



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de
la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Campana Segura, Manuel Jesus (orcid.org/0000-0003-3712-1394)

ASESOR:

Mg. Parraguez Carrasco, Marcos Benito (orcid.org/0000-0002-1604-8098)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, el supremo investigador, quien me bendice en todo momento y siempre me brinda su enseñanza y fortaleza.

A mis amados padres, María y Manuel; quienes son mi guía y soporte, y me brindan su amparo permanente para alcanzar mis objetivos a lo largo de mi vida.

A mi hijo Eduardo Jesús, motivo de mis más grandes anhelos y entrañables sentimientos.

A mis hermanos Julio y Richard, pilares en mi formación educativa y personal.

A la memoria de mis queridas tías, Lita Burgos y Nelly Castillo, quienes en todo momento y lugar me hacen sentir su aprecio y cariño.

AGRADECIMIENTO

A Dios por iluminar mi camino y permitirme conseguir este título profesional tan anhelado.

A mis Padres, familia y amistades que me motivaron e incentivaron a iniciar una carrera universitaria y me apoyaron a lo largo de ella.

Al Dr. Cesar Acuña Peralta por otorgarme una beca y permitirme realizar mis estudios universitarios en su prestigiosa Institución.

A los docentes que han aportado con sus conocimientos a mi formación Universitaria, en especial a mi asesor de tesis, el Mg. Marcos Benito Parraguez Carrasco.

A la familia Liza Calderón y a mi amigo Ricardo Baca por brindarme motivación y estar al pendiente de mi progreso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y Diseño de la investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	17
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de Análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Resultados de prueba de normalidad de las variables Gestión logística y Calidad de servicio de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.	21
Tabla 2: Resultados de correlación entre la Gestión logística y la Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.	22
Tabla 3: Nivel de medición de la variable Gestión logística de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.....	23
Tabla 4: Nivel de medición de la variable Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.	24
Tabla 5: Resultados de correlación entre la dimensión Aprovisionamiento y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.	25
Tabla 6: Resultados de correlación entre la dimensión Almacenaje y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.	26
Tabla 7: Resultados de correlación entre la dimensión Distribución y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.	27
Tabla 8: Resultados de correlación entre la dimensión Logística inversa y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.	28

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022. La metodología empleada fue de tipo básica - descriptiva, de diseño no experimental, de nivel correlacional transversal y enfoque cuantitativo; la población estuvo compuesta por los 16 colaboradores de la Droguería y para conocer la percepción general de los colaboradores se consideró conveniente realizar un muestreo censal. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó dos cuestionarios. Para finalizar se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk y se determinó que los datos siguen una distribución normal por lo cual se empleó el coeficiente de correlación de Pearson y se logró comprobar la relación muy alta, positiva y significativa entre las variables de estudio, obteniendo $r = 0,957$ y $p = 0,000$; aceptando la hipótesis de investigación y estableciendo que a mayor Gestión logística mejor Calidad de servicio se brinda al personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L.

Palabras clave: *Gestión logística, calidad de servicio, aprovisionamiento, almacenaje, distribución y logística inversa.*

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between logistics management and quality of service in the staff of the Drugstore ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022. The methodology used was basic - descriptive, non-experimental design, correlational level transversal and quantitative approach; the population was composed of the 16 collaborators of the Drugstore and to know the general perception of the collaborators, it was considered convenient to carry out a census sampling. The technique used for data collection was the survey and as an instrument two questionnaires were applied. Finally, the Shapiro-Wilk normality test was applied and it was determined that the data follow a normal distribution, for which the Pearson correlation coefficient was used and it was possible to verify the very high, positive and significant relationship between the study variables, obtaining $r = 0.957$ and $p = 0.000$; accepting the research hypothesis and establishing that the greater the Logistics Management, the better the Quality of service provided to the staff of the ERS BIOHEM E.I.R.L.

Keywords: *Logistics management, quality of service, supply, storage, distribution and reverse logistics.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo empresarial está cambiando drásticamente y exige asumir diversos retos; la globalización, los TLC y la exigente demanda interna requieren de las organizaciones participantes un alto grado de adaptabilidad a los cambios y sobre todo excelente gestión en todas sus áreas. Situándonos en esta realidad, el departamento logístico, dentro de las áreas relevantes en las empresas se convierte en el eje trascendental para garantizar efectividad en sus operaciones, teniendo cómo resultados: el desarrollo comercial, la reducción de costos, satisfacción del cliente, aumento de la rentabilidad y mejoras en los niveles de servicio.

A nivel internacional las organizaciones inmersas en este contexto competitivo deben adaptar su realidad a la productividad, flexibilidad y velocidad de los mercados, porque estos serán los ejes que determinarán su permanencia dentro de ellos. Según la Revista Gestión (2021), la adaptabilidad es el reto más importante al que se enfrentan los negocios en la actualidad, por lo que la capacidad de asumir cambios se ha convertido en la principal fortaleza que deben desarrollar las empresas. Así mismo Great Place to work (2022), señala que las 25 mejores empresas a nivel mundial sobresalen por crear experiencias excepcionales para los empleados, estas empresas se destacan por su estilo único, beneficios extraordinarios, mejores oportunidades para desarrollar línea de carrera y el compromiso de ser reconocidas y respetadas por sus empleados.

En nuestro país, caracterizado por su población emprendedora y mano de obra pujante, es muy difícil para las empresas (sobre todo nuevas) conseguir clientes debido a que carecen de reputación y confiabilidad. Para atenuar este nivel de desconfianza inicial y conseguir el objetivo de ganar nuevos clientes, conservarlos y fidelizarlos a la empresa, existen estrategias que permiten fortalecer la conexión entre los clientes y la empresa, así mismo es necesaria la colaboración entre las distintas gerencias de la empresa, sobre todo del departamento logístico, que brindando el producto adecuado, en el momento indicado y en la cantidad requerida conseguirá dar un valor agregado que se convertirá en una ventaja competitiva frente a otros potenciales competidores.

A nivel local, el mercado Chiclayano no es ajeno a esta realidad competitiva, en específico el sector de droguerías, rubro comercial de la empresa a estudiar en la presente tesis, debe ofrecer a sus clientes compromiso, confiabilidad, rapidez, precio y calidad. Es por ello que en la actualidad las empresas buscan brindar excelentes condiciones a sus colaboradores para que ellos brinden un servicio de calidad que represente una importante ventaja competitiva y fortalezca la relación comercial con sus clientes. Dentro de este contexto, Cardozo (2021), señala que la calidad de servicio además de ser un diferencial competitivo, también es un elemento primordial para las relaciones comerciales ya que las buenas experiencias posibilitan la fidelización del cliente.

La Droguería “ERS BIOHEM E.I R. L.” distribuye y comercializa equipos, reactivos y material de laboratorio clínico e inició sus actividades comerciales en el año 2018, en relación al departamento logístico se puede observar con claridad que el área presenta deficiencias en los procedimientos de aprovisionamiento, almacenaje, distribución y logística inversa; siendo algunos inconvenientes el desconocimiento de productos a reabastecer, mala selección de proveedores, stock desactualizado, desorden en la documentación, limitada información histórica de productos, escaso control en los canales de distribución y mínimo conocimiento de tratado de residuos sólidos. Asimismo, también se ha evidenciado indicadores deficientes en la calidad de servicio, entre ellos podemos encontrar que el personal no cuenta con los equipos tecnológicos necesarios, inadecuado protocolo de vestimenta, la empresa incumple en lo ofrecido, lentitud en el servicio y carencia de compromiso; en muchas oportunidades estos inconvenientes identificados en los procesos Logísticos y en la Calidad del servicio trae como consecuencia el incumplimiento parcial o total de las órdenes de compra, desfavoreciendo así la relación comercial entre la Droguería y sus clientes.

Tomando esto como referencia, se propone investigar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio que brinda a su personal, la Droguería “ERS BIOHEM E.I.R.L.”.

Para este estudio se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022?

Para la justificación del presente estudio se consideraron los siguientes criterios de Hernández et al. (2014), Conveniencia: Se creyó conveniente realizar este estudio porque servirá de aporte al conocimiento y será útil para brindar solución a problemas del entorno empresarial. Relevancia social: El estudio de las variables de esta investigación y su relación será beneficioso para las empresas porque es importante que éstas conozcan sobre aspectos primordiales y puntuales que le ayuden a alcanzar su desarrollo. Implicaciones prácticas: este estudio ayudará a resolver las problemáticas presentadas en la calidad de servicio como consecuencia de una deficiente gestión logística. Valor teórico: La investigación ayudó a conocer con mayor amplitud el aspecto conceptual de las variables de estudio y sus dimensiones, sobre todo de la logística inversa. Utilidad Metodológica: El estudio fue desarrollado en base al método científico, aporta nuevos instrumentos para la recolección de datos, contribuye definiendo nuevas relaciones y está respaldado por datos estadísticos que permiten establecer la confiabilidad de los instrumentos y resultados.

Para el presente estudio se consideraron los siguientes objetivos; Objetivo General: Determinar la relación entre Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022. Objetivos específicos: Identificar el nivel de Gestión Logística de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; Identificar el nivel de Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; Describir la relación entre Aprovisionamiento y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; Describir la relación entre Almacenaje y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; Describir la relación entre Distribución y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; Describir la relación entre Logística inversa y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Para la presente investigación se propuso la siguiente Hipótesis: Existe relación directa y significativa entre Gestión Logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para enfatizar la presente tesis, se consideró pertinente compilar los siguientes antecedentes:

En el ámbito internacional, Galindo (2021), en su investigación desarrollada en una empresa de distribución logística de Santiago de Chile, buscó analizar el impacto de mejoras en la calidad del servicio. Para tal fin utilizó el método Naive con un modelo de pronóstico simple mediante un análisis descriptivo de los factores más relevantes y debido a que la calidad de servicio es una variable estocástica y no proporciona datos fiables a través de tiempo, se consideró trabajar con datos históricos de consumo para modelar el pronóstico; por último, se concluyó que los factores claves de la calidad del servicio tienen efecto negativo en la conducta adquisitiva del cliente y se recomienda apuntar todos los esfuerzos para lograr fidelizarlo.

En el contexto nacional, Vela (2022), en su investigación desarrollada en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C. buscó describir la gestión logística y determinar su relación con la calidad de servicio, para lo cual fomentó una investigación de tipo básica, de nivel correlacional transversal, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra censal integrada por 71 trabajadores del departamento logístico de la empresa investigada, a quienes se les aplicó dos cuestionarios como instrumentos de recopilación de datos. Finalmente, el resultado muestra una correlación moderada de las variables ($Rho = 0,450$), lo cual refiere que al aplicar una correcta gestión logística se brindará mayor calidad en servicio.

En su investigación, Marca (2021), propuso estudiar la Gestión Logística en la empresa HITECH GROUP SAC y su relación con la Calidad de servicio. La metodología utilizada fue descriptiva transversal, de diseño no experimental, de nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo compuesta por 103 trabajadores de las áreas funcionales de la empresa, mientras tanto se empleó un muestreo censal, es decir se tomó cómo muestra el total de la población y para obtener información de la muestra se utilizó cómo instrumento el cuestionario. Finalmente, se obtuvo cómo resultado un nivel de correlación positiva y resaltante entre las dos variables, obteniendo un $Rho = 0,953$. El autor

concluyó que la gestión logística está directamente relacionada con la calidad de servicio de los empleados encuestados.

