



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión Logística y Calidad en las empresas importadoras  
de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

De la Cruz Caycho, Lucy Elena (Orcid.org/0000-0002-0730-0503)

**ASESORA:**

Dra. Delgado Wong, Sofia Irene (Orcid.org/0000-0001-7204-2558)

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleos y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi Madre Elena y en memoria de mi Padre Odilón De La Cruz, quiénes siempre me han motivo a seguir estudiando, apoyándome con su amor y comprensión.

### **Agradecimiento**

Mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo, en especial a la Dra. Sofia Irene Wong quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	vi
Índice de Figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. Metodología</b> .....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	18
4.1 Resultados descriptivo de la investigación .....	18
4.2 Prueba de hipótesis .....	20
Normalidad de los datos.....	20
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	26
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	29
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	31
<b>REFERENCIAS</b> .....	32



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Proveedores.....	18
<b>Tabla 2.</b> Inventario .....	18
<b>Tabla 3.</b> Servicio al Cliente .....	19
<b>Tabla 4.</b> Servicio esperado .....	19
<b>Tabla 5.</b> Necesidades del cliente .....	19
<b>Tabla 6.</b> Experiencias del cliente .....	20
<b>Tabla 7.</b> <i>test de Kolmogorov – Smirnov</i> .....	21
<b>Tabla 9.</b> <i>Nivel de correlación</i> .....	23
<b>Tabla 10.</b> <i>Nivel de correlación</i> .....	23
<b>Tabla 11.</b> <i>Nivel de correlación</i> .....	24
<b>Tabla 12.</b> <i>Nivel de correlación</i> .....	25

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Estadígrafo de Spearman.....	22
---	----

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo Determinar la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. La metodología empleada corresponde a una investigación no experimental, correlacional con enfoque cuantitativo. La técnica empleada fue la encuesta, la cual se aplicó al recurso humano que se desempeña en el área de logística y almacén de la mencionada empresa. Como resultados se determinó la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. Se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.756. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva considerable. De igual manera, se tuvo el valor de sig. Bilateral de:0,000. Por lo que, se aprueba la hipótesis alterna que indica que existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo, el nivel de la calidad de la empresa se eleva cuando se optimiza la gestión logística, pues, se genera un alto ahorro, se planifica efectivamente la logística de sus almacenes, se mejora la atención del servicio al cliente, operándose eficientemente en todo el proceso logístico.

**Palabras claves:** Gestión logística, calidad, cliente, servicio, importaciones, almacén.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the correlation between logistics management and quality in the company Import Tools, Metropolitan Lima 2022. The methodology used corresponds to a non-experimental, correlational research with a quantitative approach. The technique used was the survey, which was applied to the human resource that works in the logistics and warehouse area of the company. As results, the correlation between logistics management and quality was determined in the company Import Tools, Metropolitan Lima 2022. There was a coefficient level of: 0.756. This means that the correlation between the mentioned variables is considerable positive. Similarly, the value of sig. Bilateral of:0,000. Therefore, the alternative hypothesis is approved, which indicates that there is a considerable positive correlation between logistics management and quality in the company Import Tools, Metropolitan Lima 2022, and the null hypothesis is rejected. In conclusion, the quality level of the company rises when logistics management is optimized, thus, high savings are generated, the logistics of its warehouses are effectively planned, customer service is improved, operating efficiently throughout the logistics process.

**Keywords:** Logistics management, quality, customer, service, imports, warehouse.

## I. INTRODUCCIÓN

La Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE, 2017) señala que, actualmente en los países más avanzados la industria comprende la actividad con mayor desarrollo que promueve la competitividad. Impactando también otros sectores como: producción de empleo, uso de la innovación y tecnología, así como de la capacidad para innovar que se aplica al resto de la sociedad convirtiéndola en una necesaria actividad que incrementa la productividad de las economías y su potencial desarrollo a largo plazo.

La evolución de la calidad y la cantidad en conjunto es medida por el Índice de Producción Industrial IPI, sin incluir el imp que puede ejercer los precios. Para el contexto macro del presente estudio se tiene el europeo, apuntando que su índice de producción industrial para el último trimestre del 2021 estuvo encabezado por Portugal con una variación del 6,3%, seguido de España con el 5,5% e Italia con el 4,4%. Evidenciándose que estos tres países encabezan la lista del IPI en Europa 2021. En lo que corresponde al continente asiático, China alcanzó una variación del 0,5%. En la región de América, Chile alcanzó la variación del 1,2% y Perú del 3,4% (Datosmacro.com, 2021).

