros con precisión (por ejemplo, órdenes de entrada / salida, stock, etc.)	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
10	Usted como personal de la editorial está informando al cliente en todo momento.	X		X		X		
11	Usted como personal de la editorial brinda servicios rápidos y eficaces a los clientes.	X		X		X		
12	Usted como personal de la editorial está dispuesto a brindar soporte y ayuda a los clientes.	X		X		X		
13	Usted como personal de la editorial siempre responde a los clientes sus solicitudes, sin importar lo ocupados que esté.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4								
14	El comportamiento y la actitud de usted como personal de la editorial inspira confianza en los clientes.	X		X		X		
15	Transmite seguridad en el trato que se le tiene a los clientes.	X		X		X		
16	Usted como personal de la editorial es coherente y educado con los clientes.	X		X		X		
17	Usted como personal de la editorial recibe el apoyo adecuado para realizar bien su trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5								
18	Usted como personal de la editorial presta especial y personalizada atención a cada cliente.	X		X		X		
19	El horario de atención de la editorial es conveniente para todos los clientes.	X		X		X		

20	Usted como personal de la editorial comprende y tiene de conocimiento las necesidades de atención de las solicitudes de sus clientes.	X		X		X		
21	La editorial debe tener en cuenta los intereses de sus clientes.	X		X		X		
22	Usted como personal de la editorial comprende las necesidades de atención específicas de sus clientes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_Existe suficiencia con los atributos evaluados.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Peñaflores Guerra, Renato

DNI: 10004015

Especialidad del validador: Investigación en Ciencias de la Administración

Lima, 07 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

EXPERTO 2:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda en la editorial.	X		X		X		
2	Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos.	X		X		X		
3	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén.	X		X		X		
4	Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercancía, contabilidad, etc.) y el costo de mantener inventario (costo de oportunidad, riesgo de obsolescencia, daños, seguro, espacio y manejo, entre otros).	X		X		X		
DIMENSION 2								
5	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.	X		X		X		
6	El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.	X		X		X		
DIMENSION 3								
7	Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.	X		X		X		
8	La programación de la producción es determinada por las órdenes enviadas por el cliente.	X		X		X		
9	Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción.	X		X		X		
10	Los reemplazos de materiales se realizan en un tiempo breve para permitir que no se detenga el período de producción.	X		X		X		
11	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización.	X		X		X		
12	Existe un sistema de orden y limpieza en el área de logística de la editorial.	X		X		X		
13	Las órdenes que ingresan son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente.	X		X		X		
14	El proceso de producción en la editorial trabaja bajo un sistema de flujo continuo.	X		X		X		
15	Se cumplen los requerimientos de calidad que los clientes exigen en los productos.	X		X		X		
16	Se controla el tiempo desde que la orden de solicitud se entrega al almacén hasta que llega a ser distribuido como producto terminado.	X		X		X		
DIMENSION 4								
17	Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.	X		X		X		
18	Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.	X		X		X		
DIMENSION 5								
19	La información es manejada por todas las áreas dentro de la empresa y fuera de ella, facilitando el desempeño del sistema logístico en la editorial.	X		X		X		
20	Los colaboradores del área logística tienen la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.	X		X		X		
21	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.	X		X		X		

17	Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.	X		X		X		
18	Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.	X		X		X		
DIMENSION 5								
19	La información es manejada por todas las áreas dentro de la empresa y fuera de ella, facilitando el desempeño del sistema logístico en la editorial.	X		X		X		
20	Los colaboradores del área logística tienen la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.	X		X		X		
21	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____, Existe suficiencia, es aplicable _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto DNI: 41843715

Especialidad del validador: Especialidad en administración y economía. Investigador RENACYT en Concytec Perú.

