



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa
Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. Lima, 2022**

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

AUTORES:

Aguilar Huillca, Lesly Obdulia (orcid.org/0000-0002-1927-7988)

Padilla Agama, Walter Kevin (orcid.org/0000-0002-0594-9296)

ASESORA:

Dra. Calanchez de Bracho, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado en primer lugar a nuestro hijo que ha sido un impulso para poder seguir adelante hasta lograr nuestro propósito y a nuestras familias que siempre nos brindaron su apoyo incondicional y fomentaron en nosotros el deseo de superación a lo largo de este proceso para poder lograr nuestra meta.

Agradecimiento

Agradecidos primero con Dios por darnos la sabiduría y la capacidad para poder realizar este trabajo.

Con la Universidad César Vallejo por habernos acogido, darnos la posibilidad y todas las herramientas que han contribuido a poder culminar con la carrera profesional.

Y con nuestra asesora África Calanchez por brindarnos sus conocimientos, sus enseñanzas, su constancia con cada grupo y sobre todo su apoyo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1 Población total.....	15
Tabla 2 Información de los expertos de validación.....	16
Tabla 3 Rangos del alfa de Cronbach.....	17
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad.....	17
Tabla 5 Escala de valoración cinco niveles.....	18
Tabla 6 Variable Procesos logísticos.....	20
Tabla 7 Compras y aprovisionamiento.....	21
Tabla 8 Almacenamiento.....	22
Tabla 9 Administración de inventarios.....	23
Tabla 10 Servicio de calidad.....	24
Tabla 11 <i>Capacidad de respuesta</i>	25
Tabla 12 Calidad de servicio en la atención.....	26
Tabla 13 Elementos tangibles.....	27
Tabla 14 Prueba de normalidad.....	28
Tabla 15 Nivel de coeficiente de Rho de Spearman.....	29
Tabla 16 Correlación entre procesos logísticos y servicio de calidad.....	30
Tabla 17 Correlación entre compras, aprovisionamiento y el servicio de calidad.....	31
Tabla 18 Correlación entre almacenamiento y servicio de calidad.....	32
Tabla 19 Correlación entre administración de inventarios y servicio de calidad.....	33

Índice de gráficos

Figura 1 Diagrama de Variable Procesos logísticos	20
Figura 2 Diagrama de Compras y aprovisionamiento	21
Figura 3 Diagrama de Almacenamiento	22
Figura 4 Diagrama de Administración de inventarios	23
Figura 5 Diagrama de Servicio de calidad	24
Figura 6 Diagrama de Capacidad de respuesta	25
Figura 7 Diagrama de calidad de servicio en la atención	26
Figura 8 Diagrama de elementos tangibles	27

Resumen

La investigación se desarrolló bajo un principal objetivo que fue determinar la influencia entre los procesos logísticos y el servicio de calidad de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022. En el cual su metodología fue de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo. Respecto al diseño fue no experimental y de nivel correlación causal. La población estuvo conformada por 36 colaboradores de la institución educativa “Honores el Pinar” y el muestreo fue de tipo no probabilístico, por lo tanto, en la muestra participaron los 36 colaboradores de la institución educativa. Para la recopilación de datos se empleó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, de manera que los dos instrumentos fueron validados por tres expertos de la materia. Se determinó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach que resultó el 93%, después de ello se desarrolló las pruebas estadísticas en el cual concluyeron que los procesos logísticos y el servicio de calidad brindado en la empresa corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C sede Lima tuvieron un nivel de significancia de (p -valor=0,00), por lo tanto confirmaron la hipótesis alternativa, asegurando que ambas variables tiene una correlación del 56% y pertenece a una influencia positiva considerable.

Palabras clave: Procesos logísticos, servicios de calidad, proceso de compras, capacidad de respuesta.

Abstract

The research was developed under a main objective that was to determine the influence between the logistics processes and the quality service of the company *Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C.* Lima headquarters, 2022. In which its methodology was of an applied type and quantitative approach. Regarding the design, it was non-experimental and with a causal correlation level. The population was made up of 36 employees of the educational institution "Honors el Pinar" and the sampling was non-probabilistic, therefore the 36 employees of the educational institution participated in the sample. For data collection, the survey was used as a technique and the instrument was the questionnaire, so that the two instruments were validated by three experts in the field. Reliability was determined using Cronbach's Alpha, which resulted in 93%, after which statistical tests were developed in which they concluded that the logistics processes and the quality service provided in the company *Pascual Saco Oliveros S.A.C.* of significance ($p\text{-value}=0.00$), therefore confirmed the alternative hypothesis, ensuring that both variables have a correlation of 56% and belong to a considerable positive influence.

Keywords: Logistics processes, quality services, purchasing process ,response capacity.

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace más de dos años notablemente se ha visto afectado las instituciones educativas por la pandemia, que viene aconteciendo en el mundo entero y ha golpeado la economía mundial. La llegada del Coronavirus (COVID-19) ha llevado a realizar cambios en la forma de vida, como por ejemplo la forma de trabajar, las actividades diarias y sobre todo la educación. El efecto y la impresión por la suspensión de las actividades escolares a nivel global ha sido enorme, generando varios estragos económicos para los empresarios y una crisis educativa que no se había visto en muchos años.

Sin embargo, esto ha permitido poder reinventarse, respecto a las nuevas modalidades de estudio, saber sobrellevar la situación y buscar alternativas que brinden un servicio de calidad a los estudiantes; como también dio nuevas necesidades, aquellas que las hacen requerir un proceso logístico. El regreso progresivo a clases hizo que las instituciones dispongan de distintos y diferentes productos y servicios que la propia pandemia ha obligado a llevar en la vida diaria y a acoplar la educación presencial y virtual relativamente.

El área logística en una organización es de vital importancia para su desarrollo, esta permite controlar el intercambio comercial, donde se realizan diferentes procesos de principio a fin, pues de esta manera puedes administrar bien la distribución para satisfacer las necesidades de tus clientes y de la organización. Campos, et al. (2018) indica que en la actualidad hay un aumento en la importancia de los procesos logísticos, debido a altas expectativas en el mercado.

A nivel internacional, China, uno de los países principales en la cadena logística mundial durante la pandemia, se vio forzada a dar el cese de sus actividades económicas, teniendo el lógico propósito de cortar el tema de contagios por la COVID-19, ocasionando indudablemente un gran efecto en la salida de mercancía de sus puertos, generando el retraso en las entregas y por consecuencia un mayor costo en las mercancías. Aunque China ya realizó la apertura en el comercio mundial, Grupo Bancolombia (2022) refiere sobre la crisis logística que esta

conducta trae consigo el hecho de que, ante cualquier signo de contagio, las ciudades, las unidades productivas y puertos se cierren de manera indefinida.

Este tipo de fenómenos de embotellamiento, amenaza con desacelerar una recuperación y por ende una mejora en el proceso, sostiene la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) (2020), al tiempo que supone un alza impetuosa en los fletes y en la rentabilidad de las empresas, lo que al final se traduce al consumidor. UNCTAD (2020) advierte que, si continúa, la presente alza de los fletes del transporte de contenedores se verá reflejado notablemente en los precios de importación y de consumo, perjudicando a los países en desarrollo.

A nivel nacional, en los últimos años, el Perú ha perdido su lugar en los indicadores globales de competitividad, facilidad para hacer negocios y eficiencia logística (Guerrero et al., 2020). La pandemia ha ejercido presión sobre el sector logístico de Perú para digitalizar aún más sus procesos, para que las empresas puedan continuar operando de forma remota (Ccanto, 2021). Sin embargo, aún quedan retos pendientes por enfrentar para los operadores logísticos y sobre todo para el estado peruano.

En el ámbito local, el sector educativo privado ha generado un deceso de gran magnitud en continuar en el rubro educativo, ya sea por no haber contado con un plan de contingencia, ante el evento de la pandemia; no contar con un presupuesto de inversión para las nuevas necesidades del mercado, el poco conocimiento de las diversas plataformas para implementar una educación virtual y sobre todo una crisis en la económica que no les permitía a los padres solventar los gastos que conllevan la educación de sus hijos.

Quiala et al. (2018) indicó que los directivos de las organizaciones deben tener como objetivo buscar nuevos modelos y herramientas que ayuden a mejorar el sistema logístico. Todo esto favorece en el desarrollo del desempeño de la empresa, formándola en un mundo competitivo y globalizado.

El 2022 ha sido un año que ha tenido un mayor grado de reactivación económica, desde la ampliación de aforos de sitios públicos concurridos hasta la educación de forma presencial, por ende, se busca mejorar la cadena logística para enfrentar

esta nueva modalidad, en el caso de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. se encontró con un proceso logístico obsoleto a la nueva realidad, generando sobrecostos, problemas en la rentabilidad y una cartera de proveedores desactualizada.

Con esta información nos planteamos el **problema general**: ¿Cómo influyen los procesos logísticos en la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022?, encontrando **problemas específicos** como ¿Cuál es la influencia entre las **compras y el aprovisionamiento** y la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022? ¿Cuál es la influencia entre **el almacenamiento** y la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022? ¿Cuál es la influencia entre la **administración de inventarios** y la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022? ¿Cuál es el grado de influencia entre los procesos logísticos en la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022?

Encontramos **conveniente** realizar dicha investigación, ya que pretendemos encontrar las debilidades, la problemática y las desactualizaciones de la cadena logística de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, con lo mismo justificamos **de forma teórica** mostrando la importancia que tiene el proceso logístico actual para satisfacer la demanda, brindando las mejores condiciones de calidad, servicio y costo, asegurando calidad el producto o servicio de mejor calidad a bajo costo, lo que mejorará las utilidades y beneficiará a la empresa. **De manera práctica** estamos efectuando la planificación de un proceso logístico, el cual al implementarse generará que se brinde una mejor calidad de servicio que conlleva como resultado una mayor rentabilidad en la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

De modo social nos permite fomentar a que las medianas y pequeñas empresas se encuentren a la vanguardia de los nuevos cambios en la cadena logística a fin de evitar el desabastecimiento de los insumos o bienes que podrían ocasionar el cese temporal o definitivo de la empresa. **De manera metodológica** creamos una guía de investigación para que diversas empresas determinen las deficiencias en

los procesos logísticos, hemos realizado técnicas de investigación cuantitativas orientadas a identificar y analizar la funcionalidad de los procesos logísticos para poder brindar una mejor calidad en el servicio.

Como **objetivo general** de este estudio tenemos: determinar la influencia entre los procesos logísticos y la calidad de servicio de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, desarrollando como **objetivos específicos**: (a) Describir la influencia que existe entre las compras y el aprovisionamiento, y la calidad de servicio de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, (b) Describir la influencia que existe entre el almacenamiento y la calidad de servicio de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, (c) Describir la influencia que existe entre la administración de inventario y la calidad de servicio de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022. Establecer el grado de influencia entre los procesos logísticos y la calidad de servicio de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

La **hipótesis general** es: existe una influencia significativa entre los procesos logísticos y la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022 o no existe una influencia significativa entre los procesos logísticos y la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022. Así mismo, se determinó como **hipótesis específicas**: (a) Influyen significativamente las compras y el aprovisionamiento en la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, (b) Influyen significativamente el almacenamiento en la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, (c) Influyen significativamente la administración de inventarios en la calidad de servicio brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales se tiene al estudio de Fontalvo et al. (2019) que llevó **como título**: “Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro”, que tuvo como **objetivo** estudiar los factores y los procedimientos de la logística que se extienden en el desarrollo de la cadena de suministro, exhibiendo características y criterios para medir su desempeño. Cuya **metodología** fue deductiva, y las recomendaciones interpretativas son generadas por la continuidad y claridad del conocimiento analizado y presentado. Como **resultado**, se contó con una guía internacional que nos permite planear, contrastar y mejorar de manera ordenada e integral toda la serie de abastecimiento en cualquiera entorno organizacional. **Concluyendo** que en un mundo globalizado es de vital importancia comprender la estructura de la cadena de suministro, pues permite una variedad de estrategias para hacer frente a la competencia.