Ahora bien, en lo que corresponde a la comercialización de maquinaria pesada, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MICT, 2021) indica que, Japón lidera el mercado a escala mundial en el sector de exportaciones de maquinaria pesada y sus herramientas, cuyo valor se posiciona en 10.542,8 millones de euros, o lo que es igual al 20,3% de la exportación mundial. Por su parte, en Europa, Alemania se posiciona en el segundo lugar, con una cobertura del 17% de la producción global. En el continente asiático, China, y en el europeo, Italia, ambas naciones ocupan el tercer puesto, con una cobertura del 14% y del 10% respectivamente. Para el continente americano, el sector de la maquinaria pesada es un rubro con gran importancia, cuya nación líder es Estados Unidos, quien está por encima de México y Canadá. Estados Unidos tiene una cobertura del 40% de las ventas totales de la región, seguido de Brasil, Argentina, Costa Rica, y el Salvador, que en suma abarcan una cobertura del 13%.

Por su parte, un pilar estratégico de gran importancia para el crecimiento económico de los países nombrados, lo constituye la industria logística. Mercados Emergentes (2021) puntualiza que, en América Latina, México ocupa el lugar número siete de los cincuenta países con mayor calidad en la gestión logística dentro de la cadena de aprovisionamiento. El décimo segundo lugar lo ocupa Chile. Brasil ocupó el puesto número dieciséis, Uruguay el veintitrés, Colombia el veintisiete, Ecuador y Argentina el puesto treinta y cinco y treinta y seis respectivamente. Por su parte Perú ocupó nuevamente el puesto veinticinco (Novo logística, 2021).

El impacto de la Pandemia por Covid19 en los procesos del sector logístico se inclinó más que todo a la aceleración de sus procesos, las empresas se están enfocando a la identificación de nuevas necesidades presentes en el mercado enmarcada en nuevos retos para cumplir eficiente y oportunamente con la cadena de suministros. La adaptación y resiliencia son oportunidades presentes para los operadores logísticos, para acortar sus ciclos, reducir sus costos y mejorar la oferta de productos como la comercialización de maquinaria pesada. Para el año 2022, estiman un marcado crecimiento por la implementación de nuevas tecnologías para el perfeccionamiento y eficiencia de la gestión logística, dando como resultado mayor calidad (Novo logística, 2021).

En el contexto nacional, el Ministerio de Producción (MP, 2020) puntualiza que, en Perú el 1,7% del PIB se debe al sector de herramientas y maquinaria pesada, con una cobertura del 13% de la economía nacional. Para el 2021 las ramas referidas a la inversión tuvieron un alza del 6,5%. De acuerdo con lo señalado por el Ministerio de Producción, en el 2020, 45000 empresas formales realizaron sus operaciones en el marco de las importaciones y exportaciones de herramientas metalmeccánico, con la cobertura del 98,7%. Esto quiere decir, que 44.918 son Pymes, mientras que el resto corresponde a medianas y grandes empresas con la cobertura del 1,3% para un total de 297 empresas.

En el caso de Perú, El Diario la Gestión (2021) indicó, que la pandemia por Covid19 también impulsó en el país la evaluación y el fortalecimiento de los procesos y la gestión de la cadena de distribución. En un estudio realizado para medir la madurez

en la gestión de las cadenas de suministros a 36 empresas peruanas, el 34% de estas indicaron tener un avanzado nivel de madurez en su cadena de suministros, mientras que, el 66% indicó tener un nivel apenas en desarrollo. El informe se fundamentó en tres procesos: planificación, abastecimiento y entrega. Siendo el rubro de energía e hidrocarburos los que se encuentran menos consolidados. El 83% indicó tener KPI para seguir y controlar sus procesos de planificación. En lo que corresponde al abastecimiento, el 72% cuenta con la gestión diferenciada para las compras estratégicas y operativas. Y, finalmente, para la fase de entrega, el 71% mencionó que poseen 90 días de inventario cuando el benchmarking está situado entre el 75 y 83 día de percentil. En el país, con el avance de la tecnología y la actualización de las políticas del Estado, se plantea la necesidad de la reestructuración de las cadenas de suministros con modelos innovadores que alcancen una gestión eficaz de alta trazabilidad, con mayor integración entre clientes y proveedores.