Lopa (2020), en su investigación tiene el objetivo de estudiar la logística de distribución y determinar la relación que presenta con la calidad de servicio del centro de distribución Sodimac, para lo cual planteó realizar una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, nivel correlacional transversal y enfoque cuantitativo. La muestra de estudio estuvo conformada por 67 colaboradores, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de dos encuestas. Luego de realizar el trabajo estadístico se obtuvo cómo resultado que existe una correlación positiva moderada entre la variables estudiadas, siendo $Rho = 0,550$.

Rodriguez (2020), en su tesis desarrollada en la compañía “Utilidades Domésticas Lima S.A.C.” buscó identificar el nivel de Gestión logística y determinar su relación con la calidad de servicio. La metodología utilizada fue explicativa, con nivel correlacional simple y no experimental. La muestra se obtuvo a partir de la población y estuvo compuesta por 36 trabajadores, quienes fueron encuestados mediante la aplicación de un cuestionario. Finalmente, los resultados muestran que la variable gestión logística tiene relación alta con la variable calidad de servicio, siendo $r = 0,779$. En conclusión se aceptó la hipótesis alternativa, la cual estableció que a mayor índice de gestión logística mayor será el índice de calidad de servicio.

Arroyo & Benito (2019), en su tesis aplicada en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, tuvo el objetivo de estudiar la gestión logística y su relación con la calidad de servicio. Utilizó una metodología aplicada, de nivel correlacional transeccional y diseño no experimental. Así también, la población considerada para esta investigación fue de 25 trabajadores y se tomó cómo muestra la totalidad de la población, a la cual se le aplicó un cuestionario cómo instrumento de recabación de datos. Finalmente, en los resultados se puede observar que las variables de estudio presentan una correlación positiva alta, siendo $Rho = 0,868$. Los autores concluyen que la gestión logística y sus aspectos guardan relación directa con la Calidad de Servicio percibida por la población encuestada.

Zuñiga (2018), en su investigación realizada en la empresa Transa S.A., tiene el propósito de describir la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio. La metodología utilizada fue descriptiva, con nivel correlacional simple de corte transeccional y diseño no experimental. La muestra se obtuvo a partir de la población y estuvo compuesta por 60 trabajadores de las áreas administrativas de la empresa Transa S.A., aplicando a ellos una encuesta como instrumento de recolección de datos. En dicha investigación se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva alta, siendo $Rho = 0,937$. Concluyendo que la gestión logística está directamente relacionada con la calidad de servicio de los empleados encuestados.

En su investigación, Angulo et al. (2018), estudiaron la Gestión Logística y la relación que presenta con la Calidad de servicio del personal del Hospital I Huánuco. La investigación es de tipo descriptivo y nivel correlacional sincrónico. La población estuvo compuesta por los 215 trabajadores del Hospital I Huánuco y el muestreo fue no probabilístico/convencional. Se utilizaron herramientas de encuesta y guías de entrevista para obtener información de la empresa. Finalmente se obtuvieron resultados que demuestran la correlación positiva y alta entre las variables ($Rho = 0,9879$). Por último, los autores concluyeron que la logística es un elemento importante de la red de apoyo de Huánuco y está directamente relacionado con la calidad de los servicios que brindan.

En el ámbito local, los autores Santisteban & Ventura (2020), buscaron describir la gestión logística y determinar su relación con la calidad del servicio de la unidad logística de la M.D.P durante el año 2020. Para ello emplearon una metodología aplicada, de diseño no experimental, de nivel correlacional transversal y enfoque cuantitativo. Asimismo, la población la conformaron los 184 colaboradores de la M.D.P., mientras tanto la muestra la conformaron 63 colaboradores de la misma, a quienes se les aplicó dos cuestionarios como instrumentos para recabar datos. En dicha investigación se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva alta, siendo $Rho = 0,793$. Finalmente, se puede concluir que en la M.D.P. existe una estrecha relación entre las variables estudiadas.

En cuanto a la teoría sobre Gestión Logística, Mora (2016), manifiesta que la logística cumple la función de conectar los diferentes departamentos en las organizaciones, desde la planificación de compras hasta la atención al cliente, es la encargada de proveer materiales, planificar y gestionar la fabricación, el almacenaje, movimiento y administración de inventarios, empaque, embalaje, traslado, reparto y salida de información (pág. 29).

Según Brenes (2015), La logística tiene como objetivo principal satisfacer las exigencias del cliente, brindando los productos y servicios que requieren en las condiciones de tiempo, cantidad, lugar, precio y calidad solicitadas (pág. 10).

Gestión Logística, Zuluaga (2012), indica que la gestión logística es el arte de aprovisionar, almacenar y distribuir bienes e información, sus buenas prácticas reducen costos, aumentan la capacidad de respuesta y mejoran los niveles de servicio.

Así también, Flavin (2019), considera que la gestión logística consiste en llevar el desarrollo de un producto desde su etapa inicial hasta su fase final; precisando que esto puede parecer simple en papel, pero las desviaciones, los obstáculos, las restricciones legales, los métodos de envío, etc. pueden hacer que la industria de la logística sea increíblemente compleja.

Coyle et al. (2018), precisan que la gestión logística abarca todos los sectores empresariales y también a las empresas de servicios ya que enfrentan desafíos y problemas logísticos; siendo la gestión logística un actividad ideal y respalda el desarrollo de ellas.

Ayala (2016), establece cuatro actividades básicas de la Gestión logística para las organizaciones comerciales, las cuales se consideran como dimensiones en la presente investigación y se describen a continuación:

Primera dimensión, Aprovisionamiento, Ayala (2016), argumenta que es la fase en la que una organización obtiene los artículos, materiales o insumos que requiere para su ulterior fabricación o comercialización, y se asocia con la gestión de inventarios, los procesos de compras y el análisis de pronósticos de demanda o ventas.

Según Rojas et al. (2011), la función de aprovisionamiento ha pasado de ser operativa a estratégica y gerencial, y en este nuevo rol, persigue los objetivos de identificar los productos a reabastecer, determinar la cantidad a abastecer, identificar cuándo se debe realizar el pedido y establecer donde se situarán los productos.

Asimismo, Gómez (2013), refiere que las operaciones que agrupan el aprovisionamiento deben estructurarse de manera que optimicen el desempeño de los colaboradores, se controlen los costos y se mantenga a la empresa en consonancia con su entorno (pág. 56).

La dimensión aprovisionamiento presenta los siguientes indicadores: Identificación de necesidades, Brenes (2015), refiere que el aprovisionamiento se planeará mejor en base a una idea real de los productos con mayor demanda, evitando así almacenajes prolongados y roturas de stock (pág. 13).

Búsqueda de productos y proveedores, Ayala (2016), manifiesta que la finalidad es conocer los proveedores de las compras y elegir los más idóneos para establecer una relación comercial permanente con ellos (pág. 10).

Emisión y seguimiento de pedidos, Ayala (2016), señala que después de emitido el pedido, el encargado de compras se responsabiliza de hacer seguimiento, desde la aceptación del pedido por parte del proveedor hasta la conformidad de recepción por parte del responsable del almacén de la empresa (pág. 10).

Evaluación del producto, proveedor y servicio, Ayala (2016), explica que el proceso de recepción requiere la supervisión del cumplimiento total de lo solicitado al proveedor y el control de calidad del producto, porque una vez firmada la conformidad con el proveedor, reduce su responsabilidad futura (pág. 10).

Segunda dimensión, Almacenaje, Brenes (2015), indica que es el trabajo de almacenar y maniobrar mercancías con el fin de asegurar el buen funcionamiento de las actividades empresariales. Asimismo, Mauleón (2006), afirma que una correcta gestión del almacén es primordial para brindar un servicio óptimo a costos competitivos.

De igual modo, Anaya (2015), señala que los procesos de almacenaje son el medio principal para alcanzar los objetivos de servicio esperados mediante la gestión correcta de los recursos, optimizando los tiempos de atención y espera, maximizando así la rapidez en el servicio y a la vez minimizando los costos operacionales globales.

La dimensión almacenaje comprende los siguientes indicadores: Seguridad e higiene, Mira (2021), precisa que los almacenes deben garantizar la seguridad de sus empleados implementando normas y protocolos sobre el traslado, señalización, orden y limpieza.

Control de existencias, Gómez (2013), establece que el volumen de existencias que transita por los almacenes se traduce en costos, que en ocasiones pueden ser demasiado elevados. Por ello, es necesario llevar un control de estos stocks para conocer su estado en todo momento. Principalmente se debe poseer información sobre el tipo de artículos, el coste de inventario, los ingresos, las salidas y su ubicación (pág. 90).

Aprovechamiento de los espacios, Flexpacio (2022), refiere que consiste en maximizar el uso del espacio, almacenando tantos artículos como sea posible en la ubicación correcta, disminuyendo costos e incrementando la efectividad del almacén.

Tercera dimensión, Distribución, Brenes (2015), afirma que este es un proceso que cubre partes de la cadena de suministro asociadas con el reparto de productos al cliente, incluyendo la preparación del pedido, la planificación operativa y la entrega.

Asimismo, Paz (2009), manifiesta que la distribución es objetiva, pues las organizaciones deben establecer claramente qué quieren lograr con su distribución cómo parte de sus directivas generales de finanzas, ventas, posicionamiento, servicio al cliente, desarrollo e imagen, entre otros temas.

La dimensión distribución comprende los siguientes indicadores: Preparación de pedidos, Brenes (2015), indica que consiste en la selección y recojo de productos dentro del almacén para ser trasladados a zonas de consolidación, con la finalidad de seguir su proceso (pág. 12).

Manipulación, embalaje y etiquetado de la mercadería, Gómez (2013), manifiesta que esta etapa consiste en arreglar la mercadería con la finalidad de que llegue en óptimas condiciones. Se realiza el embalaje en un recipiente o envoltura adecuada de acuerdo al tipo de producto, se precintan o sellan los embalajes para evitar su apertura y por último se etiqueta para identificar el producto sin necesidad de manipularlo (pág. 130).

Clasificación, control y consolidación de pedidos, Brenes (2015), señala que consiste en el agrupamiento de productos de diferentes áreas del almacén; por destinos o clientes (pág. 14).

Selección de los medios de transporte, Anaya (2015), la función de transporte es la encargada de todas las tareas vinculadas con la necesidad de colocar las mercancías en el destino adecuado y seleccionar el método de envío, evaluando los factores relevantes como rapidez, fiabilidad y costo (pág. 224).

Cuarta dimensión, Logística Inversa, Cabeza (2012), precisa que la conforman las actividades logísticas de recojo, desarme y desarticulación de productos seminuevos o sus piezas, también de residuos sólidos en general, con el propósito de sacar el máximo provecho a su valor, realizando la actividad sostenible más apropiada y, en último caso, su destrucción.

Así mismo, DIGESA (2006), manifiesta que en el Decreto Legislativo N° 1278, Ley de Gestión integral de residuos sólidos, se señalan los procedimientos para la clasificación de acuerdo al origen de los residuos sólidos y también pautas para el tratamiento de residuos peligrosos (pág. 18).

