



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa  
Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

**AUTORA:**

Sotomayor Lopez, Reyna Consuelo (0000-0002-0289-4138)

**ASESOR:**

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (0000-0002-5668-0557)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

Chimbote- Perú

2022

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi padre y mi novio quienes desde el cielo me brindan fortaleza para salir adelante, me cuidan y guían mi camino.

A mi mamá, pieza fundamental en mi vida, quien siempre está junto a mí, ejemplo de valentía y amor incondicional para mí y mis hermanas.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad por ser parte de mi crecimiento profesional, así como a los docentes que me han acompañado en este camino.

A mi mamá y hermanas por estar en cada etapa de mi vida, por ser mi soporte día a día

## Índice de contenido

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población y muestra.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	20
3.5 Procedimientos .....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
VIII. PROPUESTA .....	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
<b>Tabla 2:</b> Alfa de Cronbach para los instrumentos .....	21
<b>Tabla 3</b> Nivel de la dimensión gestión de almacén .....	23
<b>Tabla 4</b> Nivel de la dimensión compras .....	23
<b>Tabla 5</b> Nivel de la dimensión distribución .....	24
<b>Tabla 6</b> Nivel de la dimensión inventario.....	24
<b>Tabla 7</b> Correlación entre gestión logística y calidad de servicio .....	25
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la dimensión gestión de almacén y calidad de servicio...	26
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la dimensión compras y calidad de servicio.....	27
<b>Tabla 10</b> Correlación entre la dimensión distribución y calidad de servicio .....	28
<b>Tabla 11</b> Correlación entre la dimensión inventario y calidad de servicio .....	29

## RESUMEN

Antes las empresas llevaban su gestión logística de una manera desordenada pero hoy en día estamos en un mundo globalizado, afectado por el Covid 19, el cual afectó a muchas organizaciones, demostrando cuan ineficiente era la logística en algunas empresas ocasionando dificultades en la calidad de servicio entregado a los clientes, desde este punto de vista el objetivo de este trabajo de investigación fué determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Este trabajo de investigación es descriptivo correlacional, se han realizado dos cuestionarios, el cuestionario de la variable gestión logística tiene 15 preguntas y el cuestionario de la variable calidad de servicio tiene 16 preguntas, aplicado a un total de 15 trabajadores, obteniendo como resultado que el mayor porcentaje se concentra en el nivel regular respecto a la gestión logística, mientras que el 33% manifiesta que es bajo. El 34 % de trabajadores mencionan que la calidad de servicio en la empresa es regular. Se concluye que, si existe relación entre la variable gestión logística y calidad de servicio, también se concluye que existe relación entre las dimensiones gestión de almacén, compras, gestión de distribución e inventario con la calidad de servicio.

Palabras clave: gestión logística, calidad de servicio, inventario

## ABSTRACT

Before, companies carried out their logistics management in a disorderly way, but today we are in a globalized world, affected by Covid 19, which affected many organizations, demonstrating how inefficient logistics was in some companies, causing difficulties in the quality of service. delivered to customers, from this point of view the objective of this research work was to determine the relationship between logistics management and quality of service in the company Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. This research work is descriptive correlational, it is They have carried out two questionnaires, the questionnaire for the logistics management variable has 15 questions and the questionnaire for the quality of service variable has 16 questions, applied to a total of 15 workers, obtaining as a result that the highest percentage is concentrated in the regular level with respect to to logistics management, while 33% state that it is low. 34% of workers mention that the quality of service in the company is regular. It is concluded that, if there is a relationship between the variable logistics management and quality of service, it is also concluded that there is a relationship between the dimensions of warehouse management, purchasing, distribution management and inventory with the quality of service.

Keywords: logistics management, service quality, inventory

## **I. INTRODUCCIÓN**

La gestión logística es un tema muy importante hoy en día donde las organizaciones crean sus propias áreas para su debido proceso, ya que es un aspecto fundamental para generar ganancias, ser competitivos en el mercado y hacerlo de manera sustentable como empresa.

La gestión logística ha venido cambiando en los últimos tiempos, debido a que ahora realizamos más compras a través del internet, estos cambios han perjudicado a los negocios, a la manera de cómo se gestiona los productos en los almacenes, ocasionando nuevos problemas o que se compliquen los que ya habían. Según Racking System (2017) una mala gestión logística ocasiona problemas con el inventario, desconocimiento de ubicaciones, mala calidad de atención.

El Banco Mundial publicó los resultados del informe internacional “Connecting to Compet 2018, Trade Logistics in the Global Economy. El Índice de Desempeño Logístico y sus Indicadores”, ranking mundial, en el que Perú ocupa el sitio 83 con una puntuación total de 2.69 puntos, lo que corresponde a una disminución de 14 plazas respecto al año anterior (2016).

La pandemia ocasionada por la Covid-19 no solo ha hecho que se cambie la forma de vida, sino que ha ocasionado un gran impacto en el sector económico, siendo uno de los perjudicados la logística, por ende, se ha tenido que implementar diversas estrategias para poder adaptarse a una mejor opción y garantizar el mejoramiento de la cadena de suministros.

El inconveniente logístico en el Perú surge tanto en el sector privado como del estado, ineficiencias logísticas y los costos conforman obstáculos relevantes que debilitan la competitividad de Perú en otros países.

Según JL Consultores, el 71% de personas no regresa a una tienda donde se le brindó una mala atención de servicio. El 26% utiliza las redes sociales

para mencionar si pasó una mala experiencia, la rapidez, amabilidad, buena atención es lo que valoran las personas al adquirir un servicio o producto.

En el ámbito local tenemos a la empresa Factoría Alvarado SAC, creada en el año 2010, empresa dedicada al rubro metal mecánica, brinda servicios a pesqueras, mineras y otros sectores. Esta empresa tiene problemas en la gestión logística, esta área se encarga de suministrar los materiales, herramientas, útiles al personal del área administrativa y operarios para el cumplimiento de sus labores, pero existe demora al momento de la entrega, porque no se cuenta con los productos en stock, esto genera problema en los trabajadores, por otro lado, estos trabajadores tampoco reciben las capacitaciones correspondientes, cuando se recibe la orden de servicio para realizar un trabajo, recién el área logística solicita adquirir los materiales correspondientes, si los solicita a otra ciudad estos demoran en la entrega, ocasionando incomodidad en los trabajadores porque se atrasan en la entrega del trabajo.

Por ende, se propuso como problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión logística y calidad del servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021? Y como problemas específicos tenemos: Determinar la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio de la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021, Determinar la relación entre la dimensión compras y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021, Determinar la relación entre la dimensión gestión de distribución y calidad de servicio de la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021, Determinar la relación entre la dimensión inventarios y calidad de servicio de la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021.

El presente trabajo de investigación es conveniente porque se determinó la relación que existe entre de forma teórica entre gestión logística y la calidad de servicio, de esta forma se podrá corregir los inconvenientes que influyen

en la gestión logística, además podremos mejorar la calidad de servicio.

También tiene relevancia social, porque ayudará a la empresa en mención, brindándole estrategias para aumentar sus niveles de calidad de servicio.

También tiene implicancias prácticas porque se logró solucionar los inconvenientes que presentaba la empresa tales como retraso en la entrega de los materiales, falta de coordinación en los pedidos y se usará como ejemplo para las demás organizaciones que funcionan en este rubro, así se podrán apoyar y sabrán si existe o no una relación entre gestión logística y calidad de servicio.

Este trabajo de investigación tendrá un valor teórico porque reafirmó las definiciones de gestión logística y calidad de servicio, este trabajo tendrá utilidad metodológica, porque usará la herramienta de la encuesta para la obtención de investigación, esto nos ayudará a conocer aquellos factores que afecten ambas variables de estudio, por ende, se tiene aporte metodológico.

El objetivo general del estudio es: Determinar cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021, como objetivos específicos están: Determinar la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Determinar la relación entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021; Determinar la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

Se planteó como hipótesis de investigación: Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría

Alvarado SAC, Chimbote, 2021, como hipótesis nula: no existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de revisar diferentes artículos científicos de acuerdo a las variables que he tomado en cuenta, presento los siguientes antecedentes internacionales:

Flores (2021) en su tesis tuvo como objetivo principal definir como la logística integral tiene relación con la satisfacción del cliente de los servicios de logística en Guayaquil, Ecuador. El tipo de estudio es no experimental transaccional también es un estudio correlacional, aplicada y enfoque cuantitativo, se determinó que la logística integral guarda relación alta con la satisfacción de la clientela en los servicios logísticos, también se determinó que el servicio brindado a los usuarios guarda relación con la satisfacción de estos, de forma general concluyó que estos resultados fueron obtenidos debido a que las empresas mencionaron que mediante la innovación, los procesos de logística aportaban buenas ventajas en el negocio porque estos tienen más eficiencia en comparación a los negocios que deciden no innovar, para obtener un proceso logístico correcto, se debe implementar la logística integral, para que las empresas puedan obtener mejor competitividad. El autor nos demuestra que los negocios deben ser más flexibles al momento de innovar, se debe invertir más en la tecnología, ya que estamos en constantes cambios, sobre todo después de la pandemia.

