



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech
Group S.A.C., 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Marca Marca, Lucero Katherine (ORCID: 0000-0001-6954-5146)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

La investigación está dedicada a mi Madre Mercedes, por todo el soporte absoluto e incondicional y por siempre inspirar a ser una persona de éxito.

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por ser mi norte espiritual en este duro camino y gracias a él superar los momentos más difíciles.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|-------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| II. MARCO TEÓRICO | 17 |
| III. METODOLOGÍA | 41 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 41 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 42 |
| 3.3 Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad análisis | 45 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 46 |
| 3.5 Procedimientos | 49 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 50 |
| 3.7 Aspectos éticos | 50 |
| IV. RESULTADOS | 52 |
| V. DISCUSIÓN | 76 |
| VI. CONCLUSIONES | 84 |
| VII. RECOMENDACIONES | 86 |
| REFERENCIAS | 88 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable gestión logística</i> | 43 |
| Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable calidad de servicio</i> | 44 |
| Tabla 3. <i>Población de estudio</i> | 45 |
| Tabla 4. <i>Valoración de la escalabilidad de Likert</i> | 47 |
| Tabla 5. <i>Validez por juicio de expertos.</i> | 48 |
| Tabla 6. <i>Coeficiente de confiabilidad del instrumento</i> | 48 |
| Tabla 7. <i>Prueba de confiabilidad del instrumento de investigación</i> | 49 |
| Tabla 8. <i>Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable 1.</i> | 49 |
| Tabla 9. <i>Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable 2.</i> | 49 |
| Tabla 10. <i>Gestión logística</i> | 52 |
| Tabla 11. <i>Dimensión información.</i> | 53 |
| Tabla 12. <i>Dimensión almacén.</i> | 55 |
| Tabla 13. <i>Dimensión transporte.</i> | 56 |
| Tabla 14. <i>Dimensión costos.</i> | 57 |
| Tabla 15. <i>Calidad de servicio</i> | 59 |
| Tabla 16. <i>Dimensión recursos.</i> | 60 |
| Tabla 17. <i>Gestión de respuesta.</i> | 59 |
| Tabla 18. <i>Dimensión valoración.</i> | 63 |
| Tabla 19. <i>Dimensión confiabilidad.</i> | 64 |
| Tabla 20. <i>Tabla cruzada entre gestión logística y calidad de servicio.</i> | 66 |
| Tabla 21. <i>Tabla cruzada entre información y calidad de servicio.</i> | 66 |
| Tabla 22. <i>Tabla cruzada entre almacén y calidad de servicio.</i> | 67 |
| Tabla 23. <i>Tabla cruzada entre transporte y calidad de servicio.</i> | 68 |
| Tabla 24. <i>Tabla cruzada entre costos y calidad de servicio.</i> | 68 |
| Tabla 25. <i>Prueba de normalidad de las variables.</i> | 69 |
| Tabla 26. <i>Tabla de valores de coeficiente de correlación de Spearman</i> | 70 |
| Tabla 27. <i>Correlación de Rho Spearman entre las variables.</i> | 69 |
| Tabla 28. <i>Correlación de Rho Spearman información y calidad de servicio.</i> | 70 |
| Tabla 29. <i>Correlación de Rho Spearman almacén y calidad de servicio.</i> | 73 |
| Tabla 30. <i>Correlación de Rho Spearman transporte y calidad de servicio.</i> | 74 |
| Tabla 31. <i>Correlación de Rho Spearman costos y calidad de servicio.</i> | 75 |

Índice figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. <i>Dimensión información.</i> | 53 |
| Figura 2. <i>Dimensión almacén.</i> | 54 |
| Figura 3. <i>Dimensión transporte.</i> | 55 |
| Figura 4. <i>Dimensión costos.</i> | 56 |
| Figura 5. <i>Calidad de servicio</i> | 57 |
| Figura 6. <i>Recursos.</i> | 58 |
| Figura 7. <i>Gestión de respuesta.</i> | 59 |
| Figura 8. <i>Valoración.</i> | 60 |
| Figura 9. <i>Confiabledad.</i> | 61 |

Resumen

A propósito del objetivo principal de la investigación, fue determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021; el estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un nivel de estudio descriptivo y correlacional, de tipo aplicada, con un diseño no experimental y transversal; la población en la investigación se conformó por los empleados de las áreas funcionales de la empresa HITECH GROUP SAC; siendo un total de 103 personas, de la misma forma se precisa que la muestra fue de tipo censal; en relación con la obtención de los resultados y datos estadísticos se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento de tipo cuestionario detallado con una escala de Likert; el cual obtuvo una confiabilidad de 0.957 de Alfa de Cronbach. Finalmente se obtuvieron los resultados; mostrando una correlación positiva y significativa con un $Rho=0,953$ y una significancia bilateral de $p=0,000<0,05$; el cual muestra que existe una correlación significativa positiva entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa.

Palabras Clave: Logística, servicio y almacén.

Abstract

Regarding the main objective of the investigation, it was to determine the relationship between logistics management and quality of service in the company HITECH GROUP SAC. Lima 2021; The study had a quantitative approach with a descriptive and correlational level of study, of an applied type, with a non-experimental and cross-sectional design; The research population was made up of employees from the functional areas of the company HITECH GROUP SAC; being a total of 103 people, in the same way it is specified that the sample was of a census type; In relation to obtaining the results and statistical data, the survey technique was applied with the detailed questionnaire-type instrument with a Likert scale; which obtained a reliability of 0.957 from Cronbach's Alpha. Finally, the results were obtained; showing a positive and significant correlation with a $Rho=0.953$ and a bilateral significance of $p=0.000<0.05$; which shows that there is a significant positive correlation between logistics management and service quality in the company.

Keywords: Logistics, Service, and warehouse.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional y en referencia a la gestión logística Carrasco (2019, p.31-69) detalla que toda empresa que gestiona procesos logísticos e inmerso en un mundo globalizado deberá de integrar los estándares más altos de calidad para ser competitivos, precisa además que todos los sectores productivos y comerciales tienen que evolucionar, fruto de la gran competencia, combinada con las demandas de la clientela la cual permite mejorar el servicio y su calidad, asimismo la flexibilidad, oportunidad de entrega y bajo costo, haciendo que las empresas tengan que optimizar su gestión logística; siendo está un procedimiento organizativo y operativo integral; en el sector empresarial, el flujo de trabajo es de principio a final, con el fin de alcanzar las perspectivas de la entidad y sus usuarios.

Por otro lado, es necesario mencionar que en Alemania, Singapur y Holanda, se les considera como los tres líderes en relación a la logística a nivel internacional, esto gracias a un adecuado desarrolló en la infraestructura del transporte y la innovación de la tecnológica, dichos países son merecedores de duplicarse, por lo que lograron la máxima eficiencia, para una gestión logística se tiene como objetivo integrar las actividades organizativas e integrar la planificación, dirección y disposición de diversas operaciones, como la fabricación, la distribución y el suministro; en la gestión logística donde existe una gran competencia empresarial, durante la fase de entrega de ciertos servicios y bienes requeridos. como lo indica Carrasco (2019, p.31-69).

Así mismo Quintero y Sotomayor (2018, p.8-37); indica, quien examina y analiza todas las fallas que ocurre dentro del área de gestión logística y en qué forma ésta se vincula con la satisfacción de este modo concluyó identificando que las actividades logísticas son ignoradas y son funciones propias de los mismos empleados que tienen que realizar correctamente y según perfil profesional o responsabilidad.

Haciendo referencia a la calidad de servicio internacional Escudero (2019) detalla que es necesario precisar el ISO 9001 ayuda a gestionar empresas comerciales y públicas con calidad, las cuales se desarrollan en la Organización Internacional de Normalización (ISO) independientemente de su tamaño o empresa, es un enfoque de trabajo para mejorar la calidad y satisfacer al usuario sobre productos y servicios; para asegurar la mejora de sus bienes o servicios a

sus consumidores, las empresas están interesadas en obtener esta certificación y a su vez, eligen organizaciones dedicadas a la calidad, por tanto las normas como ISO 9001 proporcionan a las empresas una ventaja competitiva. (p.41-63).

Después de lo anterior expuesto es preciso mencionar que la gestión en el ámbito logístico, así como la calidad con el que se brindan servicios para los clientes en un ámbito internacional; se precisa que estas tienen una conexión bastante relacionada; cómo lo describe Escudero (2019) indicando que la atención a los clientes es el conjunto de medidas logísticas que cuando se realizan de manera eficiente se obtendrá una satisfacción por el usuario, es así que deben de tomarse con el fin de entregar al usuario un producto dentro de un lugar y momento determinado, dicho servicio de atención al usuario y la logística, involucra incluir acciones precisas de trabajo para lograr satisfacer al usuario y que ayudará a preservar la imagen de la institución y potenciará las compras futuras facilitando la fidelización. (p.41-63).

Sobre la base de las consideraciones anteriores mencionar a Suresh y Vasantha (2021, p.6-23); quien preciso su objetivo, la cual es relacionar calidad de servicios logísticos para satisfacer en mejor medida a los usuarios; con una muestra aplicada a 108 encuestados; aplicando una metodología cuantitativa correlacional; mostrando los resultados y ratificando las hipótesis que señalan que la empatía impacta de alguna manera en la calidad respecto al servicio ofrecido.

En el orden de las ideas anteriores y con respecto al grado de confiabilidad Suresh y Vasantha (2021) precisa que se maneja un impacto directo con dicha calidad además de generar una garantía de impacto positivo, de otro lado, la capacidad de respuesta resulta buena sobre la calidad, demostrando que ésta posee un impacto muy positivo dentro de la satisfacción y finalmente concluye que el servicio logístico es de calidad la cual manifiesta un impacto favorable a nivel de satisfacer a los usuarios y está correlacionado por el modelo SERVQUAL, la cual busca mejorar la calidad en lo logístico, mientras los siguientes son confiabilidad y capacidad de respuesta; es decir al utilizar los servicios de logística, los clientes se preocupan más por el fuerte compromiso por la profesionalidad del personal en el tratamiento de los problemas de los clientes. (p.6-23).

Como afirmamos anteriormente, es preciso también referir a los autores Lai y Shou (2021) en su publicación científica denominada el desempeño del servicio

de logística y su relación en la participación de mercado; quienes mostraron los resultados, siendo así que el 5.16% detalla su satisfacción favorable, así mismo con respecto al desempeño se muestra que 5.43% de los encuestados está a favor; por otro lado con respecto a los proveedores se muestra que 4.76% está de acuerdo; por lo que finalmente concluye, y encuentra una evidencia en relación al desempeño relacionado con la gestión logística, mostrando una incidencia positiva para la satisfacción del usuario. (p.10-41).

A nivel nacional y por las consideraciones anteriores es de importancia precisar con relación al proceso de la gestión logística en el Perú; así lo precisa Arvis, Ojala, Wiederer, Shepherd, Dairabayeva y Kiiski (2018) como un proceso de crecimiento progresivo en relación a las actividades del mercado y su relevancia es reconocida ya que ofrece una variedad de servicios para el funcionamiento corporativo; en los últimos años se ha observado una mayor expansión de la industria logística, debido al consumo provincial y al poder adquisitivo de las Mypes, las medianas y las grandes empresas las cuales requieren espacios para el almacenamiento seguro de mercancías; es así que una empresa de logística debe ofrecer servicios que complementen su cadena de valor, su almacenamiento, distribución y gestión. (p.7-60).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando y para lograr una calidad respecto al servicio ofrecido al usuario; para el año 2020; el Banco Mundial mostró el informe internacional “Conectarse para competir, comercializar la logística en el mundo; índice de desempeño logístico e indicadores”; es un listado donde Perú se encuentra en el puesto nro. 83 con una puntuación de 2.69 el cual representa un retroceso con respecto al año 2016; así es como es referido en la publicación científica por Arvis, Ojala, Wiederer, Shepherd, Dairabayeva, y Kiiski (2018, p.7-60).

En este mismo orden y dirección, es preciso mencionar que la calidad del servicio gestado a través de procesos logístico que se proporcionan en el Perú, mantienen una misma línea de acción, la cual esta detallada por el suministro de un servicio de calidad al cliente; así mismo se puede asegurar con una probabilidad del 60% que se obtiene la demanda de uno y/o varios productos y servicios de forma exitosa siempre y cuando se mantengan los protocolos y calidad de atención al usuario final, así lo afirma Seminario, Quiñones y Pillaca (2020, p.120-126).

En relación a una calidad de servicio a los usuarios, es evidente entonces que la atención y la logística están estrechamente vinculados, entonces podemos manifestar que la atención al usuario busca medidas logísticas para ofrecer al cliente un producto o servicio en un lugar y período determinados, este servicio al cliente y la logística asociada conllevan a satisfacer al usuario, lo cual mejora el panorama de la entidad y potencia las compras futuras al potenciar la fidelidad del cliente, así lo indica Tejero (2017, p.80-89) en su publicación académica de análisis, diagnóstico y la implementación de los servicios logísticos en las empresas.

En el ámbito local y la línea de información de lo anterior, es preciso mencionar el estudio presentado por Encinas (2019) quien indican que el 71% de los clientes probablemente no regresan a la empresa o entidad que proporciono un deficiente o escasa calidad de servicio; así mismo detalla que, el 36% usó redes sociales para publicar experiencias con las empresas, acerca de los servicio que solicito; detallando los productos, el tipo de amabilidad, gestión de respuesta, confiabilidad de la empresa, atención de reclamos; estos son algunos de los más valorados por los usuarios y lo que brinda calidad. (p.20-38).

Como se menciona anteriormente la gestión de los procesos logísticos son eslabones de la cadena de trabajo en la empresa, ya sea para entregar productos o proporcionar servicios, por ello es de importancia y vital gestión que las empresas estén enteradas de los aspectos y perfiles de consumo de los limeños, incluyendo las características de un servicio de calidad; estos deberán de incluir en la comercialización así como la entrega de cualquier servicio, personal calificado, suministros de calidad, garantía de los productos, capacitación idónea para respuestas inmediatas, logro de metas y una calidad de atención de reclamos; como lo detalla Bravo y Vásquez (2020, p.3-33).

Según se ha citado en párrafos anteriores y con respecto a la gestión logística Vallejos (2017) menciona que en nuestra capital se menciona que, en la gran mayoría de los negocios, empresas, pymes que amplían su oferta en el mercado no buscan adoptar estrategias que ayuden a mejorar y crecer sino más bien incurren en patrones de error, la cual genera pérdidas para la empresa y no les permite dar seguimiento de los resultados alcanzados mediante indicadores logísticos. (p.15-43);

Así mismo, Vallejos (2017, p.20-40) menciona que hay una estrecha relación entre el incremento de la eficiencia con respecto del servicio del cliente; muchas de las empresas, carecen de herramientas necesarias para lograr y asegura una correcta administración de los productos, el almacén, la información en tiempo real, control adecuado del transporte y manejo de los costos, herramientas que aseguren el suministro óptimo y de calidad, la duración de las necesidades de stock de forma adecuada para evitar los efectos negativos de rotura o sobre stock en la cadena de suministro, con una adecuada calidad del servicio ofrecido.

Con respecto a la situación problemática de la empresa se ha venido analizando los procesos relacionados a los servicios y productos que se proporcionan y ofrecen al cliente; y fundamentalmente el proceso de la gestión logística.

En base a lo dicho anteriormente la empresa HITECH GROUP SAC; gestiona servicios y productos en relación a mantenimiento preventivo y correctivo para el sector y áreas residenciales, comercial e industrial, especialmente en refrigeración; la empresa inicio sus actividades en el mercado en el año 2013; en relación de los procesos logísticos se ha evidenciado procesos y tareas deficientes relacionados a la gestión logística, entre ellos presentando una inadecuada información del proveedor, fallas en los procedimientos de reportes; inexistente reserva y stock de productos para dar respuesta a los requerimientos, carencia de organización y tramite de los pedidos, inadecuado control y limitado embarque, escasa coordinación para la planificación del transporte e insuficiente importación de productos.

Así mismo, con respecto a lo anterior, relacionado a la deficiente calidad de servicio, escasa calificación de los recursos humanos, limitada capacitación, inoportuna gestión de respuesta, incumplimiento de metas, ausencia en atención a reclamos, insuficiente canal de comunicación, carencia de compromiso y monitoreo; todas estas actividades identificadas en el trabajo de atención a los clientes, quienes perciben en ocasiones una inestabilidad de funciones y que en algunas situaciones terminaron con la pérdida del cliente o servicio establecido.

Por lo anterior indicado es de relevancia detallar la justificación de la investigación, y con ello se precisa la justificación teórica; señalando que para la

presente investigación proponemos plantear la relación entre las variables de la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa con el propósito de contribuir y fortalecer los conocimientos de las capacidades profesionales que brinda la empresa para realizar una buena gestión de logística y esta se vea reflejada en una mejor calidad de servicio para los clientes; es así como el objetivo es demostrar y establecer una relación directa con las dimensiones establecidas.

Así mismo, se pueda mostrar a los directivos de la empresa y estos puedan tomar decisiones optimas considerando los indicadores de acuerdo con su planificación, información, almacén, gestión del transporte y los costos que están implícitamente presente en los procesos de los servicios que la empresa proporcione.

En lo que concierne a la justificación práctica, en la investigación se permite evidenciar y mostrar objetivamente los procedimientos que estén marcados entre ambas variables que se estudia en la gestión logística y calidad del servicio, que muestre y justifique como los servicios, la experiencia del personal, las actividades de programación o las tareas con los proveedores están relacionadas con la calidad de servicio, e identificadas como una gestión de respuesta, o la valorización de los servicios prestado y finalmente la confiabilidad de los clientes finales.

Así mismo se precisa la justificación metodológica, el autor Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.34-35) quien detalla en su publicación metodología de la investigación y argumenta que las razones que motivan el estudio deben estar justificadas. La mayoría de la investigación se realiza con un propósito determinado y no solo por la voluntad de una sola persona; por lo que la presente investigación está fundamentada con la aplicación de los instrumentos debidamente validados por expertos y confiables bajo un procedimiento estadístico, el cual medirá las variables y mostrando los resultados de la correlación existente entre las variables y que posterior se utilizara de referencia para nuevos estudios y en diferentes trabajos de análisis y de investigación.

Es por ello y con respecto a la problemática planteada anteriormente para la empresa HITECH GROUP SAC, es imprescindible especificar las interrogantes que permitirán detallar la correlación entre los procesos logísticos y los servicios de calidad que la empresa proporciona a sus clientes; por lo que es necesario profundizar la investigación planteando así las siguientes interrogantes; cómo

problema general, ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC en Lima, 2021?; así mismo se propone las preguntas de los problemas específicos Pe1. ¿Qué relación existe entre la información y la calidad de servicio en la empresa?; Pe2. ¿Qué relación existe entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa?; Pe3. ¿Qué relación existe entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa? y finalmente Pe4. ¿Qué relación existe entre los costos y la calidad de servicio en la empresa?.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es preciso indicar que el soporte de gestión de calidad al cliente y las coordinaciones que ofrece una organización dentro del proceso logístico son muy importantes como el elemento o la administración.

Por lo que en la investigación se propuso los objetivos con el propósito de determinar la relación entre los procesos logísticos y la calidad de servicios como lo detallamos a continuación; siendo el Objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021.

Después de las consideraciones anteriores, es preciso detallar y mencionar los objetivos específicos; de tal forma que para la investigación se plantea cómo objetivo específico primero, determinar la relación que existe entre la información y la calidad de servicio en la empresa; en el orden de las ideas anteriores se plantea cómo objetivo específico segundo, establecer la relación que existe entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa; en este mismo orden y dirección, cómo objetivo específico tercero, determinar la relación que existe entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa; finalmente por las consideraciones anteriores, cómo objetivo específico cuarto, establecer la relación que existe entre los costos y la calidad de servicio.

En los marcos de las observaciones anteriores, es preciso indicar que la atención al cliente y la coordinación de solicitudes de pedidos o servicios, en una de las tareas con mayor relevancia en la entidad; siendo tan significativo como el propio para la gestión logística lo que permite que el proceso se realice de forma precisa y suficiente, logrando la calidad esperada para el cliente.

Sobre la base de las consideraciones anteriores se plantea las hipótesis de la investigación siguiente; cómo Hipótesis general se determinó que existe relación

significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021; cómo Hipótesis específica primera; He1. Existe una relación significativa que existe entre la información y la calidad de servicio en la empresa.

Así mismo, cómo hipótesis específica segunda, se tiene He2. Existe una relación significativa entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa; cómo hipótesis específica tercera, He3. Existe una relación significativa entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa y finalmente cómo hipótesis cuarta, He4. Existe una relación significativa entre los costos y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Por lo que se refiere a los antecedentes internacionales, resulta oportuno, mencionar a los investigadores Gallo y Pilar (2019) quienes presentaron su investigación, la evaluación de gestión de procesos en relación con la satisfacción del cliente del área de emergencia del Hospital Gustavo Domínguez; donde se planteó como objetivo principal determinar relación entre la administración de procesos y la satisfacción de los pacientes, con la población conformado por 2785 usuarios, y se tomó a 338 pacientes como muestra, aplicando un método correlacional cuantitativo, no experimental.

Así mismo Gallo y Pilar (2019) presentan los resultados descriptivos, precisando que el 60,95% de encuestados están de acuerdo con la atención de manera oportuna, el 17,46% totalmente de acuerdo y 6,80% refirió estar en desacuerdo; así mismo el 53,55% están de acuerdo y satisfecho con el servicio, el 30,18% está en desacuerdo, el 10,06% totalmente de acuerdo.

Según se ha citado, Gallo y Pilar (2019) muestran las conclusiones y determinan la correlación entre la gestión de procesos y procedimientos de admisión con Rho de Spearman de 0,6; por otro lado, con respecto a la gestión de procesos y tiempo de espera se tiene un coeficiente Rho de 0,646; al igual que la gestión de procesos y tiempo de espera con un Rho de Spearman = 0,646 y finalmente con respecto a la gestión de procesos y tiempo para comunicarse se muestra el Rho de Spearman = 0,758.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, Gallo y Pilar (2019) concluyen mostrando la relación existente entre las variables con una correlación significativamente alta e índice de correlación 0.888 de Rho de Spearman y con lo anterior mencionado los investigadores proponen y aportan mejorar de manera adecuada la gestión de procedimientos nuevos del área, para optimizar los medios que satisfagan en gran medida a los usuarios, mejorar el servicio asistencial, por ende, mejorar la calidad y cobertura adecuada de los requerimientos, generar mejor el sistema de información que se maneja la cual estar orientado al cliente.

En el orden de las ideas anterior, es oportuno citar la investigación de Yugcha (2018) denominada la eficacia del servicio y su relación con la percepción del usuario en la atención externa del Hospital de Guayaquil; quien plantea el

objetivo principal de hallar la relación de los servicios y la satisfacción se tomó en cuenta una población de 7743, manejando también una muestra de 366 clientes, quien aplicó un enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental y correlacional; mostrando los resultados con respecto a la información disponible se indica que el 5.9% está totalmente insatisfecho, mientras el 24.3% está insatisfecho, el 9.8% está satisfecho y el 6% está totalmente satisfecho; así mismo con respecto a los servicios prestados se muestra que el 76.8% está satisfecho, mientras que el 19.4% está totalmente satisfecho y el 3.8% ni está satisfecho ni insatisfecho.

En ese mismo sentido, Yugcha (2018) muestra los resultados aplicando la prueba estadística, señalando la correlación entre calidad de servicios y fiabilidad con un Rho de Spearman = 0,469, también con respecto a la gestión de procesos y capacidad de respuesta con un Rho de Spearman = 0,378, así mismo fue de 0,421 para la gestión de procesos y seguridad; finalmente de 0,429 para la gestión de procesos y empatía, posterior a ello muestra la conclusión principal comprobando la correlación entre las variables; con un grado de correlación considerablemente alta de Rho de Spearman = 0.813; y que indica los aportes, cómo planes para mejorar el área encargada de gestionar la calidad, disminuir los tiempos de espera para las atenciones a los clientes y finalmente implementar capacitaciones sobre mejoras continuas en la entidad.

Por las consideraciones anteriores, también es importante citar la investigación de Arévalo (2018) Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de atención de los pacientes en Ecuador; planteando cómo objetivo principal establecer la relación entre las variables de calidad de servicio y la variable de satisfacción de atención de los clientes; para la investigación se aplicó en una población de 16658 usuarios y muestra de 376, con una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal; posterior al procesamiento de datos muestra los resultados con respecto a la confiabilidad de servicios y calidad; precisando que el 94,9% indica estar en total acuerdo de las explicaciones recibidas, así mismo con respecto al personal capacitado para información y orientación, obteniendo que 94,9 % está en un total acuerdo.

Después de las consideraciones anteriores, Arévalo (2018) muestra la correlación entre Calidad de los Servicios y satisfacción de atención con un Rho de 0,583; finalmente concluye que se comprueba la correlación dada entre ambas

variables, con una relación significativamente alta de 0.556 de Rho de Spearman; así mismo en la investigación propone fundamentalmente desarrollar un plan de mejoramiento para fortalecer procesos de cambios, mejorar las funciones de capacidad de repuesta, reducir el tiempo de espera y establecer estrategias para la optimización del servicio.

En ese mismo orden de ideas planteadas anteriormente se puede citar a Rivera (2019) con su investigación, La calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes; investigación con un objetivo principal determinar la relación de las variables haciendo uso del modelo SERVQUAL en relación a la satisfacción del cliente, aplico a una población de estudio de 336 clientes y con 179 usuarios que se encuentran en la muestra, en dicho estudio se aplicó una metodología de investigación cuantitativa descriptiva, así mismo el estudio fue tipo no experimental, transversal y correlacional.