La dimensión logística inversa comprende los siguientes indicadores: Clasificación de mercadería, Brenes (2015), establece que ciertos productos se reutilizan y otros se reciclan de acuerdo al fin que se le dará para minimizar el impacto de los residuos (pág. 15).

Reacondicionamiento de productos, Brenes (2015), indica que se realiza este procedimiento a las mercancías que culminaron su ciclo de vida porque posterior a ser restaurados y reparados pueden ser nuevamente ofertados a los clientes (pág. 15).

Devolución a orígenes, Brenes (2015), refiere que se retornan los productos por la finalización de su ciclo de vida y cuando hay sobrante de inventario (pág. 15).

Destrucción, Brenes (2015), manifiesta que se gestionan productos para destrucción y disposición final cuando no pueden ser reciclados o reutilizados (pág. 15).

Recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, Brenes (2015), refiere que en esta etapa se reciclan residuos o desechos de fabricación, así como los envases y embalajes que no pueden reutilizarse; en el caso de los residuos peligrosos se llevan a lugares específicos para reducir su peligrosidad (pág. 15).

Respecto a la teoría sobre Calidad de servicio, Valls et al. (2017), alude que "La calidad del servicio es un tipo de actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio" (pág. 134).

Para Hernández et al. (2017), la calidad de servicio es una medida subjetiva, pero requiere que las empresas la gestionen adecuadamente estableciendo estándares que permitan evaluar objetivamente el desempeño del servicio.

Del mismo modo, Zeithaml et al. (1993), señalan que no basta con brindar un servicio de calidad excelente, debido a que los gerentes deben implementar un proceso continuo, monitoreando y conociendo las impresiones que tienen sus clientes acerca de la calidad del servicio, identificando la razón de las impresiones de los clientes e implementando planes de acción que permitan mejorar la calidad de los servicios.

Según Vargas & Aldana (2011), la Calidad del servicio depende del esfuerzo que realizan los colaboradores al ofrecer una atención personalizada al cliente y corresponden a las exigencias internas y externas del servicio. Las exigencias internas son las que se refieren a cubrir las expectativas de los colaboradores de la empresa y las externas representan los anhelos que tienen

los clientes acerca del servicio. Así mismo, Publicaciones Vértice (2008), manifiesta que el servicio de productos es exitoso cuando la empresa ofrece un alto grado de despreocupación y un valor añadido para el cliente (pág. 2).

Por su parte Lovelock & Jochen (2009), luego de estudiar diversas teorías relacionadas a la calidad del servicio, determinan que existen 5 dimensiones muy relevantes para el cliente. Algunas de estas dimensiones son más prioritarias de acuerdo al servicio que ofrece la empresa, siendo muy importante invertir tiempo y recursos en ellas sin descuidar las demás.

Primera dimensión, Elementos Tangibles, Cantú (2011), señala que son aspectos físicos del servicio muy esenciales en cualquier organización y representan uno de los atributos de mayor valor y aprecio por el cliente (pág. 125).

El autor considera los siguientes indicadores para la Dimensión elementos tangibles: Apariencia de los colaboradores, los colaboradores son los encargados de atender al cliente por ello deben estar correctamente uniformados y aseados, logrando de esta manera una impresión positiva en ellos. Apariencia de la infraestructura, la infraestructura de la empresa representa la primera percepción que tendrá el cliente y es fundamental que se encuentre acorde al servicio ofrecido. Apariencia de equipos y materiales, la tecnología facilita el trabajo a los colaboradores y da realce a la empresa. Instalaciones atractivas, para garantizar la calidad de un servicio es muy importante que las instalaciones de la empresa sean acogedoras para que el cliente espere cómodamente a ser atendido.

Segunda dimensión, Fiabilidad, Cantú (2011), indica que es la capacidad para desarrollar el servicio prometido de manera apropiada, segura y útil (pág. 125).

El autor considera los siguientes indicadores para la Dimensión Fiabilidad: Desempeño fiable, es la capacidad de la empresa para inspirar confianza a los clientes como consecuencia del servicio realizado. Servicio a tiempo prometido, es la responsabilidad de cumplir con el servicio ofrecido en el momento y tiempo prometido. Interés por resolver problemas, es el interés que tiene la empresa por

solucionar los problemas que pueda tener el cliente con el servicio o producto brindado.

Tercera dimensión, Empatía, Cantú (2011), la califica cómo la capacidad para ponerse en el lugar de los clientes, demostrando la facultad de escuchar para comprender sus inquietudes, problemas y motivaciones (pág. 125).

El autor considera los siguientes indicadores para la Dimensión Empatía: Normas enfocadas en los clientes, la empresa debe ponerse en el lugar de sus clientes y para ello es muy importante brindar normas que beneficien a ambas partes y sobre todo satisfaga al cliente para garantizar la relación comercial. Servicio personalizado, para establecer una relación duradera con los clientes la empresa debe satisfacer sus necesidades y una de las formas más eficientes es brindando un servicio diferenciado de acuerdo sus exigencias. Comprender las necesidades de los clientes, radica en la importancia de que las empresas y sus colaboradores desarrollen la capacidad de empatizar con sus clientes y de esa manera cubran las expectativas del servicio que esperan recibir. Horario de trabajo enfocado en el cliente, la empresa debe comprometerse a atender las solicitudes en horarios flexibles para hacer sentir únicos y especiales a sus clientes

Cuarta dimensión, Capacidad de respuesta, Cantú (2011), indica que es la disposición y suficiencia que posee la empresa para atender en tiempo y forma las solicitudes, consultas y reclamos de los clientes (pág. 125).

La dimensión Capacidad de respuesta comprende los siguientes indicadores: Disposición para un servicio rápido, es la disposición y voluntad de los empleados que ayudará a ofrecer un servicio rápido y satisfactorio. Comunicación efectiva, es el proceso de compartir información de la forma más comprensible para el cliente. Ayuda inmediata a los clientes, se manifiesta brindando respuesta a la solicitud de los clientes en el menor tiempo posible. Atención de reclamos, luego de un reclamo o consulta la empresa debe comunicarse con los clientes en el menor tiempo posible respondiendo a sus preguntas o dando solución a sus problemas.

Quinta dimensión, Seguridad, Cantú (2011), ve la seguridad cómo el principal valor intangible, donde el cliente siente que al adquirir cierto producto o contratar un servicio obtendrá puntualidad y total cumplimiento de lo ofrecido por la empresa (pág. 125).

La dimensión Seguridad comprende los siguientes indicadores: Confianza de los colaboradores, los empleados deben ser capaces de inspirar confianza a los clientes y para ello deben estar correctamente preparados y capacitados. Atención de los colaboradores, la sinergia de todas las áreas y los colaboradores de la empresa permite a esta lograr sus objetivos, es así como cada colaborador debe esforzarse para aportar al objetivo de alcanzar la excelencia de servicio. Conocimiento de los colaboradores por el servicio, las organizaciones deben brindar cursos y capacitaciones que favorezcan el conocimiento y desarrollo de habilidades en sus colaboradores. Colaboradores amables, el autor señala que las habilidades blandas son muy importantes para llegar satisfactoriamente a los clientes y se convierte en el primer eslabón para ofrecer un servicio de calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

Tipo de investigación

La presente tesis es una investigación de tipo básica – descriptiva porque se obtendrá conocimiento a partir del marco teórico consultado y de los resultados obtenidos, los cuales permitirán describir la relación entre las variables estudiadas.

Bernal (2016), indica que muchos expertos consideran a la investigación descriptiva cómo básica porque sirve cómo fundamento para otros tipos de investigación (pág. 144).

Niño (2011), señala que el propósito de la investigación descriptiva es reseñar ampliamente el objeto de estudio y su alcance, con el objetivo de corroborar una hipótesis (pág. 34).

Diseño de Investigación

La presente investigación se realizó mediante un diseño de investigación no experimental, que según Hernández et al. (2014), consiste en estudiar las variables de investigación sin manipularlas limitándose a observar y analizar los incidentes que ocurren en su ambiente natural (pág. 152).

La presente investigación es de nivel correlacional transversal.

Hernández et al. (2014), Indican que las investigaciones de nivel correlacional transversal describen la relación entre variables o categorías de estudio, en un momento determinado, en términos correlaciones ó en función de la relación causa-efecto.

Así mismo, la presente investigación presentó un enfoque cuantitativo porque se obtuvieron resultados estadísticos luego de procesar los datos recabados al aplicar los cuestionarios al personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L.

Hernández et al. (2014), refiere que el enfoque cuantitativo prueba la hipótesis en base a los datos obtenidos en la recolección de datos respaldándose en la medición numérica y análisis estadístico, con el objetivo de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Gestión Logística

Definición conceptual:

Flavin (2019), considera que la gestión logística consiste en llevar el desarrollo de un producto desde su etapa inicial hasta su fase final; precisando que esto puede parecer simple en papel, pero las desviaciones, los obstáculos, las restricciones legales, los métodos de envío, etc. pueden hacer que la industria de la logística sea increíblemente compleja.

Definición Operacional:

La variable Gestión logística se operacionaliza con las dimensiones aprovisionamiento, almacenaje, distribución y logística inversa, con escala ordinal, las cuales se evaluaron mediante un cuestionario con escala de Likert de 20 ítems.

Variable Calidad de Servicio

Definición conceptual:

Valls et al. (2017), expresa que “la calidad del servicio es un tipo de actitud, relacionada aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio” (pág. 134).

Definición Operacional:

La variable Calidad de servicio se operacionaliza con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, con escala ordinal, las cuales se evaluaron mediante un cuestionario con escala de Likert de 20 ítems.

3.3 Población, muestra y muestreo

Para Bernal (2016), la población es el conglomerado de sujetos o componentes que presentan características semejantes (pág. 210).

Para esta investigación, la población estuvo compuesta por los 16 colaboradores de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., considerada así, como población finita.

Criterios de inclusión

Ser colaborador de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L durante el periodo de investigación.

Criterios de exclusión

No ser colaborador de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L. o colaboradores que se encuentran en periodo vacacional.

Muestra

Según Hernández et al. (2014), “La Muestra es una parte representativa de la población, de la cual se recabará información al aplicar un instrumento de investigación” (pág. 173).

Para la presente investigación se consideró cómo muestra el total de la población, es decir se realizó un muestreo censal, que según Hayes (1999), consiste en realizar un muestreo de todos los sujetos o componentes posibles de nuestra población, utilizando mayormente para estudios que buscan conocer la percepción del cliente ó la población de estudio es pequeña (pág. 81).

Unidad de Análisis: El Colaborador de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Según Niño (2011), “La técnica de recolección de datos es el procedimiento que desarrolla el método científico para obtener información sobre la muestra en estudio” (pág. 61).

Para la presente investigación se elaboraron dos encuestas con el fin de obtener la información necesaria de cada unidad de análisis, lo que permitió evaluar la gestión logística y asimismo de manera independiente la Calidad de Servicio. Para Niño (2011), “La encuesta es la técnica de recolección de datos mayormente utilizada para estudios sociales, educativos y empresariales; permite obtener opiniones, posturas, calificaciones y experiencias de la muestra en estudio” (pág. 63).

Así mismo Niño (2011), indica que “cuando la encuesta se aplica a la totalidad de la población se llama censo” (pág. 63).