En el artículo científico de Sánchez, et al. (2021) que llevó por **título** “Retos actuales de la logística y la cadena de suministro”, cuyo **objetivo** fue analizar los retos que imponen sobrellevar logística y la cadena de suministro pospandemia. Como **metodología** se usó el análisis bibliográfico, este identifica los principales criterios de la investigación sobre el tema elegido, haciéndolo comparable con otras revistas líderes en diferentes campos del conocimiento. Obteniendo como **resultado** que, al brindar los razonamientos anteriores, se identifica la guía principal de la indagación: educar nuevos profesionales para confrontar la situación actual a través de normas de modernización y manejo de inventarios para evitar que los recursos se agoten y que los requerimientos sean imprecisos. Llegando a la **conclusión** de que el desarrollo de nuevos expertos en el área logística, la administración de inventarios, manejo electrónico y gestión de residuos se considera el reto más urgente que enfrenta la logística y las cadenas de suministro posteriormente de encarar la pandemia.

En la investigación de Alemán, et al. (2019) de **título** “Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología”, tuvo como **objetivo** acoger como antecedente el Centro de Inmunología Molecular (CIM) para diagnosticar el funcionamiento del desarrollo logístico, propiciando un concepto

científico, que permita perfeccionar y apoyar en la toma de decisiones en corporaciones de la biotecnología. La **metodología** que se usó fue el análisis de registros, las entrevistas e indagaciones para estimar el estado en el que se encuentra la logística y, criterio de expertos desarrollado por la norma Delphi, obteniendo como **resultado** la administración de los procesos logísticos se pudo perfeccionar con la aplicación de los modelos y se posibilitó la integración entre ellos, para brindar una mejor calidad de servicio al cliente de compañías de la biotecnología, y como **conclusión** se demostró que para una entidad biotecnológica es necesario trazar un nuevo procedimiento de gestión logística para una corporación biotecnológica, incluyendo servicios de apoyo en su estructura.

En la investigación de Vivas, et al. (2020) que tiene como **título** "Gestión de la Administración Escolar en el Desarrollo de Actividades Académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia" cuyo **objetivo** fue analizar el proceso administrativo de la gestión educativa para poder realizar el desarrollo de las tareas de aprendizaje en el Liceo Técnico Amelia Courbis, Chile. Como **metodología** se desarrolló dentro del tipo de descriptiva, aplicando un cuestionario con la escala de Likert, obteniendo como **resultado** que no se siguieron estrictamente los procedimientos administrativos y organizativos, lo que afectó la estabilidad institucional, los docentes sintieron que sus directores carecían de la preparación necesaria para administrar el establecimiento porque no cumplía con las características pertinentes al puesto; llegando a la **conclusión** de que los administradores necesitan adaptarse a los nuevos y repentinos cambios introducidos por la pandemia del COVID-19, por lo que el equipo directivo debe trabajar con los docentes para organizar, planificar, orientar y controlar desde un escenario remoto, para ejecutar una mejora en la gestión administrativa escolar.

Figuroa (2018) en su tesis **titulada** "Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda." El **objetivo** fue plantear un modelo de gestión de procesos logísticos que impacte positivamente en la satisfacción de los clientes de la empresa mencionada. La **metodología** fue de campo exploratoria y descriptiva, donde el instrumento principal es una encuesta entre los gerentes, los involucrados en el proceso logístico y los clientes. Como **resultado**, esta organización tuvo que

introducir y ejecutar un nuevo modelo basado en el desarrollo de procesos logísticos. **Concluyendo** que es necesario diseñar nuevas jerarquías en la cadena de suministro, capacitar a los recursos humanos, mejorar la integración de la cadena de suministro a través de modelos de reuniones y técnicas iterativas y, finalmente, es necesario revisar y actualizar las métricas posteriores a la gestión.

Como antecedente nacional encontramos la tesis de Goyzueta (2018) que lleva como **título** “Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa 2017”, cuyo **objetivo** fue analizar la gestión logística de dicha empresa para una mejora de diseño. La **metodología** corresponde al tipo de análisis y estudio transversal, utilizando herramientas correspondientes a las técnicas de observación e inteligencia. Como **resultado**, los tiempos de tránsito se reducirán significativamente, ya que los bienes almacenados serán encriptados y rastreados, lo que acortará el tiempo de trabajo de los colaboradores que los emplean, restaurando la inversión propuesta en un plazo de tres meses; **concluyendo** que las actividades logísticas como el suministro y el almacén son muy importantes para apoyar bien el sector logístico, para que la empresa pueda operar de manera efectiva y lograr sus objetivos.

Continuando, Cuba (2018) en su investigación que lleva por **título** “La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C. Lima, 2018” que tuvo como **objetivo** demostrar si el nivel de satisfacción del usuario es influido por la gestión y el desarrollo del área logística. La **metodología** fue descriptiva y tuvo un enfoque cuantitativo, ya que explica los efectos o relaciones entre las variables estudiadas en la práctica, obteniendo como **resultado** que se debe implementar indicadores clave de gestión logística para mejorar la satisfacción del usuario interno y a su vez retroalimentar al área de la organización para realizar evaluaciones a mejorar la toma de decisiones en una variedad de situaciones de crisis de escasez de suministro. En **conclusión**, la gestión logística se relacionó positivamente con la satisfacción de los usuarios internos de Integramedica Perú S.A.C.

En la tesis de Bejarano & Quispe (2021) que tiene como título “Gestión logística y desempeño logístico en operadores logísticos de comercio exterior antes y durante la pandemia COVID-19 en Lima, 2020” el **objetivo** fue determinar la relación entre el desarrollo de los procesos logísticos y su desempeño en los operadores logísticos de comercio exterior antes y durante la pandemia. En la **metodología** posee un alcance correlacional, un diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo; que obtiene como **resultado** que los gerentes y jefes de los operadores logísticos deben implementar nuevos planes de acción preventivos para así poder prevenir amenazas que impidan el proceso regular de una gestión logística idónea. Como **conclusión**, las variables tienen una relación en los operadores logísticos de comercio exterior, antes de la pandemia positiva y moderada, y durante la pandemia es no significativa, resaltando que durante la pandemia los operadores logísticos no se encontraban preparados ante este tipo de evento.

Por otro lado, Quiñones (2020) en su investigación “Gestión de procesos logísticos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la coordinación de almacén de la unidad de abastecimiento PRONIED, Lima-2020”. Su **objetivo** fue analizar el impacto de la gestión de procesos logísticos en la productividad de los miembros de la organización. La **metodología** que se utiliza en este estudio fue cuantitativa, tiene patrones de correlación descriptivos y diseño transversal no empírico, los **resultados** muestran que el desarrollo de los procesos logísticos de coordinación de almacenes es de un rango mayor, mientras que la productividad de los empleados se evalúa por igual. **Concluyendo** que la gestión de los procesos logísticos no se relacionó con la productividad de los empleados en la organización y no se relacionó significativamente con el tamaño, planificación, ejecución y control de los procesos logísticos.

Como último antecedente tenemos a Borjas y Castillo (2018) con su tesis **titulada** “El proceso logístico y su incidencia en la situación económica de la empresa constructora HCB, contratistas generales en el año 2018 en el distrito de Huanchaco – Trujillo”. Su **objetivo** fue establecer de que forma la aplicación de un planteamiento de mejora del desarrollo de la logística influirá en la rentabilidad de la organización a estudiar, la **metodología** utilizada fue cualitativa y de tipo

descriptivo, es decir, se usaron cuestionarios y una guía de observación. Los **resultados** muestran que antes de implementar el Plan de Mejoramiento Logístico, el nivel normal era de 53% y el nivel de descalificación era de 47%. Como pista, Bueno es 80% y Normal es 20%. En **conclusión**, existen diferencias significativas en los resultados obtenidos antes y después de la implementación de las recomendaciones para mejorar los procesos logísticos, tanto en términos de prosperidad y rentabilidad como en los indicadores de desempeño que significan que la situación económica mejoró.

Después de haber descrito los antecedentes tanto nacionales como internacionales, se pasa a desarrollar las bases teóricas correspondientes a la **primera variable**, que son **procesos logísticos**, definida como un conjunto de pasos organizados de manera lógica, de acuerdo con la administración del movimiento de materiales, dinero e información, que cumplen un mismo objetivo: gestionar de manera eficiente los recursos con un enfoque de satisfacción al cliente. (Rocha, et al. 2020).

Según Zonalogística (2017), el proceso logístico debe tener cinco actividades claramente definidas en su estructura: compras, manejo de inventario, atención al cliente, almacenamiento y envío, las cuales se desarrollan de manera efectiva para entregar el mejor producto o servicio.

Para esta variable se han considerado cuatro dimensiones, siendo la primera **las compras y el aprovisionamiento**, siendo las compras la búsqueda de fuentes de suministro y el abastecimiento para el desarrollo comercial; y el aprovisionamiento, que es el proceso de garantizar la fuente de bienes de la empresa, es la parte estratégica de este proceso. (Rocha et al. 2020). Tanto el concepto de compras como el de aprovisionamiento en términos logísticos, no es el mismo, existen connotaciones distintas (Moreno, 2014). En ese sentido, el aprovisionamiento tiene como función de prever las necesidades de cada área y concretar el número de stocks que se debe requerir. Como también, planificar las compras con la finalidad de mantener el ritmo de las existencias usadas y el hecho de controlar los inventarios y costos que se generen (Anaya, 2018).

Para esta dimensión se tiene cuatro indicadores que son: **El proceso de compras** que regularmente consta de ocho pasos que comienzan con la identificación de una necesidad y concluyen con la compra realizada, **los costos y presupuestos** de los cuales los costos deben ser reducidos para generar un mayor valor y el presupuesto es el plan financiero que indica las unidades que se desean adquirir y el dinero requerido para ello, **proveedor, selección y evaluación** siendo el proveedor la persona que abastece a la empresa y con la cual se espera llevar una relación a largo plazo por ello tanto la selección como la evaluación de los mismos llevan a elegir a los proveedores deseados; y **el sistema de compras** que genera mayores beneficios en la empresa como reducción de costos y un mejor desempeño en los procesos y transacciones (Rocha et al. 2020). Por otro lado, existen los principios básicos en un proceso de compras del cual son la calidad, cantidad y precio. En cuanto a la calidad abarca a las características de durabilidad del producto y las condiciones de su fabricación, respecto a la cantidad se debe tener en cuenta el número de productos solicitados con el espacio que se tiene en la empresa, como también la fecha de caducidad y mientras sea el volumen comprado menor será el precio. Respecto al precio, este siempre depende de la calidad, cantidad y fechas de entrega y cobro (Sangri, 2014).

Como siguiente dimensión es **el almacenamiento**, que comprende todas las actividades encaminadas a guardar y preservar los bienes en óptimas condiciones de uso, desde que se obtienen hasta que finalmente los necesita el cliente (Rocha et al. 2020). Se trata de colocar las mercancías en el lugar más adecuado del almacén para que puedan ser recogidas y localizadas fácilmente (Escudero, 2019). Los indicadores para esta dimensión son: **sistema de almacenaje, clasificación de almacenes y tecnologías de información**. Además, el almacenamiento cuenta con principios para su buen desarrollo; como por ejemplo usar el máximo volumen, altura, ancho del lugar, otro punto es el tráfico, es decir se debe emplear menor distancia de recorrido para la obtención del producto; el diseño del almacén de tal forma que se adapten a los cambios de los productos (Arias, 2016).

La última dimensión fue la **administración de inventarios**, actividad más importante en la empresa, ya que determina la clasificación de existencias, la demanda, los requerimientos y su frecuencia (Rocha et al. 2020). Tiene como

objetivo corroborar o verificar el tipo de existencias de las que se dispone en la empresa a través de un recuento físico de lo existente (Meana, 2017). Los indicadores de esta dimensión son: **modelos de pronóstico** que se aplican cuando existen datos históricos para poder identificar el tipo de demanda y el comportamiento del mercado para así establecer una política de mercado, **sistema de control de inventarios**, el cual le permite a la empresa darle valor a sus inventarios al final del periodo, tenemos el PEPS y el UEPS; **y modelos de inventarios** que sirven para establecer la política de inventarios, que es un puente entre la producción y las ventas, es decir, debemos saber cuánto y cuando vamos a pedir (Rocha et al. 2020). Además, para llevar un mejor control de los inventarios se recomienda hacer el recuento y registro de todos los productos disponibles en el almacén, evaluar la posibilidad de implementar software para su mejor control, comprobar la calidad de los productos y no correr el riesgo de tener productos dañados. Sin lugar a duda, contratar a un personal calificado en la cual tenga la experiencia del manejo de insumos a necesitar (Duran, 2016).