Gellibert (2015), en su trabajo de tesis, su objetivo principal fue estudiar la repercusión de los procesos actuales de la logística en la satisfacción de los clientes para implementar un plan de mejora; para esto se usaron los instrumentos de investigación de entrevista y encuesta, fué un trabajo cualitativo y cuantitativo, se usó un método deductivo, fué una investigación de campo, fué un estudio descriptivo y bibliográfico. Este trabajo concluyó con la modificación tecnológica propuesta, se deberá integrar los sistemas de operación de la empresa basándose en el uso del módulo del software

WMS y el sistema de inventario RF SMART, que permitirá detectar los procedimientos que no son usados de la forma correcta con la intención de subsanarlos para así esquivar retrasos con las ordenes de pedidos, el autor afirmó que la correcta gestión logística en un negocio es primordial para fortalecer la calidad de los servicios, fortalecer la ventaja entre los competidores, esta investigación nos demuestra que es importante siempre tener actualizados los indicadores de gestión, tener un plan adecuado de gestión de mejora para la logística de las empresas.

Hostar (2018) en su tesis tuvo como objetivo general precisar las teorías sobre la Gestión de Inventarios, mencionando sus procedimientos para administrar los inventarios y definir sus rangos correctos de los materiales más significativos, concluyendo en que la empresa donde desarrolló su investigación contaba con una política del inventario que no se adecuaba al uso de cada uno de los insumos que se encontraban en el almacén, sino que contaba con un solo punto de vista para todo el stock de materiales, sin poder distinguir los tipos de materiales, ni el grado de servicio brindado para estos, ni los tiempos de entrega de los diversos proveedores, entre otros más. Como efecto de esto se generaba mucho stock lo cual no garantizaban eludir las rupturas, había mercancía inmovilizada, aplicar igual valor al material crítico y no crítico, el inconveniente de retirar las ordenes invirtiendo economía por rangos.

Maximiliano (2016) en su estudio de tesis tuvo como objetivo principal informar sobre las tecnologías de las informaciones aplicadas al mando de cadena de abastecimiento SCM, el progreso y utilización de un método que gestione y ayude a mejorar la eficacia de los programas de operaciones en la programación de estas para la repartición física de los productos (R&S: Routing and Scheduling), implantado en el sector transporte automotor de cargas refrigeradas fronteras adentro, este trabajo es de tipo aplicada y a nivel explicativo, concluyó que la calidad de las soluciones obtenidas a través del uso del algoritmo ejecutado superaban en todas las formas a las

adquiridas por el procedimiento usado por la entidad en el caso real, a partir de ellos, el autor recomienda ahondar en modelos que apoyen las características de la realidad que tienen los operarios de logística.

Molina (2015), en su estudio de tesis tuvo como objetivo general planear una guía de logística que pueda perfeccionar la repartición de mercadería publicitaria en la empresa Letreros Universales S. A.; para esto se ejecutó un trabajo descriptivo, deductivo y cuantitativo, usando las técnicas de la encuesta y entrevista, el instrumento del cuestionario a una muestra de 45 personas de la clientela y 10 colaboradores, los frutos manifestaron la escasez de un plan logístico, esto significa que no se programaron los procedimientos de adquisición, recibimiento y almacenaje que se dan de forma inadecuada, ocasionando retraso de los pedidos de la clientela, además no se evaluaron los caminos a seguir ni los costos de la movilidad en la venta de la mercadería publicitaria a las casas de los compradores, ocasionado el atraso de varios días que manifiesta el comprador, esto puede causar que los clientes corran el riesgo de perder los convenios laborales en caso de no tener en el plazo acordado los artículos. Por ende se plantea un guía administrativa, de acuerdo a la ejecución de los métodos del punto de los pedidos bajos, cantidad de lotes, forma de traslado y red PERT para perfeccionar y ampliar la producción, tratando de llegar a la inversión en esta elección, 46,81% de tasa Interna de Retorno (TIR), \$32.389,64 de Valor Actual Neto (VAN), rescatar el capital que será invertido en un período de dos años y tres meses con un coeficiente beneficio / costo de 2,02 que manifestaron la viabilidad de la oferta, el aporte del autor es la creación de un área a ejecutar los procesos logísticos, para que de esta manera aumente la productividad y mejore la competitividad de la empresa. Este estudio me demuestra el gran efecto que tiene una buena gestión logística en la distribución de los pedidos y la relación que guarda con la satisfacción de la clientela.

Ospina (2015), en su tesis tuvo como objetivo general brindar información sobre el crecimiento de la creación de la calidad de servicio y de la formación que tiene en el proceso del traslado de mercancías; para ello aplicó un diseño de investigación empírica cuantitativa, concluyendo que la calidad de servicio que los transitorios reciben de los suministradores de traslado, son los resultados una interacción de tres dimensiones: la confiabilidad, la empatía y la calidad de los elementos tangibles. La confiabilidad se confirma como una primera dimensión. De esta forma, variables destacadas durante el trabajo cualitativo presentado antes, así como son el acatamiento del servicio pactado, la reducción de equivocaciones a lo largo del servicio y la exactitud en los períodos, son componentes de mucha relevancia en la impresión por parte de las empresas transitarías. Como aporte está que la guía conceptual a proponer y el contraste de todas las hipótesis planteadas, validarán la existencia de una cadena para poder evaluar el servicio que se da inicio con la calidad y culmina en la fijación de la lealtad desde la apreciación del transitorio. Considero que podemos validar si existe la posibilidad de ejecutar una referencia para evaluar el servicio especialmente en este ámbito de transporte.

Después de obtener los antecedentes internacionales puedo decir que tanto la gestión logística como la calidad de servicio son variables de gran ayuda para una empresa, estos trabajos nos muestran cómo influyen estas variables y que consecuencias trae al no ser bien ejercidas.

Como antecedentes nacionales presento lo siguiente:

Carranza (2016), en su tesis su objetivo principal fue evaluar si la medición del Nivel de Satisfacción del cliente interno guarda relación con la Gestión Logística de una empresa en la ciudad de Cajamarca, año 2015., el tipo de este estudio es aplicada, con diseño de corte correlacional, se concluyó que si hay una relación de la gestión logística mediante un estudio logístico

realizado donde explica las acciones fundamentales del desarrollo con la satisfacción de la clientela interna; donde acorde a los resultados globales manifiestan un 52.3% de insatisfacción contra un 47.7% de satisfacción de la clientela interna, indicándonos que no existe un manejo adecuado de satisfacción de la clientela interna, el aporte de este autor es plantear medidas para mejorar el plan de solución de un proceso metodológico en la gestión logística, ligado a cinco componentes (diálogo, responsabilidad final, medición, habilidades y alineaciones) para lograr aumentar el nivel de satisfacción del clientela interna.

Dávila (2020), tuvo como objetivo principal determinar la relación de la Supply Chain Management y la gestión de transporte de la empresa servicios logísticos F&B SAC, Lurín, 2020, es una investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional y no experimental, concluyó que se pudo establecer la existencia de una correlación de 0,398 positiva moderada entre la dimensión cumplimiento en el procesamiento de órdenes de compra y la variable gestión de transporte. Para esto se utilizó la tecnología y sistemas influyen de manera positiva a la planeación de transporte, el aporte del autor es que se deberá ejecutar un control estricto de los productos en stock para que de esta forma se le permita a las personas encargadas de almacén indicar existencias a modo real para poder cubrir la oferta y la demanda en la gestión de transporte de la empresa, también recomienda que se debe aplicar estrategias para la mejora continua, y mejorar la gestión de transporte, para que pueda ser una organización competitiva en el mercado.

Huayra (2021), en su tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de atención en el servicio de enfermería durante la COVID-19, en un Hospital de Lambayeque, estudio de tipo básica con un diseño no experimental y de nivel correlacional, concluyó que Dado que,  $P < 0,05$  SÍ existe correlación entre la variable gestión logística y calidad de atención. Por ende, el más alto porcentaje de

los trabajadores se encuentra en un nivel moderado demostrando que la gestión logística es altamente necesaria. Solo un 9.9 % indicó que la gestión logística es escasa. De la misma manera, el más alto porcentaje de los trabajadores se posiciona en el nivel bueno, de forma que, la calidad de atención brindada es adecuada. Solo, un 4.2 % manifestaron que la calidad de atención es pésima, se indicó que se mejore la gestión logística en los servicios de enfermería, a través de una implementación de procesos de inducción a los trabajadores, así como también que se implemente flujos de abastecimientos de manera interna en los servicios de enfermería, brindar capacitaciones en el uso de los inventarios internos, esto estará dirigida a las coordinadoras de enfermería de los servicios y licenciadas de enfermería, con el fin de mejorar la calidad de atención a los usuarios.

Malpartida (2018), en su tesis como objetivo principal tuvo sugerir una propuesta para mejorar la calidad de servicio del proceso de gestión de compras de la sede central de SUNAT, usando la media como medida de tendencia central a estudiar, para los subprocesos aplicó el análisis de Pareto, llegando a proponer un plan de mejora que proporcione no solo a los usuarios, sino también a las personas encargadas de formular requerimientos de bienes y servicios, una gestión de compras diferenciada que ayudará a la adecuada y oportuna formulación de compras, contribuyendo de esta manera a la reducción de tiempo, todo esto para obtener una gestión de compras correcta.

Mansilla (2016), en su tesis como objetivo principal tuvo aumentar la eficacia del sistema de logístico de la empresa mediante un diseño e implementación de una guía de gestión adecuada, reduciendo las restricciones que se presenta en el área y aumentando los índices de producción de la misma, concluyó que el resultado del uso de esta guía es un esquema ordenado de posibles teorías que aporten a un efecto, permitiendo observar con mejor fluidez cuáles son las causas prioritarias

para poder proponer una propuesta de acciones que pueda disolver el problema. Este instrumento es metódico que permitirá la interrelación, con diversas sugerencias, siendo una gran ayuda para la organización ya que todos los trabajadores de una u otra manera entienden mejor esta técnica, también se recomendó proponer programas para capacitar al personal para que puedan ayudar a realizar tareas de la disciplina de mejora continua (5<sup>ˆ</sup>S), además de mejorar el trabajo en equipo.