Con referencia a lo anterior, Rivera (2019) muestra los resultados con respecto a los servicios y la disponibilidad en el momento que promete hacerlo; precisando que 46% está en desacuerdo y solamente un 11% indico estar de acuerdo, así mismo con respecto al tiempo de atención de los servicios; se muestra que el 28% está en desacuerdo y el 13% totalmente de acuerdo; posterior a procesamiento y aplicando la metodología estadística se determina la correlación de las variables con un Rho de 0,457.

En este mismo orden y dirección, Rivera (2019) concluye la correlación positiva moderada entre ambas variables; quien además propone la implementación de controles y mediciones de calidad de los servicios de manera constante dentro de la entidad con ello también indica hacer seguimiento a las solicitudes de atención de los usuarios y gestionar un control de los procesos y servicios entregados.

En este orden de ideas se puede citar, a Delgado (2018) con su estudio académico, Calidad de la atención a los clientes externos y su relación con aspectos de procesos de los servicios odontológicos del Hospital Instituto Ecuatoriano; dicha investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entra la calidad de atención de los servicios y calidad de servicio; aplicando a una población de 2496 usuarios y una muestra de 333 usuarios, de desarrollo bajo una metodología cuantitativa, alcance de tipo descriptivo, transversal y correlacional;

mostrando así resultados en relación al tiempo de espera para su atención mostrando que el 35,7% precisaron estar satisfechos, por otro lado con respecto a la atención de los problemas, indican que 47,1% está totalmente satisfecho.

Hecha las observaciones anteriores Delgado (2018) presenta los resultados posteriores a la prueba estadística, mostrando la correlación entre calidad de los servicios y fiabilidad con un Rho de 0,680, al mismo tiempo para calidad de los servicios y seguridad con un Rho igual a 0,634; finalmente concluye que las variables se relacionan positivamente con Rho igual a 0.680, mostrando así que ambas variables tienen una relación directa; quien propone y plantea sus aportes cómo que se necesita mejoras para la optimización de las funciones de procesos, resultados y estructuras de los servicios, así como, examinar la calidad de recepción a los clientes.

En relación con los antecedentes nacionales y por las consideraciones anteriores es importante mencionar a Zúñiga (2018) quien presentó la investigación académica, La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A., quien establece su principal objetivo, fijar la relación con las variables mencionadas, en el estudio tuvo una muestra de participación de 60 trabajadores de áreas administrativa, quien uso un estudio cuantitativo como metodología, además de ser no experimental, transversal, correlacional, descriptivo y aplicada; por lo tanto procedió a mostrar los resultados sobre el estudio, dicha muestra indica que el 20% está en desacuerdo, el 41.6% de acuerdo ratificada por la prueba del Rho de Spearman igual a 0.937.

En este orden de ideas y con lo anterior planteado Zúñiga (2018) concluyó que ambas variables están relacionados significativamente con un Rho de Spearman igual a 0,937, y en ese propósito la investigación muestra sus aportes y recomendaciones, precisando que se debe de realizar un al continuo monitoreo de gestiones de transporte para un procedimiento adecuado del servicio al cliente, también con referencia a la comunicación con el clientes y la atención de incidencias que deberán estar siempre monitoreadas y finalmente con respecto a la seguridad de información y capacitación del personal, que deberá de realizarse de manera periódica, garantizando la gestión en la logística y calidad al usuario.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando se cita al autor Iman (2019) con su investigación, Calidad de servicio logístico y la

satisfacción del cliente en las agencias de carga Mypes exportadoras en Gamarra; quien como objetivo principal de establecer la relación entre calidad de servicio logístico con satisfacción del cliente; manejando una población de 99 empresas del sector comercio, así como, una muestra de 79, se hizo uso con un método de tipo cuantitativo, transversal, no experimental, correlacional, descriptivo y aplicada.

Con referencia a lo anterior Iman (2019) muestra los resultados; con respecto al tiempo de respuesta, se obtuvo una apreciación, que el 62% de los clientes está altamente satisfecho en contraste con el 2.5% que indico que está altamente insatisfecho; así mismo con respecto a la reputación e imagen de las empresas; se mostró que el 38% está satisfecho y solo el 10.1% está insatisfecho; también indicar con respecto a el servicio brindado por la empresa; se aprecia que el 51.9% está satisfecho y solamente el 1.3% está insatisfecho; con respecto al personal de ventas con experiencias de atención, se mostró que, el 29% está satisfecho y el 27.8% está insatisfecho; así mismo indicar con respecto a la atención personalizada para resolver las inquietudes, se mostró que el 32.9% está satisfecho y el 27.8% insatisfecho.

Después de las consideraciones anteriores Iman (2019) presenta la correlación de Rho de Spearman igual a 0,336, $p = 0,000$ ($p < 0,05$); generada entre el servicio óptimo logístico y la satisfacción; además, la correlación de calidad de servicio logístico operacional y satisfacción representada una correlación de 0,286 y finalmente la correlación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente, está representado por la correlación de Rho de 0,242; indicando la correlación existente entre las variables.

En el orden de las ideas anteriores, es importante destacar a Peña (2018) quien consideró su investigación académica la Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad Ancash; quien tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables, aplicando una población de 2232 usuarios en la Municipalidad y de este grupo poblacional se tomó a 328 usuarios como muestra; así mismo se aplicó una metodología de estudio cuantitativo descriptivo, correlacional y aplicada. Los resultados con respecto a los niveles de gestión administrativa, que el 20,7% muestran un bajo nivel, de la muestra 68,0 % posee un moderado nivel en el estudio y el 11,3% de la muestra tienen un nivel alto; por

otro lado, la apreciación de los niveles de organización indica que 39,0% demuestran ser bajos, 57,9% moderado y 3,0% alto.

En ese mismo sentido, Peña (2018) quien menciona con respecto a la apreciación a los niveles de control, donde se muestra que 12,2% tienen un nivel bajo, un 70,1% grado moderado, y el 17,7% manejando un grado alto, se finaliza, con la correlación dada entre las variables, teniendo una correlación de Rho igual a 0,805 que reflejaba un p-valor $< 0,05$; manifestando la correlación alta y positiva entre las variables, se finaliza con la presencia de una relación alta y directa de las variables principales del estudio, demostrado también con las dimensiones de planeación con un Rho de 0,802, al igual que la dimensión organización de alta correlación con un Rho de 0,812 y finalmente con la dimensión de integración con un Rho de 0,773, $p = 0,000$ ($p < 0,05$).

A manera de resumen final Peña (2018) presenta los aportes y recomendaciones tales como que se pueda desplegar y efectuar las normativas de gestión administrativa y una adecuada calidad del cliente, esto para que el personal este mejor preparado al brindar atención y servicios a los usuarios; también gestionar talleres especializados de procesos de organización administrativa, de esta manera integrar técnicas y gestiones de simplificación de procesos para una mejor calidad del usuario.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando es preciso destacar a Villegas y Arévalo (2020) quienes presentaron la investigación académica Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en logística en el Gobierno Regional de San Martín; quien propuso relacionar ambas variables, una población de 78 responsables de áreas y una muestra de 35 encargados de áreas conexas a la gestión logística del gobierno regional, con metodología cuantitativa, correlacional, descriptivo y aplicada; se evidencia con respecto a la calidad del servicio que el 74,3% siempre se realiza con calidad y solo 25,7% se realiza casi siempre; y finalmente las gestiones logísticas se han mejorado con respecto a los años anteriores, por otro lado el 2,9% indican que mejoró medianamente.

Después de lo anterior mencionado Villegas y Arévalo (2020) aplicando las pruebas estadísticas obtuvo el Rho con respecto a la calidad y satisfacción igual 0,367, en mención a la confiabilidad de la calidad, este posee una relación directa

con un Rho de 0,243, como consecuencia de esto se muestra en la investigación que la primera variable está relacionada directamente con la satisfacción del consumidor, por todo lo dicho el autor precisa e indica que es necesario mejorar la estandarización en los procedimientos para conservar la mejora de dicha eficacia en los procedimientos de la gestión logística y continuar con los resultados satisfactorios para los usuarios; las gestiones de servicio del personal del área deberán de seguir manteniendo los protocolos de atención y profesionalismo para ser reflejados en la calidad de servicios para los clientes idóneos.

Después de las consideraciones anteriores, es importante citar a Serna (2021) con su estudio Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca, quien plantea el objetivo principal para dicho estudio de establecer la relación entre las variables; la población total de estudio es de 302 usuarios y una muestra de 136 usuarios; aplicando una metodología nivel correlacional cuantitativo.

Según se ha citado Serna (2021) muestra los resultados con respecto a la gestión logística, indicando que el 51,2% desarrollan a veces de manera adecuada las gestiones logísticas y procesos, el 44.2% casi siempre lo cumplen, así mismo con respecto a distribución de bienes y servicios muestra que el 48,8% señalan que casi siempre se cumple de forma adecuada, así mismo que 32.56% solo se cumple a veces y finalmente solo el 16.28% detallan que siempre; posterior a ello se muestra los resultados inferenciales los que determinan y con respecto a la gestión logística y calidad con una correlación de Rho igual a 0,625.

Con referencia a lo anterior Serna (2021) muestra los resultados con respecto a la gestión logística y fiabilidad detallado con un Rho de Spearman igual a 0,687, de la misma manera en relación a gestión logística y tangibilidad con un Rho de Spearman igual a 0,693, al igual que la gestión logística y seguridad con un Rho de Spearman igual a 0,411, con respecto a la gestión logística y empatía con un Rho de Spearman igual a 0,435; en relación a la administración logística y capacidad de respuesta obteniendo un 0,521. Finalmente concluyendo la correlación entre las variables planteadas con una significancia bilateral igual a 0.000 la cual muestra que es menor a α igual a 0,05, en consecuencia, el nivel del grado de relación de las dos variables es alta con Rho igual a 0,625.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la investigación muestra los aportes de la investigación cómo fortalecer las capacidades de la gestión logística de su personal, fortalecer las capacidades de su personal en gestiones de capacitación, gestionar un plan de seguimiento de monitoreo a su personal con la única finalidad de avalar la realización de un programa de atención, así lo precisa Serna (2021).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando y para referir a los antecedentes de investigación local es importante precisar la investigación de Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019) quienes presentaron la investigación acerca de la gestión en la distribución y la satisfacción del cliente en Ajeper SA; el objetivo principal que fue presentado es establecer el vínculo relacional entre las variables, con una metodología, cuantitativo, transversal, descriptivo- aplicada, correlacional y no experimental, teniendo un grupo de personas de 231 usuarios, y una selección de 101 clientes.

En ese mismo sentido Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019) presentan los resultados con respecto a la gestión de distribución indicando que se aprecia que el 6.93% está totalmente de acuerdo, el 35,60% están de acuerdo, en tanto que el 14.85% está en desacuerdo y 1.98% totalmente desacuerdo; así mismo con respecto a la satisfacción se muestra la apreciación del cliente; quienes indican que el 0.99% está totalmente de acuerdo, el 28.71% de acuerdo en contraste a los 21.78% que indican que están en desacuerdo; es así que concluye con la prueba de correlación de gestión de distribución y la satisfacción con un Rho de 0,592; mostrando considerablemente una relación; en tanto se muestra el nivel de relación entre las variables, el proceso de distribución y la satisfacción del cliente, con un Rho de 0,630, $p = 0,000$.

En el orden de las ideas anteriores los resultado con respecto al control de calidad, se muestra un Rho de 0,503; determinando así una relación considerable; al mismo tiempo se muestra con respecto a la correlacional entre el transporte y la satisfacción del cliente, se evidencia un Rho de 0,630, $p = 0,000$ ($p < 0,05$), mostrando así una directa relación entre las dos variables; finalmente se muestra los aportes y recomendaciones, para la optimización de las expectativas en los servicios del consumidor se deberá de gestionar y coordinar correctamente las gestiones del proceso de distribución, control de calidad del producto, y transporte;

una administración en tiempo real de los procesos de transporte, programaciones y rutas para que estos se vean reflejados en la calidad de servicio del cliente. así lo presentan Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019).

Resulta oportuno y por las consideraciones anteriores mencionar a Rodríguez (2020) quien presentó su investigación académica, La gestión logística y calidad del servicio de distribución de productos de la empresa Lima SAC, quien considero como objetivo principal hallar la relación entre las variables implicadas, se consideró un grupo de personas de 36 individuos de la empresa con una muestra censal, haciendo uso de un método de tipo no experimental, cuantitativo, transversal, correlacional, descriptivo y aplicada; quien mostró una correlación de las variables.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, Rodríguez (2020) presenta los resultados con respecto a los procesos de gestión y servicios de seguridad en la gestión logística; donde precisa que los clientes respondieron en un 25.0% que están en total acuerdo, mientras que el 33.3% indicaron estar completamente de acuerdo, por otro lado, el 66.7% manifestó estar de acuerdo, y el 5.6% manifestó su desacuerdo, así mismo, el 58.3% de acuerdo, finalmente el 2.8% se mantuvo neutral, de igual forma, lo mismo con los tiempos de requerimientos y el cumplimiento con los tiempos de entrega; se muestra que el 61,1%, está en de acuerdo, el 33,3% está completamente de acuerdo; por lo anterior mencionado se evidencio la relación de la seguridad del manejo logístico con calidad dentro del estudio; con un Rho de 0,646.

De los anteriores planteamientos se deduce y así mismo en relación del tiempo de la gestión con calidad de distribución; se obtuvo con un Rho igual 0,649; es así que concluye que la administración logística tiene un vínculo con la eficacia del servicio de distribución tiene una correlación entre ambas en 0.779 de Rho; tal como se mostró los resultados mostrando sus aportes, con respecto a los tiempos de atención, que deberán estar constantemente monitoreados para un proceso adecuado; por otro lado con respecto a la comunicación, mantener una estrecha interacción con los clientes quienes valorizaran los servicios según la calidad de atención. así lo precisa Rodríguez (2020).

Hechas las consideraciones anteriores es preciso mencionar a Bustamante (2021) quien presentó su investigación académica, la calidad de servicio y

satisfacción del paciente de traumatología; donde el principal propósito establecer el vínculo de la eficacia del servicio con la satisfacción del paciente, abarcando un grupo de personas de 1797 pacientes, con una selección de 70, se aplicó el enfoque cuantitativo, dicho estudio es no experimental correlacional.

En este mismo orden y dirección, Bustamante (2021) presente los resultados mostrando que la calidad del servicio en las entrevistas se manifiesta en 24.3% de clientes que refieren que se presencia una inadecuada calidad de servicios, mientras que el 45.7% refiere la presencia de una calidad regular, solo el 30% indicó una buena calidad; por otro lado con respecto a la satisfacción se manifestaron indicando que el 27% de la población muestral siente una satisfacción alta y por otro lado 27.1% manifestó una mala recepción.

Posteriormente a las consideraciones anteriores y aplicando las pruebas estadísticas que presento un vínculo o correlación óptimo entre las variables de 0.717 de Rho; con respecto a la confiabilidad se presentó un Rho de Spearman = 0.758, de igual forma, se manifiesta la correlación de satisfacción y la recepción que se tiene por medio del Rho de Spearman = 0.783 y la calidad tiene una relación con el grado de satisfacción donde el Rho de Spearman = 0.663. así lo presenta Bustamante (2021).

Según se ha citado, Bustamante (2021) concluye que ambas variables tienen correlación de forma significativa y directa, posteriormente el estudio muestra las investigaciones que indican que se tiene que gestionar el procedimiento de optimización de diálogo con los clientes, mejorar su servicio de atención a las personas y como último optimizar la capacidad de recepción a los usuarios.

En el orden de las ideas anteriores, se cita a Cusiquispe (2021) con su investigación académica de Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los ciudadanos en el Juzgado de Chincheros; quien plantea como propósito establecer la correlación entre las variables, manejando un grupo poblacional de 104 clientes, aplicando una selección de muestra de 83, donde se ejerció un método de tipo aplicado, cuantitativo, alcance de estudio correlacional y de forma descriptivo.

Con referencia a lo anterior, Cusiquispe (2021) presenta los resultados cuantitativos con respecto a la calidad de servicio indicando que el 41.0% precisaron que es inadecuado, el 28.9% lo calificaron como muy adecuado, así mismo el 32.5% indicaron poca eficiencia en la atención del servicio; Después de

las consideraciones anteriores y posterior a la aplicación estadística se muestra la correlación entre satisfacción y un servicio de calidad, esto evidenciando un resultado del 0.827 por medio del Rho de spearman teniendo un valor de significancia del $0.000 < 0,05$; quien hace mención que se presentó una significancia correcta y positiva para la investigación.

Hecha la observación anterior, se muestra los resultados con respecto a la satisfacción del habitante y su capacidad de respuesta, emitiendo el resultado de 0.795 pertenecientes al Rho de spearman, de otro lado, se considera a la satisfacción del ciudadano y la empatía que mostro un resultado del $= 0,838$ a través del Rho de spearman; finalmente se concluye la correlación entre las variables mencionadas y que poseen un grado de significancia alta, la cual fue hallada por medio del Rho de spearman que arrojó un resultado del 0.827; es así como lo presenta Cusiquispe (2021).

Por las consideraciones anteriores presentadas en la investigación de Cusiquispe (2021) precisa en la investigación, datos vitales para la investigación, esto debido a que los resultados manifestaron el grado de correlación que existía entre ellos, un enfoque básico fue la incidencia para mejorar los servicios ofrecida en dicho establecimiento, estos elaborador por medio de un plan de gestión de calidad, quiere decir, se buscaba que pudieran minimizar los plazos de respuesta que se establecía en la instancia, todas estas funciones podrían ser aplicadas solo a través de políticas institucionales.

En este orden de ideas se puede citar a Morgado (2020) quien presento su investigación, Gestión administrativa y niveles de calidad en los servicios de salud de Trujillo; donde planteo cómo objetivo principal el establecer la relación de las variables, manejando un grupo de personas de 64 colaboradores cómo población y muestra, aplicó un método de estudio que es no experimental, transaccional y de forma correlacional, mostrando resultados con respecto a la organización, el cual detalla que el 9.4% indico una organización regular y una calidad media, por otro lado 76.6% indicaron tener una buena planificación de la calidad del servicio.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando en los resultados anteriores y con respecto a la correlación entre ambas variables, se muestra una correlación con un Rho de 0,411, la gestión administrativa con Organización en un Rho de Spearman de 0,526, la gestión administrativa con

dirección en un Rho de Spearman = 0,553 y finalmente la gestión administrativa y Control con un Rho de 0,557.

Con referencia a lo anterior y concluyente Morgado (2020) muestra finalmente la conclusión principal comprobando la correlación entre ambas variables; indicando que se tiene una correlación significativa alta en un 0.561 de Rho de Spearman; lo que evidencia que cuando la gestión administrativa se incrementa la calidad en todos los servicios también se incrementan; por lo que se determinó que los aportes de investigación en base a la elaboración de un plan estratégico requieren de un control constante para encontrar todos los hallazgos en el proceso de gestión administrativa que comprendan una mejor y adecuada capacitación en liderazgo, esto debido a que se necesita que algunas cabezas ejerzan el control periódico de los trabajadores y poder velar los servicios que se emiten al público en general.

2.1 Bases teóricas

Con respecto a las bases teóricas de la variable Gestión logística; es así como lo indica el autor Escudero (2019, p.16) que la gestión logística desarrolla una administración que permita proporcionar las mejores condiciones y calidad; mantener un equilibrio entre el costo, la calidad y la demanda de los clientes; asegurar el transporte adecuado de productos o servicios, lo que aumentaría sustancialmente las ganancias de la empresa.

Así mismo Escudero (2019, p.16) detalla que la gestión de la logística consiste en la dirección de los procesos logísticos en una empresa o compañía, incluidos los relacionados con las actividades de fabricación o adquisición de mercancías, almacenamiento y distribución de mercancías; el encargado, jefe del área de equipo deben prestar especial atención a estas operaciones, a fin de acercar la actividad económica a la empresa si se realizan adecuadamente y de acuerdo con los principios más ampliamente practicados. Para evitar desperdicios, incrementar la productividad y agilizar los resultados deseados se debe asegurar la gestión particular de la cadena logística.

En ese mismo sentido es importante referirse a García (2017, p.48) que indica y menciona que la gestión logística es la mezcla en los ciclos y asociaciones para generar la mejor productividad, que están incorporando la ordenación, curso

y asociación de diversas tareas como creación, apropiación y suministros en la gestión logística; por lo que podemos detallar que la gestión logística comprende todas las coordinaciones de los ejecutivos es la administración de las capacidades de la red de inventarios, el que incluye las coordinaciones que los ejecutivos ejercen normalmente incorporan transporte interno y externo al tablero, armado al tablero, almacenamiento, manejo de materiales, satisfacción de solicitudes, configuración de la red de coordinaciones, administración de stock, organización de suministros, solicitud y la junta de proveedores de coordinaciones externas.

Después de lo anterior expuesto García (2017) precisa que el proceso logístico está desarrollado por un conjunto de tareas interrelacionadas, partiendo desde la producción inicial de la empresa, remitiendo los productos en medios de transporte pudiendo tener almacenamientos temporales o intercambiando medios de transporte para el fin de entrega y este finalmente pueda llegar en las mejores condiciones al cliente; las coordinaciones de la gestión logística busca ser parte en la medida de producción que busca planificar, realizar y poder controlar el proceso de flujo y la capacidad competentes del manejo de productos, al igual que los datos relacionados, desde el punto de partida hasta la marca de utilización estos para obedecer con los exigencias previas de los consumidores (p.48).

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando también podemos citar a Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2017, p.268) en su artículo científico precisa de que la gestión logística es la parte esencial del proceso logístico y enlazado a lo que se denomina cadena de insumos o suministros, es aquella que planifica, gestiona, controla e implementa todos los proceso o flujos futuros o anteriores, para un correcto almacenamiento con protocolos eficientes el cual producirá servicios de calidad, con parámetros relacionados al punto de inicio y proceso final.

En este mismo orden y dirección y con respecto a la dimensión de estudio de la Información es definida como un conjunto de datos previamente supervisados y organizados; que se utiliza para crear un mensaje basado en un determinado evento u objeto; en función a la información que se obtiene se puede resolver todos los problemas y se puede tomar decisiones adecuadas para mejorar, en ese sentido el conocimiento se basa en un uso lógico en el estudio. así lo precisa Aedo (2017, p.77-88).

Con referencia al indicador de servicios y en lo que corresponde a las gestiones de logística y procesos económicos; y que es responsable de la actividad o combinación de operaciones diseñadas para satisfacer la demanda de un cliente en particular para ofrecer un producto inmaterial y personalizado. Espinoza y Santoyo (2020, p.15-19).

Así mismo con relación al indicador de experiencia, se conceptualiza como la información obtenida en un determinado incidente, a menudo se lo ve como un rasgo heredado por las personas mayores que se han encontrado con diversos escenarios a lo largo de su vida; o acciones evidenciadas por un proceso de gestión de adquisición. Ramírez y Jesús (2020, p.20-23).

Por lo que se refiere al indicador de programación, se define como una acción y un efecto de programación, se refiere al diseño y organización de actividades que permiten realizar en un contexto dentro de un proyecto, a anunciar elementos que constituyen una actuación o exhibición, a la preparación de la máquina para cumplir una determinada tarea en un momento dado. Mora, Coloma y Pino (2018, p.12-16).

En lo que respecta al indicador de datos, se define como un fragmento de una cantidad, medida, descripción o palabra, que se agrupa o categoriza para crear información de una forma específica y en general solo es utilizable una vez procesada la intención y la relevancia. Las bases de datos, por ejemplo, agrupan datos para ser examinados o procesados en estructuras lógicas y sistémicas. Williamson (2018, p.83-85).

En referencia al indicador de tecnología, significa la colección de conocimientos que se utilizan metódicamente un en determinado objetivo para poder resolver todos los problemas que intervienen y que también se describe como una reacción al deseo de la persona de alterar y mejorar el medio ambiente; también comprende información y prácticas que se han creado a lo largo del tiempo y que se organizan para satisfacer una necesidad. Trujillo (2017, p10-20).

En lo que concierne al indicador de proveedores, es definido como un agente económico que proporciona una actividad económica y a cambio de contraprestación, o proporciona, un determinado bien o servicio de forma profesional a otra persona o empresa; Asimismo, el Proveedor es responsable de proporcionar a otros terceros los diferentes recursos a su disposición. La empresa

proporciona a terceros recursos expertos para que prosperen sus operaciones comerciales o económicas. López (2018, p40-48).

Así mismo en referencia al indicador de reportes, está definida como el informe que se utiliza para identificar un conjunto de información, noticia, una palabra ampliamente utilizada en muchos campos, como los negocios, la ciencia, la investigación y la prensa, por lo tanto, el informe contiene el documento que puede ser utilizado internamente en una empresa si desea informar o brindar noticias sobre temas específicos. Area y Adell (2019, p.33-38).

En cuanto a la dimensión almacén, se define como una instalación que nos permite controlar la diferencia entre los flujos entrantes y salientes de mercancías en combinación con los equipos de almacenamiento, manipulación, recursos humanos y gestión y generalmente no coordina esos flujos y es por eso por lo que se requiere una logística de almacenamiento óptima. Rivas (2018, p.92).

En lo que se refiere al indicador de Stock, se conceptualiza como la suma de todos los productos materiales que se encuentra en el almacén a la espera de ser comercializados o vendidos es una inversión que debe realizar la empresa para asegurar que satisfaga adecuadamente el flujo de demanda para el correcto funcionamiento de sus operaciones. Martínez (2016, p.17-19).