Instrumento

Bernal (2016), precisa que el cuestionario es un recurso para obtener información de una muestra determinada a través de un grupo de preguntas estructuradas que permitirá generar datos necesarios, con la pretensión de alcanzar el propósito de la investigación (pág. 245).

Para la obtención de datos se aplicaron dos cuestionarios que constan de 20 preguntas con alternativas en escala tipo Likert; estos cuestionarios permitieron medir de manera independiente la variable Gestión Logística, Calidad de servicio y sus respectivas dimensiones, para luego determinar su relación.

Validez

Para prosperar en la presente investigación, se llevó a cabo la validación de los dos instrumentos de recabación de datos, mediante juicio de expertos, contando con la participación de 1 metodólogo y 3 especialistas en la materia.

Según Hernández et al. (2014), “La validez de expertos es el grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (pág. 204).

Confiabilidad

Según Ramírez (2010), “La confiabilidad de un instrumento de recolección de datos alude al hecho de que en las mismas condiciones el mismo instrumento debe arrojar similares resultados” (pág. 105).

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach en el software IBM SPSS Statistics 26, obteniendo fuerte confiabilidad, siendo 0,806 para la variable Gestión Logística y 0,831 para la variable Calidad de servicio. Según Ramírez (2010), “El método del coeficiente Alpha de Cronbach mide la coherencia propia del instrumento, se utiliza para la elaboración de escalas donde el entrevistado responde de acuerdo a su opinión o juicio escogiendo la alternativa que más los represente” (pág. 108).

3.5 Procedimientos

Para realizar la presente investigación se coordinó con el Gerente de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L. a quien se le comentó el objetivo de la aplicación de instrumentos y la relevancia que tendrá la investigación en su organización, obteniendo el permiso correspondiente y fecha de aplicación definida.

Se solicitó la validación de instrumentos a expertos en el tema a investigar y se procedió con la aplicación a todos los colaboradores de la Droguería para posteriormente medir la confiabilidad mediante coeficiente de Alpha de Cronbach en el software IBM SPSS Statistics 26.

En el mismo software se procesaron los datos obtenidos para medir los niveles de cada variable, sus dimensiones y la relación entre ellas. Por último se presentó la discusión de resultados y las conclusiones de la investigación.

3.6 Método de Análisis de datos

Los datos se procesaron en el software IBM SPSS Statistics 26, la prueba de normalidad se realizó mediante el test de Shapiro-Wilk debido a que el conjunto muestral estuvo conformado por 16 personas; posteriormente se midió la correlación mediante la prueba paramétrica de

Pearson y se generaron las tablas estadísticas para dar respuesta a los objetivos propuestos.

3.7 Aspectos éticos

Blaxter et al. (2000), establece que el investigador debe actuar responsablemente en todo los procesos de la investigación y también ante todas las partes involucradas en la elaboración y difusión de la misma. Además sugieren cuatro elementos básicos que debe cumplir toda investigación: confidencialidad, anonimato, legalidad y profesionalismo.

Para la realización de esta investigación se cumplió con todas las normativas estipuladas por la Universidad César Vallejo, asimismo se solicitó el permiso correspondiente al Gerente de la Droguería ERS BIOHERM E.I.R.L.. Finalmente se respetó la autoría de las fuentes utilizadas, citando los trabajos previos, conceptos del marco teórico y teorías que respaldan la metodología de la investigación.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

En la presente investigación se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, dado que el conjunto muestral está conformado por menos de 50 personas.

Hipótesis estadísticas:

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal.

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal.

Así mismo, para esta prueba se tomó la Significancia $\alpha = 0,05$ y un grado de confianza de 95%, planteando la siguiente regla de decisión:

Si Sig. $p < \text{Sig. } \alpha$: Rechaza Ho y acepta H1

Si Sig. $p > \text{Sig. } \alpha$: Acepta Ho y rechaza H1

Tabla 1:

Resultados de prueba de normalidad de las variables Gestión logística y Calidad de servicio de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,946	16	,432
Calidad de servicio	,929	16	,232

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: La prueba de normalidad Shapiro-Wilk nos permitió conocer la significancia de las variables, siendo gestión logística (,432) y calidad de servicio (,232), las cuales presentaron un valor mayor a la significancia planteada ($\alpha = 0,05$), por lo tanto se acepta Ho y se rechaza H1. Al presentar una distribución gaussiana o normal se procedió a utilizar la prueba paramétrica de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables.

Objetivo General

Determinar la relación entre Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Hi: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Logística y la Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Ho: No existe relación entre la Gestión Logística y la Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Significancia: $\alpha = 0,05$

Coefficiente de correlación: Pearson

Tabla 2:

Resultados de correlación entre la Gestión logística y la Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

		Gestión logística	Calidad de servicio
R de Pearson	Gestión logística	1	,957
			,000
	N	16	16
R de Pearson	Calidad de servicio	,957	1
		,000	
	N	16	16

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: En los resultados de la tabla 2 observamos la correlación entre la gestión logística y la calidad de servicio, presentando un valor de significancia calculado (0,000) menor al planteado de 0,05 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,957. Por este motivo, se determina que existe una correlación muy alta y significativa, rechazando Ho y aceptando Hi. Es decir, se presenta una relación directa y se define que en las organizaciones es imprescindible potenciar la gestión logística para brindar un servicio de calidad a los colaboradores, ya que a mejores indicadores de gestión logística será mejor la calidad de servicio ofrecida.

Objetivo específico 1

Identificar el nivel de Gestión Logística de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Tabla 3:

Nivel de medición de la variable Gestión logística de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	44 %
Medio	5	31 %
Alto	4	25 %
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación: En la tabla 3, se percibe que 7 colaboradores encuestados que representan el 44% califican a la gestión logística en un nivel bajo, 5 colaboradores encuestados que simbolizan el 31% la califican en un nivel medio y 4 colaboradores encuestados semejante al 25% lo estiman en un nivel alto. Los resultados obtenidos evidenciaron que la gestión logística desempeñada por la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L presenta ciertas deficiencias y necesita replantear su procesos en todas sus dimensiones, principalmente en almacenaje y logística inversa.

Objetivo específico 2

Identificar el nivel de Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Tabla 4:

Nivel de medición de la variable Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	37 %
Medio	7	44 %
Alto	3	19 %
TOTAL	16	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta aplicada.

Interpretación: En la tabla 4, se observa que 7 colaboradores encuestados semejante al 44% califican la calidad de servicio en un nivel medio, 6 colaboradores encuestados que simbolizan el 37% la califican en un nivel bajo y 3 colaboradores encuestados que simbolizan el 25% lo estiman en un nivel alto. Mediante estos resultados se evidenció que la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L. brinda una calidad de servicio intermedia, es decir aún debe reforzar factores que son determinantes para brindar un servicio de calidad a los colaboradores, considerando primordialmente la empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Objetivo específico 3

Describir la relación entre Aprovisionamiento y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Tabla 5:

Resultados de correlación entre la dimensión Aprovisionamiento y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

		Aprovisionamiento	Calidad de servicio
R de Pearson	Aprovisionamiento	Coeficiente de correlación	,858
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	16
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,858
		Sig. (Bilateral)	,000
		N	16

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: En los resultados de la tabla 5 observamos la correlación entre la dimensión aprovisionamiento y la calidad de servicio, presentando un valor de significancia calculado (0,000) menor al planteado de 0,05 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,858. Por este motivo, se establece que existe una correlación muy alta, significativa y directa. Lo que señala que si la dimensión aprovisionamiento incrementa su nivel, la calidad de servicio en la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L mejorará.

Objetivo específico 4

Describir la relación entre Almacenaje y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Tabla 6:

Resultados de correlación entre la dimensión Almacenaje y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

		Almacenaje	Calidad de servicio	
R de Pearson	Almacenaje	Coeficiente de correlación	1	,709
		Sig. (Bilateral)		,002
		N	16	16
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,709	1
		Sig. (Bilateral)	,002	
		N	16	16

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: En los resultados de la tabla 6 observamos la correlación entre la dimensión almacenaje y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,709. La significancia obtenida fue $p=0,002$ menor a la significancia planteada de 0,05 por este motivo, se establece que existe una correlación alta, significativa y directa. Lo que precisa que si la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L. mejora los procedimientos de almacenaje, subirán sus niveles de calidad de servicio.

Objetivo específico 5

Describir la relación entre Distribución y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Tabla 7:

Resultados de correlación entre la dimensión Distribución y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

		Distribución	Calidad de servicio
R de Pearson	Distribución	Coeficiente de correlación	,714
		Sig. (Bilateral)	,002
		N	16
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,714
		Sig. (Bilateral)	,002
		N	16

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: En los resultados de la tabla 7 observamos la correlación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,714. La significancia obtenida fue $p=0,002$ menor a la significancia planteada de 0,05 por este motivo, se establece que existe una correlación alta, significativa y directa. Lo que precisa que si la dimensión almacenaje mejora sus indicadores, la calidad de servicio en la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L aumentará.

Objetivo específico 6

Describir la relación entre Logística Inversa y Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

Tabla 8:

Resultados de correlación entre la dimensión Logística inversa y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022.

		Logística Inversa	Calidad de servicio
R de Pearson	Logística Inversa	Coeficiente de correlación	,743
		Sig. (Bilateral)	,001
		N	16
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,743
		Sig. (Bilateral)	,001
		N	16

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: En los resultados de la tabla 8 observamos la correlación entre la dimensión logística inversa y la calidad de servicio, presentando un valor de significancia calculado (0,001) menor al planteado de 0,05 y con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,743. Por este motivo, se establece que existe una correlación alta, significativa y directa. Lo que refiere que al establecer mejores procedimientos de logística inversa se garantizará mejores niveles de calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación es relevante discutir y contrastar los resultados obtenidos con estudios previos en base a la teoría consultada, a continuación, se presentan las interpretaciones en el orden establecido:

Respecto al objetivo principal, tomando como base los resultados alcanzados, se acepta la hipótesis de investigación que establece que existe una relación muy alta y directa ($r = 0,957$) entre la Gestión Logística y la Calidad de servicio de los colaboradores de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L, Chiclayo. Asimismo la significancia obtenida ($p = 0,000$) es menor a la planteada ($\alpha = 0,05$), ratificando la correlación significativa. Estos resultados tienen relación con lo investigado por Marca (2021), en su estudio Gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech Group S.A.C., donde propone identificar la relación que existe entre las dos variables y halló como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,953$) y $p = 0,000$ menor al planteado ($0,05$), demostrando una correlación positiva muy fuerte y significativa entre las variables; resultados muy cercanos a los obtenidos en la presente investigación siendo $r = 0,957$ y $p = 0,000$. Finalmente el investigador concluyó que existe un vínculo importante entre las dimensiones de las variables estudiadas.

También, se evidenció el estudio de Rodríguez (2020), donde propuso como objetivo describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa de Lima, obteniendo como resultado una correlación significativa entre las variables, presentando un nivel de correlación de Pearson ($r = 0,779$) y una sig. bilateral ($p = 0,000$). Del mismo modo la investigación realizada por Santisteban & Ventura (2020), presenta resultados que comprueban la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, presentando un nivel de correlación de Spearman ($Rho = 0,793$) y una sig. bilateral ($p = 0,000$) menor a $0,05$; por lo que se determina la correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre las variables; concluyendo que la gestión logística es indispensable para que toda empresa brinde un servicio de calidad.