Después de los antecedentes nacionales, puedo deducir que en el Perú hace falta saber más sobre la envergadura de la gestión logística y cómo influye en la calidad de servicio, debemos enfocarnos más en estas variables, más aún ahora que estamos en una etapa de constantes cambio y sobre todo que ahora todo se hace a través de las redes sociales, la gestión logística es una variable muy importante, porque depende de ella es como la empresa se suministrará de las cosas que necesita.

A continuación, se presentan las teorías relacionadas al tema:

Anaya (2015), manifestó que el progreso de la logística inicia con la propuesta de los objetivos para poder iniciar una gestión organizacional seguida de los adecuados programas de acción, estos se implantan para lograr correcciones en ciertos aspectos. (p.72)

Ayala (2016). Informó que la cantidad de un material o producto que adquirirá un establecimiento está relacionada con la demanda de los clientes hacia ese producto o servicio, esto tiene que tener una buen gestión.

Barquín (2021), mencionó que la manera adecuada de gestionar las compras asegura que la organización cuente con los proveedores adecuados para brindar los mejores productos y servicios, un mejor valor

agregado. Adquirir compras con mayor frecuencia ocasiona que se gaste más dinero que cualquier otra función en el negocio, por lo que la gestión de compras ofrece una mejor oportunidad para disminuir los costos y crecer en los niveles de ganancia. Dado que la compra ya no es una actividad más y se convierte en una parte estratégica de la organización, ahora es más necesario que nunca conocer los aspectos importantes de la gestión de compras.

Según Bastos (2007), mencionó que la logística es un proceso donde los negocios, además del control de inventarios, gestiona adecuadamente su circulación, la distribución correspondiente y el almacenamiento de mercancías y al mismo tiempo gestiona con éxito los flujos de información asociados. (p. 2)

Según Bastos (2007), mencionó que el objetivo del proceso logístico es satisfacer la alta demanda ofreciendo calidad y servicio a un menor costo, los costos logísticos en todas las empresas no son los mismos, dependerán de diversos factores tales como: el valor de la mercadería, los desarrollos productivos, los costos financieros relacionados a los demás servicios, las rutas de traslado, los planes de control y de optimización. (p. 6)

Begazo (2006), menciona que lo tangible está relacionado a la estructura de la empresa, ya sea sus instalaciones, equipos, recursos, tiene que ver con lo que cuenta la empresa para poder brindar un servicio o producto de calidad a su clientela.

Castellanos (2009), refirió que, si se tiene un buen funcionamiento de un sistema logístico, los negocios podrán brindar un producto adecuado, de acuerdo a la cantidad solicitada, con las condiciones adecuada, en la ubicación correcta, con el tiempo acordado y con un precio justo.

Castillo (2021), mencionó que, si una empresa quiere empezar a optimizar su logística inversa, primero debe juntar la mayor cantidad posible de datos

sobre los productos que se devuelven con mayor frecuencia y, en segundo lugar, hablar con sus clientes para averiguar en qué plazo prefieren que se realice la devolución. Debes intentar ser lo más inmediato posible, pero el tiempo de devolución del producto fallado o si se reemplaza por uno nuevo puede variar según el tipo de producto que se esté comprando y la urgencia del cliente.

ConexiónEsan (2016), La administración de los almacenes son el conjunto de actividades que el personal administrativo debe estar apto para manejar y tener claridad en que consiste para que se pueda optimizar las operaciones.

Ekon (2019) controlar el inventario de un negocio consiste en entender lo que se tiene dentro de una empresa, controlar lo que entra y sale del almacén.

Escudero (2014) mencionó que el objetivo principal de la logística de una empresa es poder satisfacer o cubrir las demandas con las óptimas condiciones de servicio, tiempo, costo, atención, calidad, esto es importante para los negocios, esto forma parte de la cadena de suministro.

Escudero (2019) define a la logística empresarial como aquella actividad que tiene como propósito poder satisfacer las necesidades de la clientela, brindando un producto o servicios de acuerdo a lo que la clientela solicita, cumpliendo con todos los requerimientos correspondientes.

Flamarique (2019) manifestó que el almacenaje de productos o herramientas, es una necesidad para los diversos negocios, en sus operaciones, estos negocios necesitan equilibrar la oferta y demanda de los productos, muchas veces no coinciden en cantidad y tiempo, por diversos factores.

Galiana (2018), indica que abastecer un producto debe asegurar que las personas que lo soliciten queden satisfechas no solo al momento de adquirir sino también en largo plazo.

García (2017), mencionó que un inventario es un grupo de materiales o bienes que se juntan en el almacén mientras esperan ser usados en el proceso de producción o vendidos, el documento que recopila la lista de estos artículos también se denomina inventario, es muy importante en los negocios para que las demandas de los consumidores se satisfagan inesperadamente y el proceso de producción no se interrumpa por falta de material. Pueden verse como una forma adecuada que mantiene el equilibrio entre las entradas y salidas reales.

Giraldo (2021), refirió que la logística cubre todo el negocio, desde el inicio de la gestión de los materiales hasta que se realiza la entrega del producto final. La idea de un proceso logístico es la planificación y coordinación de todas las ideas que sean indispensables para lograr los niveles de servicio y calidad deseados a un monto inferior. La función de la logística es importante para poder satisfacer al cliente, la gestión logística es vista como aquel valor agregado o factor de rentable, que vincula las necesidades que tiene la organización con las actividades que opera en un negocio.

González *et al.* (2012) muestra un método de gestión logística para mejorar las mypes e identifican cinco áreas de dimensión: aprovisionamiento, almacenamiento, distribución, costos y servicio al cliente. Esta investigación propone ideas de mejora logística en cada de las áreas de trabajo para que se pueda disminuir los costos logísticos.

IEBS (2021). Menciona que la logística muy fácilmente se define como aquella herramienta esencial para que un negocio sin depender el tamaño pueda funcionar de manera eficiente (utilizando la menor cantidad de recursos posible) y eficazmente (para lograr sus objetivos), es aplicable a cualquier escenario, si estamos intercambiando dinero por bienes en el escenario laboral de un director de finanzas se podría decir que su investigación es el de un "logístico financiero" y que utiliza técnicas semejantes

a las de las personas dedicadas a la gestión logística.

Iglesias (2013), manifestó que la logística es un área que tiene un gran impacto para lograr que las empresas lleguen al destino en condiciones de satisfacer las necesidades de sus usuarios, logrando que su ciclo de vida en nuestra organización sea cada día mayor.

Laveriano (2010), menciona que un inventario es aquel registro documentario de aquel bien tangible con lo que cuenta una empresa.

Meana (2017), menciona que el principal objetivo de un inventario es confirmar la cantidad de stock que está almacenado y esto se realizará a través de un conteo.

Mora (2016) menciona que hoy en día en las organizaciones pueden tener necesidades internas o externas, en el caso de las necesidades internas son el abastecimiento de las compras y en las externas se refiere a la satisfacción de los clientes, el tema logístico abarca todas las áreas de una empresa, inicia desde las compras hasta el servicio de postventa a los clientes.

Mora (2021), menciona que dentro de la cadena de suministro de una empresa, la forma en cómo se organiza sus procesos se basa en una correcta gestión logística de acuerdo a sus estrategias planteadas.

Rubio (2012), gestionar los almacenes implica encargarse de lo relacionado a recepcionar, almacenar y ver el movimiento que se debe de dar a los productos o materiales, además de estar informado de las características de estos.

Silvera (2020) en la logística integral internacional se debe considerar metas claras para que se puedan cumplir todos los objetivos de importación o exportación, de acuerdo con las condiciones planteadas

Luego de mencionar a los diferentes autores con sus respectivas definiciones de la variable gestión logística y sus dimensiones, puedo decir que la gestión logística abarca varias dimensiones, las cuales cada una nos

ayuda a tener una visión más detallada de cómo se encuentra el sistema logístico dentro de una empresa.

Alfonso (2020). Menciona que al tocar el tema de calidad de servicio es nombrar a la satisfacción del cliente, porque esta es consecuencia de la calidad de un servicio para lograrlo se debe realizar un buen servicio u ofrecer un buen producto para poder satisfacer las expectativas del usuario final.

Lara (2012). La importancia de la calidad de servicio es la aceptación de una provisión constituida según las expectativas de los usuarios; por lo tanto, las organizaciones determinarán qué cosas positivas desean recibir los usuarios después de comprar el producto prueban cumplir o superarsus deseos, en ciertos momentos se ha observado los servicios lentamente, sin embargo, ante esto, la institución debe comprender que las evaluaciones de un servicio es tediosa por su intangibilidad por ende que los usuarios dan más observaciones sobre el servicio ineficiente.

Lerner (2020). Indica que hoy en día la calidad de servicio en un aspecto muy importante en las empresas desde una pequeña empresa hasta una grande sin importar el rubro porque si se da un servicio de calidad se podrá fidelizar a los clientes.

Loidi (2021). Nos dice que los clientes en los últimos tiempos se han vuelto más exigentes y dan más valor a las empresas que brindan un servicio que va más allá de vender productos y ofrecer servicios.

Pérez (1994). La dimensión de aseguramiento en la calidad de servicio se refiere a una actividad que tiende a asegurar los procesos de servicios, productos se realicen de una manera adecuada y conforme a las normas, reglas aplicables, para que de esta manera se tome conocimiento de manera global sobre el control de los procedimientos.