Es preciso indicar con respecto al indicador productos, como el artículo producido mediante un proceso de forma natural o industrial para el consumo o uso de los individuos, son todos los objetos o artefactos producidos por manufacturas, corporaciones en la fabricación de una línea de producción o artesanalmente por personas. Cervantes y Rodríguez (2019, p.145).

En cuanto al indicador de organización, se define como la estructura ordenada que tiene reglas que describen el lugar de cada persona y las tareas a realizar con distintos roles y deberes o puestos destinados a lograr un determinado propósito. Barreno (2019, p.88).

En relación con el indicador de Infraestructura está determinada como la entidad o unidad orgánica funcional de la empresa es así que la funcionalidad primordial es la albergar, guardar o custodiar físicamente los productos almacenados. Elizalde (2018, p.03).

Por lo que se refiere al indicador de perdidos; se detalla cómo el documento que comprende un acuerdo comercial sobre la provisión de artículos o

servicio con un precio, cantidad y ciertos términos entre una organización y una organización solicitante. Laza (2016, p.147).

En cuanto al indicador de Control, en el cumplimiento de un proceso de mejora de calidad y control continuo es fundamental gestionar y medir los cumplimientos de objetivos primarios y de la misma manera de como estos repercute en las aplicaciones de las tareas logísticas y almacén. Salas, Maiguel y Acevedo (2017, p.332-333).

En relación con el indicador Embarque, se define como el procedimiento mediante el cual se crea la documentación adjunta comprende la verificación física para garantizar que los informes sobre los envíos coincidan con las mercancías y las cargas se realizan en la unidad de transporte correspondiente. Gonzalez y Núñez (2019, p.18).

Por lo que se refiere a la dimensión de Transportes, se detalla cómo el proceso de operaciones de traslado por parte de empresas transportadoras de bienes y productos, la logística de transporte siempre ha sido un componente vital, siendo esta la cadena de movimiento de lo requerido por los clientes, con la funcionalidad de llevar un producto de un lugar de origen a un punto de destino. Mendoza (2021, p.15-16).

En lo que concierne al indicador de Planificación, se precisa como los esfuerzos para lograr las metas y para lograr las diversas metas son parte del proceso de planificación y exigen que se siga una secuencia de primeros pasos, para lo cual los planificadores utilizan diferentes herramientas y expresiones. Galindo (2018, p.326).

En lo que atañe al indicador de Distribución, se establece como aquel medio que tiene la labor de hacer llegar los productos a un determinado cliente, quiere decir, su trabajo es esencial e importante ya que busca hacer llegar el requerimiento a la persona para que logre satisfacer su necesidad, estas acciones se realizan por medio de la logística de distribución, es así, que se obtiene que el usuario final tenga su servicio o producto, esto en un determinado espacio y tiempo. Escudero (2019, p.301).

Por lo que se refiere al indicador de Tiempo de entrega, se define como el proceso de cierre adecuado para las operaciones logísticas y mediante el cual el

producto es suministrado en óptimas condiciones y puntualmente. Heras (2019, p.121).

En cuanto al indicador Flete, se precisa como la acción o procedimiento monetario para cancelar por el servicio de movilidad o desplazamiento de los productos en un transporte específico. Choquesaca y Lara (2017, p.34, 43).

Acerca del indicador de Seguridad, se define como la cadena de suministro que permite combinar técnicas de gestión estándar con medidas de seguridad, lo que permite proteger a la corporación o empresa contra peligros como la piratería, el terrorismo o el robo. Lao (2019, p.33).

Por lo que se refiere al indicador de Eficiencia, se conceptualiza como el hecho de que una empresa que está alcanzando metas y que están conectadas con los recursos materiales y personales que utiliza con el resultado, utilizando la menor cantidad posible de los recursos disponibles. Espinoza y Vásquez (2018, p.73-79).

Con respecto al indicador de aprovisionamiento, es el proceso ininterrumpido de abastecimiento de materiales, productos, suministros especializados, para el desarrollo de producción de la empresa y puesta a disposición en los servicios a los clientes. Gutiérrez (2018, p.14).

En lo que concierne a la dimensión de Costos, se define cómo un total de gastos generados por operaciones sucesivas como el almacenamiento o transporte de mercancías entre el fabricante y el cliente final. Gutarra (2019, p.40-41).

En lo que corresponde al indicador de mano de obra, esta se detalla como la inclusión de adherencia que integra todas las actividades del personal relacionado con la empresa, para producir un producto o servicio. Cruz (2019, p.66-69).

En cuanto al indicador Importaciones, se detalla cómo el conjunto de productos y servicios adquiridos para uso interno por un país en territorio extranjero. Jaramillo (2019, p.88-90).

En lo que atañe al indicador de Estacionalidad, se precisa como las variaciones que se experimentan en los cambios de estaciones o temporadas en función a la gestión de logística aplicada a la planificación dentro de la empresa. Galindo y Ramírez (2018, p.99-102).

Por lo que se refiere al indicador Contratistas, se conceptualiza como un individuo o corporación que brinda un servicio ante otra empresa privada o estatal con la finalidad de generar un servicio para obtener un bien público o privado como, por ejemplo; para construir obras públicas y privadas. Haz (2018, p.43).

Referente al indicador de Mantenimiento, se detalla como el método mediante el cual el paso del tiempo, uso o cambio de condiciones externas no influye en el tratamiento de algún activo. Haz (2018, p.102).

Haciendo referencia al indicador de inventario, se comprende como aquella clasificación detallada de la existencia de los inmuebles y muebles que son parte del caudal comercial de un individuo de la institución. Es así, que dichos inventarios son elaborados en tiempos específicos. Esquivel y Martínez (2020, p.44-46).

Por lo que se refiere al indicador Laborales, esta se define como es el gasto que le repercuten al empresario los pagos a los recursos humanos. Lacalle (2016, p.206).

Con respecto a las bases teóricas de la Variable Calidad de servicio; es preciso detallar al autor Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.59) quien conceptualiza que un servicio de calidad permite operativizar el proceso y gestionar el servicio que es solicitado por el cliente midiéndose bajo una satisfacción requerida esta tendrá un enfoque proactivo gestionando los tipos de solicitudes tangibles o intangibles; las cuales serán valorizadas bajo una confiabilidad de requerimiento el cual pueda cumplir las expectativas de los clientes.

En este orden de ideas se puede citar también a los autores Jain y Shah (2021) en la publicación científica calidad del servicio de logística electrónica e intención de recompra, se muestra la satisfacción de los clientes en relación a la adquisición de productos, relacionados a los servicios de procesos logísticos electrónicos denominado (e-LSQ) así mismo saber en el proceso la intención del cliente en volver compra; de una investigación de 640 usuarios; posterior al análisis se logró mostrar los hallazgos en relación al proceso de gestión logística electrónica vinculada a la satisfacción de la compra estrechamente ligados, precisando que el mal proceso logístico podría acarrear o desencadenar devoluciones, por lo que podría perderse al cliente.

Por lo anterior mencionado, podemos definir y precisar que la calidad de servicio muestra las gestiones internar en la administración siendo vital sus proceso

controlado, hoy en día los clientes están solicitando progresivamente un mejor servicio en el proceso para proporcionar una calidad en el servicio la cual está interrelacionada con la vanguardia en la mejora constante y continua para que la empresa sea de calidad, es preciso mencionar que esta satisfacción del cliente deberá de contener los procesos internos de la empresa, tales como una responsabilidad en la dirección de una empresa, asimismo la gestión en el talento humano, la medición en el proceso de análisis para las mejoras y para tener un control de calidad de producto.

Dadas las condiciones que anteceden, es relevante precisar la investigación académica de los autores Wang, Liu, Xiang, Yang, & Li (2021) quienes precisan la relación entre el costo y la satisfacción del cliente para la logística de la cadena de frío; manteniendo una optimización de rutas de vehículos a través de algoritmos matemáticos, detallando que a pesar que se incrementó los costos de la energía en la producción de la empresa, así el incremento de los costos de refrigeración estos se ven compensados por la optimización del enrutamiento de los vehículos, permitiendo obtener mejores resultados en la atención de los clientes y finalmente la calidad de servicio impecable.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se precisa a los investigadores Uzir, Al Halbusi, Thurasamy, Hock, Aljaberi, Hasan y Hamid (2021). quienes publicaron un estudio el cual detalla la relación de la calidad de servicio, la percepción del cliente y la confianza del personal de servicio a domicilio; se realizó en Dhaka, Bangladesh (India) a más de 259 encuestados y clientes del servicio de delivery; aplicaron metodología y modelo SERVQUAL para el análisis, los resultados revelaron que la calidad del servicio entregado al clientes, el valor percibido y además de la confianza del personal son elementos directamente influyentes en la satisfacción del cliente.

En el orden de las ideas anteriores, se cita a los investigadores Nilashi, Abumalloh, Alghamdi, Minaei-Bidgoli, Alsulami, Thanoon, y Samad (2021); quienes publicaron el artículo científico cómo se relaciona la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en época de pandemia del COVID-19; el estudio se realizó a los clientes que realizan sus reservas en los hoteles de Malasia durante la pandemia, aplicaron técnicas de predicción y minería de datos con análisis de big data, los resultados analizados muestran que la calidad del servicio está ligado a

una percepción de los clientes durante la compra o reserva del servicio, así mismo está relacionado con el desempeño de la empresa hotelera que gestiona el servicio; finalmente muestra que a pesar que los clientes buscan hoteles con el mejor servicio también están preocupados por la calidad de atención y protocolos para el manejo del COVID-19.

Es preciso indicar y presentar el artículo científico presentado por los autores Denantes y Donoso (2021) el cual detalla la Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz quienes aplicaron a una muestra de 32,745 clientes del servicio; donde los resultados muestran que la calidad de servicio ofrecida a los usuarios está fuertemente relacionado al servicio proporcionado, así mismo que existen factores externos relacionados, como los riesgos del producto o servicio; precio sobre la calidad; finalmente la percepción de los clientes tienen un impacto negativo cuando se obtiene un servicio deficiente.

En ese mismo sentido, es preciso presentar al autor Prasad (2021) quien público su artículo científico acerca de la relación de la calidad de servicio en la industria de las telecomunicaciones, mostrando cómo objetivo la relación entre las variables de calidad de servicio y atención al cliente; con una población de 517 usuarios; en los resultados más resaltantes muestra que los servicios de la empresa están relacionados con la calidad del servicio que se proporciona; mostrando con respecto a la fiabilidad, la sensibilidad, la garantía y la empatía son elementos predecibles que influyen según la investigación en un 72.5% sobre la calidad del servicio; esto denotado por un valor estadístico $R=0.725$; finalmente el artículo presenta y concluye que la empresa de servicios tiene una correlación con las dimensiones presentadas sobre la calidad del servicio al cliente. (p.2018-2020).

Dadas las condiciones que anteceden, precisar con respecto a la dimensión de recursos se dice que es una estructuración y cohesión de áreas funcionales que permitan gestionar un proceso ordenado, un proyecto exitoso a través de un plan eficaz; para ello se establece todos los bienes plasmados en recursos específicos como es el talento humano, recursos financieros, los instrumentos técnicos que permiten que todas las actividades necesarias funcionen acordes a lo que se requiere. López (2017, p. 63-66).

Con referencia al indicador del personal calificado, el empleado será capacitado quien tenga las suficientes habilidades e información que son

esenciales para ser visto como una persona competente y haya demostrado la capacidad para realizar determinadas tareas de manera segura. Bonilla, Macero y Mora (2018, p.22-23).

En lo que concierne al indicador de suministros, las mercancías o materias primas requeridas para la fabricación a través del proceso denominado cadena de suministro, de ese modo, puede satisfacer las necesidades de un público objetivo. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.70).

En lo que atañe al indicador de garantía, esta es la protección que viene al momento de hacer una compra de algún producto la cual garantiza el buen funcionamiento y su durabilidad, también está vinculada a la realización de acciones que requieran un seguimiento directo de parte del cliente que compra un producto con la finalidad de sentir seguridad y confianza. Torres (2018, p.144).

En lo que concierne al indicador de capacitación es el conjunto de formas de lograr las habilidades, valores o conocimientos teóricos de una persona en un plan que le permite completar deberes o funciones particulares en el campo de manera más efectiva. Alvarado y Velasco (2017, p.56-60).

Referente al indicador procedimientos; se describe como una secuencia específica de pasos de actividades que tiene etapas o una ruta para completar una acción en el proceso productivo de algún bien o servicio. Egas (2020, p.42-44).

En lo que corresponde al indicador de documentación, esta se refiere a una serie de archivos que proporcionan la acreditación de algo y que lo identifican visiblemente. Oviedo y Córdova (2017, p.192-198).

El presente texto describe al indicador fluidez como una acción y operación inmediata con respecto a los procesos de atención al cliente, quien alberga procedimientos preestablecidos y de respuestas acotadas. Oviedo y Córdova (2017, p.140-141).

Con respecto a la dimensión gestión de respuesta, esta se describe como la capacidad de administrar, recolectando la información de manera centralizada, analizando, correlacionando y estandarizando el monitoreo de eventos en tiempo real, con notificaciones e información de seguridad que le permite saber si una incidencia está involucrada en la prestación de un servicio o producto. Camacho y Moreno (2018, p.123-125).

En cuanto al indicador tiempo de atención; que se define como el tiempo promedio que tarda un proveedor de servicio o producto en dar una respuesta a un primer contacto con un cliente potencial. Oviedo y Córdova (2017, p.100-101).

En lo que corresponde al indicador cumplimiento de metas, este se describe como el resultado deseado de una acción o un camino, es decir, obtener o lograr a través de un determinado proceso. Sotomayor (2021, p.48-49).

Con referencia al indicador atención de reclamos, es preciso definir que es la atención a las reclamaciones como la respuesta de una empresa a las quejas del cliente, es decir el motivo de la queja del cliente debe tratarse y rectificarse. Avilez (2020, p.88-89).

En relación con el indicador asesoramiento, este es definido como uno de los servicios de la empresa para interactuar con los consumidores y anticipar el cumplimiento de sus requisitos. Laza (2019, p.19-20).

Por lo que se refiere al indicador auditar, podemos destacar según el ISO 19011, que en efecto se deberá verificar la conformidad con las normas exigidas por una norma en el lugar donde se lleven a cabo los procedimientos. Lorenzo (2019, p.96-99).

En lo que concierne al indicador manejo de riesgo, este se conceptualiza en cómo se identifica y evalúa de riesgos, así como el establecimiento de una estrategia para mitigarlos o gestionarlos y minimizar su impacto. Villavicencio (2020, p.15-18).

De la misma forma se define al indicador contingencia, el cual se refiere y aborda al potencial de ocurrencia de un evento; y que para este evento se tenga previsto o planificado acciones que solucionen la determinación del evento. Luhmann (2020, p.107-109).

A cerca de la dimensión valorización, nos indica que son los aspectos para medir una calidad en los servicios o productos ofrecidos, estos deben consistir en un análisis de indicadores que la empresa tiene que determinar, los cuales pueden ser medidos e integrados en los procesos gerenciales, tales como calificación de resultado, solución de requerimientos, confiabilidad, canales de comunicación, para garantizar que se logre una mejora continua de los insumos. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.80-83).

En lo que corresponde al Indicador de calificación de resultados está referido a los servicios ofrecidos al cliente, se define cómo los índices de satisfacción del cliente con respecto a una empresa, compra o interacción. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.45-47).

Concerniente al indicador de solución de necesidades de los clientes, está referido de qué manera, forma y procedimientos se procede a corregir acciones del servicio o producto proporcionado. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.63-65).

Acerca del indicador denominado funcionalidad está relacionado a los servicios o productos proporcionados por la empresa, se define cómo; Información con respecto al estado de los servicios, resolución de consultas y seguimiento de estas. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.101).

En relación con el indicador de fiabilidad se define la fiabilidad relacionada a la atención de calidad del cliente; cómo la capacidad de brindar de manera confiable y meticulosa el servicio prometido. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.88-89).

En lo que atañe al indicador canales de comunicación está referido a la atención del cliente, están definidos cómo todos los medios disponibles, digitales o físicos que permitan transmitir información al cliente. Avilez (2020, p.102-103).

Concerniente al indicador posicionamiento está definido cómo la participación y la imagen que se encuentra en el mercado una empresa o marca dentro de la mente de todos los clientes. Ortegón (2017, p.46-50).

En cuanto al indicador tiempos de servicio definido como uno de los detalles importantes se encuentra dentro del proceso para la atención del cliente; está definida como tiempo o lapso que enmarca la duración de atención en entrega el producto o servicio. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.109-111).

Acerca de la dimensión confiabilidad está definido por la capacidad de entregar con formalidad y precisión el servicio prometido, esto incluye y permite detectar las habilidades profesionales del cliente y poder comprender a la empresa. Ganga, Alarcón y Pedraja (2019, p.66-68).

Por lo que se refiere al Indicador discreción de Información se define cómo la cualidad que la empresa mantiene los datos, contactos, referencias y todo lo que esté relacionado a los servicios ofrecidos y que el cliente adquiere. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.63-65).

En otro punto y con respecto al indicador experiencia Profesional se define cómo las habilidades y conocimientos adquiridos por un individuo o grupo en una profesión en particular o durante un período específico. Avilez (2020, p.120-122).

En cuanto al indicador plazo cumplido definido cómo el período que ha sido establecido para el cumplimiento del servicio o planificación de las acciones para la entrega del producto o procesamiento. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.99-101).

Con referencia al indicador compromiso se define el compromiso cómo el deber contratado por una persona contratada o comprometida conforme al tratamiento oficial para realizar la actividad. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.171).

En lo que concierne al indicador monitoreo se precisa que el monitoreo es un procedimiento sistemático en el que se recopila, analiza y utiliza información para monitorear el progreso de las actividades realizadas para satisfacer los objetivos y logros. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.200-202).

En lo que corresponde al indicador disponibilidad que está referido a esta presencia funcional que permite que se pueda dar respuesta al requerimiento de estos, evidenciando el recurso existente en la empresa. Avilez (2020, p.130-131).

Acerca del indicador publicidad se define como una serie de técnicas que informan a la sociedad sobre los productos de una empresa; a través de la comunicación y diversificados para recibir adecuadamente la llegada de los productos. Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.66-69).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En lo que se refiere al **enfoque**, la investigación se desarrolló por medio de un enfoque cuantitativo, tal como lo refieren algunos autores, entre ellos, Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.4-15), ya que menciona que el enfoque cuantitativo refleja un estudio que se realiza bajo una cuestión de procedimientos consecutivos y poco refutables, no es dable omitir o evitar los procesos, ya que por medio de estos se define y derivan los objetivos, la revisión de literatura, temas de investigación o el marco teórico determinando hipótesis, se procede a crear un plan para la prueba donde se miden las variables en un espacio establecido de las dimensiones conseguidas a través de métodos estadísticos, finalmente se elaboran las conclusiones.

En cuanto al **nivel** de la investigación desarrollada, el estudio fue de en un nivel descriptivo y correlacional dicha investigación; así lo define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.88-94) la investigación correlacional posee el objetivo de saber la correlación entre ambas variables dentro de una muestra de estudio; también señala Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.92) que los estudio de alcance descriptivo son aquellos que intentan medir, la información muestral en forma independiente o de manera conjunta con respecto a las variables que están se estén investigando; sin que esta implique su relación.

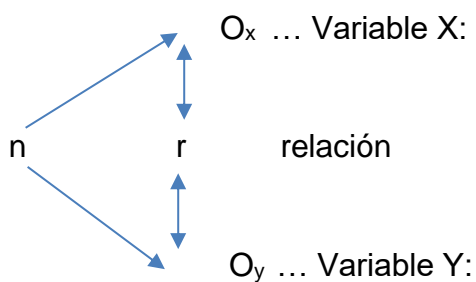
En relación al **tipo**, la investigación fue de tipo aplicada; es así como lo define los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.125) al momento de desarrollar la investigación aplicada intenta descubrir y dar respuestas a ciertas preguntas y resolver un problema conocido; así como la resolución de problemas prácticos.

En lo que atañe al **diseño**, esta fue fundamentada bajo un criterio no experimental y transversal, es así como lo define los investigadores como Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.152-162) fundamenta que el desarrollo de la investigación es no experimental, es decir permite realizar investigación sin manipular o alterar dichas variables de forma intencionada, asimismo estamos estudiando las variables independientes tal y cual se muestran en el espacio de

estudio así podamos determinar su efecto sobre otras variables dentro de la investigación.

Por lo que se refiere a la aplicación es transversal esto definido por Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.154) que detalla que esta medición se realiza en un solo momento, recolecta datos y el objetivo principal es describir y analizar dichas variables dentro de un momento específico.

En cuanto al esquema de la investigación, esta se esquematizado por la relación entre la variable X, Gestión logística y la Variable Y, Calidad de servicio; como se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

- n : Es la muestra seleccionada
- O_x : Gestión logística, simboliza la variable X
- O_y : Calidad de servicio, simboliza la variable Y
- r : Simboliza la relación de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Concerniente a la definición de la Variable x, denominada Gestión logística es definida por el autor, Escudero (2019, p.6) quien detalla que la gestión de la logística tiene como principal objetivo poder atender de forma óptima y con las mejores condiciones y calidad la prestación de un servicio o bien; manteniendo un equilibrio entre el costo, calidad y la demanda de los clientes; comprometiéndose en un transporte adecuado del producto o servicio, el cual permitirá incrementar sustancialmente el beneficio de la empresa; administrando en su proceso almacenes, medios de transporte, información automatizada, recursos humanos y

costos; siendo esta variable de tipo cuantitativa; con relación a la definición operacional se utilizará el cuestionario con una escala de tipo Likert

En relación con la Operacionalización de la Variable X, Gestión logística se presenta la tabla a continuación:

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión logística

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO | ESCALA LIKERT | | | |
|-----------------|--------------------|-------------|--------------------------------|-------------------------|-----|---|----------------|
| INFORMACIÓN | Servicios | P1 | Cuestionario con escala Likert | ORDINAL / LIKERT | | | |
| | | P2 | | | | | |
| | Experiencia | P3 | | | | | |
| | | P4 | | | | | |
| | Programación | P5 | | | | | |
| | | P6 | | | | | |
| | Datos | P7 | | | | | |
| | | P8 | | | | | |
| | Tecnología | P9 | | | | | |
| | | P10 | | | | | |
| | ALMACÉN | Proveedores | | | P11 | Cuestionario compuesto por 36 preguntas de tipo opción múltiple | 5 SIEMPRE |
| | | Reportes | | | P12 | | 4 CASI SIEMPRE |
| | | Stock | | | P13 | | 3 A VECES |
| | | Productos | | | P14 | | 2 CASI NUNCA |
| P15 | | | 1 NUNCA | | | | |
| Organización | | P16 | | | | | |
| Infraestructura | | P17 | | | | | |
| Pedidos | | P18 | | | | | |
| Control | | P19 | | | | | |
| Embarque | | P20 | | | | | |
| Planificación | P21 | | | | | | |
| TRANSPORTE | Distribución | P22 | | | | | |
| | Tiempos de entrega | P23 | | | | | |
| | Flete | P24 | | | | | |
| | Seguridad | P25 | | | | | |
| | Eficiencia | P26 | | | | | |
| | Aprovisionamiento | P27 | | | | | |
| | Mano de obra | P28 | | | | | |
| COSTOS | Importación | P29 | | | | | |
| | Estacionalidad | P30 | | | | | |
| | Contratistas | P31 | | | | | |
| | Mantenimiento | P32 | | | | | |
| | Inventario | P33 | | | | | |
| | Laborales | P34 | | | | | |
| | | P35 | | | | | |
| | | P36 | | | | | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Con referencia a la definición de la Variable Y, denominada calidad de servicio lo definen Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.59) quienes indican que la calidad de servicio permite operativizar el proceso y gestionar el servicio que es

solicitado por el cliente midiéndose bajo una satisfacción requerida esta tendrá un enfoque proactivo gestionando los tipos de solicitudes de respuestas, recursos, tangibles o intangibles; las cuales serán valoradas bajo una confiabilidad de requerimiento el cual pueda cumplir las expectativas de los cliente; siendo esta variable de tipo cuantitativa; con respecto a la definición operacional se utilizará las técnicas de las encuestas con los instrumentos de tipo cuestionarios en una escala Likert y será procesado en el software estadístico SPSS V25 e interpretando los resultados.

En cuanto a la Operacionalización de la Variable Y, Calidad de servicio se presenta la tabla a continuación:

Tabla 2.

Operacionalización de la variable calidad de servicio

| DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO | ESCALA LIKERT | |
|----------------------|----------------------------|-------|---|-------------------------|----------------|
| RECURSOS | Personal calificado | P37 | | | |
| | Suministros | P38 | | | |
| | Garantía | P39 | | | |
| | Capacitación | P40 | | | |
| | Procedimientos | P41 | | | |
| | Documentación | P42 | | | |
| | Fluidez | P43 | | | |
| | Tiempos de atención | P44 | | | |
| GESTIÓN DE RESPUESTA | Cumplimiento de metas | P45 | | | |
| | Atención de reclamos | P46 | | | |
| | Asesoramiento | P47 | | | |
| | Auditar | P48 | Cuestionario con escala Likert | ORDINAL / LIKERT | |
| | Manejo de riesgo | P49 | | | |
| | Contingencia | P50 | Cuestionario compuesto por 28 preguntas de tipo opción múltiple | | |
| | Calificación de resultados | P51 | | | |
| | Solución de necesidades | P52 | | | |
| Funcionalidad | P53 | | | | |
| VALORACIÓN | Fiabilidad | P54 | | | 5 SIEMPRE |
| | Canales de comunicación | P55 | | | 4 CASI SIEMPRE |
| | Posicionamiento | P56 | | 3 A VECES | |
| | Tiempos de servicio | P57 | | 2 CASI NUNCA | |
| | Discreción de información | P58 | | 1 NUNCA | |
| | Experiencia profesional | P59 | | | |
| | Plazos cumplidos | P60 | | | |
| | Compromiso | P61 | | | |
| CONFIABILIDAD | Monitoreo | P62 | | | |
| | Disponibilidad | P63 | | | |
| | Publicidad | P64 | | | |

Fuente: Elaboración del investigador.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Por lo que se refiere a la población de la investigación se conformó por los empleados de las áreas funcionales de gestión logística de la empresa HITECH GROUP SAC; así lo define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.88-94) el estudio correlacional tiene el objetivo de conocer la relación que existe entre las variables en una muestra de estudio; también señala Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.174) la población está determinada por el agrupamiento de todos los individuos o materias que coinciden con descripciones similares o parecidas situándose en su contenido similar, lugar y tiempo.