En esta misma dirección, podemos observar que las investigaciones de Marca (2021), Rodríguez (2020) y Santisteban & Ventura (2020) aplicaron una

metodología similar, siendo de enfoque cuantitativo, nivel correlacional de corte transversal y diseño no experimental. En estas investigaciones también se aplicaron instrumentos de recolección de datos que fueron validados por especialistas y procesados en software estadísticos para la obtención de resultados. Datos que respaldan la metodología y por consiguiente los resultados obtenidos en el presente estudio.

En este orden de ideas es relevante tomar en cuenta lo definido por Zuluaga (2012), quien precisa que la gestión logística está conformada por un conjunto de procedimientos y su correcta aplicación mejora los niveles de servicio de las empresas; esto último se presenta debido a que la logística se ha convertido en una importante fuente de ventajas competitivas y en elemento clave ante la exigencia de mayor calidad y servicio por parte del cliente (pág. 6).

Del mismo modo, en la presente investigación, se considera que el área de logística es de vital importancia en las organizaciones y su correcta gestión es determinante para que estas puedan ofrecer un excelente servicio de calidad a su personal.

Respecto al objetivo específico: Identificar el nivel de Gestión Logística de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022, se comprobó que el 44% indica que el nivel de gestión logística es bajo, el 31% medio y el 25% que es alto. De estos resultados podemos explicar que la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L. presenta deficiencias en los indicadores logísticos y debe mejorar sus procesos a fin de aportar al crecimiento de la empresa, esto se relaciona con lo argumentado por el autor Brenes (2015), quien manifiesta que la logística tiene como objetivo principal satisfacer las exigencias del cliente, brindando los productos y servicios que requieren en las condiciones de tiempo, cantidad, lugar, precio y calidad solicitadas. Asimismo, Coyle et al. (2018), manifiestan que la gestión logística abarca todos los sectores empresariales y también a las empresas de servicios ya que enfrentan desafíos y problemas logísticos; siendo la gestión logística un actividad ideal y que respalda el desarrollo de ellas. De igual forma, en la presente investigación, se considera que la Gestión logística es la habilidad que desarrollan las organizaciones para concertar la variedad de tareas que realizan con el propósito de lograr su desarrollo comercial.

Respecto al objetivo específico: Identificar el nivel de Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022, se determinó que dio como resultado que un 37% indica que el nivel de gestión logística es bajo, el 44% medio y el 19% que es alto. De este objetivo podemos indicar que la Droguería está brindando una calidad de servicio de nivel medio y aún necesita reforzar algunas prácticas para brindar un excelente servicio a sus colaboradores. Esto guarda relación con lo ya establecido por Santisteban & Ventura (2020), quienes señalan que para conservar un óptimo nivel de calidad en el servicio es primordial que los altos mandos confíen en su gestión y generen un ambiente de empatía y seguridad a los colaboradores. Además Zeithaml et al. (1993), afirman que no basta con brindar un servicio de calidad excelente ya que los gerentes deben implementar un proceso continuo monitoreando y conociendo las impresiones que tienen sus clientes acerca de la calidad del servicio, identificando la razón de las impresiones de los clientes e implementando planes de acción que permitan mejorar la calidad de los servicios.

Respecto al objetivo específico: Describir la relación entre el Aprovisionamiento y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; se obtuvo cómo resultados que el valor de significancia obtenido (0,000) fue menor al planteado (0,05) presentando una correlación significativa, el coeficiente de correlación de Pearson ($r = ,858$) determina que existe una correlación muy alta y directa entre las variables; es decir, si la dimensión aprovisionamiento aumenta la calidad de servicio de la Droguería será óptima. Estos hallazgos concuerdan con lo sostenido por Santisteban & Ventura (2020), en su investigación: Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020, al determinar la relación entre gestión de compra y calidad de servicio consiguieron una correlación de Spearman alta ($Rho = ,705$) y la significancia esperada ($p = ,000$) estableciendo que las adquisiciones están estrechamente asociadas a la calidad de servicio porque permite la satisfacción de los colaboradores mediante el servicio brindado. Asimismo Gómez (2013), establece que las operaciones que agrupan el aprovisionamiento deben estructurarse de manera que optimicen el rendimiento de los colaboradores, se controlen los costos y se mantenga a la empresa en consonancia con su entorno (pág. 56).

Respecto al objetivo específico: Describir la relación entre el Almacenaje y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; se observa en los resultados que el valor de significancia calculado (0,002) fue inferior a la formulado (0,05) y el coeficiente de correlación de Pearson ($r = ,709$) determina que existe una correlación alta, significativa y directa entre las variables. Estos resultados guardan relación con los obtenidos por Marca (2021), en su tesis donde propuso determinar la relación entre almacenaje y la calidad de servicio, calculando un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,787$) y $p = 0,000$ menor al planteado (0,05), evidenciando la existencia de una correlación positiva considerable y significativa entre las variables; finalizando que los procesos claves del almacén tienen relevancia significativa en la calidad de servicio. Esto se relaciona con lo mencionado por el autor Anaya (2015), quien refiere que los procesos de almacenaje son el medio principal para alcanzar los objetivos de servicio esperados mediante la gestión correcta de los recursos, optimizando los tiempos de atención y espera, maximizando así la rapidez en el servicio y a la vez minimizando los costos operacionales globales.

Respecto al objetivo específico: Describir la relación entre la Distribución y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; se presentaron los resultados donde el valor de significancia conseguido (0,002) fue menor al formulado (0,05) y el coeficiente de correlación de Pearson ($r = ,714$) determina que existe una correlación alta, significativa y directa entre las variables; es decir, los niveles de la calidad de servicio variarán directamente de acuerdo a los niveles de distribución que presente el departamento logístico. Resultados que hayan ciertas coincidencias con lo referido por Lopa (2020), quien en la tesis: Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores de distribución SODIMAC, Lurín – 2020, consiguieron una correlación de Spearman alta ($Rho = ,550$) y la significancia esperada ($p = ,000$), estableciendo que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Esto se relaciona con lo ya mencionado por Paz (2009), quien afirma que la distribución es objetiva pues las organizaciones deben establecer claramente qué quieren lograr con su distribución cómo parte de sus directivas generales de finanzas, ventas, posicionamiento, servicio al cliente, desarrollo e imagen entre otras (pág. 20).

Respecto al objetivo específico: Describir la relación entre la Logística inversa y la Calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022; se observa en los resultados que el valor de significancia obtenido (0,001) fue inferior al establecido (0,05) y el coeficiente de correlación de Pearson ($r = ,743$) determina que existe una correlación alta, significativa y directa entre las variables; esto quiere decir que si la Droguería tiene buenos indicadores de logística inversa la calidad de servicio ofrecida a los colaboradores será óptima, así también los resultados dan evidencia de lo importante que es cumplir con los procedimientos de logística inversa para que los colaboradores cubran sus expectativas respecto al servicio recibido; este resultado concuerda con lo expuesto por Gómez (2013), quien indica que se debe considerar a la logística inversa como una oportunidad para aprovechar las ventajas que se obtienen de la recuperación de productos, práctica que representa reducción de costos y también una mayor satisfacción del cliente.

Así mismo, en la presente tesis, se considera que estas prácticas permiten que el personal se identifique con empresas responsables con el medio ambiente y de esta manera se sientan comprometidas a colaborar realizando el correcto tratamiento de los residuos sólidos.

A diferencia de otras investigaciones, en la presente tesis se observó que la logística inversa cómo parte de la gestión logística es un factor clave, dado que en la actualidad el planeta afronta un daño importante producto del exceso de residuos sólidos que se acumulan diariamente y las empresas cumplen el rol fundamental de aplicar técnicas de reciclaje, reuso y reducción que permitan atenuar la degradación del medio ambiente; hoy en día estas prácticas son muy bien apreciadas por los clientes internos y externos de las empresas, y por consiguiente forman parte del conjunto de factores que serán determinantes para brindar un servicio de calidad. De esta manera las dimensiones e indicadores de este estudio sirven como aporte fundamental para la obtención real de resultados y también como base para futuras investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

A continuación, se presenta una breve síntesis de los principales hallazgos obtenidos en la presente investigación:

1. Existe una correlación positiva muy alta entre la gestión logística y la calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L. - Chiclayo 2022, presentando un coeficiente de correlación de Pearson de 0,957 y una significancia $p = 0,000$ lo que evidencia que la implementación de un sistema logístico correctamente estructurado ofrece una eficiente calidad de servicio a los colaboradores.
2. La gestión logística en la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., se encuentra en nivel bajo (44%), lo cual indica que los colaboradores encuestados no perciben que el área de logística está implementando los procesos correspondientes o por consiguiente no se están llevando a cabo.
3. Respecto al nivel de calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L, se encuentra sobre la media (44%), esto indica que la Droguería viene realizando los esfuerzos para alcanzar un nivel óptimo y es percibido por los colaboradores.
4. Se presenta una correlación positiva muy alta entre la dimensión aprovisionamiento y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,858 y una significancia $p = 0,000$ esto refiere que es muy importante realizar la adquisición de los productos necesarios para mantener el stock que permita brindar excelente servicio al personal de la Droguería.
5. Respecto a la dimensión almacenaje y la calidad de servicio del personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,709 y una significancia $p = 0,002$ presentando una correlación positiva alta y significativa, lo que refiere que realizar los procedimientos de almacenaje de manera correcta garantiza brindar un servicio de calidad.
6. La dimensión distribución y la calidad de servicio, presentan una correlación positiva alta y significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,714 y una significancia $p = 0,002$ mostrando la importancia de atender los requerimientos y pedidos en el plazo establecido, así como prepararlos

adecuadamente con los materiales de embalaje que permitan su conservación.

7. Para finalizar, la dimensión logística inversa y la calidad de servicio presentaron una correlación positiva alta y significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,743 y una significancia $p = 0,001$ donde se puede evidenciar lo importante que es cumplir con los procedimientos de reciclaje, reuso y reducción ya que de esta manera la Droguería proyecta su compromiso con el cuidado del medio ambiente ante su personal.

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

1. En el área de logística, realizar una reingeniería de sus procesos tomando en cuenta los hallazgos de este estudio, donde se implemente un protocolo de aprovisionamiento, almacenaje, distribución y logística inversa.
2. Implementar un software logístico que permita realizar ingresos y descuentos de stocks, verificar el inventario en tiempo real, conocer datos generales de los productos almacenados, conocer datos de despacho y optimizar rutas de reparto.
3. Realizar el reparto y distribución de productos refrigerados en empaques apropiados y unidades de transporte que permitan su conservación y monitoreo.
4. Capacitar al personal de la empresa en procedimientos de clasificación y tratamiento de residuos sólidos y peligrosos.
5. Reforzar los factores que determinan la calidad de servicio, fomentando un cálido ambiente de trabajo, dotando oportunamente al personal de materiales para la realización de su trabajo, atendiendo a tiempo las solicitudes y recomendaciones de los colaboradores, brindando normas enfocadas en el servicio al cliente y motivando y capacitando al personal para una correcta atención.
6. Realizar un estudio de satisfacción laboral para determinar si esta variable es dependiente de la calidad de servicio percibida por los colaboradores, lo cual permitirá conocer más a profundidad las problemáticas que necesitan atención en la Droguería.
7. Realizar focus group de manera regular con el personal, para que de esta manera se sientan parte de los temas de importancia o problemáticas que se deseen abordar y asimismo también servirá de aporte para conocer qué otras falencias observan ellos en la Droguería.