02 de noviembre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La editorial tiene equipos actualizados	X		X		X		
2	Las instalaciones de la editorial (por ejemplo, sala de entrega de pedidos, esparcimientos, baños) son visualmente atractivos.	X		X		X		
3	El personal de la editorial está bien vestido y luce prolijo.	X		X		X		
4	El equipo utilizado para la fabricación está bien mantenido.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando usted como personal de la editorial promete hacer algo con cierto tiempo, lo realiza.	X		X		X		
6	Cuando un cliente tiene un problema, usted como personal de la editorial está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
7	Usted como personal de la editorial es confiable y siempre proporciona un gran servicio desde el inicio.	X		X		X		
8	La editorial presta el servicio en el momento que se compromete a hacerlo.	X		X		X		
9	La editorial mantiene sus registros con precisión (por ejemplo, órdenes de entrada / salida, stock, etc.)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted como personal de la editorial está informando al cliente en todo momento.	X		X		X		
11	Usted como personal de la editorial brinda servicios rápidos y eficaces a los clientes.	X		X		X		
12	Usted como personal de la editorial está dispuesto a brindar soporte y ayuda a los clientes.	X		X		X		
13	Usted como personal de la editorial siempre responde a los clientes sus solicitudes, sin importar lo ocupados que esté.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento y la actitud de usted como personal de la editorial inspira confianza en los clientes.	X		X		X		
15	Transmite seguridad en el trato que se le tiene a los clientes.	X		X		X		
16	Usted como personal de la editorial es coherente y educado con los clientes.	X		X		X		
17	Usted como personal de la editorial recibe el apoyo adecuado para realizar bien su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usted como personal de la editorial presta especial y personalizada atención a cada cliente.	X		X		X		
19	El horario de atención de la editorial es conveniente para todos los clientes.	X		X		X		

20	Usted como personal de la editorial comprende y tiene de conocimiento las necesidades de atención de las solicitudes de sus clientes.	X		X		X		
21	La editorial debe tener en cuenta los intereses de sus clientes.	X		X		X		
22	Usted como personal de la editorial comprende las necesidades de atención específicas de sus clientes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia, es aplicable

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto DNI: 41843715

Especialidad del validador: Especialidad en administración y economía. Investigador RENACYT en Concytec Perú.

02 de noviembre del 2021

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

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

Firma del Experto Informante.

EXPERTO 3:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1 La editorial tiene equipos actualizados	X		X		X		
2	Las instalaciones de la editorial (por ejemplo, sala de entrega de pedidos, esparcimientos, baños) son visualmente atractivos.	X		X		X		
3	El personal de la editorial está bien vestido y luce prolijo.	X		X		X		
4	El equipo utilizado para la fabricación está bien mantenido.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando usted como personal de la editorial promete hacer algo con cierto tiempo, lo realiza.	X		X		X		
6	Cuando un cliente tiene un problema, usted como personal de la editorial está dispuesto a ayudarlo.	X		X		X		
7	Usted como personal de la editorial es confiable y siempre proporciona un gran servicio desde el inicio.	X		X		X		
8	La editorial presta el servicio en el momento que se compromete a hacerlo.	X		X		X		
9	La editorial mantiene sus registros con precisión (por ejemplo, órdenes de entrada / salida, stock, etc.)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Usted como personal de la editorial está informando al cliente en todo momento.	X		X		X		
11	Usted como personal de la editorial brinda servicios rápidos y eficaces a los clientes.	X		X		X		
12	Usted como personal de la editorial está dispuesto a brindar soporte y ayuda a los clientes.	X		X		X		
13	Usted como personal de la editorial siempre responde a los clientes sus solicitudes, sin importar lo ocupados que esté.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento y la actitud de usted como personal de la editorial inspira confianza en los clientes.	X		X		X		
15	Transmite seguridad en el trato que se le tiene a los clientes.	X		X		X		
16	Usted como personal de la editorial es coherente y educado con los clientes.	X		X		X		
17	Usted como personal de la editorial recibe el apoyo adecuado para realizar bien su trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Usted como personal de la editorial presta especial y personalizada atención a cada cliente.	X		X		X		
19	El horario de atención de la editorial es conveniente para todos los clientes.	X		X		X		
20	Usted como personal de la editorial comprende y tiene de conocimiento las necesidades de atención de las solicitudes de sus clientes.	X		X		X		
21	La editorial debe tener en cuenta los intereses de sus clientes.	X		X		X		
22	Usted como personal de la editorial comprende las necesidades de atención específicas de sus clientes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Farro Ruiz, Lizet Malena

DNI: 45962909

Especialidad del validador: MBA

05 de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Firma del Experto Informante.