La **segunda variable** que se va desarrollar es el **servicio de calidad**, que se define como un sistema que alienta a las organizaciones a analizar las exigencias de los clientes y posteriormente satisfacerlas, definir procesos de entrega de productos y servicios aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control. Esto brinda a las organizaciones y clientes confianza en sus capacidades (Cortes, 2017). La calidad del servicio es la búsqueda de la satisfacción de acuerdo con especificaciones o necesidades precisas que cualquier persona puede tener, por lo tanto, la calidad es fundamental para lograr el más alto nivel de satisfacción, es duradera y busca romper siempre los esquemas (Vicente, 2020).

Respecto a la calidad del servicio en una institución educativa, abarca, sobre todo, desarrollar y controlar un plan de objetivos institucionales que permita la enseñanza adecuada que debe seguir una estudiante, en ese sentido disponer de los mecanismos para las nuevas formas de pensamiento, las competencias, capacidades, destrezas y habilidades que poco a poco un estudiante adapte en su camino como futuro profesional, asimismo el desarrollo de la ciencia y tecnología es una de las claves principales para la contribución en la enseñanza (Cervantes, Corina, Peralta y Salgado, 2017).

Según la variable mencionada presenta tres dimensiones, **capacidad de respuesta**, es decir, tiene el personal, tiene la disposición para proporcionarle apoyo al cliente y brindarle el servicio requerido (Mejias, 2018). Como indicadores son; **atención rápida**, la cual se refiere a brindar una respuesta inmediata por parte de la organización, **disposición de ayuda**, que es ofrecer una atención individualizada; y como última dimensión está **atender y resolver sus dudas**, la organización debe tener amplios conocimientos para poder solucionar las preguntas de sus clientes.

En ese sentido, la institución debe brindar el soporte necesario para ofrecer un servicio rápido en cuanto a la atención de las llamadas, flexibilidad para adecuar las necesidades de los alumnos y los padres de familia. Como también, el envío de la información solicitada en el plazo determinado y mantener un orden de las solicitudes (Cueva, 2017).

Como segunda dimensión se tiene a **la calidad del servicio en la atención** o también llamado servicio al cliente, que se define como un conjunto de actividades que realzan el valor de los servicios o productos mediante distintos procesos asociados al producto (Cortes, 2017). El primer indicador es **la fiabilidad**, que es la capacidad que tiene la empresa para brindarle al cliente lo acordado. Como segundo indicador están los **horarios de atención convenientes**, se adecua a las necesidades del cliente. El siguiente indicador es **comprende las necesidades**, las empresas se deben enfocar en lo que requieren o exigen los clientes actualmente y a futuro; y como cuarto indicador tenemos la **mejora, los intereses**, es muy importante esforzarse no solo en cumplir sus expectativas, sino también exceder ellas (Mejias, 2018). Respecto a la calidad del servicio en la atención de una institución educativa involucra principalmente a los estudiantes, padres de familia y la comunidad; por lo que es importante analizar los elementos adecuados para que el estudiante desarrolle nuevas competencias, además involucrar a los padres de familia en el proceso y el apoyo respecto a las necesidades y expectativas en el proceso educativo (Cervantes y Garcés, 2016).

Y como última dimensión se tiene los **elementos tangibles**, es decir, las instalaciones físicas, los materiales que se usan, los equipos y también se incluye

el personal de la organización (Mejias, 2018). Presenta como indicadores a los **equipos modernos**, con la pandemia la organización debe contar con equipos adecuados a la nueva modalidad, **instalaciones atractivas**, es decir, el establecimiento debe ser visualmente llamativo, contar con toda la infraestructura pertinente, en este caso a un centro educativo y por último los **colaboradores**, el personal debe estar debidamente uniformado y pulcro para poder brindar el respectivo servicio. Las instalaciones y equipos dentro de una institución educativa deben estar en buenas condiciones para la mejora de la enseñanza, así como también, los equipos tecnológicos deben evidenciar soporte en cada materia que se dicta en clase (Riveros y Santos, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Es **aplicada**, es decir, aprovecha los conocimientos que se obtuvieron en la investigación para la solución de problemas. Se caracteriza por el hecho de que aplica o utiliza el conocimiento generado en la investigación básica y, por tanto, los estrechos vínculos que los unen (Anglas, 2017). Se realizó una investigación empleando los recursos existentes para obtener información real y así brindar recomendaciones para la solución de problemas prácticos.

Diseño de investigación:

Diseño **no experimental**, puesto que no se efectúa ningún tratamiento de las variables estudiadas, es decir, se observa cómo se da en su forma natural para luego poder analizarlo, es transversal, pues en un solo momento se recolectan datos, describe y analiza la relación de las variables en un momento específico (Anglas, 2017). Respecto al nivel descriptivo – correlacional abarca para aquellas variables que se necesite saber su relación entre ellas y se concentran en describir los fenómenos evidenciando alguna asociación (Valderrama, 2016).

El nivel de investigación fue **descriptivo**, pues únicamente detalla el problema y sus aspectos relevantes, y **correlacional causal**, ya que busca describir cuál es la

influencia de la variable independiente en la variable dependiente que se está estudiando, para después analizarla.

3.2. Variables y operacionalización

En la **variable independiente** se tiene a los procesos logísticos que de **manera conceptual** se define como un conjunto de pasos lógicamente organizados, basados en la gestión de los recursos materiales, cadena de suministros e información enfocados en la satisfacción del cliente (Rocha et al., 2020).

De manera operacional se indica el uso de las dimensiones que son compras y aprovisionamiento, almacenamiento y administración de inventarios. Siendo sus indicadores, en el caso de **almacenamiento**, los indicadores son sistemas de almacenamiento, clasificación de almacenes y tecnologías de información; y para la última dimensión que es **administración de inventarios**, sus indicadores son modelos de pronóstico, sistema de control de inventarios y modelos de inventarios. Realizada la descripción de las dimensiones e indicadores de la primera variable se elaborará un cuestionario en Formularios Google utilizando como método de medición la escala de Likert.

Continuando con la descripción de las variables se tiene a la **variable dependiente**, que es servicio de calidad que de **forma conceptual** se define como el proceso de entrega de productos y servicios de forma aceptable para el cliente, habiendo identificado claramente sus necesidades (Cortes, 2017). **De modo operacional** se usa a las dimensiones de la variable antes mencionada, que son **capacidad de respuesta, calidad del servicio en la atención y elementos tangibles**.

Se continúa a describir los indicadores de cada dimensión, la capacidad de respuesta tiene como indicadores la atención rápida, disposición de ayuda y atiende y resuelve sus dudas, para **calidad del servicio en la atención** los indicadores son fiabilidad, horarios de trabajo convenientes y comprende las necesidades. Y como última dimensión se encuentra elementos tangibles cuyos indicadores son equipos modernos, instalaciones atractivas y colaboradores. De la misma manera que la anterior variable se elaborará como técnica un cuestionario y como instrumento un cuestionario realizado en Formularios Google utilizando como escala de medición la escala de Likert.

Para el uso de la escala de Likert, los niveles de medición que se emplearán serán: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

3.3. Población, muestra y muestreo

Es un conjunto de unidades analíticas con características similares, con límites claros entre ellas. Cada población debe estar debidamente subdividida, es decir, describir detalladamente las características de la unidad de análisis (Anglas, 2017). Es el grupo finito o infinito que utilizaremos para poder analizar, ya que cuentan con criterios en común y son parte de nuestra investigación.

Tabla 1

Población total

Colaboradores	Cantidad
Área Administrativa	8
Área Operativa	28
Total	36

Nota: Elaboración propia.

La población estuvo conformada por 36 trabajadores de la Corporación Saco Oliveros.

Es en esencia, un subgrupo de la población y contiene elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). La muestra estuvo conformada por los 36 trabajadores de la Corporación Saco Oliveros. En ese sentido, el muestreo fue no probabilístico intensional para ambas variables.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica es un grupo de reglas, acciones y procedimientos que permiten a los científicos desarrollar relaciones con el objeto bajo investigación, y que los instrumentos son los mecanismos por los cuales los métodos se vuelven activos, dinámicos, y que son herramientas que los investigadores usan para recopilar y registrar información. Se encuentran múltiples técnicas de recolección de datos que se utilizan para recabar información acerca de las variables de interés, en este caso utilizaremos la **encuesta**, basada en recoger datos de forma directa e interactiva,

con el propósito declarado de la investigación a realizar. Se obtienen respuestas orales o escritas a las preguntas planteadas y es aplicable a todo tipo de personas (Anglas, 2017).

El instrumento empleado fue el **cuestionario**, que según el autor antes mencionado, es un formulario de preguntas de manera estandarizada en el que generalmente las preguntas son cerradas y centradas en el objeto de estudio.

La **validez** de dicho instrumento puede entenderse como la medida en que la evidencia y la teoría respaldan una explicación. En este caso se usó el **Juicio de expertos**, el cual se pudo obtener por métodos grupales. Estos expertos tienen un perfil en el que deben contar con las capacidades necesarias para poder realizar dicha validez (Ventura et al. 2017).

Tabla 2

Información de los expertos de validación

Nombre del experto	Especialidad	Institución donde labora
Stephanie, Erazo Romani	MBA	Universidad César Vallejo
Laura Esther, Agama Fernández	Mg. Gestión pública	Programa Aurora – Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Godofredo Pastor, Illa Sihuincha	Administración	Universidad César Vallejo

Nota: Elaboración propia.

La **confiabilidad** se entiende como la fiabilidad del instrumento a utilizar, usando las mismas condiciones los resultados deben ser los mismos. Por lo tanto, cuanto mayor sea la fiabilidad, menor será el error de medición. Se usó el método de **Alfa de Cronbach**, se empleó dicho coeficiente porque se aplicó una escala tipo Likert, con respuestas politómicas (Ventura et al. 2017). En la siguiente tabla señalado por el autor Pino (2007), describe los niveles de rango que representa cada resultado del alfa de Cronbach.

Tabla 3

Rangos del alfa de Cronbach

RANGOS	CONFIABILIDAD
0,81 a 1,00	Muy Confiable
0,61 a 0,80	Confiable
0,41 a 0,60	Medianamente Confiable
0,21 a 0,40	Poco Confiable
0,01 a 0,20	No Confiable

Nota: Pino (2007)

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	40

Nota: SPSS v26

Se puede observar que la estadística SPS versión arrojó que el nivel de confiabilidad fue del 93% y como indica el autor Pino (2007), pertenece a un rango **muy confiable** del alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

La información se recolectó con el instrumento descrito, la encuesta, de modo virtual, obteniendo los resultados de ambas variables. Esto brindó información importante para su análisis posterior, el cual permitió detallar el problema general y posteriormente generó las recomendaciones y conclusiones para la entidad. Todo esto previa coordinación y gestionando los permisos correspondientes con la institución educativa.

Respecto al procesamiento de datos en el programa SPSS versión 26, primero se debe hallar los baremos para cada variable con la intención de transformar las variables y poder comprobar las hipótesis planteadas, en ese sentido para la

variable procesos logísticos y calidad de servicio se tendrá como baremos los siguientes.

Tabla 5

Escala de valoración cinco niveles

	Mínimo	Máximo
Nunca	20	36
Casi nunca	37	52
A veces	53	68
Casi siempre	69	84
Siempre	85	100

Nota: elaboración propia

3.6. Método de análisis de datos

Para la realización de un buen análisis se requieren grandes cantidades de datos actuales e históricos para establecer patrones de comportamiento y tomar buenas decisiones comerciales.

Para esta investigación el método de análisis fue la estadística descriptiva, causal e inferencial. La **estadística descriptiva** es básica, incluye la recopilación tanto de medidas de frecuencia, como de tendencia central, y también de dispersión. Ocupa la descripción de los datos que se analizan, es decir, los tipos de medidas y datos que se utilizaron, con el propósito de brindar al lector una imagen completa y organizada de las relaciones entre los datos analizados. Ambas variables se analizarán de forma descriptiva y para ello se realizó la aplicación del estadístico SPSS 26 que a través de tablas mostró los resultados de la percepción de la muestra. Por otro lado, la estadística **inferencial**, es una estadística de nivel secundario para estimar las similitudes y diferencias entre las poblaciones de la muestra de estudio. Puede ser paramétrica o no paramétrica, la cual ese empleó para contrastar las hipótesis (Anglas, 2017).