Por lo que se estableció según los criterios anteriormente mencionados, identificando que la población de estudio fue de 103 personas de las áreas funcionales de gestión logística.

Tabla 3.

Población de estudio en Hitech Group SAC

| Ítems | Población | Descripciones |
|-------|-----------|---|
| 1 | 103 | Personal de áreas funcionales (<i>gestión logística, almacén, transporte, recursos humanos, área de ventas, área de atención al cliente.</i>) |
| Total | 103 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

En la tabla N° 3 se muestra la fuente de la población identificada, está definida en las áreas funcionales pertenecientes al periodo del primer semestre del año 2021.

3.3.1 Criterios de selección

Concerniente a con los criterios de inclusión, se seleccionaron al personal administrativo, operativo que estuvieron relacionados a las áreas de gestión logística, almacén, transporte, recursos humanos, área de ventas, área de atención al cliente; así mismo es importante mencionar que así define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.175-194) acerca de los criterios de selección son procedimientos para poder determinar la población, la muestra dado que estos deben de tener características pertinentes y similares.

En relación con los criterios de exclusión, fue el personal de seguridad, vigilancia, limpieza y personal contratado por terceros.

En cuanto a la muestra; lo define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.175-194) indicando que es un subconjunto de características idénticas de la población debiendo ser significativa para el estudio, al igual que precisa que la muestra censal esta detallada por todas las unidades similares que pertenecen a la población en su totalidad. Sin embargo, el método empleado es censal, es decir que será igual a la población, de 103 personas de las áreas funcionales de gestión logística.

Con referencia al muestreo, es preciso indicar que el trabajo fue de tipo censal por lo que se tuvo un muestreo; como se detalla en la muestra; así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.568-570) señala con respecto al muestreo es el procedimiento de la selección de personas en estudio de un grupo, muestra para que sean estudiadas.

Con respecto a la unidad de análisis, en la investigación se aplicó el cuestionario al personal del área de gestión logística y calidad de servicio; también la empresa Hitech Group S.A.C.

Asimismo, precisar la evidencia, pues la población encuestada se encuentra registrada en la planilla de la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En lo que atañe a la técnica de recolección de los datos, es importante indicar que para el presente estudio se aplicó la encuesta; es así como lo define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.159) acerca de las encuestas detalla que son entrevistas a una cantidad significativa de personas de estudio usando un listado de preguntas o cuestionario elaborado diseñado para la obtención de los datos que son característicos de ambas variables; así también lo indica Rossell y Rodríguez (2017, p.78). Detalla que las encuestas logran información metódicamente de los entrevistados a través de consultas y que pueden ser de tipo físico, presencial o encuestas digitales en línea.

Por lo que se refiere al instrumento de recolección de datos para la presente investigación esta fue el cuestionario, donde establece las preguntas o ítems definidas por los indicadores; es así como lo define Hernández, Fernández y

Baptista (2018, p.159) indica que los cuestionarios se aplican en las encuestas permitiendo la evaluación y apreciación de los individuos consultados, acerca de alguna problemática de la investigación; estas deberán ser adecuadas y proporcionales bajo una escala determinada.

En el orden de las ideas anteriores, es preciso detallar que la escala utilizada en el instrumento del cuestionario es la escalabilidad de LIKERT que son un conjunto ordenado ascendente o descendente de ítems presentados como respuestas afirmativas registrando la acción del entrevistado; así lo define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.238) son aseveraciones y se le pide al sujeto entrevistado que responda a cada una de ellas, que estarán puntualizadas por categorías. Habiéndose aplicado el cuestionario en dos semanas y media.

En relación con la aplicación del instrumento; esta se aplicó en el periodo, desde el 2 de julio al 17 de julio del 2021; así mismo con respecto a la escala utilizada en el instrumento, se precisa a continuación la valoración utilizada.

Tabla 4.

Valoración de la escalabilidad de LIKERT en el instrumento

| Escala de Likert | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Valorización | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fuente: Elaboración del investigador.

3.4.1 Validez y confiabilidad

Con respecto a la validez del instrumento, se trata del nivel de validez que tiene un instrumento para medir en términos generales a la variable; así lo define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.201) que debe ser evaluado por el juicio de expertos es un procedimiento ventajoso de aprobar y verificar un instrumento para la investigación, está bajo la responsabilidad de personas con amplia experiencia y conocedores de la materia que puedan proporcionar información y valoraciones calificadas.

En cuanto a la validez del instrumento utilizado en la investigación, está fue por juicio de expertos que a continuación se detalla:

Tabla 5

Validez por juicio de expertos.

| Expertos | Opinión |
|---------------------------------------|----------------|
| Dra. Edith Geobanna Rosales Domínguez | Aplicable |
| Dra. Teresa Narváez Aranibar | Aplicable |
| Dr. Edwin Arce Álvarez | Aplicable |

Fuente: Elaboración del investigador.

En lo que atañe a la confiabilidad del instrumento; es preciso detallar que es el nivel de uso y empleo reiterativo a los usuarios o individuos y que permita resultados semejantes; es así como lo define Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.200) que sostiene que es el valor de seguridad que puede aceptar un investigador en función de los procedimientos utilizados para realizar su estudio.

Tabla 6.

Coeficiente de confiabilidad del instrumento

| Valores de Alfa de Cronbach | Nivel de confiabilidad |
|------------------------------------|-------------------------------|
| De -1 a 0 | No es confiable |
| De 0,01 a 0,49 | Baja confiabilidad |
| De 0,5 a 0,75 | Moderada confiabilidad |
| De 0,76 a 0,89 | Fuerte confiabilidad |
| De 0,9 a 1 | Alta confiabilidad |

Fuente: Elaboración del investigador.

Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.200-201) manifiesta con respecto a la confiabilidad del instrumento, que está referido al nivel de aplicación de forma repetitiva al mismo objeto o individuo.

Tabla 7.*Prueba de confiabilidad del instrumento de investigación*

| Cuestionario | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|--|------------------|----------------|
| Gestión logística y Calidad de Servicio | 0.957 | 64 |

Fuente: Elaboración del investigador.

En lo que refiere la Tabla Nro. 7, se puede percibir un valor del coeficiente de 0.957, que muestra una confiabilidad de 95.7% indicando una alta confiabilidad el instrumento de medición.

Tabla 8.*Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable X, Gestión Logística*

| Cuestionario | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------|------------------|----------------|
| Gestión logística | 0.878 | 36 |

Fuente: Elaboración del investigador.

Con respecto a la Tabla Nro. 8, se observa que el coeficiente es 0.878, el cual indica que tiene una confiabilidad del 87.8% indicando un alto nivel de confianza.

Tabla 9.*Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable 2, Calidad de Servicio*

| Cuestionario | Alfa de Cronbach | N de elementos |
|---------------------|------------------|----------------|
| Calidad de Servicio | 0.942 | 28 |

Fuente: Elaboración del investigador.

En cuanto a la Tabla Nro. 9, se puede observar que el coeficiente es 0.942, el cual indica que tiene una confiabilidad del 94.2% indicando un alto nivel de confianza.

3.5 Procedimientos

En relación a los procedimientos empleados, como lo indica la investigación cuantitativa, bajo una serie de procesos secuenciales; con la asignación de la muestra y el instrumento debidamente validado comprendido por 64 ítems; este instrumento de tipo cuestionario será aplicado en su modalidad virtual es decir en línea, dada la coyuntura de pandemia del COVID-19; permitiendo recoger los datos de estudio los cuales serán procesados en el software estadístico SPSS versión 26, permitiendo realizar las interpretaciones y correlaciones referentes a las variables para que posteriormente estas sean plasmadas en la discusión contrastando con los antecedentes planteados y finalmente interpretar los resultados y recomendaciones, además de contrastar las hipótesis planeadas.

3.6 Método de análisis de datos

Concerniente a al método descriptivo; se precisa con respecto a la realización del ingreso de datos al paquete estadístico, se recopilaron, almacenaron y ordenaron los datos para luego ser mostrados en tablas o gráficos; considerando las variables del estudio con sus respectivas dimensiones e indicadores, donde se especifican los resultados y se describe en fenómeno observado.

Con respecto al método inferencial, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2018, p.200) indica acerca de la estadística inferencia que es emplea procedimientos o mecanismos que permitan exponer deducciones a cerca o relacionadas con las pruebas de las hipótesis con un análisis de correlación; es por ello pertinente el mencionar y detallar en la investigación, dado que nos permite deducir de la investigación que la relación significativa entre ambas variables que se aplicaron a la muestra, también se puede generalizar para la población de estudio.

3.7 Aspectos éticos

En lo que atañe a los aspectos éticos, la investigación se desarrolló conforme al reglamento establecido por la Universidad bajo la resolución 0262-2020/UCV. especificando como metas para asegurar los más altos estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad en los estudios que se efectuaron en la Universidad con el fin de garantizar la propiedad intelectual; así mismo se utilizó y

fundamento la estructuración de información bajo la guía de las normas de estilo APA en su versión de 7ma edición.

Finalmente es primordial y esencial expresar que para el desarrollo del estudio se emplearon principios y valores con respecto a respetar los derechos de autores al momento de citar de forma correcta la información precedida, lo cual preserva la originalidad y autenticidad de la información recopilada, es preciso detallar que en la investigación se ha respetado estrictamente los derechos de autores de documentación y las citas referenciales de investigaciones que permitieron enriquecer la presente investigación, por lo que no existe ningún tipo de copia, plagio o autoplagio; adicionalmente se expresa el consentimiento proporcionado por la empresa HITECH GROUP SAC., bajo las áreas responsables y personal a cargo de las funciones.

IV. RESULTADOS

En cuanto a los resultados, es preciso indicar que son procesados y mostrados en tablas de frecuencias y porcentajes, así como en gráficos estadísticos que permiten la interpretación de las dos variables; para poder interpretar adecuadamente la información recogida por el instrumento aplicado a los participantes de la muestra; estos han sido comparados al baremo y catalogados bajo los niveles de una apreciación de escala en Deficiente, Regular y Eficiente.

4.1 Análisis descriptivo

Variable: Gestión Logística

Tabla 10.

Gestión logística

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 3 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Regular | 73 | 70,9 | 70,9 | 73,8 |
| Válido Eficiente | 27 | 26,2 | 26,2 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Con respecto a la interpretación de la tabla 10, se visualiza que el 2,9% de los entrevistados indicaron que la gestión logística es deficiente, así mismo el 70,9% indicaron que es regular y por otro lado el 26,2% consideran eficiente la gestión logística; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 73,8% tienen una apreciación regular con respecto a la información, almacén, transporte y costos de la gestión logística en la empresa.

Dimensión: Información

Tabla 11.

Dimensión información.

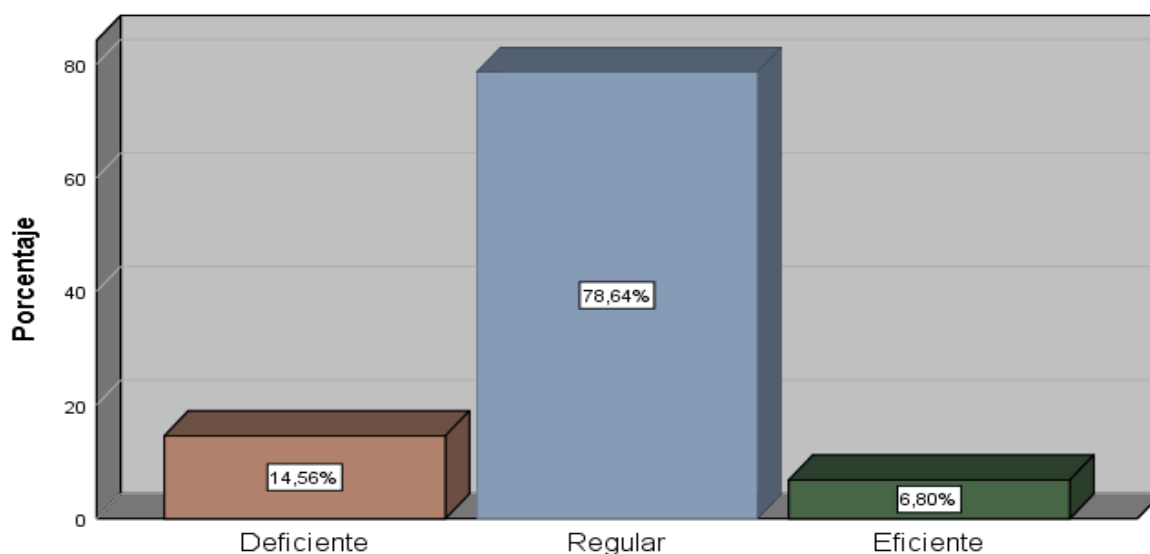
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 15 | 14,6 | 14,6 | 14,6 |
| Regular | 81 | 78,6 | 78,6 | 93,2 |
| Válido Eficiente | 7 | 6,8 | 6,8 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Por lo que se refiere a la interpretación de la tabla 11, se visualiza que el 14,6% de los entrevistados indicaron que la información de gestión logística es deficiente, así mismo el 78,6% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 6,8% consideran eficiente la información de la gestión logística; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 93,2% tienen una apreciación regular con respecto a los servicios, experiencia, programación, datos, tecnología, proveedores y reportes de la información en la gestión logística de la empresa

Figura 1.

Dimensión información.



Fuente: Elaboración del investigador.

Dimensión: Almacén

Tabla 12.

Dimensión almacén.

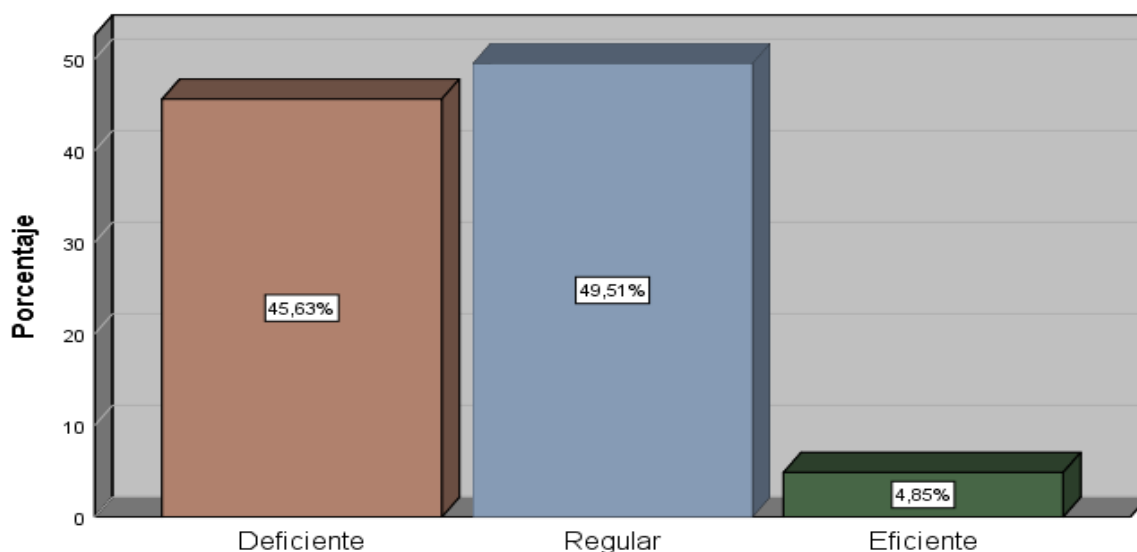
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 47 | 45,6 | 45,6 | 45,6 |
| Regular | 51 | 49,5 | 49,5 | 95,1 |
| Válido Eficiente | 5 | 4,9 | 4,9 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

En cuanto a la interpretación de la tabla 12, se visualiza que el 45,6% de los encuestados indicaron que el almacén en la gestión logística es deficiente, así mismo el 49,5% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 4,9% consideran eficiente el almacén en la gestión logística; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 95,1% tienen una apreciación regular con respecto al stock, los productos, organización, infraestructura, pedidos, control y embarque del almacén en la gestión logística de la empresa.

Figura 2.

Dimensión almacén.



Fuente: Elaboración del investigador.

Dimensión: Transporte

Tabla 13.

Dimensión transporte.

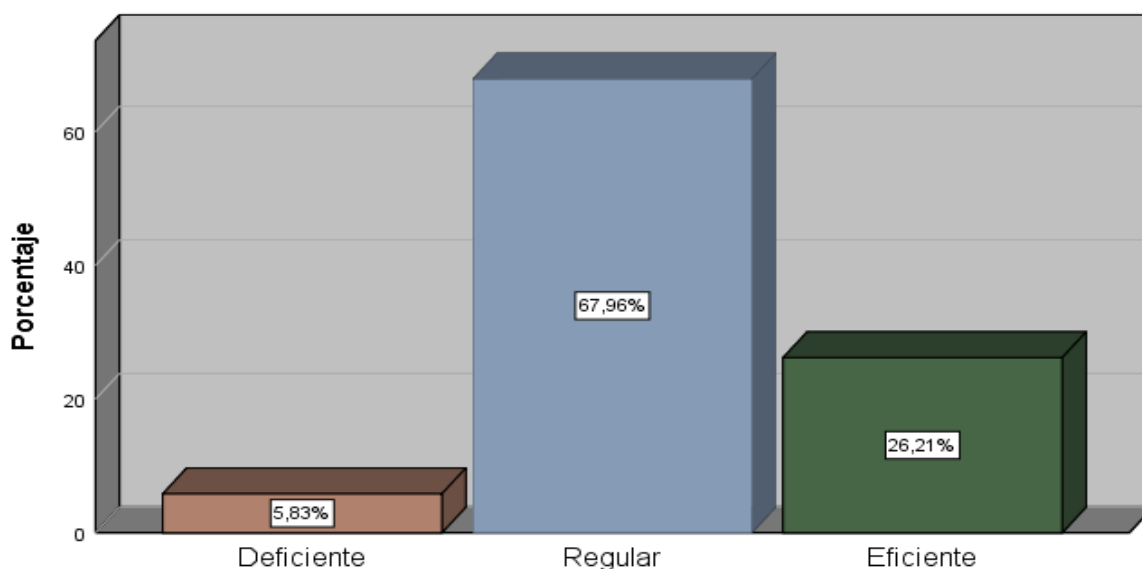
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 6 | 5,8 | 5,8 | 5,8 |
| Regular | 70 | 68,0 | 68,0 | 73,8 |
| Válido Eficiente | 27 | 26,2 | 26,2 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Con respecto a la interpretación de la tabla 13, se visualiza que el 5,8% de los encuestados indicaron que el transporte en la gestión logística es deficiente, así mismo el 68,0% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 26,2% consideran eficiente el transporte en la gestión logística; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 73,8% tienen una apreciación regular con respecto a la planificación, distribución, tiempos de entrega, flete, seguridad, eficiencia y aprovisionamiento del transporte en la gestión logística de la empresa.

Figura 3.

Dimensión transporte.



Fuente: Elaboración del investigador.

Dimensión: Costos

Tabla 14.

Dimensión costos.

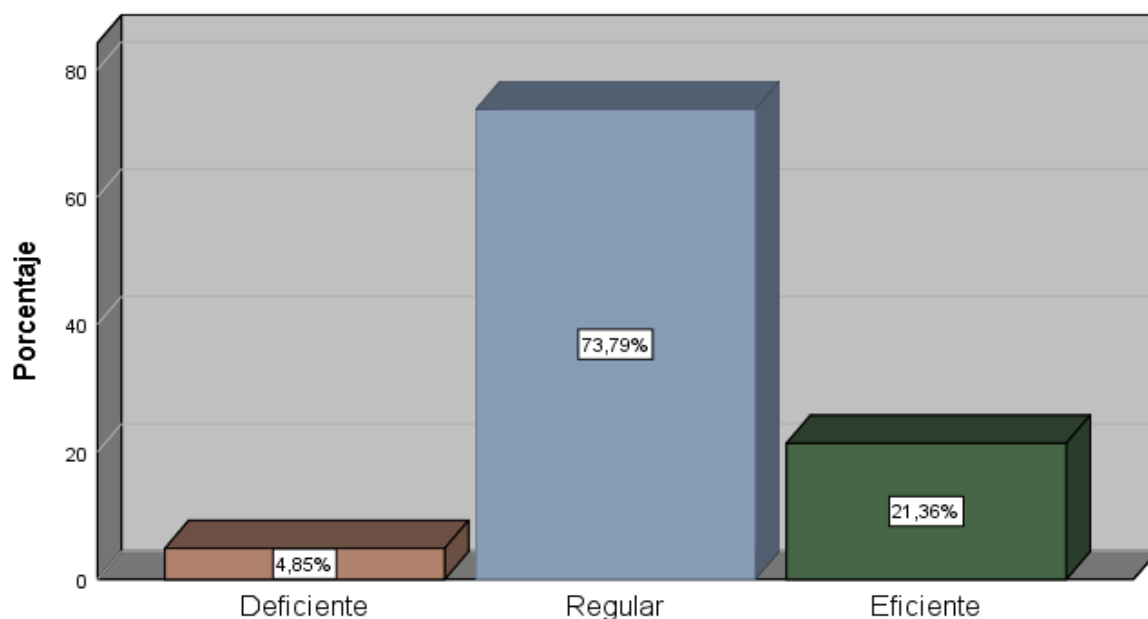
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 5 | 4,9 | 4,9 |
| | Regular | 76 | 73,8 | 78,6 |
| | Eficiente | 22 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 103 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Elaboración del investigador.

En lo que atañe a interpretación de la tabla 14, se visualiza que el 4,9% de los encuestados indicaron que los costos en la gestión logística es deficiente, así mismo el 73,8% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 21,4% consideran eficiente los costos en la gestión logística; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 78,6% tienen una apreciación regular con respecto a la mano de obra, importación, estacionalidad, contratistas, mantenimiento, inventario y laborales de los costos en la gestión logística de la empresa.

Figura 4.

Dimensión costos.



Fuente: Elaboración del investigador.

Variable: Calidad de Servicio

Tabla 15.

Calidad de servicio

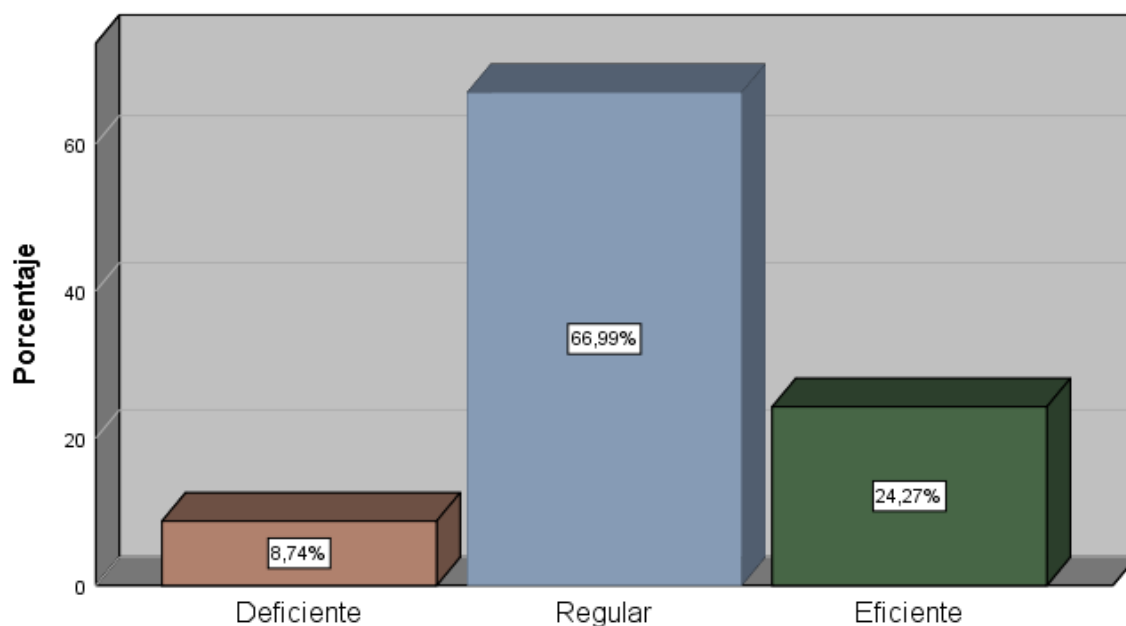
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 9 | 8,7 | 8,7 | 8,7 |
| Regular | 69 | 67,0 | 67,0 | 75,7 |
| Válido Eficiente | 25 | 24,3 | 24,3 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Por lo que se refiere a la interpretación de la tabla 15, se visualiza que el 8,7% de los empleados indicaron que la calidad de servicio es deficiente, así mismo el 67,0% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 24,3% consideran eficiente la calidad de servicio; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 75,7% tienen una apreciación regular con respecto a los recursos, gestión de respuesta, valoración y confiabilidad de la calidad de servicio de la empresa.