Publicaciones Vertiz (2008). Cuando los clientes reconocen la calidad de un

producto o servicio, no disgrega sus factores, sino que lo califica en conjunto. Por lo tanto, lo que importa es el impacto general y no el triunfo relativo de una u otra de las acciones específicas. Mayormente, el consumidor tiende a detenerse en la parte más frágil de la cadena de calidad y también tiende a realizar una generalización de los puntos débiles, que encuentran en todos los servicios, la homogeneidad no solo se obtiene agrandando la calidad en todos los aspectos de los servicios, sino en la consecución del cliente. consistencia.

Seto (2004) mientras se realiza la entrega del servicio solicitado, el cliente y el personal deben interactuar porque esto tiene una percepción fuerte sobre la calidad que está relacionada a la producción y consumo

Uribe (2004) la gerencia de un servicio, es aquella que se encarga de buscar las implementaciones correctas para implementar el grado de competitividad entre las demás empresas.

Varo (1994) Lo tangibles son aquellas partes que se muestran de la oferta de servicios, por ejemplo, las instalaciones, las máquinas o herramientas, el equipo de trabajo, indican su origen y ayudan de esta manera al cliente, es una forma directa de visibilidad hacia los clientes.

### III. MÉTODOLÓGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

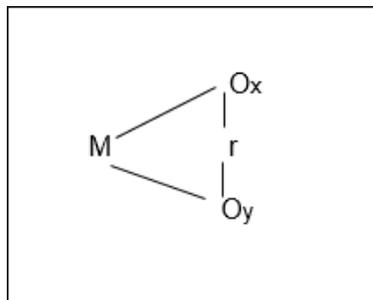
El diseño de este trabajo es tipo aplicada porque se buscó la solución a los problemas planteados.

El diseño de estudio es no experimental, porque no manipulé ninguna de las variables y me apoyé en las teorías y conceptos de ambas variables.

Este estudio es correlacional, porque determiné si existe o no relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC.

Es de alcance descriptivo, porque describí el comportamiento de ambas variables.

La forma de representar el diseño de la investigación es la siguiente:



M: muestra

X: g. logística

Y: calidad de servicio

r: coeficiente de correlación

#### 3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable independiente gestión logística: Según Gonzáles (2012) unas metodologías de gestión logística para mejorar las mypes se identifican con 4 dimensiones: almacén, compras, distribución e inventarios.

Definición operacional de la variable gestión logística: De manera operacional podemos decir que para medir la variable gestión logística usaremos las cuatro dimensiones tales como: almacén, compras, distribución e inventarios que son usadas para las mypes.

Definición conceptual de la variable dependiente calidad de servicio: Según Parasuraman et al. (1988) menciona cinco dimensiones que permitirán evaluar la calidad en el desarrollo del servicio: a) tangibles, comprendida como las facilidades físicas, equipación y características personal; b) confianza, se refiere a la capacidad del desempeño del servicio brindado exactamente y con formalidad; c) sensibilidad, la describe como la disponibilidad para poder brindar apoyo a la clientela y poder proveer un servicio adecuado; d) aseguramiento, comprende el conocimiento y cortesía de los trabajadores y sus habilidades para poder inspirar confianza a los clientes; e) empatía, comprende la buena atención, con el cuidado correspondiente.

Definición operacional de la variable de calidad de servicio: De manera operacional podemos decir que para medir la variable calidad de servicio, debemos tener en cuenta las dimensiones siguientes: tangibles, confianza, sensibilidad, aseguramiento y empatía.

### 3.3 Población y muestra

#### 3.3.1 Población

Está conformada por los 15 colaboradores de la empresa Factoría Alvarado SAC.

#### 3.3.2 Muestra

Los 15 colaboradores de la empresa Factoría Alvarado SAC.

#### 3.3.3 Muestreo

El muestreo de esta investigación fue no probabilístico por conveniencia.

#### 3.3.4 Unidad de análisis

Colaboradores de la empresa Factoría Alvarado SAC.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**Tabla 1:** *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<i>Variable</i>	<i>Técnica</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Gestión de calidad</i>	Encuesta	Cuestionario
<i>Calidad de servicio</i>	Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración propia

#### **Validez**

Los instrumentos se sometieron a la validez por juicio de expertos, quienes validaron ambos instrumentos.

#### **Confiabilidad**

Para poder determinar la confiabilidad de ambos instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach, a continuación, se muestra los resultados.

**Tabla 2:** Alfa de Cronbach para los instrumentos

VARIABLE	ALFA DE CRONBACH	
<b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	.787	Ver anexo 5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	.928	Ver anexo 6

Nota: Elaboración propia

### 3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó dos variables. La primera variable gestión de calidad se analizará de acuerdo a un cuestionario compuesto por cuatro dimensiones, la segunda variable calidad de servicio el cual se analizará en base a un cuestionario compuesto por cinco dimensiones. El procesamiento de base de datos permitió llegar a los resultados siguientes.

Primero, se partió de la identificación de las teorías desarrolladas que a partir de ellas se generaran los instrumentos de recolección de datos. Por otra parte, tras la realización de los instrumentos, los resultados que se obtendrán serán a través del programa Microsoft Excel, para lo cual se realizarán las tablas y gráficos para cada variable.

Segundo, se realizarán las interpretaciones adecuadas para cada variable con su dimensión en función a las respuestas que se obtendrán. Para determinar la correlación se realizará utilizando la estadística inferencial con el programa SPSS25, y, por último, los resultados obtenidos, serán presentados en las tablas generadas

por el programa y analizarlos

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se realizará una estadística tipo descriptiva para ambas variables gestión logística y calidad de servicio, la cual nos servirá para realizar el diagnóstico descriptivo de cada una de las variables.

Usaré la prueba de Pearson para determinar la correlación entre la variable gestión logística y la variable calidad de servicio, además me permitirá contrastar la hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación considera a los trabajadores quienes serán los participantes como pieza clave que servirá para la obtención de los datos, por ende, mantendré en reserva sus identidades para poder cuidar de su privacidad.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3** Nivel de la dimensión gestión de almacén

	Nivel	Rango	N	%
Dimensión: Gestión de almacén	Bajo	20-50	2	13%
	Regular	51-80	8	53%
	Bueno	81-100	5	33%
	Total		15	100,00%

Nota: Elaboración propia tomada del SPSS

En la tabla 3, se visualiza que el 13% de colaboradores de la empresa Factoría Alvarado SAC consideran que la gestión de almacén es baja, mientras que el 53 % indica que la gestión de almacén es regular y el 33% indicó que es buena.

**Tabla 4** Nivel de la dimensión compras

	Nivel	Rango	n	%
Dimensión: Compras	Bajo	20-50	2	13%
	Regular	51-80	4	27%
	Bueno	81-100	9	60%
	Total		15	100,00%

Nota: Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 4, se visualiza que el 60% de colaboradores de la empresa Factoría Alvarado SAC indicó que la dimensión compras es buena, el 27 % indicó que es regular y finalmente el 13 % indicó que es mala.

**Tabla 5** Nivel de la dimensión distribución

	Nivel	Rango	n	%
Dimensión: Distribución	Bajo	20-50	0	0%
	Regular	51-80	2	13%
	Bueno	81-100	13	87%
Total			15	100,00%

Nota: Elaboración propia tomada del SPPS

En la tabla 5 podemos ver que ningún trabajador dijo que la dimensión distribución sea baja, el 13% de encuestados mencionó que la dimensión distribución es regular, mientras que el 87% de trabajadores indicó que la gestión distribución es buena.

**Tabla 6** Nivel de la dimensión inventario

	Nivel	Rango	n	%
Dimensión: Inventario	Bajo	20-50	1	7%
	Regular	51-80	9	60%
	Bueno	81-100	5	33%
Total			15	100,00%

Nota: Elaboración propia tomado del SPPS

En la tabla 6 podemos ver que el 33 % de trabajadores mencionan que la gestión de inventario está en un nivel bueno, el 60% menciona que la gestión de inventario está en un nivel regular y finalmente el 7 % manifiesta que está en un nivel malo.

Objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021

**Tabla 7** *Correlación entre gestión logística y calidad de servicio*

		<b>Gestión Logística</b>	<b>Calidad de servicio</b>
<b>Gestión Logística</b>	Correlación de Pearson	1	,710**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	15	15
<b>Calidad de Servicio</b>	Correlación de Pearson	,710**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	15	15

**\*\*.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 7 podemos ver que la correlación obtenida por Pearson fué de 0.710 muestra una correlación positiva alta entre gestión logística y calidad de servicio, dicha correlación es significativa a nivel 0,01 bilateral. Por otro lado, el nivel de significancia bilateral obtenido fue nos da 0.003, indicando que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, es decir hay correspondencia entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

**Tabla 8** *Correlación entre la dimensión gestión de almacén y calidad de servicio*

Correlaciones			
		GESTIÓN DE ALMACÉN	CALIDAD DE SERVICIO
<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>	Correlación de Pearson	1	,605*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	15	15
<b>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</b>	Correlación de Pearson	,605*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	15	15

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota elaboración propia, tomada del SPSS

### **Interpretación:**

De los resultados de la tabla 8, se muestra el grado de correlación entre la dimensión gestión de almacén y la variable calidad de servicio determinada por Pearson 0.605 existe una correlación positiva alta y su valor de significancia igual a 0.017 al ser menor que el 0.05, por lo tanto, existe relación positiva y significativa entre la dimensión gestión de almacén y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021

**Tabla 9** Correlación entre la dimensión compras y calidad de servicio

		COMPRAS	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
<b>COMPRAS</b>	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	15	15
<b>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</b>	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	15	15

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota elaboración propia, tomada del SPSS

**Interpretación:** En la tabla 9, se muestra el grado de correlación entre la dimensión compras y la variable calidad de servicio determinada por Pearson 0.724 indicando que existe una correlación positiva alta y su valor de significancia igual a 0.002 al ser menor que 0.01, por ende, existe relación positiva y significativa entre la dimensión compras y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC. Chimbote, 2021.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

**Tabla 10** *Correlación entre la dimensión distribución y calidad de servicio*

Correlaciones			
		DISTRIBUCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
<b>DISTRIBUCIÓN</b>	Correlación de Pearson	1	,653**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	15	15
<b>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</b>	Correlación de Pearson	,653**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	15	15

**\*\*.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota Elaboración propia, tomada del SPSS

**Interpretación:** En la tabla 10, se muestra el grado de correlación entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio determinada por Pearson 0.653 indicando que existe una correlación positiva alta y su valor de significancia igual a 0.008 al ser menor que 0.01, por ende, existe relación positiva y significativa entre la dimensión distribución y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC,Chimbote, 2021.