REFERENCIAS

- Anaya, J. (2015). *Logística integral, La gestión operativa de la empresa* (5a ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Angulo, A., Iglesias, M., & Simón, R. (2018). “*La Gestión Logística y su relación con la Calidad en el servicio de la unidad de adquisiciones de la Red asistencial Huánuco Essalud periodo 2016 - 2017*”. Tesis de Pre Grado. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3714/TAD%2000602%20A61.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo J., & Benito, R. (2019). *La Gestión Logística y la Calidad de Servicio del personal administrativo en la Sub Gerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, Año 2018*. Tesis de Pre Grado. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2683/TESIS-2019-ADMINISTRACI%c3%93N-ARROYO%20MONTA%c3%91EZ%20Y%20BENITO%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayala, J. (2016). *La función logística en la empresa (Gestión de compras)*. Madrid: Editex. Obtenido de <https://play.google.com/books/reader?id=BGVeDAAAQBAJ&pg=GBS.PA30&hl=es>
- Bernal, C.(2016). *Metodología de la investigación* (4a ed.). Bogotá, Colombia: PEARSON.
- Blaxter, L., Hughes, C., & Tight, M. (2000). *Cómo se hace una investigación*. (G. Ventureira, Trad.) Barcelona: Ed. Gedisa.
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid, España: Editex. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=IO7JCQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Cabeza, D. (2012). *Logística inversa en la gestión de la cadena de suministro* (2a ed.). México D.F.: Alfaomega.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4a ed.). México D.F.: McGraw-Hill interamericana.
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de Zenvia: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Coyle, J., Langley, C., Novack, R., & Gibson, B. (2018). *Administración de la cadena de suministro: una perspectiva logística* (10ma ed.). (J. A. Velázquez Arellano, J. L. Nuñez Herrejón, & M. P. Suárez Moreno, Trads.) México D.F., México: CENGAGE Learning.
- Dirección General de Salud Ambiental. (2006). *Gestión de los Residuos Peligrosos en el Perú*. Lima: Sonimágenes S.C.R.L.
- Flavin, B. (2019). *What Is Logistics Management? Understanding Its Importance*. Obtenido de Rasmussen University: <https://www.rasmussen.edu/degrees/business/blog/what-is-logistics-management/>
- Flexpacio. (2022). *Cómo aprovechar al máximo tu espacio de almacenamiento*. Obtenido de Flexpacio.com: <https://www.flexpacio.com/post/como-aprovechar-al-maximo-tu-espacio-de-almacenamiento>
- Galindo, A. (2021). *Estimación del impacto de mejoras a la Calidad de Servicio de una empresa de Distribución Logística en el comportamiento de sus clientes. Tesis de Post Grado. Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile*. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/184021/Estimacion-del-impacto-de-mejoras-a-la-calidad-de-servicio-de-una-empresa-de-distribucion-logistica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial* (1a ed.). Madrid: McGraw Hill.

- Great Place to Work. (16 de Mayo de 2022). *Ranking Mundial*. Obtenido de GPTW CA & CARIBE: <https://greatplacetowork-cayc.com/ranking/ranking-mundial/>
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis* (2a ed.). (M. Carril Villarreal, Trad.) México D.F., México: Alfaomega.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (Diciembre de 2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 14. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Lopa, M. (2020). *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac, Lurín - 2020*. Tesis de Pre Grado. Universidad Autónoma del Perú, Lima , Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1092/Lopa%20La%20Torre%2c%20Mariheli%20Alexandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lovelock, C., & Jochen, W. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (6a ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Marca, L. (2021). *Gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech Group S.A.C., 2021*. Tesis de Pre Grado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87289/Marca_MLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mauleón, M. (2006). *Logística y Costos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Mira, J. (2021). *Medidas de seguridad para un almacén: todo lo que debe saber*. Obtenido de Blog Toyota forklifts: <https://blog.toyota-forklifts.es/medidas-seguridad-para-almacen-todo-lo-que-saber>

- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (2a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Paz, H. (2009). *Canales de distribución: gestión comercial y logística*. (3a ed.). Buenos Aires, Perú: Lectorum-Ugerman.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la Calidad en el servicio*. Málaga: Editorial Vértice.
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Ed. Panapo.
- Revista Gestión. (2021). *¿Cómo pueden adaptarse las empresas a un mundo en constante cambio?* Obtenido de Revista Gestión: <https://www.revistagestion.ec/estrategia-analisis/como-pueden-adaptarse-las-empresas-un-mundo-en-constante-cambio>
- Rodriguez, J. (2020). *La Gestión Logística y la Calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la Empresa Utilidades Domésticas LIMA S.A.C. de la Provincia Constitucional del Callao - Perú, 2020*. Tesis de Pre Grado. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26087>
- Rojas, M., Guisao, E., & Cano, J. (2011). *Logística Integral*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Santisteban, M., & Ventura, M. (2020). *Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020*. Tesis de Pre Grado. Universidad César Vallejo, Chepén, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valls, W., Román, V., Chica, C., & Valls, L. (2017). *La Calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad* (1a ed.). Ed. Mar Abierto.

- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (2a ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Vela, R. (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021*. Tesis de Post grado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82954>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Ed. Díaz de santos S.A.
- Zuluaga, T. (2012). *Ventajas y Desventajas de prácticas logísticas en PYMES*. Obtenido de Biblioteca Digital Universidad de San Buenaventura Colombia: http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1045/1/Ventajas_Desventajas_Pymes_Zuluaga_2012.pdf
- Zuñiga, S. (2018). *La Gestión Logística y la Calidad de Servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A., ATE 2018*. Tesis de Pre Grado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24563/Z%c3%ba%c3%b1iga_CS.PDF?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N.º 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable 1: Gestión Logística	Flavin (2019), La gestión logística consiste en llevar el desarrollo de un producto desde su etapa inicial hasta su fase final; precisando que esto puede parecer simple en papel, pero las desviaciones, los obstáculos, las restricciones legales, los métodos de envío, etc. pueden hacer que la industria de la logística sea increíblemente compleja.	Esta variable se operacionaliza con las dimensiones aprovisionamiento, almacenaje, distribución y logística inversa, con escala ordinal, las cuales se evaluaron mediante un cuestionario con escala de Likert de 20 ítems.	Aprovisionamiento	Identificación de necesidades	ORDINAL
				Búsqueda de productos y proveedores	
				Emisión y seguimiento de pedidos	
				Evaluación del producto, proveedor y servicio	
			Almacenaje	Seguridad e higiene	ORDINAL
				Control de existencias	
				Aprovechamiento de los espacios	
			Distribución	Preparación de pedidos	ORDINAL
				Manipulación, embalaje y etiquetado de la mercadería	
				Clasificación, control y consolidación de pedidos	
				Selección de los medios de transporte	
			Logística Inversa	Clasificación de mercadería	ORDINAL
				Reacondicionamiento de productos	
Devolución a orígenes					
Destrucción					
Recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos.					

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable 2: Calidad de Servicio	Según Valls, et al (2017) La calidad del servicio es una actitud relacionada con la satisfacción, pero no igual a ella, y se describe como el grado y la dirección de las diferencias entre las percepciones del consumidor y las expectativas del servicio.	Esta variable se operacionaliza con las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, con escala ordinal, las cuales se evaluaron mediante un cuestionario con escala de Likert de 20 ítems.	Elementos Tangibles	Apariencia de los colaboradores	ORDINAL
				Apariencia de la infraestructura	
				Apariencia de equipos y materiales	
				Instalaciones atractivas	
			Fiabilidad	Desempeño fiable	ORDINAL
				Servicio a tiempo prometido	
				Interés por resolver problemas	
			Empatía	Normas enfocadas en los clientes	ORDINAL
				Servicio personalizado	
				Comprender las necesidades del cliente	
				Horario de trabajo enfocado en el cliente	
			Capacidad de Respuesta	Disposición para un servicio rápido	ORDINAL
				Comunicación efectiva	
				Ayuda inmediata a los clientes	
				Atención a los reclamos	
			Seguridad	Confianza de los colaboradores	ORDINAL
Atención de los colaboradores					
Conocimiento de los colaboradores por el servicio					
Colaboradores amables					

Anexo N.º 2: Instrumentos de recolección de datos

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL DE LA DROGUERÍA ERS BIOHEM E.I.R.L., CHICLAYO 2022

FECHA:

Estimado colaborador(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el presente trabajo de investigación titulado "La Gestión logística y la Calidad de servicio en los colaboradores de la Empresa ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022"; este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

¿Desea usted participar en el presente cuestionario? SI () NO ()

INSTRUCCIONES:

A continuación se le presenta una serie de ítems referentes a la variable Gestión Logística, los mismos que deberá responder con sinceridad, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1 = Nunca / 2 = Alguna vez / 3 = Regularmente / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre
--

CUESTIONARIO 1: GESTIÓN LOGÍSTICA

Nº	ITEMS	OPCIONES:				
		1	2	3	4	5
Aprovisionamiento						
1	Se analiza el comportamiento histórico de las ventas para identificar los productos necesarios a adquirir.					
2	Existe una cartera de proveedores organizada de acuerdo a las necesidades de la empresa.					
3	Se lleva a cabo un seguimiento de la respuesta y atención a las órdenes de compra realizadas.					
4	Los proveedores cumplen con los estándares para la comercialización y distribución de productos de laboratorio.					
Almacenaje		1	2	3	4	5
5	Los colaboradores del almacén cuentan con los implementos de seguridad necesarios.					
6	El área de almacén se mantiene correctamente limpio.					
7	El área de almacén actualiza constantemente el stock de productos.					
8	El almacén organiza su área por tipo de productos y fecha de vencimiento.					
9	El almacén cuenta con espacios amplios y se mantiene correctamente ordenado .					
Distribución		1	2	3	4	5
10	La preparación del pedido se realiza de acuerdo a un procedimiento establecido.					
11	Al despachar, los pedidos son manipulados, embalados y rotulados correctamente.					
12	Los pedidos se clasifican y consolidan por tipo de producto y zona de reparto.					
13	El sistema de transporte utilizado permite cumplir a tiempo con los pedidos.					
Logística Inversa		1	2	3	4	5
14	La empresa clasifica los productos que comercializa de acuerdo al nivel de riesgo que representan.					
15	La empresa reacondiciona los equipos en concesión para aprovechar su vida útil.					
16	La empresa solicita al proveedor el cambio de los productos no vendidos, adquiridos bajo condición de venta.					
17	La empresa se encarga de destruir los productos vencidos y/o obsoletos.					
18	La empresa cuenta con tachos de basura por tipo de desecho para su correcto reciclaje.					
19	Se realiza una correcta manipulación de los residuos peligrosos.					
20	La empresa capacita a su personal en prácticas de reducción y reuso de materiales y productos.					