Figura 5.

Calidad de servicio



Fuente: Elaboración del investigador.

Dimensión: Recursos

Tabla 16.

Dimensión recursos.

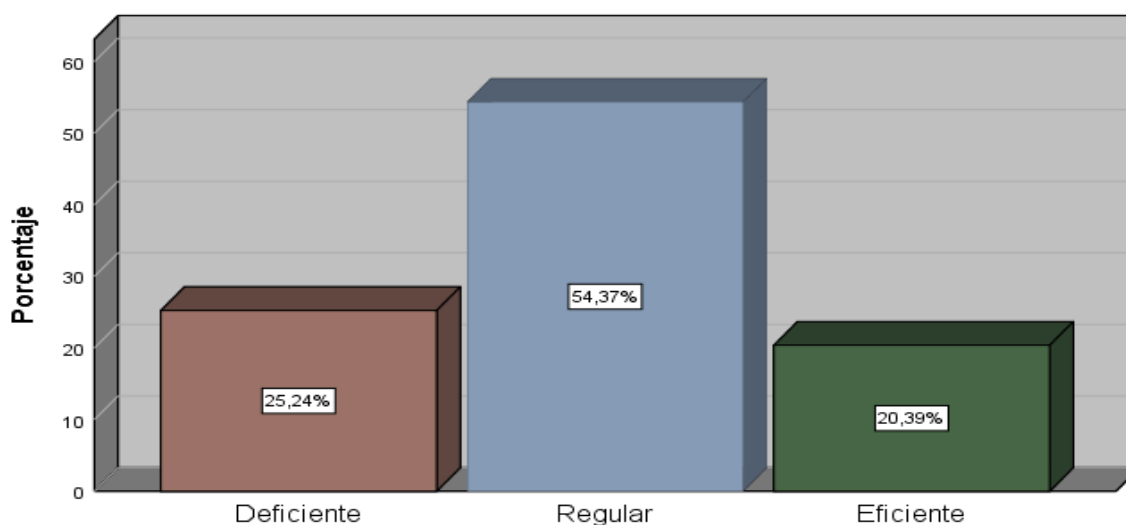
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 26 | 25,2 | 25,2 | 25,2 |
| Regular | 56 | 54,4 | 54,4 | 79,6 |
| Válido Eficiente | 21 | 20,4 | 20,4 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

En cuanto a la interpretación de la tabla 16, se visualiza que el 25,2% de los encuestados indicaron que los recursos de la calidad de servicio es deficiente, así mismo el 54,4% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 20,4% consideran eficiente los recursos de la calidad de servicio; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 79,6% tienen una apreciación regular con respecto al personal calificado, los suministros, la garantía, capacitación, procedimientos, documentación y la fluidez en la calidad de servicio de la entidad.

Figura 6.

Recursos.



Fuente: Elaboración del investigador.

Dimensión: Gestión de respuesta

Tabla 17.

Gestión de respuesta.

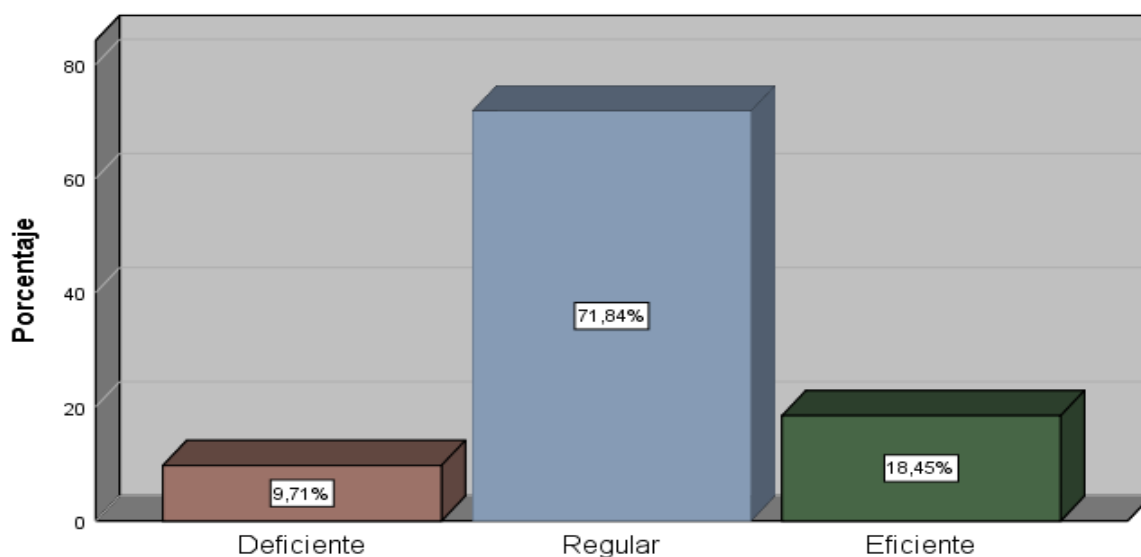
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 10 | 9,7 | 9,7 | 9,7 |
| Regular | 74 | 71,8 | 71,8 | 81,6 |
| Válido Eficiente | 19 | 18,4 | 18,4 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

En lo que atañe a la interpretación de la tabla 17, se visualiza que el 9,7% de los encuestados indicaron que la gestión de respuesta en la calidad de servicio es deficiente, así mismo el 71,8% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 18,4% consideran eficiente la gestión de respuesta en la calidad de servicio; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 81,6% tienen una apreciación regular con respecto al tiempo de atención, cumplimiento de las metas, atención de los reclamos, asesoramiento, auditar, manejo de los riesgos y contingencias en la gestión de respuesta de la empresa.

Figura 7.

Gestión de respuesta.



Fuente: Elaboración del investigador.

Dimensión: Valoración

Tabla 18.

Dimensión valoración.

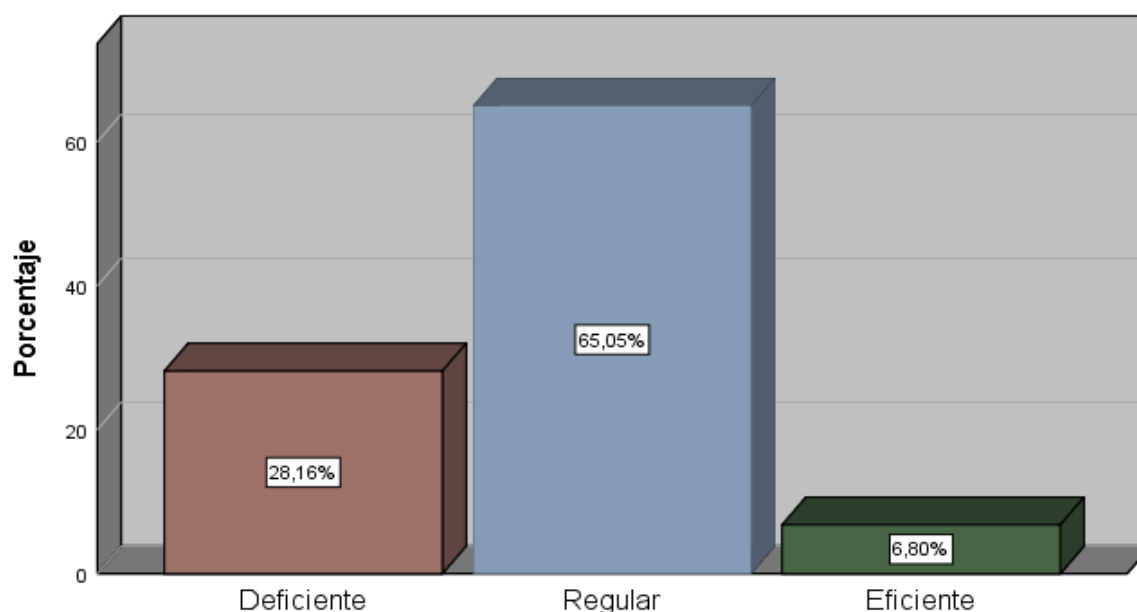
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 29 | 28,2 | 28,2 | 28,2 |
| Regular | 67 | 65,0 | 65,0 | 93,2 |
| Válido Eficiente | 7 | 6,8 | 6,8 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

En lo que se refiere a la interpretación de la tabla 18, se visualiza que el 28,2% de los encuestados indicaron que la valoración es deficiente, así mismo el 65,0% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 6,8% consideran eficiente la valoración en la calidad de servicio; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 93,2% tienen una apreciación regular con respecto a la calificación de resultados, solución de necesidades, funcionalidad, fiabilidad, canales de comunicación, posicionamiento y tiempos de servicio en la valoración.

Figura 8.

Valoración.



Fuente: Elaboración del investigador.

Dimensión: Confiabilidad

Tabla 19.

Dimensión confiabilidad.

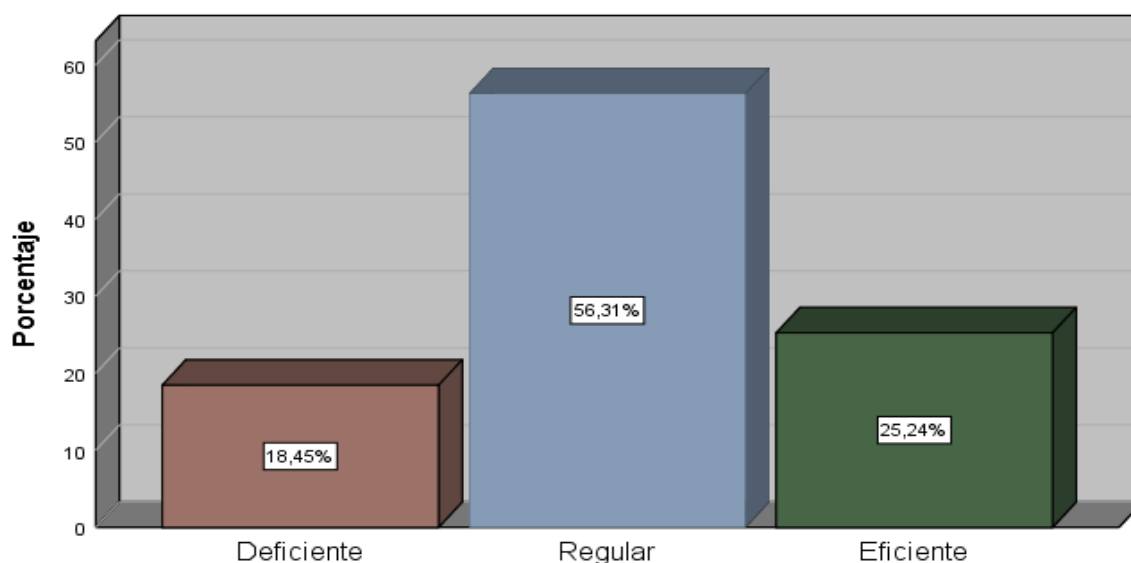
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 19 | 18,4 | 18,4 | 18,4 |
| Regular | 58 | 56,3 | 56,3 | 74,8 |
| Válido Eficiente | 26 | 25,2 | 25,2 | 100,0 |
| Total | 103 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración del investigador.

En cuanto a la interpretación de la tabla 19, se visualiza que el 18,4% de los encuestados indicaron que la confiabilidad es deficiente, así mismo el 56,3% indicaron que es regular y por otro lado solamente el 25,2% consideran eficiente la confiabilidad en la calidad de servicio; también se visualiza el porcentaje acumulado donde el 74,8% tienen una apreciación regular con respecto a la discreción de la información, experiencia profesional, plazos cumplidos, compromiso, monitoreo, disponibilidad y publicidad en la confiabilidad.

Figura 9.

Confiabilidad.



Fuente: Elaboración del investigador.

4.2 Tablas cruzadas

Tabla 20.

Tabla cruzada entre gestión logística y calidad de servicio.

| | | CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada) | | | Total | |
|------------------------------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------|--------------|------------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| GESTIÓN LOGÍSTICA (Agrupada) | Deficiente | Recuento | 0 | 3 | 0 | 3 |
| | | % del total | 0,0% | 2,9% | 0,0% | 2,9% |
| | Regular | Recuento | 7 | 66 | 0 | 73 |
| | | % del total | 6,8% | 64,1% | 0,0% | 70,9% |
| | Eficiente | Recuento | 2 | 0 | 25 | 27 |
| | | % del total | 1,9% | 0,0% | 24,3% | 26,2% |
| | | Recuento | 9 | 69 | 25 | 103 |
| | Total | % del total | 8,7% | 67,0% | 24,3% | 100,0 % |

Fuente: Elaboración del investigador.

Por lo que se refiere a la interpretación de la tabla 20, se visualiza que el 64,1% de los encuestados tuvieron una apreciación regular de la gestión logística, la misma que se aprecia con respecto a la calidad de servicio; por otro lado, el 24,3% tuvieron una apreciación eficiente de la gestión logística; la misma que se aprecia para la calidad de servicio en la empresa permitiendo determinar e interpretar que cuanto mayor sea la apreciación de los servicios logísticos mejor será la apreciación de la calidad de servicio.

Tabla 21.*Tabla cruzada entre información y calidad de servicio.*

| | | CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada) | | | Total | |
|-------------------------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------|-------------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| INFORMAC IÓN (Agrupada) | Deficiente | Recuento | 0 | 11 | 4 | 15 |
| | | % del total | 0,0% | 10,7% | 3,9% | 14,6% |
| | | Recuento | 4 | 58 | 19 | 81 |
| | Regular | % del total | 3,9% | 56,3% | 18,4% | 78,6% |
| | | Recuento | 5 | 0 | 2 | 7 |
| | | % del total | 4,9% | 0,0% | 1,9% | 6,8% |
| | Eficiente | Recuento | 9 | 69 | 25 | 103 |
| | | % del total | 8,7% | 67,0% | 24,3% | 100,0% |
| | | Total | | | | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Con respecto a la interpretación de la tabla 21, se visualiza que el 56,3% de los encuestados tuvieron una apreciación regular de la información en la gestión logística, la misma que se aprecia con respecto a la calidad de servicio; por otro lado el 1,9% tuvieron una apreciación eficiente de la información; la misma que se aprecia para la calidad de servicio en la empresa permitiendo determinar que cuanto mayor sea la apreciación de la información en los servicios logísticos mejor será la apreciación de la calidad de servicio.

Tabla 22.*Tabla cruzada entre almacén y calidad de servicio.*

| | | CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada) | | | Total | |
|-----------------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| ALMACÉN (Agrupada) | Deficiente | Recuento | 3 | 22 | 22 | 47 |
| | | % del total | 2,9% | 21,4% | 21,4% | 45,6% |
| | Regular | Recuento | 4 | 47 | 0 | 51 |
| | | % del total | 3,9% | 45,6% | 0,0% | 49,5% |
| | Eficiente | Recuento | 2 | 0 | 3 | 5 |
| | | % del total | 1,9% | 0,0% | 2,9% | 4,9% |
| | Total | Recuento | 9 | 69 | 25 | 103 |
| | | % del total | 8,7% | 67,0% | 24,3% | 100,0 % |

Fuente: Elaboración del investigador.

En cuanto a la interpretación de la tabla 22, se visualiza que el 45,6% de los encuestados tuvieron una apreciación regular del almacén en la gestión logística, la misma que se aprecia con respecto a la calidad de servicio; por otro lado, el 2,9% tuvieron una apreciación eficiente del almacén; la misma que se aprecia para la calidad de servicio en la empresa permitiendo determinar, que cuanto mayor sea la apreciación del almacén en los servicios logísticos mejor será la apreciación de la calidad de servicio.

Tabla 23.*Tabla cruzada entre transporte y calidad de servicio.*

| | | CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada) | | | Total | |
|--------------------------|------------|-----------------------------------|---------|-----------|-------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| TRANSPORTE (Agrupada) | Deficiente | Recuento | 0 | 6 | 0 | 6 |
| | | % del total | 0,0% | 5,8% | 0,0% | 5,8% |
| | Regular | Recuento | 7 | 63 | 0 | 70 |
| | | % del total | 6,8% | 61,2% | 0,0% | 68,0% |
| | Eficiente | Recuento | 2 | 0 | 25 | 27 |
| | | % del total | 1,9% | 0,0% | 24,3% | 26,2% |
| | Total | Recuento | 9 | 69 | 25 | 103 |
| | | % del total | 8,7% | 67,0% | 24,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración del investigador.

Por lo que se refiere a la interpretación de la tabla 23, se visualiza que el 61,2% de los encuestados tuvieron una apreciación regular del transporte en la gestión logística, la misma que se aprecia con respecto a la calidad de servicio; por otro lado, el 24,3% tuvieron una apreciación eficiente del transporte; la misma que se aprecia para la calidad de servicio en la empresa permitiendo determinar, que cuanto mayor sea la apreciación del transporte en los servicios logísticos mejor será la apreciación de los usuarios sobre el servicio.

Tabla 24.*Tabla cruzada entre costos y calidad de servicio.*

| | | CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada) | | | Total | |
|----------------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Eficiente | | |
| COSTOS (Agrupada) | Deficiente | Recuento | 0 | 0 | 5 | 5 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 4,9% | 4,9% |
| | | Recuento | 7 | 69 | 0 | 76 |
| | Regular | % del total | 6,8% | 67,0% | 0,0% | 73,8% |
| | | Recuento | 2 | 0 | 20 | 22 |
| | Eficiente | % del total | 1,9% | 0,0% | 19,4% | 21,4% |
| | | Recuento | 9 | 69 | 25 | 103 |
| | Total | % del total | 8,7% | 67,0% | 24,3% | 100,0% |

Fuente: Elaboración del investigador.

En relación a la interpretación de la tabla 24, se visualiza que el 67,0% de los encuestados tuvieron una apreciación regular de los costos en la gestión logística, la misma que se aprecia con respecto a la calidad de servicio; por otro lado, el 19,4% tuvieron una apreciación eficiente de los costos; la misma que se aprecia para la calidad de servicio en la empresa permitiendo determinar, que cuanto mayor sea la apreciación de los costos en los servicios logísticos mejor será la apreciación de la calidad de servicio.

4.3 Prueba de normalidad

Tabla 25.

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

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|--------------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA | ,415 | 103 | ,000 |
| VARIABLE CALIDAD SERVICIO | ,371 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN INFORMACIÓN | ,191 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN ALMACÉN | ,461 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN TRANSPORTE | ,395 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN COSTOS | ,338 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN RECURSOS | ,279 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN GESTIÓN DE RESPUESTA | ,402 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN VALORACIÓN | ,243 | 103 | ,000 |
| DIMENSIÓN CONFIABILIDAD | ,376 | 103 | ,000 |

Fuente: Elaboración del investigador.

En lo que atañe a la interpretación de la tabla 25, se visualizan los grados de significancia para ambas variables y sus dimensiones; aplicando la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov dado que la población es mayor a 50 es decir 103 encuestados; con grados de significancia igual a .000 menor a $p < 0.05$; empleando de esta manera el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para el análisis de las variables.

4.4 Análisis inferencial

Tabla 26.

Tabla de valores de coeficiente de correlación de spearman

| Valor del Coeficiente | Significado |
|-----------------------|--|
| - 1.00 | Correlación negativa perfecta |
| De - 0.90 a - 0.99 | Correlación negativa muy fuerte |
| De - 0.75 a - 0.89 | Correlación negativa considerable |
| De - 0.50 a - 0.74 | Correlación negativa media |
| De - 0.25 a - 0.49 | Correlación negativa débil |
| De - 0.10 a - 0.24 | Correlación negativa muy débil |
| 0.00 | Correlación nula |
| De 0.10 a 0.24 | Correlación positiva muy débil |
| De 0.25 a 0.49 | Correlación positiva débil |
| De 0.50 a 0.74 | Correlación positiva media |
| De 0.75 a 0.89 | Correlación positiva considerable |
| De 0.90 a 0.99 | Correlación positiva muy fuerte |
| 1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista

Con respecto a la interpretación de la tabla 26, se visualizan los valores de coeficiente de correlación de spearman, siendo estos los que permitan interpretar el grado de correlación que existirá entre las variables con respecto a los resultados de las pruebas de hipótesis.

4.4.1 Prueba de Hipótesis general

H₀: La relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, no es significativa.

H₁: La relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, es significativa.

Con un nivel de significancia para la prueba de hipótesis = **0,05**

Regla de decisión: Si el valor $p < 0.05$ entonces se rechaza la H₀ (H₀=hipótesis nula)

Tabla 27.

Correlación de Rho Spearman entre gestión logística y calidad de servicio.

| | | | | GESTIÓN LOGÍSTICA | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----|-------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN LOGÍSTICA | Coeficiente de correlación | de | 1,000 | ,953** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 103 | 103 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | Coeficiente de correlación | de | ,953** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | | N | | 103 | 103 |

Fuente: Elaboración del investigador.

Por lo que se refiere a la interpretación de la tabla 27, se muestra una correlación positiva y significativa con un Rho=0,953 y una significancia bilateral de $p=0,000 < 0,05$ entre la gestión logística y la calidad de servicio; la misma que se ratifica con la Tabla cruzada 20; por ende se admite la hipótesis alterna, el cual muestra que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión logística y la calidad de servicio en la entidad; así mismo se evidencia el vínculo significativo entre la información, almacén, transporte y costos de la gestión logística con los recursos, gestión de respuesta, valoración y confiabilidad de la calidad de servicio.

4.4.2 Prueba de hipótesis específica 1

H₀: La relación entre la información y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, no es significativa.

H₁: La relación entre la información y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, es significativa.

Con un nivel de significancia para la prueba de hipótesis = **0,05**

Regla de decisión: Si el valor $p < 0.05$ entonces se rechaza la H₀ (H₀=hipótesis nula)

Tabla 28.

Correlación de Rho Spearman entre información y calidad de servicio.

| | | | | INFORMAC IÓN | CALIDAD DE SERVICIO |
|--------------------|---------------------|-------------------------------|----|-----------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | INFORMACIÓN | Coeficiente correlación | de | 1,000 | ,901** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 103 | 103 |
| | CALIDAD SERVICIO | DE Coeficiente correlación | de | ,901** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | | N | | 103 | 103 |

Fuente: Elaboración del investigador.

Con respecto a la interpretación de la tabla 28, se muestra una correlación positivo y significativa con un Rho=0,901 y una significancia bilateral de $p=0,000 < 0,05$ entre la información y la calidad de servicio; la misma que se ratifica con la Tabla cruzada 21; entonces se admite la hipótesis alterna, el cual muestra una correlación positiva muy fuerte entre la información y la calidad de servicio en la empresa; así mismo se evidencia la relación significativa entre los servicios, experiencia, programación, datos, tecnología, proveedores y reportes de la información en la gestión logística con la percepción de las expectativas del consumidor.

4.4.3 Prueba de hipótesis específica 2

H₀: La relación entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, no es significativa.

H₁: La relación entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, es significativa.

Con un nivel de significancia para la prueba de hipótesis = **0,05**

Regla de decisión: Si el valor $p < 0.05$ entonces se rechaza la H₀ (H₀=hipótesis nula)

Tabla 29.

Correlación de Rho Spearman entre almacén y calidad de servicio.

| | | | | ALMACÉN | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|---------------------|-------------------------------|----|---------------|---------------------|
| Rho de Spearman | ALMACÉN | Coefficiente de correlación | de | 1,000 | ,787** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 103 | 103 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | DE Coeficiente de correlación | de | ,787** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | | N | | 103 | 103 |

Fuente: Elaboración del investigador.

En cuanto a la interpretación de la tabla 29, se observa una correlación positiva y significativo con un Rho=0,787 y una significancia bilateral de $p=0,000 < 0,05$ entre el almacén y la calidad de servicio; la misma que se ratifica con la Tabla cruzada. 22; entonces se admite la hipótesis alterna, el cual muestra que existe una correlación positiva considerable entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa; así mismo se evidencia la relación significativa entre el stock, productos, organización, infraestructura, pedidos, control y embarque del almacén en la gestión logística con la calidad de servicio.

4.4.4 Prueba de hipótesis específica 3

H₀: La relación entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, no es significativa.

H₁: La relación entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, es significativa.

Con un nivel de significancia para la prueba de hipótesis = **0,05**

Regla de decisión: Si el valor $p < 0.05$ entonces se rechaza la H₀ (H₀=hipótesis nula)

Tabla 30.

Correlación de Rho Spearman entre transporte y calidad de servicio.

| | | | | TRANSPORTE | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|---------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|---------------------|
| Rho de Spearman | TRANSPORTE | Coeficiente de correlación | de | 1,000 | ,953** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 103 | 103 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | DE | Coeficiente de correlación | de | ,953** |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | | N | | 103 | 103 |

Fuente: Elaboración del investigador.

En lo que atañe a la interpretación de la tabla 30, se observa la relación positiva y significativa con un Rho=0,953 y una significancia bilateral de $p=0,000 < 0,05$ entre el transporte y la calidad de servicio; la misma que se ratifica con la tabla cruzada 23; entonces se admite la hipótesis alterna, el cual muestra que existe un vínculo significativo entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa; así mismo se evidencia una correlación positiva muy fuerte entre la planificación, distribución, tiempos de entrega, flete, seguridad, eficiencia y aprovisionamiento del transporte en la gestión logística con la calidad de servicio.

4.4.5 Prueba de hipótesis específica 4

H₀: La relación entre los costos y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, no es significativa.

H₁: La relación entre los costos y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC, es significativa.