**Tabla 11** *Correlación entre la dimensión inventario y calidad de servicio*

Correlaciones			
		CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	INVENTARI O
<b>CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)</b>	Correlación de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	15	15
<b>INVENTARIO</b>	Correlación de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	15	15

**\*\*.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota Elaboración propia, tomada del SPSS

En la tabla 11, se muestra el grado de correlación entre la dimensión inventario y la variable calidad de servicio determinada por Pearson 0.692 indicando que existe una correlación positiva moderada y su valor de significancia igual a 0.004 al ser menor que 0.01, por ende, existe relación positiva y significativa entre la dimensión distribución y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

## V. DISCUSIÓN

De los trabajos previos y teorías mencionados en esta investigación, he considerado los que guardan una mayor relación con los resultados obtenidos.

Discusión sobre el objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021

Por lo tanto, Huayra (2021), en su trabajo de investigación mencionó que dado que  $P < 0.05$  si existe una correlación entre gestión logística y calidad de atención, también mencionó que un mayor porcentaje de trabajadores se ubica en un nivel moderado, manifestando que la gestión logística es importante. Este resultado concuerda con este trabajo de investigación tal como se muestra en tabla N° 09 donde  $P < 0.01$  ( significancia bilateral 0.003) afirmando que existe correlación entre la variable gestión logística y la variable calidad de servicio, por otro lado nos apoyamos en Castellanos (2009) que nos menciona la importancia de un buen sistema logístico, los negocios podrán abastecer el bien o servicio adecuado en la cantidad y volumen necesario, en el lugar pactado en el tiempo solicitado con el precio correcto.

La gestión logística nos ayuda a poder controlar todo lo que abarca en relación a inventarios, almacenes, distribuciones, compras esto nos brindará un mejor control un control en todos esos aspectos, si un negocio por más pequeño que sea un tiene una gestión logística tendrá problemas

en brindar un servicio de calidad.

Discusión sobre el objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

En la medición de la dimensión gestión de almacén y la variable calidad de servicio, se obtuvo un valor de  $P < 0.05$  (significancia bilateral = 0.017) afirmando que la dimensión gestión de almacén si se relaciona con la variable calidad de servicio. Por otro lado, el 13% indicó que la gestión de almacén es baja, el 53% del personal indicó que el nivel de gestión de almacén en la empresa es regular y por último el 33% indicó que la gestión de almacén es buena, nos apoyamos en la teoría de Flamarique (2017) quien nos menciona que la gestión de almacén nos permite organizar diariamente las operaciones y flujos de mercancía, al mismo tiempo aporta información sobre el almacén y calidad de servicio, una gestión de almacén correcta reduce las tareas administrativas, aumenta la productividad, agiliza el desarrollo de otros procesos y de los flujos logístico.

Este resultado nos permite darnos cuenta ver la importancia de una buena gestión del almacén dentro de una empresa, la gestión de almacén va mucho más allá de solo almacenar las cosas sino que también se encarga de resguardar, controlar y abastecer lo que hace falta, esto nos permitirá poder optimizar el área logística de un negocio porque no solo se abastecerá de materiales, herramientas, entre otros, sino que también se podrá dar una buena ubicación para que esté al alcance de los trabajadores

Discusión sobre el objetivo específico 2: Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

En la tabla N°11 nos muestra que  $P < 0.01$  (significancia bilateral de 0.002) demostrando que existe una relación entre la dimensión gestión de compras con la variable calidad de servicio, en la figura N°2, el 60% de trabajadores mencionaron que el nivel de gestión de compras es bueno, el 27 % mencionaron que el nivel de gestión de compras es regular y el 13% dijo que era malo, para este objetivo nos apoyamos en la tesis de Malpartida (2018) quien propone un plan de mejora para los usuarios quienes realizan los requerimientos de bienes y servicios, ya que esto ayudará con la presentación correcta de los requerimientos de bienes y servicios, contribuyendo con la reducción de tiempo, en el marco conceptual nos apoyamos en Barquín (2021) quien menciona que la manera correcta de gestionar las compras asegura que la organización cuente con los proveedores adecuados para brindar los mejores productos y servicios, un mejor valor agregado. Adquirir compras con mayor frecuencia ocasiona que se gaste más dinero que cualquier otra función en el negocio, por lo que la gestión de compras ofrece una mejor oportunidad para reducir costos y aumentar los niveles de ganancia. Dado que la compra ya no es una actividad más y se convierte en una parte estratégica de la organización, ahora es más necesario que nunca poder conocer los aspectos relevantes de la gestión de compras.

Discusión sobre el objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

En la tabla N<sup>a</sup> nos indica que  $P < 0.01$  (siendo la significancia bilateral 0.008) demostrando que existe relación entre la dimensión gestión de distribución y la variable calidad de servicio nos apoyamos en la tesis de Molina (2015), donde sus resultados manifestaron la escasez de un plan logístico, esto significa que no se programaron los procesos de adquisición, recepción y almacenamiento que se realizan de manera inadecuada, ocasionando retraso de los pedidos de los clientes, además no se evaluaron los caminos a seguir ni los costos de la movilidad en la entrega de los productos publicitarios a las casas de los compradores, ocasionado el atraso de varios días que manifiesta el comprador, esto puede causar que los clientes corran el riesgo de perder contratos de trabajo en caso de no tener a tiempo los artículos. Por ende se plantea un guía administrativa, de acuerdo a la ejecución de los métodos del punto de los pedidos bajos, cantidad de lotes, forma de transporte y red PERT para perfeccionar y aumentar la producción, tratando de llegar a la inversión en esta alternativa, 46,81% de TIR, \$32.389,64 de VAN, rescatar el capital a invertir en 2 años y 3 meses y coeficiente beneficio / costo de 2,02 que manifestaron la factibilidad de la propuesta, el aporte del autor es la creación de un área a ejecutar los procesos logísticos, para que de esta manera aumente la productividad y mejore la competitividad de la empresa.

Discusión sobre el objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.

En la tabla N°14 nos indica que  $p < 0.01$  (siendo la significancia bilateral de 0.004) demostrando que existe relación entre la dimensión inventarios con la variable calidad de servicio, nos apoyamos en la tesis de Hostar (2018) Quien menciona que si no existe una buena gestión de inventario de acuerdo a las características de cada uno de los materiales que se ubican en el almacén, si se establece la misma perspectiva para el conjunto de insumos, sin hacer diferencias de insumos críticos, nivel de servicio ofrecido para los mismos, tiempo de entrega de los proveedores, entre otros. El resultado de esto generará altos grados de stock, pero esto no garantizará que se evite los quiebres, mercadería que no se pueda mover, dedicar igual esfuerzo a un insumo crítico y a uno no crítico, y el obstáculo de efficientizar los pedidos empleando la economía de escalas.

Nos apoyamos en la teoría de García (2017), quien mencionó que un inventario es un conjunto de materiales o bienes que se juntan en el almacén mientras esperan ser usados en el proceso de producción o vendidos, el documento que recopila la lista de estos artículos también se denomina inventario, es muy importante en los negocios para que las demandas de los consumidores se satisfagan inesperadamente y el proceso de producción no se interrumpa por falta de material. Pueden verse como una forma adecuada que mantiene el equilibrio entre las entradas y salidas reales.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general, objetivos específicos y resultados obtenidos durante el trabajo de investigación se logró concluir lo siguiente:

1. Del objetivo general,  $P < 0.01$  demostrando que existe una relación entre la variable gestión logística y calidad de servicio, la correlación de Pearson arrojó 0.710 demostrando que existe correlación positiva alta entre ambas variables.

2.- De acuerdo al objetivo específico 1,  $P < 0.01$  demostrando que existe relación entre la dimensión gestión de almacén y la variable calidad de servicio, la correlación de Pearson arrojó 0.724 demostrando que existe correlación positiva alta entre la dimensión almacén y la variable calidad de servicio.