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se llevó a cabo de conformidad con el Código de Ética en Investigación de la universidad, que promueve la integridad científica de la investigación realizada en la Universidad César Vallejo con los más altos

estándares de rigor, responsabilidad e integridad de la ciencia para proteger los derechos y el bienestar de los participantes en la investigación, los investigadores y la propiedad intelectual. Todos los investigadores de la Universidad César Vallejo están obligados a adherirse a este Código de Ética: docentes, estudiantes, egresados, bachilleres, funcionarios, administradores, integrantes, centro de investigación y organización (UCV, 2020). El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2019) establece en el Código Nacional de Integridad Científica un objetivo para la investigación, el desarrollo tecnológico y/o la innovación nacional, cuyo fin es promover el uso de buenas prácticas y asegurar que la investigación y el desarrollo científico, tecnológico y la integridad nacional operen y/o la innovación tecnológica dentro del Sistema de Innovación Tecnológica (SINACYT).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo: Variable 1. procesos logísticos

Tabla 6

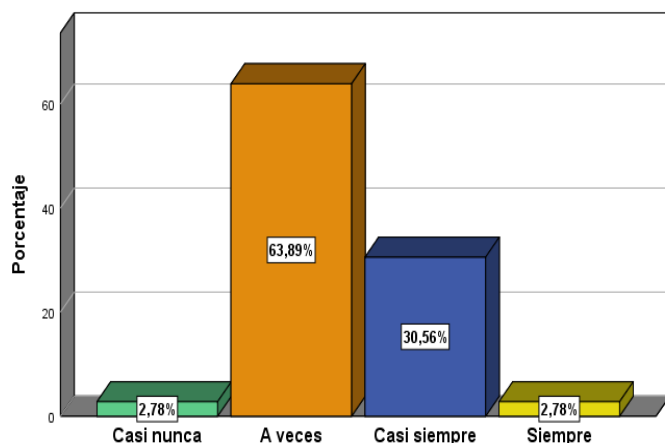
Variable Procesos logísticos

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	2,8
A veces	23	63,9
Válido Casi siempre	11	30,6
Siempre	1	2,8
Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 1

Diagrama de Variable Procesos logísticos



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Respecto a los resultados, del total de encuestados, el 2,78% indicaron que siempre los procesos logísticos se encuentran bien estructurados, además el 30,56% consideraron como “casi siempre”, el 63,89% como “A veces” y el 2,78% como “casi nunca”. Esto significa que más de la mitad del personal considera que los procesos logísticos mantienen “a veces” correctamente las compras y aprovisionamiento, almacenamiento y administración de inventarios en la institución educativa Honores el Pinar.

Dimensión 1. Compras y aprovisionamiento

Tabla 7

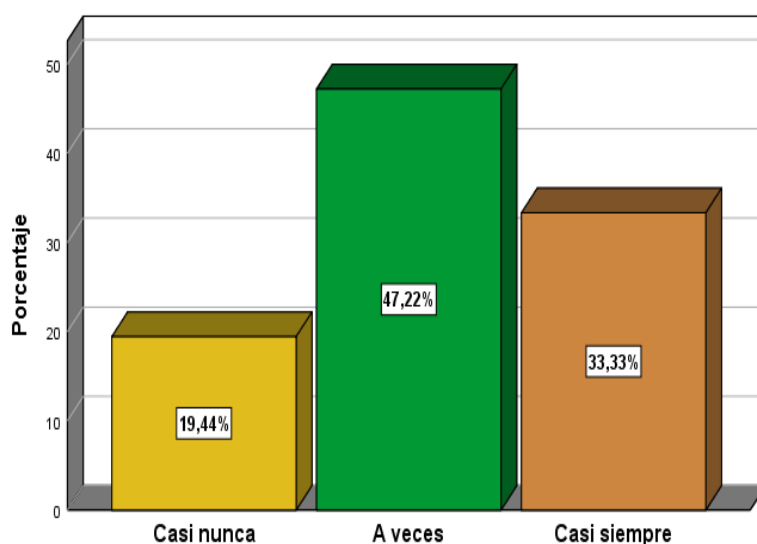
Compras y aprovisionamiento

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Casi nunca	7	19,4
A veces	17	47,2
Casi siempre	12	33,3
Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 2

Diagrama de Compras y aprovisionamiento



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

De total de encuestados, el 33,33% indicaron que la dimensión compras y aprovisionamiento “casi siempre” están bien estructuradas, el 47,22% precisaron como “a veces” y el 19,44% como “casi nunca”; esto quiere decir que las compras y aprovisionamiento requieren de cambios en sus procesos como es el caso de las compras, los costos y presupuestos, selección de proveedor, evaluación de proveedor y adaptar un mejor sistema de información de compras.

Dimensión 2. Almacenamiento

Tabla 8

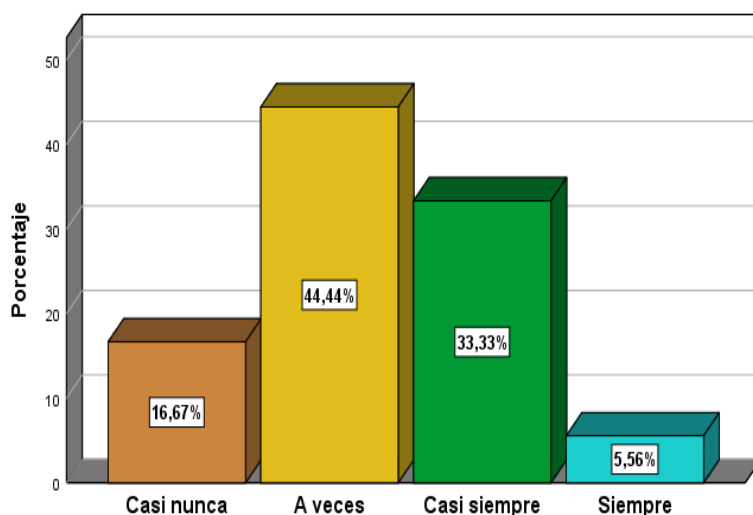
Almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	6	16,7
	A veces	16	44,4
	Casi siempre	12	33,3
	Siempre	2	5,6
	Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 3

Diagrama de Almacenamiento



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Respecto al resultado de los encuestados, el 5,56% manifestó que siempre la dimensión almacenamiento se encuentra bien estructurado, el 33,33% refirió como “casi siempre”, el 44,44% como “a veces” y el 16,67% como casi nunca. Esto quiere decir, el sistema de almacenamiento, clasificación de almacenes, tecnología de información guardan un proceso bien elaborado. Si embargo, una pequeña porción (16,67%) indicó que la empresa necesita enfocarse en los nuevos cambios de la tecnología de la información.

Dimensión 3. Administración de inventarios

Tabla 9

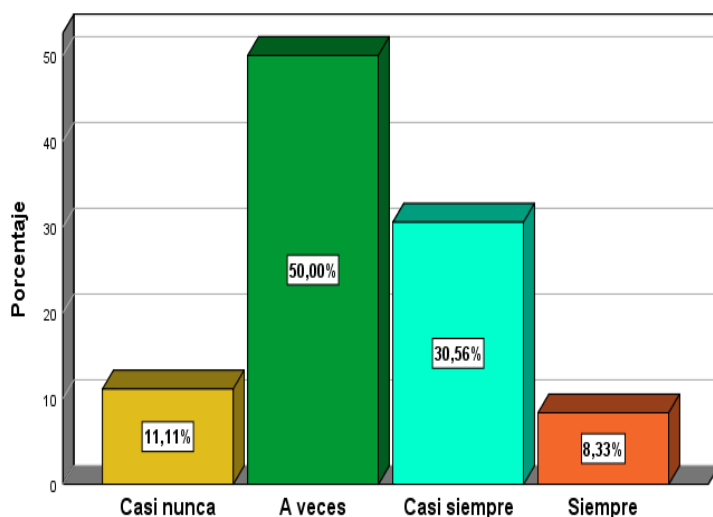
Administración de inventarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	11,1
	A veces	18	50,0
	Casi siempre	11	30,6
	Siempre	3	8,3
	Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 4

Diagrama de Administración de inventarios



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Del total de encuestados, el 8,33% indicaron que siempre la dimensión “administración de inventarios” sigue un correcto proceso, también el 30,56% manifestaron como “casi siempre” sigue un correcto proceso. El 50% indicó que a veces sigue un correcto proceso y solo el 11,11% respondió que casi nunca. Esto quiere decir, que los modelos de pronósticos, sistemas de control de inventarios y modelos de inventarios requieren desarrollar cambios en sus procesos o en otro caso implementar nuevos formatos.

Análisis descriptivo de la variable 2 servicio de calidad

Tabla 10

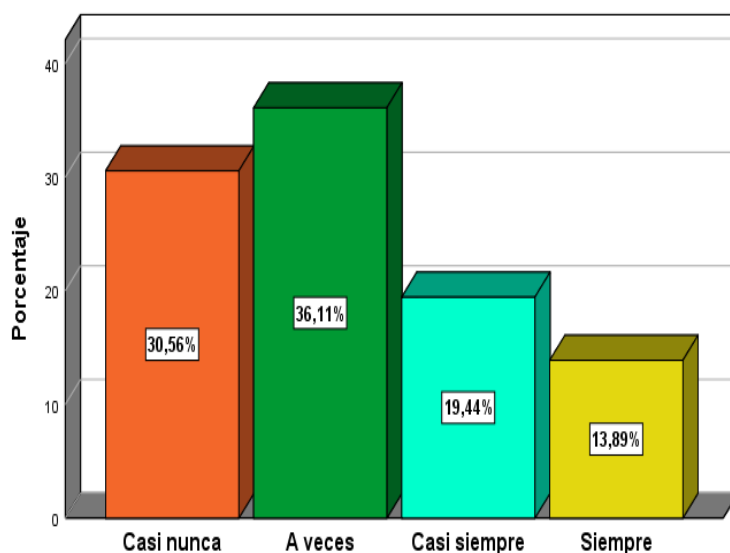
Servicio de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	11	30,6
	A veces	13	36,1
	Casi siempre	7	19,4
	Siempre	5	13,9
	Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 5

Diagrama de Servicio de calidad



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Del total de los trabajadores encuestados, el 13,89% indicó que “siempre” brindan un servicio de calidad, el 19,44% “casi siempre”; el 36,11% como “a veces” y el 30,56% como “casi nunca”. Esto quiere decir, que más de la mitad califica como “a veces” y “casi nunca” brindan una calidad de servicio en la institución educativa Honores el Pinar.

Dimensión 4. Capacidad de respuesta

Tabla 11

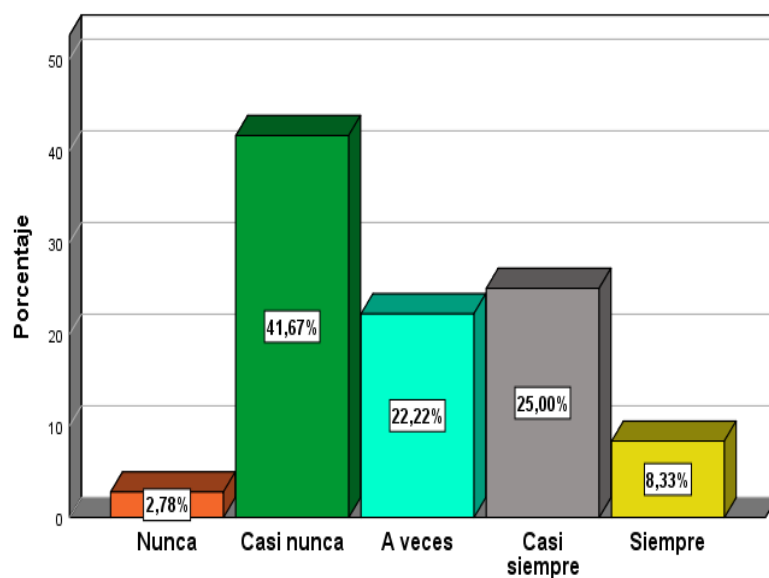
Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1
	Casi nunca	15
	A veces	8
	Casi siempre	9
	Siempre	3
Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 6

Diagrama de Capacidad de respuesta



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Del total de encuestados, el 8,33% indicaron que la dimensión capacidad de respuesta “siempre” es correcto, como también el 25% precisó que “casi siempre” es correcto, el 22,22% indicó como “a veces” y el 41,67% precisó como “casi nunca”, por lo contrario, el 2,78% dijo que “nunca” la dimensión capacidad de respuesta es correcto en la institución educativa Honores el Pinar.