Estimado colaborador(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el presente trabajo de investigación titulado "La Gestión logística y la Calidad de servicio en los colaboradores de la Empresa ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022"; este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

¿Desea usted participar en el presente cuestionario? SI () NO ()

INSTRUCCIONES:

A continuación se le presenta una serie de ítems referentes a la variable Calidad de Servicio, los mismos que deberá responder con sinceridad, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (X) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1 = Nunca / 2 = Alguna vez / 3 = Regularmente / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre
--

CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ÍTEMS	OPCIONES:				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los empleados se encuentran correctamente vestidos y aseados.					
2	La apariencia de las instalaciones de la empresa se conservan de acuerdo al tipo de servicio ofrecido.					
3	La empresa proporciona equipos modernos a sus colaboradores.					
4	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.					
FIABILIDAD						
		1	2	3	4	5
5	La empresa brinda confianza en el servicio a sus clientes.					
6	La empresa cumple con lo ofrecido al cliente.					
7	La empresa brinda sus servicios en el tiempo prometido.					
8	La empresa tiene interés en resolver los problemas del cliente.					
EMPATÍA						
		1	2	3	4	5
9	El cliente se siente satisfecho con las normas que se les aplica.					
10	La empresa brinda un trato personalizado con sus clientes.					
11	La empresa comprende las necesidades del cliente.					
12	La empresa incentiva realizar horas extras con la finalidad de satisfacer a sus clientes.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5
13	La empresa brinda un servicio rápido a sus clientes.					
14	La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva.					
15	Los colaboradores ayudan rápidamente a los clientes ante alguna eventualidad.					
16	El libro de reclamos está a disposición ante cualquier acto de inconformidad.					
SEGURIDAD						
		1	2	3	4	5
17	Sus clientes confían en el desempeño de los colaboradores.					
18	Usted colabora en brindar un servicio de calidad.					
19	Los colaboradores son capacitados periódicamente para brindar mejor servicio al cliente.					
20	Se siente comprometido con la organización, brindando un servicio amable.					

Anexo N.º 3: Validación de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mg. Marcos Parraguez Carrasco	Docente UCV	Cuestionario de Variable Gestión Logística	Campana Segura, Manuel Jesús
Título del estudio: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Gestión Logística	Aprovisionamiento	Identificación de necesidades	Siempre (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Busqueda de productos y proveedores	Casi siempre (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Emisión y seguimiento de pedidos	Regulamente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Evaluación del producto, proveedor y servicio	Alguna vez (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Almacenaje	Seguridad e higiene	Los colaboradores del almacén cuentan con los implementos de seguridad necesarios.	Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		El área de almacén se mantiene correctamente limpio.				X			X			X			X			X			X			X			X			
	Control de existencias	El área de almacén actualiza constantemente el stock de productos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		El almacén organiza su área por tipo de productos y fecha de vencimiento.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Distribución	Aprovechamiento de los espacios	El almacén cuenta con espacios amplios y se mantiene correctamente ordenado.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Preparación de pedidos	La preparación del pedido se realiza de acuerdo a un procedimiento establecido.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Manipulación, embalaje y etiquetado de la mercadería	Al despachar, los pedidos son manipulados, embalados y rotulados correctamente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Clasificación, control y consolidación de pedidos	Los pedidos se clasifican y consolidan por tipo de producto y zona de reparto.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Logística Inversa	Selección de los medios de transporte	El sistema de transporte utilizado permite cumplir a tiempo con los pedidos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Clasificación de mercadería	La empresa clasifica los productos que comercializa de acuerdo al nivel de riesgo que representan.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Reacondicionamiento de productos	La empresa reacondiciona los equipos en conexión para aprovechar su vida útil.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Devolución a Orígenes	La empresa solicita al proveedor el cambio de los productos no vendidos, adquiridos bajo condición de venta.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Destrucción	La empresa se encarga de destruir los productos vencidos y/o obsoletos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos.	La empresa cuenta con tachos de basura por tipo de desecho para su correcto reciclaje.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Se realiza una correcta manipulación de los residuos peligrosos. La empresa capacita a su personal en prácticas de reducción y reuso de materiales y productos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

27/05/2022	17404650		956552849
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mg. Marcos Parraguez Carrasco	Docente UCV	Cuestionario de Varible Calidad de Servicio	Campana Segura, Manuel Jesús
Título del estudio: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


Calidad de Servicio	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Apariencia de los colaboradores	Los empleados se encuentran correctamente vestidos y aseados.	Siempre (5)		X			X			X			X			X			X			X			X				
		Apariencia de la infraestructura	La apariencia de las instalaciones de la empresa se conservan de acuerdo al tipo de servicio ofrecido.				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Apariencia de equipos y materiales	La empresa proporciona equipos modernos a sus colaboradores.		Casi siempre (4)			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Instalaciones atractivas	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.		Regularmente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Fiabilidad	Desempeño fiable	La empresa brinda confianza en el servicio a sus clientes.	La empresa cumple con lo ofrecido al cliente.	Alguna vez (2)			X			X			X			X			X			X			X					
			Nunca (1)				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Servicio a tiempo prometido	La empresa brinda sus servicios en el tiempo prometido.			X			X			X			X			X			X			X			X				
	Interés por resolver problemas	La empresa tiene interés en resolver los problemas del cliente.			X			X			X			X			X			X			X			X					
	Empatía	Normas enfocadas en los clientes	El cliente se siente satisfecho con las normas que se les aplica.			X			X			X			X			X			X			X			X				
		Servicio personalizado	La empresa brinda un trato personalizado con sus clientes.			X			X			X			X			X			X			X			X				
		Comprender las necesidades del cliente	La empresa comprende las necesidades del cliente.			X			X			X			X			X			X			X			X				
		Horario de trabajo enfocado en el cliente	La empresa incentiva realizar horas extras con la finalidad de satisfacer a sus clientes.			X			X			X			X			X			X			X			X				
Capacidad de Respuesta	Disposición para un servicio rápido	La empresa brinda un servicio rápido a sus clientes.			X			X			X			X			X			X			X			X					
	Comunicación efectiva	La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva.			X			X			X			X			X			X			X			X					
	Ayuda inmediata a los clientes	Los colaboradores ayudan rápidamente a los clientes ante alguna eventualidad.			X			X			X			X			X			X			X			X					
	Atención a los reclamos	El libro de reclamos está a disposición ante cualquier acto de inconformidad.			X			X			X			X			X			X			X			X					
Seguridad	Confianza de los colaboradores	Sus clientes confían en el desempeño de los colaboradores.			X			X			X			X			X			X			X			X					
	Atención de los colaboradores	Usted colabora en brindar un servicio de calidad.			X			X			X			X			X			X			X			X					
	Conocimiento de los colaboradores por el servicio	Los colaboradores son capacitados periódicamente para brindar mejor servicio al cliente.			X			X			X			X			X			X			X			X					
	Colaboradores amables	Se siente comprometido con la organización, brindando un servicio amable.			X			X			X			X			X			X			X			X					

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

27/05/2022	17404650		956552849
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
AGUILAR ARAGÓN NANCY DEIFILIA	DOCENTE UCV	Cuestionario de Variable Gestión Logística	Campana Segura, Manuel Jesús
Título del estudio: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

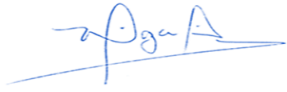
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA				
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B		
Aprovisionamiento	Identificación de necesidades	Se analiza el comportamiento histórico de las ventas para identificar los productos necesarios a adquirir.	Siempre (5)		X			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Búsqueda de productos y proveedores	Existe una cartera de proveedores organizada de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Casi siempre (4)		X			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Emisión y seguimiento de pedidos	Se lleva a cabo un seguimiento de la respuesta y atención a las órdenes de compra realizadas.	Regularmente (3)		X			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Evaluación del producto, proveedor y servicio	Los proveedores cumplen con los estándares para la comercialización y distribución de productos de laboratorio.	Alguna vez (2)		X			X			X			X			X			X			X			X			X			
Almacenaje	Seguridad e higiene	Los colaboradores del almacén cuentan con los implementos de seguridad necesarios.	Nunca (1)		X			X			X			X			X			X			X			X			X			
		El área de almacén se mantiene correctamente limpio.			X			X			X			X			X			X			X			X						
	Control de existencias	El área de almacén actualiza constantemente el stock de productos.		X			X			X			X			X			X			X			X			X				
		El almacén organiza su área por tipo de productos y fecha de vencimiento.		X			X			X			X			X			X			X			X			X				
Distribución	Aprovechamiento de los espacios	El almacén cuenta con espacios amplios y se mantiene correctamente ordenado.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Preparación de pedidos	La preparación del pedido se realiza de acuerdo a un procedimiento establecido.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Manipulación, embalaje y etiquetado de la mercadería	Al despachar, los pedidos son manipulados, embalados y rotulados correctamente.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Clasificación, control y consolidación de pedidos	Los pedidos se clasifican y consolidan por tipo de producto y zona de reparto.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Selección de los medios de transporte	El sistema de transporte utilizado permite cumplir a tiempo con los pedidos.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Logística Inversa	Clasificación de mercadería	La empresa clasifica los productos que comercializa de acuerdo al nivel de riesgo que representan.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Reacondicionamiento de productos		La empresa reacondiciona los equipos en consecuencia para aprovechar su vida útil.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Devolución a Orígenes		La empresa solicita al proveedor el cambio de los productos no vendidos, adquiridos bajo condición de venta.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Destrucción		La empresa se encarga de destruir los productos vencidos y/o obsoletos.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos.		La empresa cuenta con tachos de basura por tipo de desecho para su correcto reciclaje.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Se realiza una correcta manipulación de los residuos peligrosos.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	La empresa capacita a su personal en prácticas de reducción y reuso de materiales y productos.		X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

TRUJILLO, 28/05/2022	18172951		989757850
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
AGUILAR ARAGÓN NANCY DEIFILIA	DOCENTE UCV	Cuestionario de Varible Calidad de Servicio	Campana Segura, Manuel Jesús
Título del estudio: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