3.- De acuerdo al objetivo específico 2,  $P < 0.01$  demostrando que existe relación entre la dimensión gestión compras y la variable calidad de servicio, la correlación de Pearson arrojó 0.724 demostrando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión gestión de compras y la variable calidad de servicio

4.- De acuerdo al objetivo específico 3,  $P < 0.01$  demostrando que existe relación entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio, la correlación de Pearson arrojó 0.653 demostrando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio

5.- De acuerdo al objetivo específico 4,  $P < 0.01$  demostrando que existe una relación entre la dimensión inventario y la variable calidad de servicio, la correlación de Pearson arrojó 0.692 demostrando que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión inventario y la variable calidad de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al gerente general se le recomienda contratar una persona encargada con conocimiento en gestión logística para que realice un análisis interno y pueda brindar capacitaciones sobre la gestión logística y su influencia en la calidad de servicio.
2. Se recomienda mejorar las dimensiones de gestión de almacén, basados en las pautas o protocolos que se debe tomar en cuenta para mejorar dicha gestión, esto se puede fortalecer mediante un trabajo en grupo de todos los trabajadores con un asesor.
3. Se recomienda realizar evaluaciones, cuadros comparativos al momento de realizar las compras, es importante comparar los precios de los diferentes proveedores ya sean locales o nacionales, tener un cuadro con la fecha de entrega, precio, entre otras características.
4. Se recomienda crear un plan o una propuesta de mejorar para la gestión de distribución de los materiales, herramientas para que de esta manera los trabajadores sepan cómo ubicar las cosas que deseen, la distribución pueden realizarlo de acuerdo al tipo, marca, tamaño, etc, de acuerdo a como el gerente considere necesario e importante ordenarlo.
5. Se recomienda priorizar el inventario de la empresa, para poder conocer que es lo que se necesita pedir o que es lo que vende o fabrica con mayor frecuencia para poder satisfacer las necesidades del cliente, si no sabemos cuál es el inventario de la empresa se generará pérdidas.

## **VIII. PROPUESTA**

La propuesta para mejorar la gestión logística y la calidad de servicio en la Factoría Alvarado SAC, es brindar capacitaciones.

El presente plan de capacitación denominado “Capacitación para la mejora de la gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC” tiene como objetivo la capacitación a todos los trabajadores de la empresa Factoría Alvarado SAC, el contenido estará formulado para dar a conocer la importancia de la gestión logística, para fortalecer todas las competencias correspondientes, estas capacitaciones tendrán una duración de 12 horas, la modalidad será presencial usando las técnicas adecuadas.

El objetivo general de estas capacitaciones es informar a los trabajadores sobre una gestión eficiente en la logística, brindar oportunidades de apoyo entre ellos mismos, corregir los malos hábitos al momento de solicitar o informar sobre los escasos del material o herramienta.

La meta es brindar esta capacitación a todo el personal de la empresa, gerente, parte operativa y administrativa.

Se usarán las siguientes estrategias: Poner como ejemplo casos de una mala gestión logística y las consecuencias que esto trae, realizar talleres prácticos sobre la labor diaria, presentar diapositivas con información adecuada.

Estas capacitaciones estarán sujetas de acuerdo a los temarios, para esto se debe conocer el rubro de la empresa, cuantos trabajos tiene, que tipos

de herramientas o materiales adquieren con mayor o menor frecuencia.

En recursos humanos se considerará a los consultores, capacitadores, personal de la empresa Factoría Alvarado SAC, los materiales están compuestos por la infraestructura, que es el lugar donde se brindará las capacitaciones en este caso es el local de la empresa, los equipos a usar pizarras, plumones, hojas, lapiceros, los documentos a entregar serán los folletos con la información correspondiente, encuestas, terminada las capacitaciones se le entregará a cada trabajador su certificado.

Los financiamientos de estas capacitaciones serán cubiertas por la empresa Factoría Alvarado SAC.

En el presupuesto estará incluido el costo de la capacitación brindado por la consultora a contratar.

En el cronograma se considerará todas las fechas de las capacitaciones que se brindará, cada uno con su respectivo temario.

## REFERENCIAS

Alfonso, Y.(2020). Gestipolis: Service quality, elements, dimensions and evaluation models.

<https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>

Anaya, J. (2015). Logística integral. La gestión operativa de la empresa. Madrid. Esic Editorial.

Ayala, J. (2014). Purchasing management. Editorial Editex. Recovered from [https://books.google.com.pe/books?id=c2VeDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+gesti%C3%B3n+de+compras&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20the%20management%C3%B3n%20of%20purchases&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=c2VeDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+gesti%C3%B3n+de+compras&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20the%20management%C3%B3n%20of%20purchases&f=false)

Barquin, J. (2021). *Gestipolis: La gestión de compras. Entornos, formas y etapas.*

<https://www.gestipolis.com/la-gestion-de-compras/>

Bastos, A. (2007). *Distribución logística y comercial. España. 1ra edición.*

Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio)? Perú. Recuperado de

[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18\\_2006/a09.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf)

Carranza, J. (2015). *Nivel de Satisfacción del Cliente Interno respecto a la*

*Gestión Logística de una Empresa de la ciudad de Cajamarca, año 2015.*  
(Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte)

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10981/CARRANZA%20YZAGUIRRE%20JUAN%20FRANCISO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Y

Castellanos, A. (2009). Manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías. Colombia. Ediciones Uninorte.

Castillo, J. (2021). *Conexiónsan: Logística inversa, un aliado para mejorarla relación con los clientes*

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/05/19/logistica-inversa-un-aliado-para-mejorar-la-relación-con-los-clientes/>

Dávila, L. (2020) Supply Chain Management y gestión de transporte en la empresa de servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49675/Davila\\_ZLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49675/Davila_ZLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ekon (2019). The importance of inventories in a company.

<https://www.ekon.es/blog/importancia-inventarios-empresa/#:~:text=The%20control%20of%20inventory%20is,the%20customers%20a%20other%20suppliers.>

Escudero (2014). Purchasing management. España. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+gesti%C3%B3n+de+compras&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20compras&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fNj7CAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+gesti%C3%B3n+de+compras&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20compras&f=false)

Escudero, J. (2019). *Gestión logística y comercial*. España. Segunda edición

Esanconnection (2016). *Inventory and warehouse management*,

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>

Flamarique, S. (2017). *Gestión de existencias en el almacén*. 1ra edición

Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. España. 1ra edición.

Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*. (Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador).

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

Galiana, J. (2018). *Manual de gestión de compras para logísticos*. España

García, I. (2017). *Economía simple net: Definición de inventario*.

<https://www.economiasimple.net/glosario/inventario>

Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa SA. Para maximizar la satisfacción del cliente*. (tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil).

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>

Giraldo, J. (2021). Gestiópolis: Logística, Gestión de compras, almacenes y transportes.

<https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenes-transporte/>

Guerrero, H. (2009). Inventories: Management and control. Eco edits. Bogotá

Hostar, M (2014). Implementación de un sistema de gestión de inventario aplicado a los insumos almacenados en el depósito de una empresa. (tesis de maestría, Universidad de Córdoba).

<https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/1877/Trabajo%20Final%20%20Mat%c3%adas%20Ruben%20Hostar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huayra, M. (2021). Gestión logística y calidad de atención en el servicio de enfermería durante la COVID-19 en un Hospital de Lambayeque. (tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64242/Huayra\\_NMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64242/Huayra_NMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

IEBS Bussines School (2021, 13 de enero). *Las tendencias logísticas 2021 que te llevarán a lo más*

*lejos.* <https://www.iebschool.com/blog/tendencias-logistica/>

- Iglesias, A. (2013). Distribución y logística. España: Esic Editorial
- Lara, L. (2012). La gestión de la calidad en los servicios. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Laveriano,W. (2010). Importance of inventory control in a company. <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf>
- Lerner, M. (2020). Quality of service: key factor of competitiveness. <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-key-of-competitiveness/>
- León, G. (2005). Comportamiento del consumidor. Octava edición. Editorial Pearson
- Loidi, J. (2020). Service quality: why it became the priority of companies in the post-pandemic world. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas- in-the-post-pandemic-world/>
- Malpartida, L. (2018). Propuesta de mejora de la calidad de servicio de la gestión de compras en la sede central de la SUNAT (tesis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima). [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2087/Lucho\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2087/Lucho_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mansilla, B. (2016). Propuesta de una mejora en la gestión de la cadena logística de una empresa manufacturera (tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias aplicadas, Lima)  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621338/TESIS%20-%20FINAL%2028-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maximiliano, F. (2016). Planificación y gestión de operaciones en sistemas logísticos de distribución (tesis de maestría, Universidad Nacional del Sur, Argentina)  
[https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2602/Tesis%20Fabio%20Miguel%20\(BC.UNS-calidad\).pdf;jsessionid=6CF8CE9BF732A40C61284915F3645DFF?sequence=1](https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/2602/Tesis%20Fabio%20Miguel%20(BC.UNS-calidad).pdf;jsessionid=6CF8CE9BF732A40C61284915F3645DFF?sequence=1)

Meana, P. (2017). Inventory management. España. Editions. Paraninfo.

Molina, J. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A. (tesis de título, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil).  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>

Mora, L. (2016). Gestión logística integral, las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Colombia. Ecoe Ediciones

Mora, L. (2021). Cadena de suministro, principios, máximas y

recomendaciones.

Ospina, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías, Valencia, 2015* (Tesis de doctorado). Valencia-España. Universidad de Valencia.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/71039926.pdf>

Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad de servicio* (Essic editorial). España.

[https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE\\_EgC&pg=PA31&dq=aseguramiento+en+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipgu6J99LzAhW](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&pg=PA31&dq=aseguramiento+en+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwipgu6J99LzAhW)

Publicaciones Vértice S.L. (2008). *La calidad en el servicio al cliente.* España.Ed. Vértice.

Rubio, J. (2012). *Stock and order management.* España.

Rack System. (2017, July 31). *The most common problems in the management of a warehouse.* Accessed July 2, 2021.  
<https://www.ractem.es/blog/los-problemas-mas-comunes-la-gestion-almacén>

Revista Logistec. (2018). *Logística peruana: Una industria en movimiento de cara al futuro.* Consultado el 01 de julio del 2021.  
<https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/340-7->

logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro

Ronald, H. (2004). Logística Administración de la cadena de suministro.