Dimensión 5. Calidad de servicio en la atención

Tabla 12

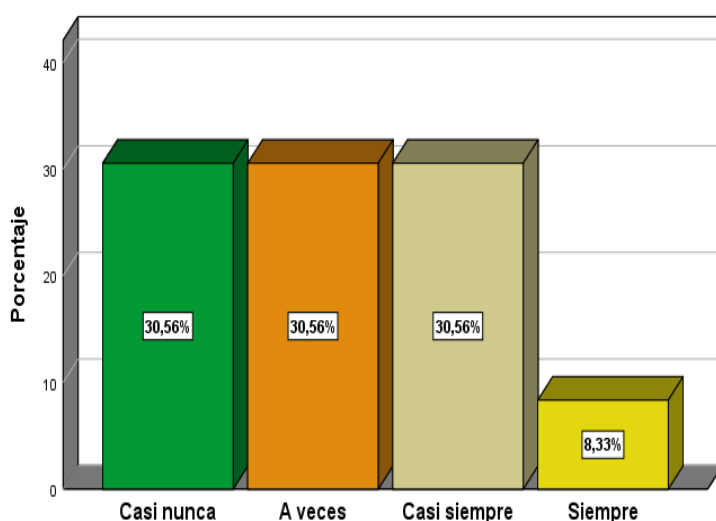
Calidad de servicio en la atención

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	11	30,6
A veces	11	30,6
Válido Casi siempre	11	30,6
Siempre	3	8,3
Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 7

Diagrama de calidad de servicio en la atención



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Respecto a la dimensión calidad de servicio en la atención el 8,33% de encuestados indicaron que “siempre” brindan una mejora calidad de atención en la institución educativa Honores el Pinar, sin embargo, el 30,56% respondieron “casi siempre”, el otro 30,56% “a veces” y el otro 30,56% “casi nunca”. Esto quiere decir que existe opiniones compartidas para ciertos criterios como son la fiabilidad, horarios de atención conveniente, comprender las necesidades, mejora de los intereses.

Dimensión 6. Elementos tangibles

Tabla 13

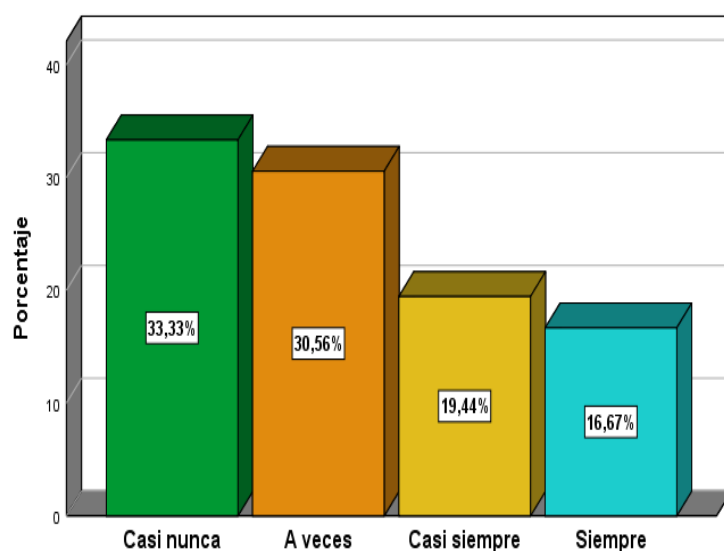
Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	12	33,3
	A veces	11	30,6
	Casi siempre	7	19,4
	Siempre	6	16,7
	Total	36	100,0

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Figura 8

Diagrama de elementos tangibles



Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Del total de encuestados, el 16,67% indicó que “siempre” la dimensión elementos tangibles se encuentra bien estructurada en la institución educativa Honores el Pinar. El 19,44% respondió “casi siempre”, el 30,56% respondió “a veces” y el 33,33% respondió “casi nunca”. Esto quiere decir que existe ciertos elementos tangibles que requieren de mejoras como son los equipos modernos para un fin

educativo, mejores instalaciones atractivas y capacitación y evaluación constante a los colaboradores (docentes y trabajadores administrativo).

Prueba de normalidad

Ho: Las variables presentan una distribución normal.

H1: La variable presenta una distribución no normal.

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Procesos logísticos	,734	36	,000
Variable 2. Servicio de calidad	,868	36	,001

Nota: Programa IBM, Statistics (SPSS – 26)

Criterios de selección de la Prueba de normalidad

Si p - valor < 0.05 se rechaza la H_0

Si p - valor > 0.05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Para la presente investigación posee una muestra menor a 50, es por ello que se aplicó la prueba de normalidad de “Shapiro-Wilk”, que es el más adecuado para la cantidad de muestra en este estudio. De esta manera se obtuvo una distribución no normal, ya que su nivel de significancia es de 0,00 y como este número es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Finalmente, esto conlleva a poder aplicar el estadígrafo Rho Spearman.

Para la aplicación de la estadística Rho Spearman, se debe conocer los niveles de relación en el cual los autores Hernández, et al (2014), lo clasificaron de la siguiente manera:

Tabla 15*Nivel de coeficiente de Rho de Spearman*

Coeficiente de Rho Spearman	Nivel de correlación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández; et al (2014)

Análisis inferencial

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Hipótesis general

H_1 : Existe una influencia significativa entre los procesos logísticos y el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

H_0 : No existe una influencia significativa entre los procesos logísticos y el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

Tabla 16

Correlación entre procesos logísticos y servicio de calidad

			Procesos logísticos	Servicio de calidad
Rho de Spearman	Procesos logísticos	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Servicio de calidad	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Nota: Elaboración propia con el programa SPSS v.26

Para la constatación de las hipótesis, se puede observar que el nivel de significancia ($p\text{-valor}$) fue de 0,000 y como este dato es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De esta manera se confirma que existe una influencia significativa entre los procesos logísticos y el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022; con un nivel de correlación del 55% y pertenece a una correlación positiva considerable.

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Hipótesis específica 1

H1: Influyen significativamente las compras y el aprovisionamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

H0: No influyen significativamente las compras y el aprovisionamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

Tabla 17

Correlación entre compras, aprovisionamiento y el servicio de calidad

			Compras y aprovisionam iento	Servicio de calidad
Rho de Spearman	Compras y aprovisionamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,409*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	36	36
	Servicio de calidad	Coefficiente de correlación	,409*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	36	36

Nota: Elaboración propia con el programa SPSS v.26

Para la hipótesis específica 1, se observa que el $p\text{-valor}$ ($\text{sig} = 0,013$) en el cual es menor a 0.05 por lo tanto; se debe rechazar a la H_0 y aceptar la H_1 , con esta información estadística se confirma que influyen significativamente las compras y el aprovisionamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, a un nivel del 41% y pertenecen a una correlación positiva media.

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Hipótesis específica 2

H1: Influyen significativamente el almacenamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

H0: No influyen significativamente el almacenamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

Tabla 18

Correlación entre almacenamiento y servicio de calidad

			Almacenamiento	Servicio de calidad
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	36	36
	Servicio de calidad	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	36	36

Nota: Elaboración propia con el programa SPSS v.26

Respecto a la hipótesis específica 2, se observa que el nivel de significancia ($p\text{-valor}$) para ambos lados fue de 0,001 y como este dato es menor a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En ese sentido, se confirma que influyen significativamente el almacenamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, en un 53% de nivel de correlación; y se encuentra ubicado en una relación positiva considerable.

Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Hipótesis específica 3

H1: Influye significativamente la administración de inventarios en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

H0: No influye significativamente la administración de inventarios en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022.

Tabla 19

Correlación entre administración de inventarios y servicio de calidad

			Administración de inventarios	Servicio de calidad
Rho de Spearman	Administración de inventarios	Coefficiente de correlación	1,000	,414*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	36	36
	Servicio de calidad	Coefficiente de correlación	,414*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	36	36

Nota: Elaboración propia con el programa SPSS v.26

Para la determinación de la hipótesis específica 3, se observa que la significancia bilateral fue de 0,012 entonces este dato es menor a 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; en pocas palabras, influyen significativamente la administración de inventarios en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022, en un nivel de relación del 41% y se encuentra ubicado en una relación positiva media.

V. DISCUSIÓN

Respecto a los resultados obtenidos acerca del objetivo general se obtuvo que las variables procesos logísticos y servicio de calidad tienen una influencia positiva considerada, siendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman del 0,55%, al igual que el estudio de Vivas, et al. (2020) abordaron que el proceso administrativo insta a desarrollar la planificación, organización, ejecución y control de las diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de los entornos educativos, por ende, se determinó que la gerencia educativa del liceo cuenta con una buena planificación, sin embargo no tiene un buen control, debido a que no cumple con el proceso minucioso, así generando el incumplimiento de los objetivos planteados en la planificación, debido a que el ejecutivo no está corroborando si los hechos van de acuerdo con los propósitos. Por ende, la falta de una buena organización afecta en el desarrollo de las actividades académicas del estudiantado y por consiguiente en su rendimiento académico. Asimismo, el presente estudio presenta concordancia con la investigación de Cuba (2018) donde se concluyó que existe relación entre la gestión logística y satisfacción del usuario en una integra médica, pero que, a diferencia del resultado descriptivo encontrado de gestión logística de la presente tesis, se halló que esta entidad debe implementar indicadores clave de gestión logística para mejorar la satisfacción del usuario interno y a su vez retroalimentar al área de la organización para una buena toma de decisiones.

Con respecto al **objetivo específico 1**, se estableció como validez a la hipótesis planteada, donde se comprobó que influyen significativamente las compras y el aprovisionamiento en el servicio de calidad brindado en un 0.41, lo cual determina una relación positiva media, por tanto, estas dimensiones se realizan a veces en entornos educativos, en igualdad con la investigación de Fontalvo et al. (2019) que concluyeron que gracias a la cadena de suministro la organización puede establecer caminos a seguir para un mejor funcionamiento: en la gestión de compras de esta manera realizar el contacto con los diferentes proveedores, garantizando la cantidad y calidad de la materia prima en el término de tiempo indicado, de acuerdo a los requerimientos de producción con la finalidad de

satisfacer los pedidos de los clientes a un costo considerable, del mismo modo la gestión de inventarios debe asegurar el flujo y almacenamiento eficiente de los bienes, por ello al comparar con los resultados del estudio nos damos cuenta de que las compras y aprovisionamiento requieren de cambios en sus procesos como es el caso de las compras, los costos y presupuestos, selección de proveedor, evaluación de proveedor y adaptar un mejor sistema de información de compras. Así mismo, Figueroa (2018) concluyó que la empresa Alimentos el sabor Cia. Ltda necesita implementar un modelo de gestión por procesos logísticos, del mismo modo capacitar al personal, mejorar la integración de la cadena de suministros a través de un esquema periódico de reuniones y realizar la actualización de indicadores de gestión logística. Finalmente, Bejarano y Quispe (2021) tuvieron como resultado que existe una relación significativa, positiva y moderada ($r=0,499$; $x=0.004$, $x<0,05$) entre la dimensión aprovisionamiento y la dimensión objetivos y metas antes de la pandemia, en conclusión, antes del COVID-19 para que los operadores logísticos obtengan un aprovisionamiento alto, implicaba contar con desarrollo ideal en función al ingreso de mercadería, aplicación de procesos y mejora de prevención en la demanda.

Seguidamente en cuanto al **objetivo específico 2**, se comprobó que influyen significativamente el almacenamiento en el servicio de calidad brindado en un 0.53 lo cual determina una relación positiva considerable, en contrastación con el resultado del estudio del autor Goyzueta (2018) quien tuvo como resultado que del total de los encuestados el 70% comentaron que el proceso de almacenamiento es deficiente, esto debido a que la empresa Transportes Elio no cuenta con infraestructura adecuada para el almacenamiento de los bienes, utilizados para llevar a cabo sus funciones, observándose que dichos bienes se encuentran expuestos a la intemperie, lo cual no permite el cuidado óptimo, estando propensos a deterioros y pérdida. En conclusión, es muy importante colocar las mercancías en el lugar más adecuado del almacén para que puedan ser recogidas y localizadas fácilmente. Además, hay una semejanza con la investigación de los autores Alemán, et al. (2019) quienes tuvieron como resultado que la administración de los procesos logísticos se perfeccionó con la aplicación de los modelos MRL, MGO y MAP lo cual permitió la construcción del sistema de medidas propuestas en función

de la integración del proceso logístico de SERVICIM. En conclusión, es necesario trazar un nuevo procedimiento de gestión logística para una corporación biotecnológica.