Con un nivel de significancia para la prueba de hipótesis = **0,05**

Regla de decisión: Si el valor $p < 0.05$ entonces se rechaza la H₀ (H₀=hipótesis nula)

Tabla 31.

Correlación de Rho Spearman entre costos y calidad de servicio.

| | | COSTOS | | | CALIDAD DE SERVICIO |
|-----------------|---------------------|-------------------------------|----|---------------|---------------------|
| Rho de Spearman | COSTOS | Coeficiente de correlación | de | 1,000 | ,851** |
| | | Sig. (bilateral) | | . | ,000 |
| | | N | | 103 | 103 |
| | CALIDAD DE SERVICIO | DE Coeficiente de correlación | de | ,851** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 | . |
| | | N | | 103 | 103 |

Fuente: Elaboración del investigador.

Por lo que se refiere a la interpretación de la tabla 31, se aprecia una correlación positiva y significativa con un Rho=0,851 y una significancia bilateral de $p=0,000 < 0,05$ entre los costos y la calidad de servicio; la misma que se ratifica con la tabla cruzada 24; entonces se admite la hipótesis alterna, el cual muestra una correlación positiva considerable entre los costos y la calidad de servicio en la empresa; así mismo se evidencia la relación significativa entre la mano de obra, importación, estacionalidad, contratistas, mantenimiento, inventario de los costos en la gestión logística con la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Con relación a la investigación presentada se confirma la hipótesis general y específicas; del mismo modo la investigación responde a los objetivos plasmados comparándolos con los resultados; considerando el problema general y los específicos, los mismos que son contrastados con los antecedentes de investigación, artículos científicos, tesis; teorías, libros y la realidad contextualizada; y finalmente con propuestas de hallazgos significativos; por lo que los hallazgos conseguidos al momento de aplicar los instrumentos han confirmado la validez y confiabilidad.

Después de lo anterior expuesto y en referencia a la discusión por objetivos podemos ver que el objetivo planteado es, el determinar la existencia de una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021; así mismo con los objetivos específicos, siendo el primero en determinar la relación que existe entre la información y la calidad de servicio, cómo segundo objetivo específico, establecer la relación que existe entre el almacén y la calidad de servicio, cómo tercer objetivo determinar la relación que existe entre el transporte y la calidad de servicio, y finalmente como cuarto objetivo específico, establecer la relación que existe entre los costos y la calidad de servicio en la empresa.

Por consiguiente para la investigación, se planteó, con un margen de error del 5% y un 95% de probabilidad, además del valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$) de confianza; para lo cual se aplicó el coeficiente de correlación; ya que la población es mayor a 50, es decir 103 empleados; se obtuvo los resultados una relación positiva y relevante entre la Gestión logística y Calidad de servicio igual a un $Rho = 0,953$ y una significancia bilateral de $p = 0,000 < 0,05$ la misma que se ratifica con la Tabla cruzada Nro. 20; aceptando la hipótesis alterna.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se obtiene una correlación significativa entre las variables; de la misma manera con sus dimensiones: información, almacén, transporte y costos de gestión logística con los recursos, gestión de respuesta, valoración y confiabilidad, mostrado así que la calidad de servicio es un resultado de los procesos adecuados e implementados en la gestión logística.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, los resultados mostrados arrojaron una correlación positiva y significativa entre la Información y Calidad de servicio igual a un $Rho=0,901$ y una significancia bilateral de $p=0,000<0,05$ la misma que se ratifica con la Tabla cruzada Nro. 21; afirmando la hipótesis alterna, el cual muestra un vínculo significativo entre la información y la variable dependiente en la entidad; así mismo se evidencia la relación significativa entre los servicios, experiencia, programación, datos, tecnología, proveedores y reportes de la información en la gestión logística con la calidad de servicio; mostrando de esta manera que la información que se pone a disposición de los clientes con respecto a los productos o servicios, estará enteramente relacionado con la calidad de servicio.

En ese mismo sentido, es preciso indicar que se obtuvo los resultados de una correlación relevante y positiva entre el Almacén y Calidad de servicio igual a un $Rho=0,787$ y una significancia bilateral de $p=0,000<0,05$ la misma que se ratifica con la Tabla cruzada Nro. 22; afirmando la hipótesis alterna, el cual muestra un vínculo significativo entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa; así mismo se evidencia la relación significativa entre el stock, productos, organización, infraestructura, pedidos, control y embarque del almacén en la gestión logística con la calidad de servicio; es así que exponiendo en los resultados la importancia de la correcta administración de los almacenes repercute en una adecuada calidad de servicio y procesos ordenados.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se obtuvo también los resultados de correlación relevante y positiva entre el transporte y Calidad de servicio igual a un $Rho=0,953$ y una significancia bilateral de $p=0,000<0,05$ la misma que se ratifica con la Tabla cruzada Nro. 23; aceptando la hipótesis alterna, el cual muestra un vínculo significativo entre el transporte y la calidad de servicio en la entidad; así mismo se evidencia el vínculo significativo entre la planificación, distribución, tiempos de entrega, flete, seguridad, eficiencia y aprovisionamiento del transporte en la gestión logística con la calidad de servicio; es así que la correlación muestra que el transporte es un proceso altamente importante para llegar de forma adecuada y llevar a tiempo los productos y servicios, manteniendo de esta manera la calidad de servicio óptimo en la empresa.

En este mismo orden y dirección, se obtuvo también los resultados de correlación relevantes y significativos entre los costos y calidad de servicio igual a un $Rho=0,851$ y una significancia bilateral de $p=0,000<0,05$ la misma que se ratifica con la Tabla cruzada Nro. 24; aceptando la hipótesis alterna, demostrando un vínculo significativo entre los costos y la calidad de servicio en la empresa; así mismo se evidencia un vínculo significativo entre la mano de obra, importación, estacionalidad, contratistas, mantenimiento, inventario de los costos en la gestión logística con la calidad de servicio; por lo que se muestra que los costos en productos y servicios son elementos influyentes y relacionados a mantener una calidad de servicio óptimo.

Del mismo modo se puede citar los resultados similares mostrados por el autor Zúñiga (2018) cuyo resultado muestran la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio; ratificados con el grado de correlación de 0,937; así mismo con respecto a los costos de transporte y la calidad de servicio, con un Rho Spearman igual a 0,744; por otro lado con respecto a la gestión de transporte y calidad de servicio con un Rho Spearman igual a 0,848 y finalmente con respecto a la tecnología de información aplicada en el transporte y la calidad de servicio, con un Rho Spearman igual a 0,873.

En el orden de las ideas anteriores, se puede visualizar la similitud de los resultados con respecto a la investigación de Zúñiga (2018) quien plantea como variables de investigación; gestión logística y la calidad de servicio, quien aplicó una metodología similar, siendo ésta de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo; así mismo los resultados con respecto a la correlación entre ambas variables son muy similares y en valores cercanos es así Zúñiga (2018) obtiene en su investigación un Rho Spearman de 0,937 y la investigación muestra un Rho Spearman de 0,953.

Después de las consideraciones anteriores, es preciso detallar e interpretar que la gestión logística es un proceso que deberá de estar correctamente gestionado para proporcionar una adecuada información, una respuesta oportuna a los requerimientos del usuario, así lograr la calidad de servicio al cliente logrando la confiabilidad y satisfacción del cliente con los servicios prestados por la empresa.

Dadas las condiciones que anteceden, se precisa los hallazgos obtenidos en su investigación por Iman (2019) quien determina la correlación entre la calidad de

servicio logístico y satisfacción del cliente; el cual obtuvo un grado de relación de 0,336; entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente; así mismo muestra; la correlación entre la calidad de servicio logístico operacional y satisfacción del consumidor esto representado por el grado de relación de 0,286; y finalmente la correlación entre la calidad de servicio logístico relacional y satisfacción del cliente, esto representado por 0,242.

Con respecto a lo anterior, se puede visualizar la similitud de los resultados con respecto a la investigación de Iman (2019) quien plantea como variables de investigación; calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente, quien aplicó una metodología similar, siendo ésta de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, así mismo los resultados con respecto a la correlación entre ambas variables son diferentes es así que Iman (2019) obtiene en su investigación un Rho Spearman de 0,336 y la investigación muestra un Rho Spearman de 0,953.

Por las consideraciones anteriores, y precisando de esta manera que la calidad del servicio logístico que se proporciona y gestiona en la empresa requiere lograr buen servicio desde la información, atención a los reclamos, cumplimiento oportuno en la atención de los servicios, orientación y conocimiento de los requerimientos y sus alternativas para la satisfacción del cliente.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se cita de modo similar la investigación de Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019) quienes concluyen con respecto al vínculo existente entre la gestión de distribución y la satisfacción del cliente; demostrado un grado de relación de 0,592; por otro lado la correlacional entre el proceso de ambas variables obtuvo un grado de relación de 0,630; con respecto a la inspección de calidad, se obtuvo un grado de relación de 0,503; al mismo tiempo el vínculo existente entre el transporte y la satisfacción del cliente, mostró un grado de relación de 0,630.

Después de las consideraciones anteriores, se puede visualizar la similitud de los resultados con respecto a la investigación de Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019) quienes plantean como variables de investigación; gestión en la distribución y la satisfacción del cliente, así mismo aplicó una metodología similar, siendo ésta de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, así mismo los resultados con respecto a la correlación entre ambas

variables son muy similares y en valores cercanos es así que Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019) obtienen en su investigación un Rho Spearman de 0,592 y la investigación muestra un Rho Spearman de 0,953.

Por lo anterior mencionado se precisa que la gestión de distribución cómo un factor dentro de las acciones de logísticas, serán tareas fundamentales las cuales proporcionen, gestionen en la empresa, proceso de atención, e inspecciones periódicas de calidad, permitirán distribuir los servicios y productos de forma oportuna y adecuada a los clientes.

En este mismo orden y dirección, los resultados son similares a la investigación de Peña (2018); hallando un vínculo significativo y fuerte entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, demostrado también con las dimensiones de planeación con el coeficiente de correlación obtenido de 0,802, al igual que la dimensión de organización con una correlación alta y un grado de relación de 0,812 y finalmente la dimensión de integración con un 0,773; por consiguiente conservar los procesos administrativos y organizativos de la empresa en forma adecuada, y monitoreada permitirán gestionar un servicio de calidad al cliente.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se visualiza la similitud de los resultados con respecto a la investigación de Peña (2018) quien plantea como variables de investigación; gestión administrativa y la calidad de servicio, quien aplicó una metodología similar, siendo ésta de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo; así mismo los resultados con respecto a la correlación entre ambas variables son muy similares y en valores cercanos es así que Peña (2018) obtiene en su investigación un Rho Spearman de 0,802 y la investigación muestra un Rho Spearman de 0,953.

Por lo anterior mencionado, también se muestra los resultados similares con respecto a la información y calidad de servicio; es así el autor Peña (2018) muestra una correlación igual a 0,812 y la investigación muestra un valor muy cercano o igual a 0,901; precisando de esta manera que el proceso precedente a la calidad de servicio a los clientes es una adecuada gestión administrativa y logística.

Es oportuno mencionar que la investigación tiene coherencia con la mención de Rodríguez (2020) quien concluyo que el nivel de correlación de gestión logística y calidad de servicio fue de 0,646; así mismo el vínculo entre tiempo de la gestión

logística en la calidad funcional del servicio de distribución; con un grado de correlación de Rho Spearman igual a 0,649; por consiguiente la relación entre las comunicaciones de la gestión logística en la calidad funcional del servicio con un grado de correlación de 0,692; por lo tanto en el proceso de gestión logística los tiempos del servicio de distribución, deberán de ser cumplidos rigurosamente y con ello la comunicación con el cliente de forma oportuna el cual permita finalmente entregar un servicio de calidad.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se puede visualizar la similitud de los resultados con respecto a la investigación de Rodríguez (2020) quien plantea como variables de investigación; gestión administrativa y la calidad de servicio, quien aplicó una metodología similar, siendo ésta de un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo; así mismo los resultados con respecto a la correlación entre ambas variables son muy similares y en valores cercanos es así que Rodríguez (2020) obtiene en su investigación un Rho Spearman de 0,802 y la investigación muestra un Rho Spearman de 0,953.

Por lo anterior muestra los resultados parecidos con respecto a las dimensiones información y calidad de servicio; es así el autor Rodríguez (2020) muestra una correlación igual a 0,812 y la investigación muestra un valor muy cercano igual a 0,901; precisando de esta manera que el proceso precedente a la calidad de servicio a los clientes es una adecuada gestión administrativa y logística.

Referente a la discusión por hipótesis, se tiene planteado como hipótesis general, que la existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021; pues se propone un nivel de significancia para la prueba de hipótesis = 0,05, también se tiene la regla de decisión de si el valor $p < 0.05$ entonces se contradice la H_0 (H_0 = hipótesis nula) y se admite la hipótesis de la investigación.

Así mismo con respecto a las hipótesis específicas; se aprecia que la primera tiene un vínculo significativo que se observa entre la información y la calidad de servicio, como segunda hipótesis específica, se obtuvo un vínculo significativo entre el almacén y la calidad de servicio; como hipótesis tercera, se muestra un vínculo significativo entre el transporte y la calidad de servicio, y finalmente como hipótesis cuarta, se presenta un vínculo significativo entre los costos y la calidad de servicio en la empresa; por lo que se acepta la relación positiva de la hipótesis con una

correlación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa.

En ese mismo sentido Zúñiga (2018), plantea en la investigación como hipótesis principal, la existencia de una correlación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los trabajadores de la entidad; por ende, la calidad de servicio estará determinado por un adecuado procedimiento logístico de los productos y servicios.

Después de lo anterior expuesto, mostrar los resultados que son similares a la investigación de Iman (2019) quién plantea su hipótesis de la misma manera de la calidad de servicio logístico de las agencias de carga poseen una correlación con la satisfacción del consumidor; con lo anterior mencionado también es preciso detallar la investigación de Peña (2018) quien presenta su hipótesis del vínculo positivo y significativo entre la gestión administrativa y calidad del servicio del consumidor.

Con referencia a lo anterior, es preciso indicar la relación con la hipótesis de los investigadores Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019); quienes plantean la correlación entre la gestión de distribución y la satisfacción del cliente en la empresa; por consiguiente, la satisfacción de cliente estará determinado por una adecuada gestión administrativa.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, finalmente es importante mencionar a Rodríguez (2020) quien en su investigación presenta la hipótesis general similar a la investigación; el cual indica que tiene un vínculo significativo entre la gestión logística con la calidad del servicio de distribución. Entonces, se ha comparado con la aplicación del marco teórico que indica la provisión de bienes, productos y servicios, debe ser con calidad y oportunidad, es decir la gestión logística merece una gestión eficiente, para lograr la calidad de servicio al usuario. Así mismo se ha logrado comprobar la hipótesis aplicando el marco metodológico empleado en el estudio.

Con respecto a la discusión por métodos la investigación se basa con los métodos y enfoque cuantitativo el cual determina resolver el planteamiento del problema; tipo aplicada identificando los procedimientos relacionados para detallar las definiciones, formulado las interrogantes del problema para ello se ha utilizado los criterios que permitan relacionar la gestión logística y la calidad de servicio en

la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021; al mismo tiempo se precisa que fue de diseño no experimental y transversal, con un nivel descriptivo correlacional; con lo indicado anteriormente y relacionado a los métodos; estos sirvieron de orientación para la hallar los resultados; por lo que se acepta la hipótesis de Zúñiga (2018), quien plantea similarmente en su investigación que se aprecia un vínculo entre la gestión logística y la calidad de servicio en los trabajadores de la entidad.

Es evidente entonces y de la misma manera precisar al investigador Iman (2019) quién planteó que la calidad de servicio logístico de las agencias de carga tiene un vínculo con la satisfacción del cliente; con lo anterior mencionado es preciso detallar la investigación de Peña (2018) quien presenta su hipótesis sobre la presencia de un vínculo positivo y significativo entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario; del mismo modo es preciso indicar la relación con la hipótesis de los investigadores Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019); quienes plantean en su investigación la hipótesis general, se vincula la gestión de distribución con la satisfacción del cliente en la entidad.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es importante mencionar a Rodríguez (2020) quien en su investigación presenta la hipótesis general similar a la investigación; se relaciona significativamente la gestión logística con la calidad del servicio de distribución. Determinando el vínculo significativo entre la gestión logística y la calidad de servicio en la entidad HITECH GROUP SAC. Lima 2021.

En referencia a la discusión por teorías, cabe precisar que la variable de gestión logística la define el autor Escudero (2019) quien destaca que la gestión logística es aquella que permite proporcionar las mejores condiciones de calidad para mantener un equilibrio entre el costo, la calidad y la demanda de los clientes así mismo asegurar el transporte adecuado de productos o servicios; en ese mismo sentido García (2017) detalla que es la mezcla de ciclos y procesos en la empresa para generar la mejor productividad, incorporando el orden, recursos y asociación de diversas tareas como creación, apropiación y suministros para la entrega adecuada precisa de los servicios y productos al clientes.

Hecha la observación anterior, esto es corroborado por Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2017) quienes indican que la gestión logística es parte del proceso logístico y enlazado a lo que se denomina cadena de insumos o

suministros, es aquella que planifica, gestiona, controla e implementa todos los procesos o flujos futuros o anteriores, para un correcto almacenamiento con protocolos eficientes el cual producirá servicios de calidad.

Después de lo anterior expuesto Zúñiga (2018) detalla que la gestión logística es el puente entre las entidades que brindan un producto y el conjunto de personas que se interesan en comprar un servicio; esto es similar a lo planteado por Iman (2019) que es una herramienta que mide las percepciones del consumidor respecto al valor que brindan los servicios de logística y puede aprovecharse a través del desempeño del servicio para generar valor para el cliente y el proveedor.

En este mismo orden y dirección, es preciso mencionar con respecto a las teorías utilizadas en la investigación estas permiten ratificar la importancia de la gestión logística en la calidad de servicio; dado que la calidad en la gestión logística es un elemento fundamental para que cada estrategia sea exitosa; en ofrecer un servicio de alta calidad; así mismo la importancia de tener un control de los costos de la gestión, el transporte de los productos o servicios, el trabajo ordenado en los almacenes.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es preciso detalla que oportuna información a los clientes permitirá actualizarlos constantemente en relación a los productos o servicios, así mismo proporcionar una calidad de servicio optima fidelizando a los mismos, sin dejar de lado y poniendo mayor énfasis en las gestiones de reportes oportunos, monitoreo adecuado de las planificaciones y distribución, el cumplimiento adecuado de los tiempos; que permitirán ofrecer un servicio de excelente calidad siendo esta la que marque la diferencia ante la competencia.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, Escudero (2019, p.16) precisa que la gestión logística desarrolla una administración que permita proporcional las mejores condiciones y calidad; mantener un equilibrio entre el costo, la calidad y la demanda de los clientes; en este mismo orden y dirección, García (2017, p.48) indica que la gestión logística es la mezcla en los ciclos y asociaciones para generar la mejor productividad, que están incorporando la ordenación, curso y asociación de diversas tareas como creación, apropiación y suministros en la gestión logística.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando también podemos citar a Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2017, p.268) en su artículo científico precisa de que la gestión logística es la parte esencial del proceso logístico y enlazado a lo que se denomina cadena de insumos o suministros, es aquella que planifica, gestiona, controla e implementa todos los procesos o flujos futuros o anteriores, para un correcto almacenamiento con protocolos eficientes el cual producirá servicios de calidad, con parámetros relacionados al punto de inicio y proceso final.

En los marcos de las observaciones anteriores, Valls, Román, Chica y Salgado (2017, p.59) precisa que un servicio de calidad al cliente permite operativizar el proceso y gestionar el servicio que es solicitado por el cliente midiéndose bajo una satisfacción requerida esta tendrá un enfoque proactivo gestionando los tipos de solicitudes tangibles o intangibles; las cuales serán valorizadas bajo una confiabilidad de requerimiento el cual pueda cumplir las expectativas de los clientes.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es preciso detallar con respecto al personal calificado, el empleado será capacitado quien tenga las suficientes habilidades e información que son esenciales para ser visto como una persona competente y haya demostrado la capacidad para realizar determinadas tareas de manera segura. Bonilla, Macero y Mora (2018, p.22-23).

En lo que concierne al indicador de capacitación es el conjunto de formas de lograr las habilidades, valores o conocimientos teóricos de una persona en un plan que le permite completar deberes o funciones particulares en el campo de manera más efectiva. Alvarado y Velasco (2017, p.56-60); hecha la observación anterior es preciso indicar también con respecto a la atención de reclamos así lo precisa Avilez (2020, p.88-89) que es la atención a las solicitudes como la respuesta de una empresa a las quejas del cliente, es decir el motivo de la queja del cliente debe tratarse y rectificarse.

VI. CONCLUSIONES

Posterior a la evaluación de los resultados obtenidos se concluye a continuación:

Precisando de una vez, con respecto a la primera conclusión se determina la relación positiva alta entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa; con un margen de error del 5% y un 95% de probabilidad, además del valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), validados con la prueba estadística de Rho Spearman = 0,953; el cual indica una relación positiva alta, relacionado con la información; almacén; transporte, costos de la gestión logística así mismo estos relacionados con los recursos, gestión de respuesta, valoración y confiabilidad de la empresa de la calidad de servicio.

En los marcos de las observaciones anteriores, se precisa cómo segunda conclusión el determinar la relación positiva alta entre la información y la calidad de servicio en la entidad; mostrando los resultados con un margen de error del 5% y un 95% de probabilidad, así mismo se presenta el valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), estos validados con la prueba estadística de Rho Spearman igual a 0,901; por lo que resulta indicar y mostrar una relación positiva alta, con respecto a los servicios ofrecidos en la empresa, precisando que la experiencia y calidad de servicio al usuario es un factor clave en el proceso; así mismo detallar que programación del transporte y entrega de productos son eslabones clave para el cumplimiento de metas diarias.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, con respecto a la tercera conclusión se ha determinado la relación positiva alta entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa; con un margen de error del 5% y un 95% de probabilidad, además del valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), validados con la prueba estadística de Rho Spearman = 0,787; el cual indica una relación positiva alta, relacionado con el stock, productos, organización, infraestructura, pedidos, control y embarque del almacén en la gestión logística con la calidad de servicio.

Después de las consideraciones anteriores, en lo que se refiere a la cuarta conclusión se ha determinado la relación positiva alta entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa; con un margen de error del 5% y un 95% de probabilidad, además del valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), validados con la prueba estadística de Rho Spearman = 0,953; el cual indica una relación positiva alta, relacionado con la

planificación, distribución, tiempos de entrega, flete, seguridad, eficiencia y aprovisionamiento del transporte en la gestión logística con la calidad de servicio.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, con respecto a la quinta conclusión se ha determinado la relación positiva alta entre los costos y la calidad de servicio en la empresa; con un margen de error del 5% y un 95% de probabilidad, además del valor de $p = 0,000$ ($p < 0,05$), validados con la prueba estadística de Rho Spearman = 0,851; el cual indica una relación positiva alta, relacionado con la mano de obra, importación, estacionalidad, contratistas, mantenimiento, inventario de los costos en la gestión logística con la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

La investigación concluyo e identifico las principales prioridades por lo que podemos emitir las siguientes recomendaciones:

Es evidente entonces, recomendar a la gerencia general de la empresa; mejorar los protocolos de comunicación e información para hacerles llegar de forma adecuada y oportuna a los clientes y proveedores; así mismo optimizar las acciones para el control y organización del almacén el cual incluya protocolos de documentación y codificación de productos y de este modo facilitar el proceso de logística oportuno.

En relación a lo anterior mencionado; es preciso detallar con relación al transporte se recomienda optimizar la programación y rutas en coordinación con el área de almacén, ventas y atención al cliente y finalmente en referente a la gestión de respuesta a los clientes se recomienda un control y registro estricto de toda las solicitudes entrantes físicas o digitales con una derivación inmediata a las áreas que correspondan que permita su resolución y atención en el menor tiempo; contar con el personal competente y capacitado y finalmente se deberá de realizar el seguimiento de las incidencias reportadas constantemente.

Por lo anterior mencionado, se recomienda al área de gestión de almacén, corregir los servicios de información de los productos y servicios ofrecidos proporcionando diversos canales de atención al cliente; así mismo incrementar la experiencia de la empresa en relación con el mercado y competidores, pudiendo establecer el posicionamiento y marca; en lo que se refiere a la programación de los servicios estos deberán optimizarse cumpliendo estrictamente los tiempos programados para evitar malestares en los clientes e incluyendo planes de contingencia.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, es preciso recomendar que se debe mejorar el registro y actualización de datos de proveedores y clientes para una mejor comunicación oportuna; adicionalmente es importante innovar constantemente con la tecnología implantada en la empresa el cual proporcione un mejor servicio y oportuno a los clientes con diferentes necesidades y requerimientos; también es recomendable mejorar la transparencia de información de los proveedores locales, nacionales e internacionales optimizando los canales de comunicación oportuna; finalmente se recomienda

integrar los reportes de servicios, transporte, productos y entregas en tiempo real para la visualización y seguimiento de la empresa, proveedor y cliente.

En el orden de las ideas anteriores; se recomienda al área de gestión de gestión logística, está refería a que se debe optimizar con respecto a la gestión adecuada del control y registro del stock de insumos y materiales necesarios para el procesamiento eficiente de los servicios; con lo anterior indicado es preciso recomendar en base a la investigación que se debe de manejar una correcta codificación y ordenamiento de los productos para su categorización y fácil ubicación, también se recomienda automatizar el proceso de pedidos pudiendo ser esta por internet para un correcto seguimiento; adicionalmente se recomienda que los trabajos de embarque deberán de realizarse respetando las programaciones establecidas para el cumplimiento de entrega a los clientes.