Quinta edición. México

Saldarriaga, L. (2019). Warehouses and distribution centers: Manual to optimize processes and operations. Barcelona

Seto, D. (2004). De la calidad del servicio a la satisfacción del cliente. España. Essic Edltoral

Silvera, R. (2020). Gestión Logística Internacional. Bogotá. Ecoe Ediciones

Silvera, R. (2021). Logística 2100: Gestión y operaciones en la cadena de suministro. Primera edición

Uribe, M. (2004). Service management: Alternative for competitiveness. Third edition.

Varo, J.(1994). Gestión estratégica de la calidad en servicios sanitarios. Tercera edición. España

# ANEXOS

## Anexo1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
<b>TÍTULO: La Gestión Logística y Calidad de Servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021.</b> <b>AUTOR: Reyna Consuelo Sotomayor López</b>						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación entre la Gestión Logística y la Calidad del Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021</p> <p><b>Problemas secundarios:</b> ¿Cuál es impacto entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio de la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021?, ¿Cuál es el impacto entre la dimensión compras y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021?, ¿Cuál es el impacto entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio de la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021?, ¿Cuál es el impacto entre la dimensión gestión de inventarios y la calidad de servicio de la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el impacto entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar el impacto entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021. Determinar el impacto entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021. Determinar el impacto entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021. Determinar la gestión de inventarios y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 202</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> No existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote 2021.</p>	<b>Variable 1: Gestión Logística</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Gestión de almacén</b>	-Recepción -Tiempo de entrega -Unidades por transacción -Tasa de pedidos pendientes	1.- 2.- 3.- 4.-	<b>Nominal</b> <b>1.-Nunca</b> <b>2.-Casi nunca</b> <b>3.-Aveces</b> <b>4.-Casi siempre</b> <b>5.-Siempre</b>
			<b>Compras</b>	-Gastos -Ahorro total del costo -Proveedor -Forma de pago -Entrega	5.- 6.- 7.- 8.- 9.-	
			<b>Gestión de distribución</b>	-Transporte -Tiempo	10.- 11.-	
			<b>Gestión de inventario</b>	-Nivel de rotación -Precio de inventarios Stock disponible Costo del inventario	12.- 13.- 14.- 15.-	
			<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
<b>Tangibles</b>	-Equipamiento	16.-				

			<p><b>Confiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Apariencia del personal</li> <li>-Facilidades físicas</li> <li>-Formalidad</li> <li>-Disponibilidad</li> <li>-Tiempo promedio para fallar</li> <li>-Tiempo promedio para reparar</li> </ul> <p><b>Sensibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Voluntad</li> <li>-Servicio oportuno</li> </ul> <p><b>Aseguramiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento</li> <li>-Cortesía</li> <li>-Amabilidad</li> <li>-Confianza</li> </ul> <p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención personalizada</li> <li>-Comprensión de necesidades</li> <li>-Horarios flexibles</li> </ul>	<p>17.-</p> <p>18.-</p> <p>19.-</p> <p>20.-</p> <p>21.-</p> <p>22.-</p> <p>23.-</p> <p>24.-</p> <p>25.-</p> <p>26.-</p> <p>27.-</p> <p>28.-</p> <p>29.-</p> <p>30.-</p> <p>31.-</p>	<p><b>Nominal</b></p> <p>1.-Nunca</p> <p>2.-Casi nunca</p> <p>3.-A veces</p> <p>4.-Casi siempre</p> <p>5.-Siempre</p>
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
<p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 15 trabajadores</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> 15 Trabajadores</p>	<p><b>Variable 1: Gestión Logística</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Calidad de servicio</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> cuestionario</p>	<p>Estadística inferencial: Para determinar la correlación causal de las variables y sus dimensiones en estudio.</p>		

Nota: Elaborado por la investigadora

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión logística	Según Gonzáles (2012) unas metodologías de gestión logística para mejorar las mypes se identifican con 4 dimensiones: almacén, compras, distribución e inventario	La dimensiones para medir la gestión logística en una mype son 04 dimensiones: almacén, compras, distribución e inventario.	Gestión de almacén	-Recepción -Tiempo de entrega -Unidades por transacción -Tasa de pedidos pendientes	Nominal  1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre
			Compras	-Gastos -Ahorro total del costo -Proveedor -Forma de pago -Entrega	
			Gestión de distribución	-Transporte -Tiempo	
			Gestión de inventario	-Nivel de rotación -Precio de inventarios Stock disponible Costo del inventario	

Nota: Elaborado por la investigadora

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Según Parasuraman et al. (1988) menciona cinco dimensiones que permitirán evaluar la calidad en el desarrollo del servicio: a) tangibles, comprendida como las facilidades físicas, equitación y características personal; b) confianza, se refiere a la capacidad del desempeño del servicio brindado exactamente y con formalidad; c) sensibilidad, la define como la voluntad para poder brindar ayuda a los usuarios y poder proveer un servicio adecuado; d) aseguramiento, comprende el conocimiento y cortesía de los trabajadores y sus habilidades para poder inspirar confianza a los clientes; e) empatía, comprende la buena atención, con el cuidado correspondiente	Las dimensiones que se tomarán en cuenta para medir la calidad de servicio se dividen en 05 dimensiones tales como tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, empatía.	Tangibles	-Equipamiento -Apariencia del personal -Facilidades físicas	Nominal  1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre

Nota: Elaborado por la investigadora

### ANEXO 3. Cuestionarios

#### CUESTIONARIO PARA GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO

Los saludo cordialmente y les invito a llenar este cuestionario, leer con mucha atención y marcar con x una alternativa.

Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

ITEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1 : GESTIÓN LOGÍSTICA</b>						
<b>DIMENSIÓN: GESTIÓN DE ALMACÉN</b>						
1	Se usa los espacios de almacenamiento correspondientes para cada tipo de herramienta y material.					
2	Las herramientas, materiales, máquinas que ingresan o salen del taller son registradas.					
3	Se cuenta con un espacio de almacén adecuado para poder ubicar las herramientas y materiales.					
4	Los materiales que ingresan al taller son clasificados de acuerdo a sus características.					
<b>DIMENSIÓN: COMPRAS</b>						
5	Las compras se realizan de acuerdo a una previa planificación.					
6	Las compras se realizan cada vez que se acaben los materiales					
7	Las compras llegan a almacén en el tiempo acordado.					
8	Se realiza el seguimiento adecuado para asegurar las compras.					
<b>DIMENSIÓN: DISTRIBUCIÓN</b>						
9	La distribución de herramientas, implementos, materiales se distribuye de manera adecuada.					
10	Se realiza la entrega de la totalidad de insumos solicitados a los trabajadores.					
11	Se mantiene un stock adecuado para alguna emergencia.					
12	La distribución de las herramientas coincide con la cantidad adquirida.					
<b>DIMENSIÓN: INVENTARIO</b>						
13	El sistema de inventario de la empresa es el adecuado.					
14	Se realiza el inventario de acuerdo al tipo, origen de los materiales, herramientas.					
15	Se realiza de manera periódica el control del inventario.					
16						

Los saludo cordialmente y les invito a llenar este cuestionario, leer con mucha atención y marcar con x una alternativa.

Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	1	2	3	4	5

ITEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>DIMENSIÓN: TANGIBLES</b>						
1	La empresa cuenta con el equipamiento adecuado para sus funciones.					
2	El personal es aparente al momento de entregar los servicios.					
3	Considera que los trabajadores cuentan con las capacidades físicas correctas para ejercer sus funciones.					
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD</b>						
4	La empresa es formal y demuestra seguridad para desarrollar su trabajo.					
5	La empresa cuenta siempre con disponibilidad para realizar los trabajos.					
6	Los trabajos entregados presentan alguna falla					
7	El tiempo para reparar una falla es el adecuado.					
<b>DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD</b>						
8	Los trabajadores presentan voluntad para realizar los trabajos.					
9	La empresa brinda un servicio oportuno.					
<b>DIMENSIÓN: ASEGURAMIENTO</b>						
10	Los trabajadores muestran conocimientos relacionados al trabajo.					
11	Los trabajadores muestran cortesía al momento de las consultas.					
12	Los trabajadores muestran amabilidad al momento de la atención.					
13	Los trabajadores transmiten confianza.					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
14	La empresa brinda atención personalizada					
15	Los trabajadores muestran tiene comprensión de necesidades					
16	Los trabajadores tienen horarios flexibles					

#### ANEXO 4. Validación de instrumentos



#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

<b>Investigador: Reyna Consuelo Sotomayor López</b>	<b>D.N.I. N°: 48123118</b>
<b>Título de la investigación:</b> Gestión Logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, 2021, Chimbote.	
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario	
<b>Universidad:</b> Universidad César Vallejo	
<b>Experto:</b> Mg. Carlos Guevara	<b>D.N.I. N°: 43663219</b>
<b>Grado académico:</b> Doctor ( ) Magister ( x )	
<b>Institución donde labora:</b>	

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					X
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					X
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					X
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					X
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					X
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					X
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación					X
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						x