Por otra parte, en cuanto al **objetivo específico 3**, se estableció como validez a la hipótesis planteada, donde se comprobó que influyen significativamente la administración de inventarios en el servicio de calidad brindado en un 0.41, lo cual determina una relación positiva media, hay un parentesco con el artículo de Sánchez, et al. (2021) quienes tuvieron como resultado que es importante contar con profesionales eficientes para confrontar la situación actual a través de las normas de modernización y manejo de inventarios, de esta manera, evaluar de forma recurrente las actividades que se llevan a cabo en la gestión de los procesos logísticos, por tanto, la administración de inventarios, manejo electrónico y gestión de residuos se considera el reto más urgente que enfrenta la logística y las cadenas de suministro. En conclusión, es fundamental contar con la administración de inventarios, ya que determina la clasificación de existencias, la demanda, los requerimientos y su frecuencia. En concordancia con la tesis de Quiñones (2020) donde los resultados fueron que del total de los encuestados el 55% manifestaron como alto la implementación de los procesos logísticos, por tanto, se debe evaluar de manera recurrente las actividades que se llevan a cabo en la gestión de los procesos logísticos, para identificar los elementos que pudieran generar demora en los procesos y poder afrontar los mismos. Finalmente, se debe concientizar a los trabajadores para que en la ejecución de las actividades se cumplan los parámetros y las demás normativas establecidas por la entidad.

Por último, en cuanto al **objetivo específico 4**, se pudo denotar que existe el grado de influencia significativa entre los procesos logísticos y el servicio de calidad en un 0.55, lo cual determina una relación positiva considerable, por tanto, del total de los encuestados el 2,78% indicaron que siempre los procesos logísticos se encuentran bien estructurados, además el 30,56% consideraron como “casi siempre”, el 63,89% como “a veces” y el 2,78% como “casi nunca”. Al igual que, en la investigación Borjas y Castillo (2018) quienes tuvieron como resultado que antes de la implementación de plan de mejora logística, el nivel normal era de 53% y el

nivel de descalificación 47%. En síntesis, existen diferencias significativas en los resultados obtenidos antes y después de la implementación de las recomendaciones para mejorar los procesos logísticos, tanto en términos de prosperidad y rentabilidad como en los indicadores de desempeño que significan que la situación económica mejoró. Finalmente, según Vivas, et al. (2020) la gestión de la administración escolar representa el conjunto de acciones que fomenta el directivo en función a los pilares de la administración y seguimiento a las tareas académicas, recursos, materiales, definición de gastos y entre otros.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó respecto al objetivo general de los procesos logísticos y el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, que el p valor es menor al alfa ($0.000 < 0.05$) por tanto, existe influencia positiva considerada con un coeficiente de 0.55 entre procesos logísticos y servicio de calidad.
2. Se concluyó en relación al objetivo específico uno, entre las compras y el aprovisionamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, donde el p valor es menor al alfa ($0.013 < 0.05$) por ello, influyen significativamente las compras y el aprovisionamiento en el servicio de calidad brindado en un 0.41, lo cual determina una relación positiva media.
3. Se concluyó en cuanto al objetivo específico dos, de almacenamiento y el servicio de calidad de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, donde se obtuvo que el p valor es menor al alfa ($0.001 < 0.05$) por tanto, se determinó que influyen significativamente el almacenamiento en el servicio de calidad brindado en un 0.53, lo cual determina una relación positiva considerable.
4. Se concluyó en cuanto al objetivo específico tres de la administración de inventarios en el servicio de calidad brindado de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, donde se obtuvo que el p valor es menor al alfa ($0.0012 < 0.05$) por tanto, se determinó que influyen significativamente la administración de inventarios en el servicio de calidad brindado en un 0.41, lo cual determina una relación positiva media.
5. Se concluyó en cuanto al objetivo específico cuatro de grado de influencia entre los procesos logísticos y el servicio de calidad de la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima donde el grado de influencia fue de 0.55 lo cual se determinó una relación positiva considerable.

VI. RECOMENDACIONES

1. Automatizar el proceso de atención a los clientes digitales, con la finalidad de reducir el tiempo de espera de las solicitudes de los padres de familia, asimismo automatizar los requerimientos, en el cual mediante un ticket el padre de familia podrá solicitar cualquier inconveniente.
2. Implementar un proceso logístico para mejorar la rentabilidad de la institución educativa Honores el Pinar, así mismo poder contar con cartera de proveedores actualizados.
3. Establecer un determinado proceso para los colaboradores del área de logística. Asimismo, es recomendable elaborar una guía que explique este proceso mediante indicaciones, gráficos y fotos. De esta manera, los docentes de la institución educativa Honores el Pinar tendrá una idea más clara y precisa de cómo cumplir sus funciones para lograr los objetivos del área y así contribuir a mejorar la logística de la institución.
4. Ejecutar controles de calidad periódicamente para revisar que los procesos estén cumpliendo sus objetivos, del mismo modo es una oportunidad para evaluar qué se puede mejorar en la institución educativa Honores el Pinar.
5. Evaluar la posibilidad de buscar otro tipo de proveedores, en el cual sus precios sean menores a comparación de los proveedores actuales, o también, el costo de envío este dentro de la cotización planteada.

REFERENCIAS

- Alemán, I., Padilla, D. & Modesto, C. (2019). *Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología*. Revista Retos de la Dirección 13(1), 182-202. <https://n9.cl/mpmqd>
- Anaya, J (2018). *Unidad 1: logística ya provisionamiento*. Editorial. Macmillaneducation, México. Disponible en <https://n9.cl/we7bj>
- Anglas, Z. (2017). *Taller de Seminario de investigación Tesis II*. (Primera Edición). Universidad Continental.
- Arias, B (2016). *Gestión de inventarios y almacenamiento: tecnología en gestión logística*. Corporación universitaria Remington. Disponible en <https://n9.cl/ko9fr>
- Bejarano, B. & Quispe, P. (2021). *Gestión logística y desempeño logístico en operadores logísticos de comercio exterior antes y durante la pandemia COVID-19 en Lima – 2020*. Universidad Tecnológica del Perú (Tesis de Titulación) Lima, Perú. Disponible en <https://n9.cl/pjqns3>
- Borjas, L. & Castillo, A., (2018). *El proceso logístico y su incidencia en la situación económica de la empresa Constructora HCB Contratistas Generales en el año 2018 en el distrito de Huanchaco – Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis de Titulación) Trujillo, Perú. Disponible en <https://n9.cl/pc5b8>
- Campos, R. Montejano, S., García, M., Loza, I., García, M., (2018). *Melhores pequenas e médias empresas de acordo com suas práticas logísticas*. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración. 7(13). <https://n9.cl/ufxhi>
- Ccanto, P. (2021). ¿Cuál es el panorama del sector logístico en el Perú al cierre del 2021? Conexión Esan. <https://n9.cl/716uq>

- Cervantes, V; Corina, I; Peralta, P y Salgado, P (2017). *Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla*. Ciencias Administrativas, (11),27-40. Disponible en <https://n9.cl/g7wi4>
- Cervantes, R y Garcés, C (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la institución educativa ciudad de Tunja* (Tesis de Magister). Universidad Tecnológica de Bolívar, Ecuador. Disponible en <https://n9.cl/4a4wz>
- CONCYTEC (2019). *Código Nacional de la Integridad científica*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://n9.cl/9lrtd>
- Cortes, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. (Primera Edición). Interconsulting Bureau S.L.
- Cuba, A. (2018). *La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C Lima- 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega (Tesis de titulación) Lima, Perú. Disponible en <https://n9.cl/mp0dc>
- Cueva, N (2017). *Percepción de la calidad de servicio educativo según los estudiantes del 5to año de educación secundaria de las Instituciones Educativas* (Tesis de Titulación). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en <https://n9.cl/y394qs>
- Duran, Y (2016). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, (1),55-78). Disponible <https://n9.cl/b0ay3>
- Escudero, M. (2019). *Logística de Almacenamiento*. (Segunda Edición). Paraninfo Ediciones.
- Figuroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Tesis de titulación) Guayaquil, Colombia. Disponible en <https://n9.cl/86lrs>

- Fontalvo, T. De la Hoz, E. & Mendoza, A., (2019). *Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro*. Saber, Ciencia y Libertad 14(2) 102-112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>
- Gil, J. (2020). COMT004PO - *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning S. L. (Primera Edición).
- Giraldo, C., Moreno, L. & Cortez, H. (2013). *Modelo de gestión por procesos en logística aplicado a empresas de Medellín*. Revista Soluciones De Postgrado, 5(9), 117–141. <https://n9.cl/0pje9>
- Goyzueta, C. (2018). *Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio S.A.C. para la Formulación de una Propuesta de Mejora, Arequipa-2017*. Universidad Tecnológica del Perú (Tesis de Titulación) Arequipa, Perú. Disponible en <https://n9.cl/29x0h>
- Grupo Bancolombia, (2022). *El reacomodo de la cadena de suministro global beneficia la economía colombiana*. Disponible en <https://n9.cl/jb5xn>
- Guerrero, P. Capristan, R., Galarza, D., (2020). *¿Toma de datos para mejorar la productividad de la economía de Perú?* Moviliblog. Disponible en <https://n9.cl/6malg>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5° ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Meana, P. (2017). *Gestión de Inventarios UF0476*. Ediciones Parainfo S.A.
- Mejías, A., & Gutiérrez, H., & Duque, D., & D'Armas., M. & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad, Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación*. (5a.ed.) Lima Editorial San Marcos.
- Quiala, L., Fernández, Y., Vallín, A., Lopes, I., Domínguez, F. & Rey, Y. (2018). *Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana*. Vaccimonitor, 27(3), 93-101. Disponible en <https://n9.cl/alemh>

- Quiñones, J. (2020) *Gestión de Procesos Logísticos y su Incidencia en la Productividad de los Colaboradores de la Coordinación de Almacén de la Unidad de Abastecimiento PRONIED, Lima-2020*. Universidad Peruana de las Américas (Tesis de titulación) Lima, Perú. Disponible en <https://n9.cl/esj0f1>
- Riveros, J y Santos, O (2021). *Gestión educativa y percepción de la calidad del servicio educativo en una institución educativa. Región callao 2020*. Estudio Preliminar. Rev. Gobernanza. 4 (15), pp. 496-526. Disponible en <https://n9.cl/ithqd>
- Rocha, L., Gutiérrez, A., Espitia, F., Moya, P., De Arco, L., López, L., Romero, P., Bernal, O., Hernández, E. & Martínez, F. (2021). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Ediciones de la U.
- Sánchez, H., & Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, Y., Pérez, J., Sangroni, N., Cruz, C. & Medina, Y. (2021). *Retos actuales de la logística y la cadena de suministro*. Ingeniería Industrial, 42(1), 169-184. <https://n9.cl/kkf2i>
- Sangri, A (2014). *Administración de compras: adquisiciones y abastecimiento*. Grupo editorial patria, México. Disponible en <https://n9.cl/s8kky>
- UCV (2020). *Código de ética en investigación*. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/18og2>
- UNCTAD (2021). *Review of Maritime Transport*. United Nations Conference on Trade and Development. <https://n9.cl/zi316>
- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Ventura, J., Arancibia, M. & Madrid, E. (2017). *La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medida: Comentarios a Arancibia et al.* Revista médica de Chile, 145 (7), 955-956. <https://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>

Vivas, A., Martínez, M., & Solís, D. (2020). *Gestión de la Administración Escolar en el Desarrollo de Actividades Académicas: Mirada en Tiempos de Pandemia*. Revista Cientific, 5(18), 24–45. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.1.24-45>

Zonalogística (2017), Los cinco procesos de la logística. <https://n9.cl/7xb9w>

ANEXOS

Anexo 1. Cuadro de operacionalización de las variables

Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022			
Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
Procesos Logísticos	Los procesos logísticos son un conjunto de pasos organizados de manera lógica, de acuerdo con la administración del movimiento de materiales, dinero e información, que cumplen un mismo objetivo: gestionar de manera eficiente los recursos con un enfoque de satisfacción al cliente (Rocha, et al. 2020).	Compras y Aprovechamiento	Proceso de compras
			Costos y Presupuestos
			Proveedor, selección y evaluación
			Sistemas de información en compras
		Almacenamiento	Sistemas de almacenamiento
			Clasificación de almacenes
			Tecnologías de información
		Administración de Inventarios	Modelos de pronóstico
			Sistema de control de inventarios
Modelos de inventarios			
Servicio de calidad	Se define como un sistema que alienta a las organizaciones a identificar y analizar las necesidades de los clientes, definir procesos de entrega de productos y servicios aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control. Esto brinda a las organizaciones y clientes confianza en sus capacidades (Cortes, 2017)	Capacidad de respuesta	Atención rápida
			Disposición de ayuda
			Atiende y resuelve las dudas
		Calidad del servicio en la atención	Fiabilidad
			Horarios de atención convenientes
			Comprende las necesidades
			Mejora de los intereses
		Elementos tangibles	Equipos modernos
			Instalaciones atractivas
Colaboradores			