En los marcos de las observaciones anteriores, se recomienda al área de gestión de transporte, optimar la planificación de los procesos de entrega los productos y servicios involucrando a las áreas de logística, almacén, recursos humanos y ventas para una adecuada organización; así mismo se recomienda que en el proceso de distribución se pueda optimizar las rutas para las zonas de entrega el cual mejore el reparto de productos y servicios, permitiendo disminuir retrasos en los pedidos; y con referencia a la seguridad se deberá corregir los protocolos de manipulación, control y registro de los productos y servicios entregados; finalmente recomendar con respecto al aprovisionamiento de insumos estos se deberán de optimizar en coordinación con los proveedores el cual permita mantener los tiempos y fechas de entrega en cumplimiento a las metas establecidas.

Después de lo anterior expuesto, se recomienda al área de gestión de recursos humanos, planificar e implementar capacitaciones para el personal de obra, transportes y ventas, el cual permita incrementar las habilidades en la gestión logística y calidad de servicio; así mismo mejorar los procedimientos de mantenimiento de los servicios entregados incrementando la programación y seguimiento a los clientes; también se recomienda optimizar las gestiones de inventario, integrando e involucrando a las áreas con la gestión logística para tener la cantidad de productos en stock según los requerimientos de los clientes.

REFERENCIAS

- Area y Adell (2019). E-learning: enseñar y aprender en espacios virtuales. *Tecnología Educativa. La formación del profesorado en la era de Internet*, 391-424.
- Aedo (2017). Sistema de gestión de la información para el desarrollo local. *3 c TIC: cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 3(2), 77-88.
- Arévalo (2018). Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro.
- Avilez (2020). Calidad de atención al usuario en el Ministerio de Trabajo de Babahoyo (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2020).
- Arvis, Ojala, Wiederer, Shepherd, Dairabayeva, y Kiiski (2018). *Connecting to compete 2018, trade logistics in the global economy*. World Bank.
- Bonilla, Macero y Mora (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Barrantes, Falcón, Montenegro y Morey (2019). La gestión de la distribución y la satisfacción del cliente en la empresa Ajeper SA, Breña 2019.
- Bustamante (2021). Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020.
- Bravo y Vásquez (2020). Calidad del servicio y su relación con la imagen institucional del Banco de la Nación de Trujillo 2019.
- Barreno (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado*, 15(66), 59-64.
- Camacho y Moreno (2018). Implementación de una arquitectura de correlación de eventos para la mitigación de riesgos informáticos de una infraestructura de servidores virtuales del laboratorio de redes convergentes del ITM.
- Carrasco (2019). Propuesta para optimizar el proceso logístico en el transporte y las operaciones de exportación de la Empresa Maxban SA, cantón Milagro (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Cruz (2019). Elaboración de un sistema de costos por el método abc para una huerta urbana ubicada en la ciudad de Barrancabermeja-Santander. Universidad Cooperativa de Colombia, Barrancabermeja. Recuperado de <http://repository.ucc.edu.Co/handle/ucc/7214>.

- Choquesaca y Lara (2017). Costos de servicios de transporte de carga y fijación de los fletes de la empresa transportes de carga Leiva HEIRL-Cusco, periodo 2016.
- Cervantes y Rodríguez (2019). Catálogo de proveedores para el Jardín Etnobotánico.
- Cusiquispe (2021). Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros-Apurímac, 2019.
- Delgado (2018). La calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Manta 2017.
- Denantes y Donoso (2021). Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. *Utilities Policy*, 73, 101295. doi: 10.1016/j.jup.2021.101295
- Egas (2020). Diseño y elaboración de un manual de procesos para la empresa miskicor.
- Espinoza y Vásquez (2018). Ejecución del presupuesto asignado al cumplimiento de las metas del programa del Centro de Intervención Temprana Barranca del Patronato Nacional de la Infancia durante el año 2017
- Elizalde (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- Encinas (2019). Calidad del Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en el Supermercado Plaza Veá Tacna–2018.
- Escudero (2019). Logística de almacenamiento 2. Ediciones Paraninfo, SA.
- Espinoza y Santoyo (2020). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 aplicado a la Empresa Industria de Alimentos ALE EIRL.
- Esquivel y Martínez (2020). Diseño de un sistema contable para la empresa Celuvariedades Taty del municipio de Ciénaga de Oro para el año 2020.
- Ganga y Pedraja (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*.

- Gallo y Pilar (2019). Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo.
- García (2017). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Ecoe ediciones.
- Gutiérrez (2018) Logística de aprovisionamiento, editorial síntesis, 1654.
- Gonzalez y Nuñez (2019). Implementación de un software de logística para mejorar los procesos de recepción y despacho en la empresa de transportes Rodrigo Carranza SAC, año 2018.
- Galindo y Ramírez (2018). Factores asociados a la supervivencia de las microempresas de confecciones en Bogotá.
- Gutarra (2019). Análisis de los costos ocultos para una correcta determinación de los costos de servicios en empresa de transporte de carga, Distrito Santa María de Huachipa, 2019.
- Haz (2018). Desarrollo de sistema web de gestión de construcción para proyectos eléctricos residenciales (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Industrial. Carrera de Licenciatura en Sistemas de Información.).
- Heras (2019). Optimización de los costos de transporte para mejorar la rentabilidad en Las Microempresas Del Sector Textil (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Hernández, Fernández y Baptista (2018). Metodología de la investigación, 7ma ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Iman (2019). Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las Mypes exportadoras de confecciones de Gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde puerto del Callao 2019.
- Jaramillo (2019). Mejorar la Eficiencia del Departamento de Comercio Exterior, Mediante la Investigación y Relacionamiento con los Proveedores del Exterior.

- Jain y Shah (2021). Electronic logistics service quality and repurchase intention in e-tailing: Catalytic role of shopping satisfaction, payment options, gender and returning experience. *Journal Of Retailing And Consumer Services*.
- Laza (2016). Gestión de compras en el pequeño comercio. MF2106. Tutor Formación.
- Lacalle (2016). La nómina (Operaciones administrativas de recursos humanos). Editex.
- Lao (2019). Procedimiento para la gestión de la seguridad en las cadenas de suministros, con enfoque hacia la sostenibilidad. Caso de estudio de la construcción (Bachelor's thesis, Universidad de Holguín, Facultad de Ciencias Empresariales y Administración, Departamento de Ingeniería Industrial).
- Lai y Shou (2021). Logistics Service Performance. *International Encyclopedia Of Transportation*, 89-93. doi: 10.1016/b978-0-08-102671-7.10225-8
- López (2017). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. UF0345. Tutor Formación.
- Lorenzo (2019). Auditoría del sistema APPCC. Ediciones Díaz de Santos.
- Luhmann (2020). Sociología del riesgo. De Gruyter.
- Martínez (2016). La comunicación en el punto de venta: estrategias de comunicación en el comercio real y online. Esic Editorial.
- Mora y Pino (2018). Uso de la metodología del aprendizaje basado en problemas en la enseñanza de la programación. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(12), 12-16.
- Mendoza (2021). Influencia de la aplicación y certificación del sistema de gestión y control BASC en el rendimiento de las empresas consolidadoras de carga en Guayaquil.
- Morgado (2020). Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microred Laredo, Trujillo. 2019.
- Ortegón (2017). Imagen y posicionamiento de marcas en la industria de agroquímicos en Colombia.
- Nilashi, Abumalloh, Alghamdi, Minaei-Bidgoli, Alsulami, Thanoon, y Samad (2021). What is the impact of service quality on customers' satisfaction during

- COVID-19 outbreak? New findings from online reviews analysis. *Telematics and Informatics*, 64, 101693.
- Oviedo y Córdova (2017). Influencia de la gestión de evaluación en la calidad de los procesos documentales en los directivos y docentes de la escuela de Educación Básica Fiscal Elisa Ayala González, zona 8, distrito 7, provincia Guayas, cantón Guayaquil, parroquia Pascuales, período lectivo 2015-2016 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación).
- Pinheiro, Breval, Rodríguez y Follmann (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276.
- Peña (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Prasad (2021). Service Quality Impacts on Customer Brand Equity in Telecommunication Industry. *Ilkogretim online*, 20(4). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=150195345&lang=es&site=eds-live>
- Quintero y Sotomayor (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda del Cantón Durán (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Ramírez y Jesús (2020). La administración turística y la satisfacción del turista en la casa de la perricholi tomaykichwa–Huánuco–2019.
- Rivera (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.
- Rodríguez (2020). La gestión logística y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima SAC de la provincia constitucional del Callao–Perú, 2020.
- Rossell y Rodríguez (2017). La entrevista en el Trabajo Social. Herder Editorial.
- Rivas (2018). Sistema de monitoreo para el control de racks en el almacén de EYPRO (doctoral dissertation, instituto politécnico nacional).

- Suresh y Vasantha (2021). Influence of logistics service quality among customer satisfaction using IOT based techniques. *Materials Today: Proceedings*. doi: 10.1016/j.matpr.2020.11.764
- Salas, Miguél y Acevedo (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 326-337.
- Seminario, Quiñones y Pillaca (2020). Calidad de servicio durante la pandemia COVID-19, en usuarios de línea 1 del Metro de Lima, 2020. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 120-126.
- Serna (2021). Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca, 2020.
- Trujillo (2017). Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. Universidad de Caldas.
- Sotomayor (2021). Cultura organizacional y recursos humanos en la gestión de la Municipalidad de San Román Juliaca 2018-2020.
- Tejero (2017). Analysis, diagnosis and implementation of logistics systems. Esic Editorial.
- Torres (2018). Modelo de creación de empresas de base tecnológica a partir de trabajos o proyectos de eventos de innovación.
- Uzir, Al Halbusi, Thurasamy, Hock, Aljaberi, Hasan y Hamid (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.
- Valls, Román, Chica y Salgado (2017) La calidad del servicio, vía segura para alcanzar la competitividad, 2017. Editorial Mar Abierto.
- Vacacela, Carchipulla y Valenzuela (2017). Experiencias de proyecto de vinculación con la comunidad mediante la línea de investigación comercial administrativa enfocada en la dirección estratégica del instituto superior tecnológico de formación profesional administrativa y comercial. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 5(3), 8-8.

- Vallejos (2017). Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa Royal Service SAC, distrito de Surco 2015.
- Villegas y Arévalo (2020). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina de logística, sede central del Gobierno Regional San Martín, 2020.
- Villavicencio (2020). Propuesta de mejora en la gestión de riesgos en el proceso de montaje de torres de alta tensión a fin de disminuir accidentes en la empresa J&G Aceros SAC-2019.
- Wang, Liu, Xiang, Yang, & Li (2021). How to achieve a win win scenario between cost and customer satisfaction for cold chain logistics?. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, 566, 125637.
- Williamson (2018). Big data en educación: el futuro digital del aprendizaje, la política y la práctica. Ediciones Morata.
- Yugcha (2018). La calidad de los servicios y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil.
- Zúñiga (2018). La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa SA, Ate 2018.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla Matriz de operacionalización

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLE X | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN LIKERT |
|--|--|---|-------------------|---|--|-------------|-----------------|---|
| ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021? | Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021 | GESTIÓN LOGÍSTICA | Escudero (2019,p.6) La gestión de la logística tiene como principal objetivo poder atender de forma óptima y con las mejores condiciones y calidad la prestación de un servicio o bien; manteniendo un equilibrio entre el costo, calidad y la demanda de los clientes; comprometiéndose en un transporte adecuado del producto o servicio, el cual permitirá incrementar sustancialmente el beneficio de la empresa; administrando en su proceso almacenes, medios de transporte, información automatizada, recursos humanos y costos. | Se utilizará la técnica de encuesta con el instrumento de tipo cuestionario con una escala de tipo Likert y será procesado en el software estadístico SPSS V25 e interpretando los resultados. | Información | SERVICIOS | ORDINAL / LIKERT 5 SIEMPRE 4 CASI SIEMPRE 3 A VECES 2 CASI NUNCA 1 NUNCA |
| | | | | | | | EXPERIENCIA | |
| | | | | | | | PROGRAMACIÓN | |
| | | | | | | | DATOS | |
| | | | | | | Almacén | TECNOLOGÍA | |
| | | | | | | | PROVEEDORES | |
| | | | | | | | REPORTES | |
| | | | | | | | STOCK | |
| | | | | | | Transporte | PRODUCTOS | |
| | | | | | | | ORGANIZACIÓN | |
| | | | | | | | INFRAESTRUCTURA | |
| | | | | | | | PEDIDOS | |
| | | | | | | Costos | CONTROL | |
| | | | | | | | EMBARQUE | |
| | | | | | | | PLANIFICACIÓN | |
| | | | | | | | DISTRIBUCIÓN | |
| TIEMPOS DE ENTREGA | | | | | | | | |
| FLETE | | | | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | | | |
| EFICIENCIA | | | | | | | | |
| APROVISIONAMIENTO | | | | | | | | |
| MANO DE OBRA | | | | | | | | |
| IMPORTACION | | | | | | | | |
| ESTACIONALIDAD | | | | | | | | |
| CONTRATISTAS | | | | | | | | |
| MANTENIMIENTO | | | | | | | | |
| INVENTARIO | | | | | | | | |
| LABORALES | | | | | | | | |
| PERSONAL CALIFICADO | | | | | | | | |
| SUMINISTROS | | | | | | | | |
| GARANTÍA | | | | | | | | |
| CAPACITACION | | | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | | | | | | | |
| DOCUMENTACIÓN | | | | | | | | |
| FLUIDEZ | | | | | | | | |
| TIEMPOS DE ATENCIÓN | | | | | | | | |
| CUMPLIMIENTO DE METAS | | | | | | | | |
| ATENCIÓN DE RECLAMOS | | | | | | | | |
| ASESORAMIENTO | | | | | | | | |
| AUDITAR | | | | | | | | |
| MANEJO DE RIESGO | | | | | | | | |
| CONTINGENCIA | | | | | | | | |
| CALIFICACIÓN DE RESULTADOS | | | | | | | | |
| SOLUCIÓN DE NECESIDADES | | | | | | | | |
| FUNCIONALIDAD | | | | | | | | |
| FIABILIDAD | | | | | | | | |
| CANALES DE COMUNICACIÓN | | | | | | | | |
| POSICIONAMIENTO | | | | | | | | |
| TIEMPOS DE SERVICIO | | | | | | | | |
| DISCRECIÓN DE INFORMACIÓN | | | | | | | | |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL | | | | | | | | |
| PLAZOS CUMPLIDOS | | | | | | | | |
| COMPROMISO | | | | | | | | |
| MONITOREO | | | | | | | | |
| DISPONIBILIDAD | | | | | | | | |
| PUBLICIDAD | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

| VARIABLE x | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO |
|-------------------|-------------------|--------------------|--|---|
| GESTIÓN LOGÍSTICA | Información | SERVICIOS | P1 | ¿Cree usted que los servicios de información de la empresa satisfacen sus necesidades? |
| | | | P2 | ¿Los servicios especializados que brinda la empresa cubren sus expectativas? |
| | | EXPERIENCIA | P3 | ¿La experiencia adquirida de la empresa coadyuva en la atención con calidad servicio al cliente? |
| | | | P4 | ¿Según su experiencia los servicios que ofrece la empresa priorizan las respuestas oportunas? |
| | | PROGRAMACIÓN | P5 | ¿Cree usted que la empresa cumple ordenamente las programaciones de los servicios? |
| | | | P6 | ¿Considera Usted importante el cumplimiento inmediato de la programación en respuesta a los requerimientos del cliente? |
| | | DATOS | P7 | ¿Cree Ud. que la empresa brinda la información con datos actualizados de acuerdo con el mercado? |
| | | | P8 | ¿La empresa ofrece datos sistematizados para entregar propuestas? |
| | | | P9 | ¿En su opinión la empresa brinda información con datos específicos de los servicios solicitados? |
| | | TECNOLOGÍA | P10 | ¿La empresa provee los servicios logísticos con una adecuada tecnología? |
| | | PROVEEDORES | P11 | ¿La empresa actualiza oportunamente el registro de proveedores para brindar una variedad de productos y servicios? |
| | | REPORTES | P12 | ¿Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna? |
| | Almacén | STOCK | P13 | ¿La empresa cumple con el stock de productos solicitados? |
| | | | P14 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con un stock suficiente para atender cotizaciones? |
| | | PRODUCTOS | P15 | ¿La empresa brinda instrucciones para uso eficiente de los productos? |
| | | | P16 | ¿Usted está conforme con los productos que la empresa provee? |
| | | ORGANIZACIÓN | P17 | ¿La empresa mantiene organizada la reserva del stock de productos para la atención en emergencia? |
| | | | P18 | ¿Cree usted que la organización de los productos de la empresa tiene clasificación para la atención inmediata? |
| | | INFRAESTRUCTURA | P19 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura apropiada para el almacén? |
| | | PEDIDOS | P20 | ¿La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos? |
| | | CONTROL | P21 | ¿La empresa desarrolla los controles oportunos a los pedidos en el almacén? |
| | | EMBARQUE | P22 | ¿Cree usted que el proceso de embarque es eficiente en el almacén? |
| | Transporte | PLANIFICACIÓN | P23 | ¿La empresa planifica el transporte oportuno de los pedidos? |
| | | DISTRIBUCIÓN | P24 | ¿La empresa informa oportunamente los procesos de distribución de sus productos o servicios? |
| | | TIEMPOS DE ENTREGA | P25 | ¿La empresa cumple de forma oportuna con los tiempos de entrega de productos o servicios? |
| | | FLETE | P26 | ¿La empresa proporciona la información del flete de transporte de sus servicios efectuados? |
| | | SEGURIDAD | P27 | ¿La empresa ofrece seguridad en el transporte de sus productos y servicios? |
| | | EFICIENCIA | P28 | ¿El transporte de bienes es eficiente? |
| | APROVISIONAMIENTO | P29 | ¿La empresa se provee con oportunidad los productos para dar respuesta a los requerimientos? | |
| | Costos | MANO DE OBRA | P30 | ¿Considera usted que la mano de obra especializada incrementa los costos en la empresa? |
| | | IMPORTACIÓN | P31 | ¿Cree usted que los costos de importación influyen en el precio final de los servicios? |
| | | ESTACIONALIDAD | P32 | ¿Está usted de acuerdo con los cambios de los costos por estacionalidad en los productos que ofrece la empresa? |
| | | CONTRATISTAS | P33 | ¿Cree usted que la empresa mejoraría sus plazos de entrega operando con contratistas especializados? |
| | | MANTENIMIENTO | P34 | ¿Cree usted que los costos de mantenimiento incrementan los precios finales de los servicios que brinda la empresa? |
| | | INVENTARIO | P35 | ¿La empresa mantiene actualizado sus inventarios para gestionar con fluidez sus servicios? |
| | | LABORALES | P36 | ¿En su opinión los costos laborales se reflejan en los servicios que la empresa provee? |

| VARIABLE Y | | | | |
|---------------------|----------------------|----------------------------|---|---|
| CALIDAD DE SERVICIO | Recursos | PERSONAL CALIFICADO | P37 | ¿El servicio del personal calificado que la empresa proporciona es eficiente? |
| | | SUMINISTROS | P38 | ¿Está usted conforme con los suministros que la empresa ofrece? |
| | | GARANTÍA | P39 | ¿La empresa garantiza los servicios que provee? |
| | | CAPACITACIÓN | P40 | ¿La empresa ofrece capacitación específica al personal? |
| | | PROCEDIMIENTOS | P41 | ¿La empresa aplica procedimientos estandarizados en los servicios que brinda? |
| | | DOCUMENTACIÓN | P42 | ¿La empresa provee la oportunamente información documentada de los productos o servicios que realiza? |
| | | FLUIDEZ | P43 | ¿La empresa desarrolla sus actividades con fluidez en los servicios que realiza? |
| | Gestión de respuesta | TIEMPOS DE ATENCIÓN | P44 | ¿La empresa cumple con los tiempos de atención al prestar los servicios al cliente? |
| | | CUMPLIMIENTO DE METAS | P45 | ¿En la empresa se logran las metas planificadas? |
| | | ATENCIÓN DE RECLAMOS | P46 | ¿Cuándo usted tiene un reclamo ante la empresa es atendida oportunamente? |
| | | ASESORAMIENTO | P47 | ¿La empresa proporciona asesoramiento con respecto a los productos o servicios vendidos? |
| | | AUDITAR | P48 | ¿La empresa realiza auditoría en cada ejercicio económico concluido? |
| | | MANEJO DE RIESGO | P49 | ¿Cree usted que la empresa planifica considerando los riesgos relacionados a los servicios o productos? |
| | | CONTINGENCIA | P50 | ¿La empresa proporciona información de contingencia para sus servicios o productos? |
| | Valoración | CALIFICACIÓN DE RESULTADOS | P51 | ¿La empresa informa la calificación de los resultados obtenidos en cada periodo? |
| | | SOLUCIÓN DE NECESIDADES | P52 | ¿La empresa soluciona las necesidades de los requerimientos? |
| | | FUNCIONALIDAD | P53 | ¿Las funcionalidades de los servicios de la empresa son las que usted esperaba? |
| | | FIABILIDAD | P54 | ¿Cree usted que los servicios o productos proporcionados por la empresa son fiables? |
| | | CANALES DE COMUNICACIÓN | P55 | ¿La empresa ofrece suficientes canales de comunicación para sus servicios y productos? |
| | | POSICIONAMIENTO | P56 | ¿Cree usted que la empresa tenga un adecuado posicionamiento en el mercado de servicios y productos? |
| | | TIEMPOS DE SERVICIO | P57 | ¿La empresa proporciona los productos o servicios en tiempos oportunos? |
| | Confiabilidad | DISCRECIÓN DE INFORMACIÓN | P58 | ¿Cree usted que la empresa mantiene discreción de información? |
| | | EXPERIENCIA PROFESIONAL | P59 | ¿La empresa cuenta con personal idóneo para los servicios que ofrece? |
| | | PLAZOS CUMPLIDOS | P60 | ¿La empresa ejecuta los servicios dentro de los plazos establecidos? |
| COMPROMISO | | P61 | ¿La empresa cumple con los servicios comprometidos? | |
| MONITOREO | | P62 | ¿La empresa monitorea los procesos operativos? | |
| DISPONIBILIDAD | | P63 | ¿La empresa dispone de tiempos para atender solicitudes de los usuarios? | |
| PUBLICIDAD | | P64 | ¿La empresa genera publicidad confiable de los productos o servicios ofrecidos? | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos (vía web)

Gestión Logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech Group S.A.C., 2021

Estimado Sr.(a) es muy grato saludarlo y sea usted participe para poder contar con su opinión el cual recoge la información necesaria para poder desarrollar la investigación denominada **"Gestión Logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech Group S.A.C., 2021."**

Hay 64 preguntas en la encuesta.

Siguiente

INFORMACIÓN

***P1. ¿Cree usted que los servicios de información de la empresa satisfacen sus necesidades?**

📌 Seleccione una de las siguientes opciones.

Nunca A Veces Siempre

Casi Nunca Casi Siempre

***P3. ¿La experiencia adquirida de la empresa coadyuva en la atención con calidad servicio al cliente?**

📌 Seleccione una de las siguientes opciones.

Nunca A Veces Siempre

Casi Nunca Casi Siempre

***P2. ¿Los servicios especializados que brinda la empresa cubre sus expectativas?**

📌 Seleccione una de las siguientes opciones.

Nunca A Veces Siempre

Casi Nunca Casi Siempre

***P4. ¿Según su experiencia los servicios que ofrece la empresa priorizan las respuestas oportunas?**

📌 Seleccione una de las siguientes opciones.

Nunca A Veces Siempre

Casi Nunca Casi Siempre

*P5. ¿Cree usted que la empresa cumple ordenadamente las programaciones de los servicios?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

*P6. ¿La empresa ofrece datos sistematizados para entregar propuestas?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

*P6. ¿Considera Usted importante el cumplimiento inmediato de la programación en respuesta a los requerimientos del cliente?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

*P9. ¿En su opinión la empresa brinda información con datos específicos de los servicios solicitados?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

*P7. ¿Cree Ud. que la empresa brinda la información con datos actualizados de acuerdo con el mercado?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

*P10. ¿La empresa provee los servicios logísticos con una adecuada tecnología?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

*P11. ¿La empresa actualiza oportunamente el registro de proveedores para brindar una variedad de productos y servicios?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

*P12. ¿Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna?

● Seleccione una de las siguientes opciones

- Nunca A Veces Siempre
 Casi Nunca Casi Siempre

Anterior

Siguiente

Anexo 3: Matriz de consistencia

| GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA HITECH GROUP S.A.C., LIMA 2021 | | | | |
|--|--|---|---|--|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
| GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | | |
| ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021? | Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 21 | X: GESTIÓN LOGÍSTICA X 1: Información X 2: Almacén X 3: Transporte X 4: Costos Y: CALIDAD DE SERVICIO Y1: Recursos Y2: Gestión de respuesta Y3: Valoración Y4: Confiabilidad | 1. Enfoque Cuantitativo 2. Diseño No experimental Transversal 2.Tipo Aplicada 4. Nivel Descriptivo Correlacional 4. Población 103 trabajadores 5. Muestra Censal 103 trabajadores 6. Técnica Encuesta ó entrevista 7. Instrumento Cuestionario 6. Técnica Encuesta ó entrevista 7. Instrumento Cuestionario |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICO | | |
| ¿Qué relación existe entre la información y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021? | Determinar la relación que existe entre la información y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | Existe una relación significativa que existe entre la información y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | | |
| ¿Qué relación existe entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021? | Establecer la relación que existe entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021 | Existe una relación significativa entre el almacén y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021 | | |
| ¿Qué relación existe entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021? | Determinar la relación que existe entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | Existe una relación significativa entre el transporte y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | | |
| ¿Qué relación existe entre los costos y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC Lima 2021? | Establecer la relación que existe entre los costos y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | Existe una relación significativa entre los costos y la calidad de servicio en la empresa HITECH GROUP SAC. Lima 2021. | | |

Fuente: Elaboración del investigador.