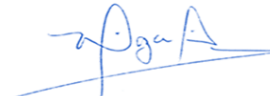
Calidad de Servicio	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Elementos Tangibles	Apariencia de los colaboradores	Apariencia de los colaboradores vestidos y aseados.	Los empleados se encuentran correctamente vestidos y aseados.	Siempre (5)		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X				
			Apariencia de la infraestructura		La apariencia de las instalaciones de la empresa se conservan de acuerdo al tipo de servicio ofrecido.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
			Apariencia de equipos y materiales		La empresa proporciona equipos modernos a sus colaboradores.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
			Instalaciones atractivas		Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Fiabilidad	Desempeño fiable	La empresa brinda confianza en el servicio a sus clientes.	La empresa cumple con lo ofrecido al cliente.	Alguna vez (2)		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
				La empresa cumple con lo ofrecido al cliente.			X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Servicio a tiempo prometido	La empresa brinda sus servicios en el tiempo prometido.	Nunca (1)		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
	Interés por resolver problemas	La empresa tiene interés en resolver los problemas del cliente.			X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
	Empatía	Normas enfocadas en los clientes	El cliente se siente satisfecho con las normas que se les aplica.				X			X			X			X			X			X			X			X			
				Servicio personalizado	La empresa brinda un trato personalizado con sus clientes.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
				Comprender las necesidades del cliente	La empresa comprende las necesidades del cliente.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
				Horario de trabajo enfocado en el cliente	La empresa incentiva realizar horas extras con la finalidad de satisfacer a sus clientes.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Capacidad de Respuesta	Disposición para un servicio rápido	La empresa brinda un servicio rápido a sus clientes.				X			X			X			X			X			X			X			X				
			Comunicación efectiva	La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Ayuda inmediata a los clientes	Los colaboradores ayudan rápidamente a los clientes ante alguna eventualidad.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Atención a los reclamos	El libro de reclamos está a disposición ante cualquier acto de inconformidad.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
Seguridad	Confianza de los colaboradores	Sus clientes confían en el desempeño de los colaboradores.				X			X			X			X			X			X			X			X				
			Atención de los colaboradores	Usted colabora en brindar un servicio de calidad.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Conocimiento de los colaboradores por el servicio	Los colaboradores son capacitados periódicamente para brindar mejor servicio al cliente.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
			Colaboradores amables	Se siente comprometido con la organización, brindando un servicio amable.		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lima 20 de mayo de 2022	18115609		949 621 063
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
GUEVARA RAMIREZ JOSE A.	DOCENTE UCV	Cuestionario de Variable Gestión Logística	Campana Segura, Manuel Jesús
Título del estudio: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Gestión Logística	Aprovisionamiento	Identificación de necesidades	Siempre (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Búsqueda de productos y proveedores	Casi siempre (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Emisión y seguimiento de pedidos	Regularmente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Evaluación del producto, proveedor y servicio	Alguna vez (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Almacén	Seguridad e higiene	Los colaboradores del almacén cuentan con los implementos de seguridad necesarios.	Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X		
			El área de almacén se mantiene correctamente limpio.				X			X			X			X			X			X			X			X		
		Control de existencias				X			X			X			X			X			X			X			X			
		Aprovechamiento de los espacios				X			X			X			X			X			X			X			X			
	Distribución	Preparación de pedidos	La preparación del pedido se realiza de acuerdo a un procedimiento establecido.			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Manipulación, embalaje y etiquetado de la mercadería	Al despachar, los pedidos son manipulados, embalados y rotulados correctamente.			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Clasificación, control y consolidación de pedidos	Los pedidos se clasifican y consolidan por tipo de producto y zona de reparto.			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Logística Inversa	Selección de los medios de transporte	El sistema de transporte utilizado permite cumplir a tiempo con los pedidos.			X			X			X			X			X			X			X			X			
Clasificación de mercadería		La empresa clasifica los productos que comercializa de acuerdo al nivel de riesgo que representan.			X			X			X			X			X			X			X			X				
Reacondicionamiento de productos		La empresa reacondiciona los equipos en consecuencia para aprovechar su vida útil.			X			X			X			X			X			X			X			X				
Devolución a Orígenes		La empresa solicita al proveedor el cambio de los productos no vendidos, adquiridos bajo condición de venta.			X			X			X			X			X			X			X			X				
Destrucción		La empresa se encarga de destruir los productos vencidos y/o obsoletos.			X			X			X			X			X			X			X			X				
Recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos.		La empresa cuenta con tachos de basura por tipo de desecho para su correcto reciclaje. Se realiza una correcta manipulación de los residuos peligrosos. La empresa capacita a su personal en prácticas de reducción y reuso de materiales y productos.			X			X			X			X			X			X			X			X				

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

TRUJILLO, 28/05/2022	80396738		949685050
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
GUEVARA RAMIREZ JOSE A.	DOCENTE UCV	Cuestionario de Variable Calidad de Servicio	Campana Segura, Manuel Jesús
Título del estudio: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


Calidad de Servicio	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Elementos Tangibles	Apariencia de los colaboradores Apariencia de la infraestructura Apariencia de equipos y materiales Instalaciones atractivas	Los empleados se encuentran correctamente vestidos y aseados. La apariencia de las instalaciones de la empresa se conservan de acuerdo al tipo de servicio ofrecido. La empresa proporciona equipos modernos a sus colaboradores. Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas.	Siempre (5)		X			X			X			X			X			X			X			X			X		
			Casi siempre (4)		X			X			X			X			X			X			X			X			X		
			Regularmente (3)		X			X			X			X			X			X			X			X			X		
			Alguna vez (2)	X				X			X			X			X			X			X			X			X		
Fiabilidad	Desempeño fiable Servicio a tiempo prometido Interés por resolver problemas	La empresa brinda confianza en el servicio a sus clientes. La empresa cumple con lo ofrecido al cliente. La empresa brinda sus servicios en el tiempo prometido. La empresa tiene interés en resolver los problemas del cliente.	Nunca (1)		X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
Empatía	Normas enfocadas en los clientes Servicio personalizado Comprender las necesidades del cliente Horario de trabajo enfocado en el cliente	El cliente se siente satisfecho con las normas que se les aplica. La empresa brinda un trato personalizado con sus clientes. La empresa comprende las necesidades del cliente. La empresa incentiva realizar horas extras con la finalidad de satisfacer a sus clientes.			X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
Capacidad de Respuesta	Disposición para un servicio rápido Comunicación efectiva Ayuda inmediata a los clientes Atención a los reclamos	La empresa brinda un servicio rápido a sus clientes. La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva. Los colaboradores ayudan rápidamente a los clientes ante alguna eventualidad. El libro de reclamos está a disposición ante cualquier acto de inconformidad.			X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
Seguridad	Confianza de los colaboradores Atención de los colaboradores Conocimiento de los colaboradores por el servicio Colaboradores amables	Sus clientes confían en el desempeño de los colaboradores. Usted colabora en brindar un servicio de calidad. Los colaboradores son capacitados periódicamente para brindar mejor servicio al cliente. Se siente comprometido con la organización, brindando un servicio amable.			X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					
					X			X			X			X			X			X			X			X					

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

TRUJILLO, 28/05/2022	80396738		949685050
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Miriam Zobeida Zavaleta Chavez	Docente - Secretaria académica	Cuestionario de Variable Gestión Logística	Campana Segura, Manuel Jesús
Título del estudio: Gestión logística y Calidad de servicio en el personal de la Droguería ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGIA				
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B		
Aprovisionamiento	Identificación de necesidades	Se analiza el comportamiento histórico de las ventas para identificar los productos necesarios a adquirir.	Siempre (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Búsqueda de productos y proveedores	Existe una cartera de proveedores organizada de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Casi siempre (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Emisión y seguimiento de pedidos	Se lleva a cabo un seguimiento de la respuesta y atención a las ordenes de compra realizadas.	Regularmente (3)			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Evaluación del producto, proveedor y servicio	Los proveedores cumplen con los estándares para la comercialización y distribución de productos de laboratorio.	Alguna vez (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Almacenaje	Seguridad e higiene	Los colaboradores del almacén cuentan con los implementos de seguridad necesarios.	Nunca (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		El área de almacén se mantiene correctamente limpio.				X			X			X			X			X			X			X			X					
	Control de existencias	El área de almacén actualiza constantemente el stock de productos.				X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		El almacén organiza su área por tipo de productos y fecha de vencimiento.				X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Aprovechamiento de los espacios	El almacén cuenta con espacios amplios y se mantiene correctamente ordenado.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Distribución	Preparación de pedidos	La preparación del pedido se realiza de acuerdo a un procedimiento establecido.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Manipulación, embalaje y etiquetado de la mercadería	Al despachar, los pedidos son manipulados, embalados y rotulados correctamente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Clasificación, control y consolidación de pedidos	Los pedidos se clasifican y consolidan por tipo de producto y zona de reparto.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Selección de los medios de transporte	El sistema de transporte utilizado permite cumplir a tiempo con los pedidos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Logística Inversa	Clasificación de mercadería	La empresa clasifica los productos que comercializa de acuerdo al nivel de riesgo que representan.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Reacondicionamiento de productos	La empresa reacondiciona los equipos en consecuencia para aprovechar su vida útil.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Devolución a Orígenes	La empresa solicita al proveedor el cambio de los productos no vendidos, adquiridos bajo condición de venta.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Destrucción	La empresa se encarga de destruir los productos vencidos y/o obsoletos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos.	La empresa cuenta con tachos de basura por tipo de desecho para su correcto reciclaje. Se realiza una correcta manipulación de los residuos peligrosos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	La empresa capacita a su personal en prácticas de reducción y reuso de materiales y productos.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lima 20 de mayo de 2022	18115609		949 621 063
LUGAR Y FECHA	DNI Nro.	Firma y sello del experto	Teléfono

AC GL.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

[ConjuntoDatos1] D:\UNIVERSIDAD\10. DÉCIMO CICLO\DESARROLLO DE TESIS - CHEPEN\ESTADISTICOS\Gestión Logística.sav

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: GL
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
 - Estadísticas

Escala: GL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
56,56	45,596	6,752	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

09:40 p.m. 03/06/2022



Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: CS
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
 - Estadísticas

➔ **Fiabilidad**

Escala: CS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
59,88	43,850	6,622	20



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chepén, 11 de Mayo del 2022

OFICIO No. 027-2022/CCPA-UCVCHEPÉN

Sr. Edgar Ricardo Sánchez Calderón
Gerente

Chiclayo. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que el estudiante: Manuel Jesús Campana Segura, identificado con DNI N° 47940885, del X ciclo de la Carrera Profesional de Administración, están desarrollando el Trabajo de Investigación: “La Gestión logística y la Calidad de servicio en los colaboradores de la Empresa ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022”, tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tiene elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, agradezco a usted las facilidades que les han brindado para obtener información y/o aplicar encuestas, y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación, luego de su sustentación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atentamente,



Mgtr. Ricardo Antonio Guerrero Vilchez
Coordinador de la Escuela de Administración - Chepén

Edgar B. Sánchez Calderón
GERENTE TITULAR
DROGUERÍA ERS BIOHEM E.I.R.L.

CAMPUS CHEPÉN
Panamericana Norte Km. 695 - Chepén
Tel. (044) 566108

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
Ucv.edu.pe

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20606336056
ERS BIOHEM E.I.R.L.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos EDGAR RICARDO SANCHEZ CALDERON	DNI: 44824036

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Gestión logística y la Calidad de servicio en el personal de la Empresa ERS BIOHEM E.I.R.L., Chiclayo 2022	
Nombre del Programa Académico: PRE GRADO – UCV TRUJILLO	
Autor: Nombres y Apellidos MANUEL JESUS CAMPANA SEGURA	DNI: 47940885

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

Chiclayo, 27 de Mayo del 2022


Edgar R. Sánchez Calderón
GERENTE TITULAR
DROGUERIA ERS BIOHEM E.I.R.L.

Firma: _____

EDGAR RICARDO SANCHEZ CALDERON



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PERSONAL DE LA DROGUERÍA ERS BIOHEM E.I.R.L., CHICLAYO 2022", cuyo autor es CAMPANA SEGURA MANUEL JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 19 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARRAGUEZ CARRASCO MARCOS BENITO DNI: 17404650 ORCID: 0000-0002-1604-8098	Firmado electrónicamente por: PCARRASCOMB el 19-07-2022 18:53:04

Código documento Trilce: TRI - 0353066