Fuente: elaboración propia

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo influyen los procesos logísticos en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la influencia entre las compras y el aprovisionamiento y el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022? • ¿Cuál es la influencia entre el almacenamiento y el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022? • ¿Cuál es la influencia entre la administración de inventarios y el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022? • ¿Cuál es el grado de influencia de los procesos logísticos en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia entre los procesos logísticos y el servicio de calidad de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la influencia que existe entre las compras y el aprovisionamiento, y el servicio de calidad de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022 • Describir la influencia que existe entre el almacenamiento y el servicio de calidad de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022 • Describir la influencia que existe entre la administración de inventario y el servicio de calidad de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022 • Establecer el grado de influencia entre los procesos logísticos y el servicio de calidad de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022. 	<p>Hipótesis general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una influencia significativa entre los procesos logísticos y el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022 • No existe una influencia significativa entre los procesos logísticos y el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022. <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influyen significativamente las compras y el aprovisionamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022 • Influyen significativamente el almacenamiento en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022 • Influyen significativamente la administración de inventarios en el servicio de calidad brindado de la empresa Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. sede Lima, 2022. 	<p>Variable independiente:</p> <p>Procesos Logísticos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compras y aprovisionamiento • Almacenamiento • Administración de inventarios <p>Variable dependiente:</p> <p>Servicio de calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Calidad de servicio en la atención • Elementos tangibles 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo y correlacional</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Población: 36 colaboradores de la institución educativa “Honores el Pinar”</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Muestra: 36 colaboradores de la institución educativa “Honores el Pinar”</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p>

Fuente: elaboración propia



CUESTIONARIO SOBRE: Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. Lima, 2022

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la institución educativa "Honores el Pinar" con la finalidad de conocer la influencia que existe de los procesos logísticos en el servicio de calidad.

Según la situación actual que presenta la entidad, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

Variable: Servicio de Calidad				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				N	CN	AV	CS	S
Capacidad de respuesta	Atención rápida	1	¿El personal de la institución realiza una atención rápida a las consultas o inquietudes?					
		2	¿El personal de la institución se toma el tiempo pertinente para brindar información sobre los diferentes temas?					
	Disposición de ayuda	3	¿El personal de la institución siempre está con la disposición de ayudar ante algún caso que presente el alumnado?					
		4	¿El personal tiene una buena actitud para atender reclamos o dudas?					
	Atiende y resuelve sus dudas	5	¿Se atienden y se resuelven dudas de forma eficiente por parte de la institución?					

Calidad de servicio en la atención		6	¿La institución da solución oportuna a los distintos problemas que se puedan presentar?					
	Fiabilidad	7	¿El personal de la institución genera fiabilidad para la enseñanza de los estudiantes?					
		8	¿La institución cuenta con las cualidades necesarias para brindar confiabilidad a los padres de familia?					
	Horarios de atención convenientes	9	¿Los horarios de atención son adecuados para la atención a los padres de familia?					
		10	¿La institución respeta los horarios de atención de a su política?					
	Comprende las necesidades	11	¿La institución educativa comprende las necesidades de los estudiantes?					
		12	¿La institución educativa comprende las necesidades de los padres de familia?					
	Mejora de los intereses	13	¿La institución educativa busca la mejora de los intereses tanto de los padres de familia como de los estudiantes?					
		14	¿La institución se preocupa por mejorar la calidad de enseñanza de los estudiantes?					
	Elementos tangibles	Equipos modernos	15	¿La institución educativa cuenta con equipos modernos para la enseñanza de los alumnos?				
16			¿La institución educativa muestra equipamiento moderno para la educación de forma virtual?					
Instalaciones atractivas		17	¿Cuenta con instalaciones atractivas la institución educativa?					
		18	¿Las instalaciones de la institución son seguras para la enseñanza?					
Colaboradores		19	¿Los docentes de la institución están capacitados para la enseñanza de los alumnos?					
		20	¿El personal institucional cumple los lineamientos establecidos por la entidad?					



CUESTIONARIO SOBRE: Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa **Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. Lima, 2022**

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la institución educativa "Honores el Pinar" con la finalidad de conocer la influencia que existe de los procesos logísticos en el servicio de calidad.

Según la situación actual que presenta la entidad, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca (N)	Casi nunca (CN)	A veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)

Variable: Procesos logísticos				Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
				N	CN	AV	CS	S
Compras y aprovisionamiento	Proceso de compras	1	¿Se realiza el proceso de compra dentro de los plazos según las necesidades de la institución?					
		2	¿Son asignados los bienes a los usuarios según la necesidad requerida?					
	Costos y presupuestos	3	¿Los bienes adquiridos se encuentran dentro de los valores estimados de los costos y presupuestos ?					
		4	¿Existe optimización de recursos para la compra de bienes institucionales?					
	Proveedor, selección y evaluación	5	¿Se usa la base de datos de proveedores para la adquisición de los bienes institucionales?					
		6	¿Existe el análisis de costo beneficio en la indagación de mercado para la adquisición de bienes?					
			7	¿Usa la empresa el sistema de información de compras para el registro de estas?				

	Sistema de información de compras								
		8	¿Se actualiza constantemente dicho sistema?						
Almacenamiento	Sistema de almacenamiento	9	¿Cuenta la empresa con un sistema de almacenamiento adecuado para la recepción de bienes?						
		10	¿La empresa brinda capacitación para un adecuado manejo del sistema de almacenamiento de bienes?						
	Clasificación de almacenes	11	¿La empresa clasifica adecuadamente los bienes según su tipo de bien?						
		12	¿Existe un aprovechamiento del espacio y un fácil acceso a este de acuerdo a la clasificación de bienes realizada?						
	Tecnologías de información	13	¿La empresa cuenta con algún subsistema de información para el manejo de control de stock y la administración del flujo de producto?						
		14	¿Se encuentra la empresa preparada para los nuevos desafíos de las tecnologías de información?						
Administración de inventarios	Modelos de pronóstico	15	¿Sigue la empresa algún modelo de pronóstico para poder identificar el tipo de demanda?						
		16	¿La empresa brinda capacitación para el correcto uso del modelo de pronóstico?						
	Sistema de control de inventarios	17	¿La empresa Usa algún programa o software para el sistema de control de inventarios?						
		18	¿Se actualiza constantemente dicho software?						
	Modelos de inventarios	19	¿Lleva la empresa un control detallado de los inventarios para evitar el desabastecimiento?						
		20	¿Cuenta con un modelo de inventario para los bienes almacenados?						

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	40

Anexo 5. Tabulación de proceso logístico

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	DIM_1	p9	p10	p11	p12	p13	p14	DIM_2	p15	p16	p17	p18	p19	p20	DIM_3	VAR_1
3	3	4	2	4	4	4	3	27	3	4	2	3	3	4	19	2	4	3	4	3	2	18	64
2	3	2	2	3	4	2	3	21	4	2	3	3	4	2	18	3	3	4	3	3	4	20	59
2	3	3	3	4	2	2	4	23	3	2	3	2	4	4	18	4	4	3	4	3	4	22	63
2	4	2	3	4	2	2	3	22	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	3	2	4	17	54
3	2	4	2	3	2	3	4	23	2	4	4	2	2	3	17	2	3	4	2	3	3	17	57
2	3	3	3	3	2	4	4	24	2	2	3	2	3	3	15	2	2	3	3	3	2	15	54
4	2	2	3	4	2	2	2	21	3	3	4	4	3	4	21	4	2	3	4	2	2	17	59
4	2	2	4	3	3	2	2	22	3	2	4	4	2	2	17	2	4	4	4	3	4	21	60
2	3	2	3	2	2	3	2	19	2	3	3	4	2	3	17	2	2	4	3	2	2	15	51
2	3	3	2	4	3	3	3	23	3	3	4	2	3	2	17	3	4	2	3	4	2	18	58
3	2	3	2	4	2	3	2	21	3	4	2	3	3	3	18	4	2	3	3	2	4	18	57
3	4	2	2	3	4	2	2	22	3	2	3	2	4	4	18	2	3	4	2	4	3	18	58
4	2	3	4	4	3	2	2	24	3	4	4	3	3	3	20	5	4	4	4	4	3	24	68
2	4	4	5	4	4	4	3	30	4	4	2	2	2	3	17	4	2	5	2	2	2	17	64
2	3	4	3	3	3	3	3	24	4	2	3	3	4	2	18	4	2	3	4	2	4	19	61
2	3	3	4	4	2	3	3	24	4	4	4	4	3	4	23	4	2	3	2	4	2	17	64
2	2	4	3	3	2	2	2	20	3	3	2	3	3	2	16	2	3	3	4	4	4	20	56
2	4	4	4	3	4	3	3	27	3	3	3	4	3	3	19	4	3	2	2	4	2	17	63
3	2	2	2	2	3	2	4	20	2	3	3	3	3	4	18	4	4	3	3	3	3	20	58
2	4	3	3	4	2	3	3	24	4	2	2	2	4	4	18	3	3	3	4	3	4	20	62
4	4	4	2	2	3	2	2	23	3	3	3	3	2	3	17	3	2	3	3	2	2	15	55
4	4	5	3	4	3	4	5	32	4	4	5	5	3	5	26	4	4	3	5	4	4	24	82
3	3	3	4	4	3	4	3	27	3	3	4	5	3	3	21	3	3	4	3	2	2	17	65
4	4	3	3	4	5	4	3	30	2	3	3	3	3	3	17	4	2	4	4	4	5	23	70
2	3	3	4	4	4	2	5	27	1	3	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	3	23	72
3	3	2	4	4	3	4	4	27	2	4	4	3	2	2	17	4	3	4	2	2	1	16	60
4	3	2	3	5	4	4	3	28	4	4	4	4	4	5	25	3	5	4	4	5	3	24	77
4	4	4	2	4	5	2	3	28	3	5	5	4	3	4	24	3	5	5	4	4	5	26	78
3	4	5	5	5	3	2	5	32	4	4	3	1	3	4	19	4	5	5	5	3	3	25	76
2	2	3	2	4	3	2	3	21	3	3	3	3	4	4	20	4	4	4	3	4	4	23	64
5	4	4	4	4	2	4	4	31	4	4	3	4	3	4	22	3	4	4	3	4	4	22	75
5	3	5	3	5	5	3	4	33	4	5	5	4	5	3	26	5	5	4	4	5	4	27	86
4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	2	3	5	22	74