Anexo 4: Validación por expertos

Validador experto: Dra. Edith Geobanna Rosales Domínguez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Variable: **GESTIÓN LOGÍSTICA**

| Ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión: INFORMACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que los servicios de información de la empresa satisfacen sus necesidades? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Los servicios especializados que brinda la empresa cubre sus expectativas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿La experiencia adquirida de la empresa coadyuva en la atención con calidad servicio al cliente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Según su experiencia los servicios que ofrece la empresa priorizan las respuestas oportunas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | ¿Cree usted que la empresa cumple ordenadamente las programaciones de los servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Considera Usted importante el cumplimiento inmediato de la programación en respuesta a los requerimientos del cliente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Cree Ud. que la empresa brinda la información con datos actualizados de acuerdo con el mercado? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿La empresa ofrece datos sistematizados para entregar propuestas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿En su opinión la empresa brinda información con datos específicos de los servicios solicitados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | ¿La empresa provee los servicios logísticos con una adecuada tecnología? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿La empresa actualiza oportunamente el registro de proveedores para brindar una variedad de productos y servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: ALMACÉN | | | | | | | | |
| 13 | ¿La empresa cumple con el stock de productos solicitados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con un stock suficiente para atender cotizaciones? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | ¿La empresa brinda instrucciones para uso eficiente de los productos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | ¿Usted está conforme con los productos que la empresa provee? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | ¿La empresa mantiene organizada la reserva del stock de productos para la atención en emergencia? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | ¿Cree usted que la organización de los productos de la empresa tiene clasificación para la atención inmediata? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura apropiada para el almacén? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | ¿La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | ¿La empresa desarrolla los controles oportunos a los pedidos en el almacén? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | ¿Cree usted que el proceso de embarque es eficiente en el almacén? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: TRANSPORTE | | | | | | | | |
| 23 | ¿La empresa planifica el transporte oportuno de los pedidos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | ¿La empresa informa oportunamente los procesos de distribución de sus productos o servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | ¿La empresa cumple de forma oportuna con los tiempos de entrega de productos o servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 26 | ¿La empresa proporciona la información del flete de transporte de sus servicios efectuados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 27 | ¿La empresa ofrece seguridad en el transporte de sus productos y servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 28 | ¿El transporte de bienes es eficiente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 29 | ¿La empresa se provee con oportunidad los productos para dar respuesta a los requerimientos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| Dimensión: COSTO | | | | | | | | |
| 30 | ¿Considera usted que la mano de obra especializada incrementa los costos en la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 31 | ¿Cree usted que los costos de importación influyen en el precio final de los servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 32 | ¿Esta usted de acuerdo con los cambios de los costos por estacionalidad en los productos que ofrece la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 33 | ¿Cree usted que la empresa mejoraría sus plazos de entrega operando con contratistas especializados? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 34 | ¿Cree usted que los costos de mantenimiento incrementan los precios finales de los servicios que brinda la empresa? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 35 | ¿La empresa mantiene actualizado sus inventarios para gestionar con fluidez sus servicios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 36 | ¿En su opinión los costos laborales se reflejan en los servicios que la empresa provee? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. EDITH G. ROSALES DOMÍNGUEZ** DNI: 23703679

Especialidad del validador: **INVESTIGADORA**

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

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

Lima 15 de Julio del 2021


Dra. EDITH ROSALES DOMÍNGUEZ
 DNI. 23703679
 Firma del Experto Informante.
 INVESTIGADORA

Variable: CALIDAD DE SERVICIO

| Ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Dimensión: RECURSOS | | | | | | | |
| 37 | ¿El servicio del personal calificado que la empresa proporciona es eficiente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 38 | ¿Está usted conforme con los suministros que la empresa ofrece? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 39 | ¿La empresa garantiza los servicios que provee? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 40 | ¿La empresa ofrece capacitación específica al personal? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 41 | ¿La empresa aplica procedimientos estandarizados en los servicios que brinda? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 42 | ¿La empresa provee la oportunamente información documentada de los productos o servicios que realiza? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 43 | ¿La empresa desarrolla sus actividades con fluidez en los servicios que realiza? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión: GESTIÓN DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 44 | ¿La empresa cumple con los tiempos de atención al prestar los servicios al cliente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 45 | ¿En la empresa se logran las metas planificadas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 46 | ¿Cuándo usted tiene un reclamo ante la empresa es atendida oportunamente? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 47 | ¿La empresa proporciona asesoramiento con respecto a los productos o servicios vendidos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 48 | ¿La empresa realiza auditoría en cada ejercicio económico concluido? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 49 | ¿Cree usted que la empresa planifica considerando los riesgos relacionados a los servicios o productos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 50 | ¿La empresa proporciona información de contingencia para sus servicios o productos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión: VALORACIÓN | | | | | | | |
| 51 | ¿La empresa informa la calificación de los resultados obtenidos en cada período? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 52 | ¿La empresa soluciona las necesidades de los requerimientos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 53 | ¿Las funcionalidades de los servicios de la empresa son las que usted esperaba? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 54 | ¿Cree usted que los servicios o productos proporcionados por la empresa son fiables? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 55 | ¿La empresa ofrece suficientes canales de comunicación para sus servicios y productos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 56 | ¿Cree usted que la empresa tenga un adecuado posicionamiento en el mercado de servicios y productos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 57 | ¿La empresa proporciona los productos o servicios en tiempos oportunos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Dimensión: CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| 58 | ¿Cree usted que la empresa mantiene discreción de información? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 59 | ¿La empresa cuenta con personal idóneo para los servicios que ofrece? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 60 | ¿La empresa ejecuta los servicios dentro de los plazos establecidos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 61 | ¿La empresa cumple con los servicios comprometidos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 62 | ¿La empresa monitorea los procesos operativos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 63 | ¿La empresa dispone de tiempos para atender solicitudes de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 64 | ¿La empresa genera publicidad confiable de los productos o servicios ofrecidos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Mg. EDITH G. ROSALES DOMÍNGUEZ** DNI: 23703679

Especialidad del validador: **INVESTIGADORA**

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

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

Lima 15 de Julio del 2021



Dra. EDITH ROSALES DOMÍNGUEZ
 DNI. 23703679
 Firma del Experto Informante,
 INVESTIGADORA

Validador experto: Dra. Teresa Narváez Aranibar



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Variable: **GESTIÓN LOGÍSTICA**

| Ítem | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión: INFORMACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que los servicios de información de la empresa satisfacen sus necesidades? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2 | ¿Los servicios especializados que brinda la empresa cubren sus expectativas? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3 | ¿La experiencia adquirida de la empresa coadyuva en la atención con calidad servicio al cliente? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4 | ¿Según su experiencia los servicios que ofrece la empresa priorizan las respuestas oportunas? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5 | ¿Cree usted que la empresa cumple ordenadamente las programaciones de los servicios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6 | ¿Considera Usted importante el cumplimiento inmediato de la programación en respuesta a los requerimientos del cliente? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7 | ¿Cree Ud. que la empresa brinda la información con datos actualizados de acuerdo con el mercado? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8 | ¿La empresa ofrece datos sistematizados para entregar propuestas? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9 | ¿En su opinión la empresa brinda información con datos específicos de los servicios solicitados? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 10 | ¿La empresa provee los servicios logísticos con una adecuada tecnología? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 11 | ¿La empresa actualiza oportunamente el registro de proveedores para brindar una variedad de productos y servicios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 12 | ¿Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Dimensión: ALMACÉN | | | | | | | | |
| 13 | ¿La empresa cumple con el stock de productos solicitados? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 14 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con un stock suficiente para atender colizaciones? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 15 | ¿La empresa brinda instrucciones para uso eficiente de los productos? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 16 | ¿Usted está conforme con los productos que la empresa provee? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 17 | ¿La empresa mantiene organizada la reserva del stock de productos para la atención en emergencia? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 18 | ¿Cree usted que la organización de los productos de la empresa tiene clasificación para la atención inmediata? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 19 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura apropiada para el almacén? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 20 | ¿La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 21 | ¿La empresa desarrolla los controles oportunos a los pedidos en el almacén? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 22 | ¿Cree usted que el proceso de embarque es eficiente en el almacén? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Dimensión: TRANSPORTE | | | | | | | | |
| 23 | ¿La empresa planifica el transporte oportuno de los pedidos? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 24 | ¿La empresa informa oportunamente los procesos de distribución de sus productos o servicios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 25 | ¿La empresa cumple de forma oportuna con los tiempos de entrega de productos o servicios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 26 | ¿La empresa proporciona la información del flete de transporte de sus servicios efectuados? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 27 | ¿La empresa ofrece seguridad en el transporte de sus productos y servicios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 28 | ¿El transporte de bienes es eficiente? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 29 | ¿La empresa se provee con oportunidad los productos para dar respuesta a los requerimientos? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Dimensión: GOSTO | | | | | | | | |
| 30 | ¿Considera usted que la mano de obra especializada incrementa los costos en la empresa? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 31 | ¿Cree usted que los costos de importación influyen en el precio final de los servicios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 32 | ¿Está usted de acuerdo con los cambios de los costos por estacionalidad en los productos que ofrece la empresa? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 33 | ¿Cree usted que la empresa mejoraría sus plazos de entrega operando con contratistas especializados? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 34 | ¿Cree usted que los costos de mantenimiento incrementan los precios finales de los servicios que brinda la empresa? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 35 | ¿La empresa mantiene actualizado sus inventarios para gestionar con fluidez sus servicios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 36 | ¿En su opinión los costos laborales se reflejan en los servicios que la empresa provee? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. **TERESA NARVÁEZ ARANIBAR** DNI: **10122038**

Especialidad del validador: **INVESTIGADORA**

SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021

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

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

DRA. TERESA NARVÁEZ ARANIBAR
 DNI 10122038
 Firma del Experto Informante,
 INVESTIGADORA

Variable: CALIDAD DE SERVICIO

| Ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión: RECURSOS | | | | | | | | |
| 37 | ¿El servicio del personal calificado que la empresa proporciona es eficiente? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 38 | ¿Está usted conforme con los suministros que la empresa ofrece? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 39 | ¿La empresa garantiza los servicios que provee? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 40 | ¿La empresa ofrece capacitación específica al personal? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 41 | ¿La empresa aplica procedimientos estandarizados en los servicios que brinda? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 42 | ¿La empresa provee la oportuna información documentada de los productos o servicios que realiza? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 43 | ¿La empresa desarrolla sus actividades con fluidez en los servicios que realiza? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Dimensión: GESTIÓN DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 44 | ¿La empresa cumple con los tiempos de atención al prestar los servicios al cliente? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 45 | ¿En la empresa se logran las metas planificadas? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 46 | ¿Cuándo usted tiene un reclamo ante la empresa es atendido oportunamente? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 47 | ¿La empresa proporciona asesoramiento con respecto a los productos o servicios vendidos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 48 | ¿La empresa realiza auditoría en cada ejercicio económico concluido? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 49 | ¿Cree usted que la empresa planifica considerando los riesgos relacionados a los servicios o productos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 50 | ¿La empresa proporciona información de contingencia para sus servicios o productos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Dimensión: VALORACIÓN | | | | | | | | |
| 51 | ¿La empresa informa la calificación de los resultados obtenidos en cada período? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 52 | ¿La empresa soluciona las necesidades de los requerimientos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 53 | ¿Las funcionalidades de los servicios de la empresa son las que usted esperaba? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 54 | ¿Cree usted que los servicios o productos proporcionados por la empresa son fiables? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 55 | ¿La empresa ofrece suficientes canales de comunicación para sus servicios y productos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 56 | ¿Cree usted que la empresa tenga un adecuado posicionamiento en el mercado de servicios y productos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 57 | ¿La empresa proporciona los productos o servicios en tiempos oportunos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Dimensión: CONFIABILIDAD | | | | | | | | |
| 58 | ¿Cree usted que la empresa mantiene discreción de información? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 59 | ¿La empresa cuenta con personal idóneo para los servicios que ofrece? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 60 | ¿La empresa ejecuta los servicios dentro de los plazos establecidos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 61 | ¿La empresa cumple con los servicios comprometidos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 62 | ¿La empresa monitorea los procesos operativos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 63 | ¿La empresa dispone de tiempos para atender solicitudes de los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 64 | ¿La empresa genera publicidad confiable de los productos o servicios ofrecidos? | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR** DNI: 10122038

Especialidad del validador: **INVESTIGADORA**

SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 DE AGOSTO DEL 2021



DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR
DNI 10122038
Firma del Experto Informante.
INVESTIGADORA

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

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

Validador experto: Dr. Edwin Arce Álvarez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Variable: **GESTIÓN LOGÍSTICA**

| Ítem | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión: INFORMACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que los servicios de información de la empresa satisfacen sus necesidades? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Los servicios especializados que brinda la empresa cubre sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La experiencia adquirida de la empresa coadyuva en la atención con calidad servicio al cliente? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Según su experiencia los servicios que ofrece la empresa priorizan las respuestas oportunas? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Cree usted que la empresa cumple ordenadamente las programaciones de los servicios? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Considera Usted importante el cumplimiento inmediato de la programación en respuesta a los requerimientos del cliente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Cree Ud. que la empresa brinda la información con datos actualizados de acuerdo con el mercado? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿La empresa ofrece datos sistematizados para entregar propuestas? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿En su opinión la empresa brinda información con datos específicos de los servicios solicitados? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿La empresa provee los servicios logísticos con una adecuada tecnología? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿La empresa actualiza oportunamente el registro de proveedores para brindar una variedad de productos y servicios? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Los reportes informativos de la gestión logística son proporcionados en forma oportuna? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: ALMACÉN | | | | | | | | |
| 13 | ¿La empresa cumple con el stock de productos solicitados? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con un stock suficiente para atender cotizaciones? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿La empresa brinda instrucciones para uso eficiente de los productos? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿Usted está conforme con los productos que la empresa provee? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿La empresa mantiene organizada la reserva del stock de productos para la atención en emergencia? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Cree usted que la organización de los productos de la empresa tiene clasificación para la atención inmediata? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Cree usted que la empresa cuenta con una infraestructura apropiada para el almacén? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿La empresa tiene atención especializada para la entrega de los pedidos? | X | | X | | X | | |
| 21 | ¿La empresa desarrolla los controles oportunos a los pedidos en el almacén? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Cree usted que el proceso de embarque es eficiente en el almacén? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: TRANSPORTE | | | | | | | | |
| 23 | ¿La empresa planifica el transporte oportuno de los pedidos? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿La empresa informa oportunamente los procesos de distribución de sus productos o servicios? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿La empresa cumple de forma oportuna con los tiempos de entrega de productos o servicios? | X | | X | | X | | |
| 26 | ¿La empresa proporciona la información del flete de transporte de sus servicios efectuados? | X | | X | | X | | |
| 27 | ¿La empresa ofrece seguridad en el transporte de sus productos y servicios? | X | | X | | X | | |
| 28 | ¿El transporte de bienes es eficiente? | X | | X | | X | | |
| 29 | ¿La empresa se provee con oportunidad los productos para dar respuesta a los requerimientos? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: COSTO | | | | | | | | |
| 30 | ¿Considera usted que la mano de obra especializada incrementa los costos en la empresa? | X | | X | | X | | |
| 31 | ¿Cree usted que los costos de importación influyen en el precio final de los servicios? | X | | X | | X | | |
| 32 | ¿Está usted de acuerdo con los cambios de los costos por estacionalidad en los productos que ofrece la empresa? | X | | X | | X | | |
| 33 | ¿Cree usted que la empresa mejoraría sus plazos de entrega operando con contratistas especializados? | X | | X | | X | | |
| 34 | ¿Cree usted que los costos de mantenimiento incrementan los precios finales de los servicios que brinda la empresa? | X | | X | | X | | |
| 35 | ¿La empresa mantiene actualizado sus inventarios para gestionar con fluidez sus servicios? | X | | X | | X | | |
| 36 | ¿En su opinión los costos laborales se reflejan en los servicios que la empresa provee? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. **EDWIN ARCE ALVAREZ** DNI: **23833025**

Especialidad del validador: **INVESTIGADOR**

Lima 18 de Julio del 2021

Edwin Arce Alvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

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

Variable: CALIDAD DE SERVICIO

| Ítem | DIMENSIONES / Items | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|--|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Dimensión: RECURSOS | | | | | | | | |
| 37 | ¿El servicio del personal calificado que la empresa proporciona es eficiente? | X | | X | | X | | |
| 38 | ¿Está usted conforme con los suministros que la empresa ofrece? | X | | X | | X | | |
| 39 | ¿La empresa garantiza los servicios que provee? | X | | X | | X | | |
| 40 | ¿La empresa ofrece capacitación específica al personal? | X | | X | | X | | |
| 41 | ¿La empresa aplica procedimientos estandarizados en los servicios que brinda? | X | | X | | X | | |
| 42 | ¿La empresa provee oportunamente información documentada de los productos o servicios que realiza? | X | | X | | X | | |
| 43 | ¿La empresa desarrolla sus actividades con fluidez en los servicios que realiza? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: GESTIÓN DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 44 | ¿La empresa cumple con los tiempos de atención al prestar los servicios al cliente? | X | | X | | X | | |
| 45 | ¿En la empresa se logran las metas planificadas? | X | | X | | X | | |
| 46 | ¿Cuándo usted tiene un reclamo ante la empresa es atendida oportunamente? | X | | X | | X | | |
| 47 | ¿La empresa proporciona asesoramiento con respecto a los productos o servicios vendidos? | X | | X | | X | | |
| 48 | ¿La empresa realiza auditoría en cada ejercicio económico concluido? | X | | X | | X | | |
| 49 | ¿Cree usted que la empresa planifica considerando los riesgos relacionados a los servicios o productos? | X | | X | | X | | |
| 50 | ¿La empresa proporciona información de contingencia para sus servicios o productos? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: VALORACIÓN | | | | | | | | |
| 51 | ¿La empresa informa la calificación de los resultados obtenidos en cada periodo? | X | | X | | X | | |
| 52 | ¿La empresa soluciona las necesidades de los requerimientos? | X | | X | | X | | |
| 53 | ¿Las funcionalidades de los servicios de la empresa son las que usted esperaba? | X | | X | | X | | |
| 54 | ¿Cree usted que los servicios o productos proporcionados por la empresa son fiables? | X | | X | | X | | |
| 55 | ¿La empresa ofrece suficientes canales de comunicación para sus servicios y productos? | X | | X | | X | | |
| 56 | ¿Cree usted que la empresa tenga un adecuado posicionamiento en el mercado de servicios y productos? | X | | X | | X | | |
| 57 | ¿La empresa proporciona los productos o servicios en tiempos oportunos? | X | | X | | X | | |
| Dimensión: CONFIABILIDAD | | | | | | | | |
| 58 | ¿Cree usted que la empresa mantiene discreción de información? | X | | X | | X | | |
| 59 | ¿La empresa cuenta con personal idóneo para los servicios que ofrece? | X | | X | | X | | |
| 60 | ¿La empresa ejecuta los servicios dentro de los plazos establecidos? | X | | X | | X | | |
| 61 | ¿La empresa cumple con los servicios comprometidos? | X | | X | | X | | |
| 62 | ¿La empresa monitorea los procesos operativos? | X | | X | | X | | |
| 63 | ¿La empresa dispone de tiempos para atender solicitudes de los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 64 | ¿La empresa genera publicidad confiable de los productos o servicios ofrecidos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICA**

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

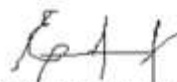
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. **EDWIN ARCE ALVAREZ** DNI: **23833025**

Especialidad del validador: **INVESTIGADOR**

Lima 18 de Julio del 2021

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

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



Edwin Arce Alvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5: Base de datos

*data_sas [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 2 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 3 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 4 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 5 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 6 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 7 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 8 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 9 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 10 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 11 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 12 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 13 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 14 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 15 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 16 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 17 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 18 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 19 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 20 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 21 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 22 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 23 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 24 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 25 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 26 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 27 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 28 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 29 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 30 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 31 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 32 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 |
| 33 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 |
| 34 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |



| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|------------------------------|----------|---------|-----------|--|------------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 52 | P52 | Numérico | 8 | 2 | P52. ¿La empresa soluciona las necesidades de los requerimientos? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 53 | P53 | Numérico | 8 | 2 | P53. ¿Las funcionalidades de los servicios de la empresa son las que usted esper... | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 54 | P54 | Numérico | 8 | 2 | P54. ¿Cree usted que los servicios o productos proporcionados por la empresa so... | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 55 | P55 | Numérico | 8 | 2 | P55. ¿La empresa ofrece suficientes canales de comunicación para sus servicios ... | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 56 | P56 | Numérico | 8 | 2 | P56. ¿Cree usted que la empresa tenga un adecuado posicionamiento en el merc... | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 57 | P57 | Numérico | 8 | 2 | P57. ¿La empresa proporciona los productos o servicios en tiempos oportunos? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 58 | P58 | Numérico | 8 | 2 | P58. ¿Cree usted que la empresa mantiene discreción de información? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 59 | P59 | Numérico | 8 | 2 | P59. ¿La empresa cuenta con personal idóneo para los servicios que ofrece? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 60 | P60 | Numérico | 8 | 2 | P60. ¿La empresa ejecuta los servicios dentro de los plazos establecidos? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 61 | P61 | Numérico | 8 | 2 | P61. ¿La empresa cumple con los servicios comprometidos? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 62 | P62 | Numérico | 8 | 2 | P62. ¿La empresa monitorea los procesos operativos? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 63 | P63 | Numérico | 8 | 2 | P63. ¿La empresa dispone de tiempos para atender solicitudes de los usuarios? | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 64 | P64 | Numérico | 8 | 2 | P64. ¿La empresa genera publicidad confiable de los productos o servicios ofrecid... | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 65 | Variable_GESTION_LOGISTICA | Numérico | 8 | 2 | Variable_GESTION_LOGISTICA | Ninguno | Ninguno | 28 | Derecha | Escala | Entrada |
| 66 | Variable_CALIDAD_SERVICIO | Numérico | 8 | 2 | Variable_CALIDAD_SERVICIO | Ninguno | Ninguno | 27 | Derecha | Escala | Entrada |
| 67 | DIMENSION_INFORMACION | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_INFORMACION | Ninguno | Ninguno | 23 | Derecha | Escala | Entrada |
| 68 | DIMENSION_ALMACEN | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_ALMACEN | Ninguno | Ninguno | 19 | Derecha | Escala | Entrada |
| 69 | DIMENSION_TRANSPORTE | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_TRANSPORTE | Ninguno | Ninguno | 22 | Derecha | Escala | Entrada |
| 70 | DIMENSION_COSTOS | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_COSTOS | Ninguno | Ninguno | 18 | Derecha | Escala | Entrada |
| 71 | DIMENSION_RECURSOS | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_RECURSOS | Ninguno | Ninguno | 20 | Derecha | Escala | Entrada |
| 72 | DIMENSION_GESTION_RESPUESTA | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_GESTION_RESPUESTA | Ninguno | Ninguno | 29 | Derecha | Escala | Entrada |
| 73 | DIMENSION_VALORACION | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_VALORACION | Ninguno | Ninguno | 22 | Derecha | Escala | Entrada |
| 74 | DIMENSION_CONFIABILIDAD | Numérico | 8 | 2 | DIMENSION_CONFIABILIDAD | Ninguno | Ninguno | 25 | Derecha | Escala | Entrada |
| 75 | VALORACION_GESTION_LOGISTICA | Numérico | 5 | 0 | VARIABLE_GESTION_LOGISTICA (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 30 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 76 | VALORACION_INFORMACION | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_INFORMACION (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 24 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 77 | VALORACION_ALMACEN | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_ALMACEN (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 20 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 78 | VALORACION_TRANSPORTE | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_TRANSPORTE (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 23 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 79 | VALORACION_COSTOS | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_COSTOS (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 19 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 80 | VALORACION_CALIDAD_SERVICIO | Numérico | 5 | 0 | Variable_CALIDAD_SERVICIO (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 29 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 81 | VALORACION_RECURSOS | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_RECURSOS (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 21 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 82 | VALORACION_GESTION_RESPUESTA | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_GESTION_RESPUESTA (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 30 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 83 | VALORACION_VALORACION | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_VALORACION (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 22 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 84 | VALORACION_CONFIABILIDAD | Numérico | 5 | 0 | DIMENSION_CONFIABILIDAD (Agrupada) | {1, Deficient... | Ninguno | 26 | Derecha | Ordinal | Entrada |

Anexo 6: Autorización de la empresa



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

El **GERENTE DE MANTENIMIENTO** de la empresa HI-TECH GROUP S.A.C. **IVAN CHARQUI CALIXTO**, identificado con DNI. Nro. 10887038 en su calidad de responsable del área de gestión de procesos de mantenimiento y gestión logística hace constar lo siguiente.

Que la Bach. **LUCERO KATHERINE MARCA MARCA**, identificada con DNI. Nro. 47177334, egresada de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; viene realizando la investigación académica en la empresa con el tema de "**GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA HITECH GROUP S.A.C., 2021**"

Por lo que se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Lima 02 de julio del 2021

HI-TECH GROUP S.A.C.

Ing. Iván Charqui Calixto
Instituto de Mantenimiento