Considerar las siguientes observaciones

\_\_\_\_\_

Fecha de evaluación (d-m-a):20/10/2021



\_\_\_\_\_

Firma

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Calidad <sup>3</sup>				Obs.
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>Variable 1: Gestión Logística</b>													
	Dimensión 1: Gestión de almacén													
01	Se usa los espacios de almacenamiento correspondientes para cada tipo de herramienta y material				X				X				X	
02	Las herramientas, materiales, máquinas que ingresan o salen del taller son registradas				X				X				X	
03	Se cuenta con un espacio de almacén adecuado para poder ubicar las herramientas y materiales				X				X				X	
04	Los materiales que ingresan al taller son clasificados de acuerdo a sus características				X				X				X	
	Dimensión 2: Compras													
05	Las compras se realizan de acuerdo a una previa planificación				X				X				X	
06	Las compras se realizan cada vez que se acaben los materiales				X				X				X	
07	Las compras llegan a almacén en el tiempo acordado.				X				X				X	
08	Se realiza el seguimiento adecuado para asegurar las compras				X				X				X	
	Dimensión 3: Distribución													
09	La distribución de herramientas, implementos, materiales se distribuye de manera adecuada.				X				X				X	
10	Se realiza la entrega de la totalidad de insumos solicitados a los trabajadores				X				X				X	
11	Se mantiene un stock adecuado para alguna emergencia													
12	La distribución de las herramientas coincide con la cantidad adquirida.													
	Dimensión 4: Inventario													
13	El sistema de inventario de la empresa es el adecuado				X				X				X	
14	Se realiza el inventario de acuerdo al tipo, origen de los materiales, herramientas				X				X				X	
15	Se realiza de manera periódica el control del inventario.				X				X				X	
	<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>													
	Dimensión 1: Tangibles													
1	La empresa cuenta con el equipamiento adecuado para sus funciones.				X				X				X	
2	El personal es aparente al momento de entregar los servicios.				X				X				X	
3	Considera que los trabajadores cuentan con las capacidades físicas correctas para ejercer sus funciones				X				X				X	

	Dimensión 2: Confiabilidad												
4	La empresa es formal y demuestra seguridad para desarrollar su trabajo.				X				X				X
5	La empresa cuenta siempre con disponibilidad para realizar los trabajos				X				X				X
6	Los trabajos entregados presentan alguna falla				X				X				X
7	El tiempo para reparar una falla es el adecuado				X				X				X
	Dimensión 3: Sensibilidad												
8	Los trabajadores presentan voluntad para realizar los trabajos				X				X				X
9	La empresa brinda un servicio oportuno.				X				X				X
	Dimensión 4: Aseguramiento												
10	Los trabajadores muestran conocimientos relacionados al trabajo				X				X				X
11	Los trabajadores muestran cortesía al momento de las consultas				X				X				X
12	Los trabajadores muestran amabilidad al momento de la atención.				X				X				X
13	Los trabajadores transmiten confianza												
	Dimensión 5: Empatía												
14	La empresa brinda atención personalizada												
15	Los trabajadores muestran tiene comprensión de necesidades												
16	Los trabajadores tienen horarios flexibles												

**MD:** Muy en Desacuerdo

**D:** en Desacuerdo

**A:** de Acuerdo

**MA:** Muy de Acuerdo

Observaciones: Es suficiente para su aplicación

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

Nombres Apellidos y del juez validador: Carlos Guevara DNI: 43663219... Especialidad del validador: .....

**Pertinencia**<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia**<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

**Calidad**<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Chimbote, 19 de octubre del 2021



FIRMA DEL EXPERTO

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

<b>Investigador:</b> Reyna Consuelo Sotomayor López	<b>D.N.I. N°:</b> 48123118
<b>Título de la investigación:</b> Gestión Logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, 2021, Chimbote.	
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario	
<b>Universidad:</b> Universidad César Vallejo	
<b>Experto:</b> ROBERT CHAVEZ MAYTA	<b>D.N.I. N°:</b> 04068858
<b>Grado académico:</b> Doctor ( ) Magister ( X )	
<b>Institución donde labora:</b> AGROINDUSTRIAS LOS CHANKAS SAC	

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable				80	
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				80	
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica				80	
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente				80	
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa				80	
COHERENCIA	Variabes, dimensiones e indicadores están relacionados				80	
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación				80	
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación				80	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					80	

**Considerar las siguientes observaciones**

---

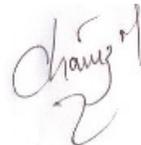


---



---

**Fecha de evaluación (d-m-a):** 01/11/2021




---

Firma



14	La empresa brinda atención personalizada			X				X				X		
15	Los trabajadores muestran tiene comprensión de necesidades			X				X				X		
16	Los trabajadores tienen horarios flexibles			X				X				X		

MD: Muy en Desacuerdo      D: en Desacuerdo      A: de Acuerdo      MA: Muy de Acuerdo

Observaciones: Es suficiente para su aplicación

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

Nombres Apellidos y del juez validador: ROBERT CHAVEZ MAYTA-- DNI: 04068858

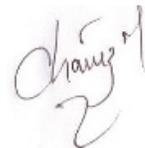
Especialidad del validador: ...MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

**Pertinencia**<sup>1</sup>: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia**<sup>2</sup>: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica de la variable

**Calidad**<sup>3</sup>: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del experto informante**

Chimbote, 01 de noviembre del 2021

**TABLA DE EVALUACIÓN DEL EXPERTO**

<b>Investigador:</b> Reyna Consuelo Sotomayor López	<b>D.N.I N°:</b> 48123118
<b>Título de la investigación:</b> Gestión Logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, 2021, Chimbote.	
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario	
<b>Universidad:</b> Universidad César Vallejo	
<b>Experto:</b> Mg. Manuel Minaya Cuba	<b>D.N.I N°:</b> 07040073
<b>Grado académico:</b> Doctor ( ) Magister (X) Docente Investigación	
<b>Institución donde labora:</b> Universidad Cesar Vallejo	

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					X
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					X
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					X
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					X
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					X
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					X
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación					X
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						<b>100%</b>

Considerar las siguientes observaciones

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha de evaluación (d-m-a): 02 de diciembre de 2021

  
 Activar Windows  
 Configuración para  
 Mg. Cpc. Manuel Minaya Cuba

**TABLA DE EVALUACIÓN DEL EXPERTO**

<b>Investigador:</b> Reyna Consuelo Sotomayor López	<b>D.N.I. N°:</b> 48123118
<b>Título de la investigación:</b> Gestión Logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, 2021, Chimbote.	
<b>Instrumento e Indicador:</b> Cuestionario	
<b>Universidad:</b> Universidad César Vallejo	
<b>Experto:</b> Mg. Manuel Minaya Cuba	<b>D.N.I. N°:</b> 07040073
<b>Grado académico:</b> Doctor ( ) Magister (X) Docente Investigación	
<b>Institución donde labora:</b> Universidad Cesar Vallejo	

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-50%	Bueno 51 - 70%	Muy Bueno 71 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Utiliza lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Expresa conducta observable					X
ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Persigue una organización lógica					X
SUFICIENCIA	La cantidad de ítems presenta calidad y es suficiente					X
CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa					X
COHERENCIA	Variables, dimensiones e indicadores están relacionados					X
METODOLOGÍA	Persigue los objetivos a lograr en la investigación					X
PERTINENCIA	Es adecuado al tipo de investigación					X
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						<b>100%</b>

Considerar las siguientes observaciones

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha de evaluación (d-m-a): 02 de diciembre de 2021

  
 Activar Windows  
 Configuración para  
 Mg. Cpc. Manuel Minaya Cuba

**ANEXO 5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH – GESTIÓN LOGÍSTICA**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,786	,793	15

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	47,27	49,067	,185	,793
ITEM2	47,60	45,686	,526	,763
ITEM3	46,73	51,638	,105	,792
ITEM4	47,33	42,095	,609	,752
ITEM5	47,13	42,981	,548	,759
ITEM6	46,87	43,695	,602	,755
ITEM7	47,00	42,857	,581	,755
ITEM8	46,87	48,695	,387	,775
ITEM9	46,93	47,495	,607	,764
ITEM10	46,93	48,495	,350	,777
ITEM11	46,87	48,695	,387	,775
ITEM12	47,40	43,829	,506	,763
ITEM13	46,87	48,695	,387	,775
ITEM14	46,87	49,695	,244	,784
ITEM15	46,93	52,924	-,051	,811

## ANEXO 6. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH-CALIDAD DE SERVICIO

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,973	,972	16

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM16	51,33	179,238	-,056	,983
ITEM17	52,27	158,210	,763	,972
ITEM18	52,47	160,838	,800	,972
ITEM19	51,80	154,457	,832	,971
ITEM20	52,13	156,552	,868	,971
ITEM21	51,80	155,314	,922	,970
ITEM22	51,93	152,924	,940	,969
ITEM23	52,13	156,552	,868	,971
ITEM24	51,80	155,314	,922	,970
ITEM25	51,93	152,924	,940	,969
ITEM26	51,93	152,924	,940	,969
ITEM27	52,13	156,552	,868	,971
ITEM28	51,80	155,314	,922	,970
ITEM29	51,93	152,924	,940	,969
ITEM30	52,13	156,552	,868	,971
ITEM31	52,47	160,838	,800	,972



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Datos Generales**

Nombre de la Organización	RUC 20541755234
Factoría Alvarado SAC	
Nombre del Titular o Representación legal Robinson Alvarado Monzon	
Nombre y Apellidos	DNI 32986705

**Consentimiento:**

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021.	
Nombre del Programa Académico Maestría en Administración de Negocios	
Autor: Nombres y Apellidos Reyna Consuelo Sotomayor López	DNI 48123118

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

Lima, 10 de diciembre del 2021.

Firma

FACTORIA ALVARADO S.A.C  
Robinson Alvarado Monzon  
GERENTE GENERAL