Anexo 6. Tabulación de servicio de calidad

p21	p22	p23	p24	p25	p26	DIM_4	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	DIM_5	p35	p36	p37	p38	p39	p40	DIM_6	VAR_2
2	2	3	2	3	3	15	2	3	4	3	2	2	2	3	21	1	1	2	3	3	3	13	49
4	4	3	5	4	5	25	4	5	4	5	4	4	3	2	31	5	4	5	4	3	3	24	80
3	4	3	3	4	2	19	5	4	5	5	4	3	5	3	34	2	5	3	4	4	5	23	76
4	4	3	5	2	4	22	5	5	3	4	3	4	3	4	31	2	5	3	4	4	3	21	74
2	3	2	4	3	4	18	3	4	3	3	4	4	4	4	29	4	3	4	4	3	4	22	69
5	4	5	4	4	3	25	5	5	4	3	5	4	4	4	34	4	3	3	2	3	3	18	77
2	2	3	2	2	3	14	2	2	3	2	3	4	2	2	20	1	2	2	3	2	3	13	47
3	3	2	4	3	3	18	4	3	2	4	3	3	2	3	24	2	2	2	3	2	2	13	55
3	4	2	2	2	3	16	2	3	3	2	2	2	3	3	20	2	3	2	2	4	2	15	51
1	2	2	3	1	2	11	2	2	3	2	2	2	3	2	18	2	3	2	3	2	1	13	42
3	2	3	3	2	2	15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	2	2	3	2	14	53
3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	2	3	3	3	4	24	3	4	3	3	3	2	18	63
4	3	3	2	3	3	18	4	3	3	3	4	3	3	3	26	3	2	3	3	3	3	17	61
2	2	1	3	2	3	13	2	2	3	3	3	2	2	3	20	2	3	1	2	2	2	12	45
2	3	2	2	2	3	14	2	2	2	3	2	3	3	2	19	3	2	3	1	2	2	13	46
2	1	2	2	3	3	13	3	2	2	3	2	2	3	3	20	2	2	3	2	3	2	14	47
2	3	3	2	2	3	15	3	2	2	3	3	3	2	3	21	3	3	3	2	2	3	16	52
3	3	3	2	3	2	16	4	3	3	3	2	3	3	2	23	4	3	4	4	4	3	22	61
2	2	3	3	4	3	17	2	4	3	3	3	3	3	2	23	3	4	4	4	3	2	20	60
3	3	4	4	2	3	19	2	3	4	3	2	2	3	3	22	2	2	3	3	3	3	16	57
3	3	2	2	3	3	16	3	4	2	2	3	3	3	2	22	3	3	4	4	4	3	21	59
2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	4	2	18	57
4	4	5	4	3	4	24	5	5	4	3	4	5	4	5	35	5	5	5	5	5	4	29	88
4	4	4	4	4	3	23	5	5	5	4	4	4	4	5	36	5	5	5	5	5	4	29	88
4	3	4	2	4	4	21	4	3	3	4	4	4	3	4	29	3	3	3	4	3	3	19	69
4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	5	3	5	3	3	32	5	5	5	5	5	3	28	86
5	5	3	5	4	4	26	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3	3	3	3	3	3	18	73
2	2	3	2	2	3	14	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	2	3	17	54
5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	4	4	4	5	34	5	5	5	4	5	4	28	91
2	2	2	3	1	2	12	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	4	3	3	19	54
5	4	3	3	5	5	25	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4	4	4	4	4	5	25	85
5	5	3	3	3	5	24	5	5	4	4	3	4	4	3	32	4	4	4	5	4	5	26	82
3	3	3	3	4	3	19	4	3	3	4	4	4	5	5	32	3	5	5	5	5	5	28	79

Anexo 7. Validación de experto 1

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa
Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. Lima, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: STEPHANIE ERAZO ROMANI
Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Especialidad: MBA
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Procesos Logísticos.
Autor (s) del Instrumento (s): Aguiar Hullca, Lesly Obdulla.
Padilla Agama, Walter Kevin.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar					X

	la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL				47		

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lima, 6 de Junio de 2022:


Firma y sello

Observaciones:

Anexo 8. Validación de experto 2



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa
Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. Lima, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urbarrí
Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias. Docente Investigador Concytec
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Percepción de calidad.
Autor (s) del Instrumento (s): Aguilar Hualca, Lesly Obdulia, Padilla Agama, Walter Kevin.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde					x
	con la variable, dimensiones e indicadores					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					8	40
					48	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha Chiclayo, 07/06/2022

Dra. África Calanchez Urbarrí
C.E. 000573620
Docente Investigadora

Observación: _____

Anexo 9. Validación de experto 3

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa
Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C. Lima, 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ILLA SIHUINCHA GODOFREDO PASTOR
Institución donde labora: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Especialidad: ADMINISTRACION
Instrumento de evaluación: Cuestionario de variable: Procesos Logísticos.
Autor (s) del Instrumento (s): Aguilar Huilica, Lesly Oodulla.
Padilla Agama, Walter Kevin.

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los ítems del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del Instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del Instrumento son coherentes con el tipo de Investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					16	30
				46		

(Nota Tener en cuenta que el Instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al Instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y fecha:



Firma

Observaciones:

Anexo 10. Autorización de la empresa

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Este

A través del presente, Isaac Walter Padilla Padilla, identificado (a) con DNI N.º 08548609 representante de la empresa *Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C.* con el cargo de gerente general, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Lesly Obdulia, Aguilar Huilca
- b) Walter Kevin, Padilla Agama

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa *Cooperación Pascual Saco Oliveros S.A.C.* Lima, 2022".

Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Isaac Walter Padilla Padilla

Gerente General.

Anexo 11. Base de datos SPSSv26

DATA PROCESOS LOGISTICOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 56 de 56 variables

	p40	DIM_6	VAR_2	VARIABLE1	DIM1	DIM2	DIM3	VARIABLE2	DIM4	DIM5	DIM6	var
1	3	3	13	49	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
2	3	3	24	80	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
3	4	5	23	76	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre
4	4	3	21	74	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
5	3	4	22	69	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
6	3	3	18	77	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces
7	2	3	13	47	A veces	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
8	2	2	13	55	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
9	4	2	15	51	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
10	2	1	13	42	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca
11	3	2	14	53	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca
12	3	2	18	63	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
13	3	3	17	61	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
14	2	2	12	45	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
15	2	2	13	46	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
16	3	2	14	47	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
17	2	3	17	51	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces
18	3	2	15	53	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca
19	3	3	17	51	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces
20	2	3	16	52	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
21	4	3	22	61	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre
22	3	2	20	60	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces
23	3	3	16	57	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

DATA PROCESOS LOGISTICOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

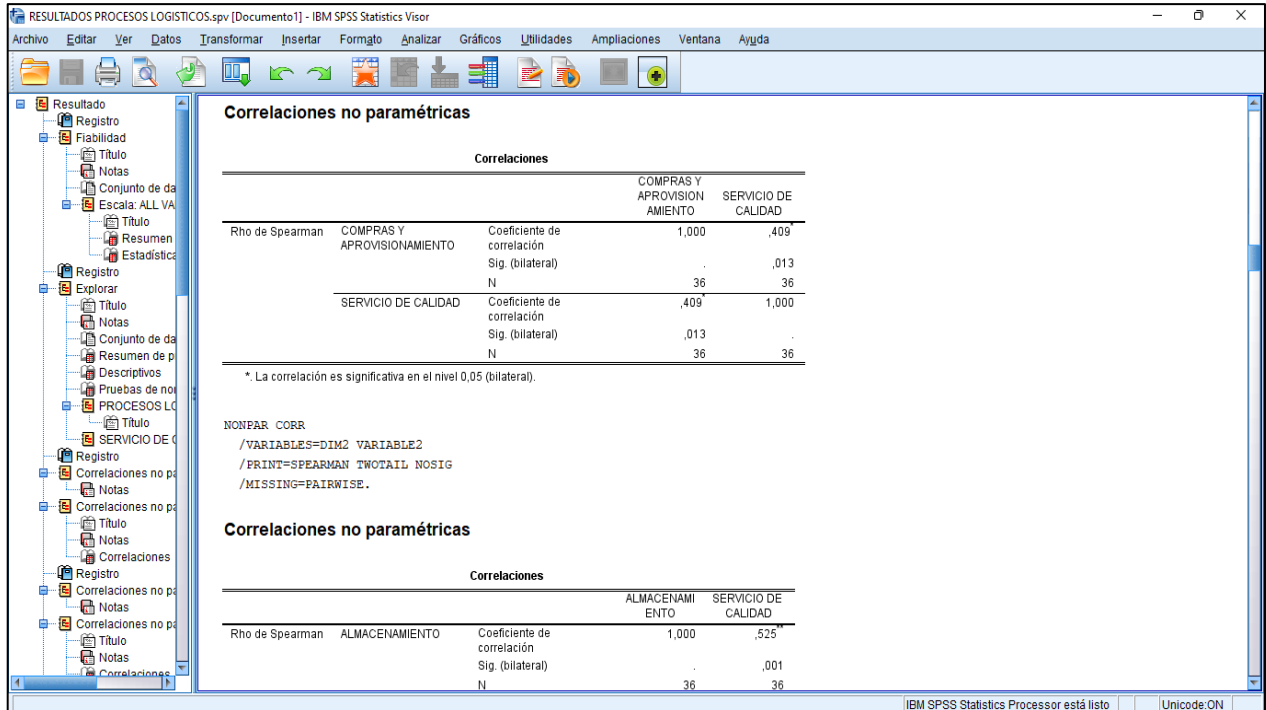
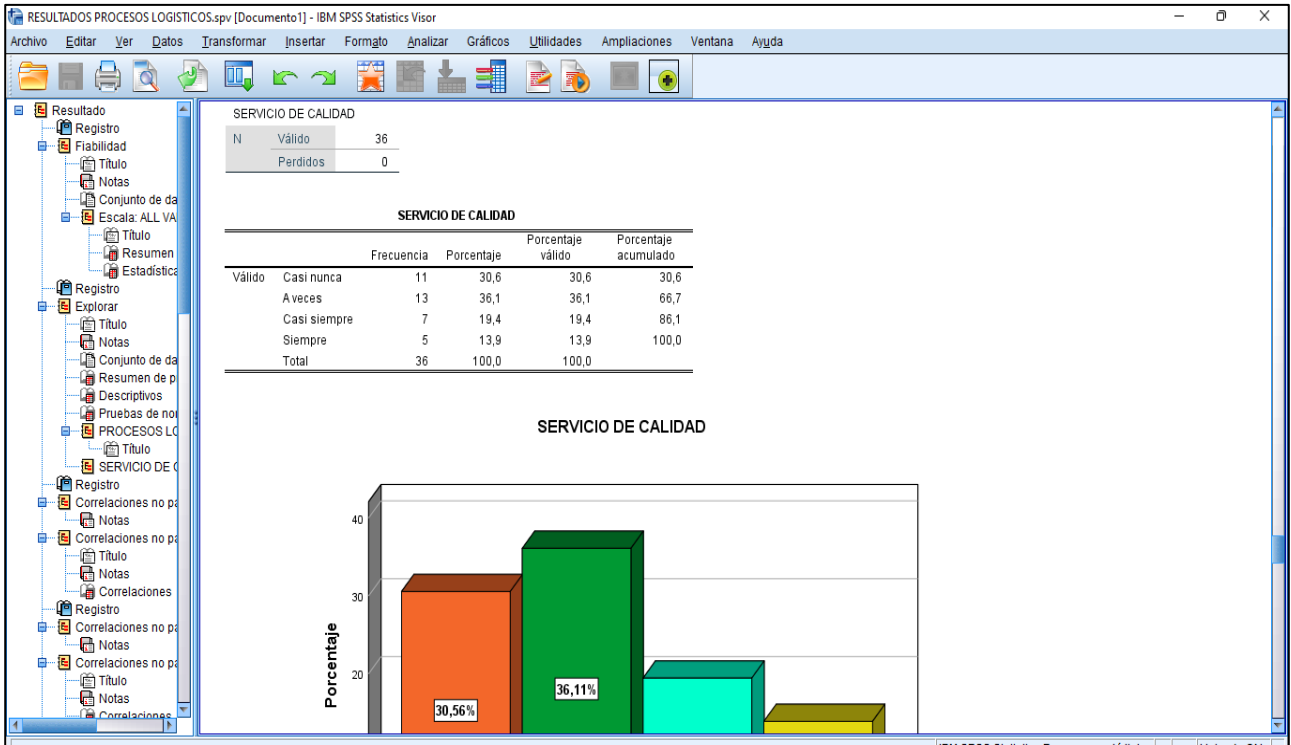
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
34	p29	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	p30	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	p31	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	p32	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
38	p33	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
39	p34	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
40	DIM_5	N Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
41	p35	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
42	p36	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
43	p37	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
44	p38	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
45	p39	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
46	p40	N Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
47	DIM_6	N Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
48	VAR_2	N Numérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Escala	Entrada
49	VARIABLE1	N Numérico	8	2	PROCESOS L...	{1,00, Nunc...	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
50	DIM1	N Numérico	8	2	COMPRAS Y ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
51	DIM2	N Numérico	8	2	ALMACENAMI...	{1,00, Nunc...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
52	DIM3	N Numérico	8	2	ADMINISTRACI...	{1,00, Nunc...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
53	VARIABLE2	N Numérico	8	2	SERVICIO DE ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
54	DIM4	N Numérico	8	2	CAPACIDAD D...	{1,00, Nunc...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
55	DIM5	N Numérico	8	2	CALIDAD DE S...	{1,00, Nunc...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
56	DIM6	N Numérico	8	2	ELEMENTOS T...	{1,00, Nunc...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
57											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 12. Resultados en el SPSSv26





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ DE BRACHO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Proceso logístico para optimizar el servicio de calidad en la empresa Corporación Pascual Saco Oliveros S.A.C. Lima, 2022", cuyos autores son PADILLA AGAMA WALTER KEVIN, AGUILAR HUILLCA LESLY OBDULIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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 Completa 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.

LIMA, 21 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ DE BRACHO CARNET EXT.: 000573626 ORCID: 00000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 01-08-2022 09:17:43

Código documento Trilce: TRI - 0358718