Por su parte, la empresa Import Tools, se posiciona en el mercado como una excelente opción para dar solución integral en lo relacionado con el mecanizado en: frezado, agujeros, herramientas estáticas, equipamiento de sujeción, proyectándose en el mercado desde hace quince años, ofreciendo herramientas de corte, desarrollo y suministros de tecnologías que maximizan la productividad y rentabilidad de los fabricantes. Esto la ha convertido en un buen referente en el rubro de los servicios logísticos a la par con los cambios que se generan en la nueva normalidad con una atención de la demanda en soluciones integrales para maquinaria pesada.

Su misión está enfocada en el desarrollo y comercialización nacional e internacionalmente de productos relacionados a la aplicación de metales. Posee una amplia gama de productos orientados al fresado, torneado y perforado. Como visión, la empresa, persigue el reconocimiento de sus clientes que buscan soluciones completas para el corte de metales. Se enfoca en un recurso humano con alto nivel de compromiso que eleve la competitividad. Sus valores se orientan en el respeto, la pasión, responsabilidad y el compromiso. Las marcas que venden: Stroh, Hunger, D'Andrea, Dress, Kurt, C-CT, Allied Machine, Rohm, Narex y otras.

Cuenta con dos sedes, la central ubicada en Lima Metropolitana (Sector Industrial), la otra en Arequipa. Los servicios que ofrecen se orientan a: servicios de ingeniería de aplicaciones, que es un servicio de soporte técnico especializado para el desarrollo de proyectos, optimización de procesos de producción, reducción de tiempos para el incremento de la productividad, considerando el costo-beneficio en sus procesos productivos. Servicio de capacitación y entrenamiento, comprende un programa anual de capacitación y la oferta permanente de cursos de capacitación. Servicio de entrega, en tiempos mínimos a bajos costos. Programa de costes por piezas, el cual consiste en hacer pruebas in situ que le permitan al cliente ahorro de tiempo y dinero.

La realidad problemática de la empresa se enfoca en el desbalance presentado en su cadena integral de logística de importaciones, afectando de manera directa procesos de suma importancia como: planificación, información, coordinación y el control de las operaciones en procesos como: compraventa, transporte, almacenamiento y distribución que redirigen al producto y servicio al consumidor final. Dichas situaciones generan distorsión en la gestión de la calidad, disminuyendo la eficacia y eficiencia, particularmente por presentarse: las restricciones, trabas injustificadas, obstáculos técnicos, aplicación de medidas indebidas, discriminaciones en licitaciones, extensiones fiscales, así como otros que impiden el normal desenvolvimiento del proceso logístico. De no atenderse, se corre el riesgo de elevar el grado de deficiencia en la alta calidad de sus productos y/o servicios.

En este contexto se genera la siguiente interrogante: ¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022?, de ella se desprende las preguntas específicas: 1.-¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y el servicio esperado?, 2.-¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes?, y, finalmente, 3.-¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y las experiencias de los clientes?

De acuerdo con esto, la presente investigación se justifica en la teoría debido a que tiene un sustento para cimentar sólidas bases para desarrollar toda su estructura. Dicho fundamento se originó de una exhaustiva revisión sistemática de la literatura que permitió recopilar elementos, referidos a la gestión logística y la calidad. Hernández, et

al., (2014) sostienen que la justificación e importancia de la investigación se refiere al aporte que esta realizará al conocimiento científico en sus diferentes aspectos: teórica, metodológica, práctica, social, técnica, entre otros. Partiendo desde el fenómeno de estudio en cuestión. Cada investigación tiene mayor o menor grado de importancia, de ello depende el aporte significativo que realice el investigador (p. 73).

En relación con la justificación metodológica, se ha desarrollado considerando un conjunto de métodos y técnicas, a través de un cuestionario, el cual cuenta con la respectiva confiabilidad y validez de expertos, para su procesamiento se usará el programa SSPS (v.24) para elevar el rigor científico y consistencia de la investigación relacionada a planificación logística y gestión de calidad.

Se justifica de manera práctica, se pretende la optimización del rendimiento de las empresas de este rubro a partir de la gestión logística y la calidad; por medio de la obtención de los resultados se lograrán alternativas para la solución y la toma de decisiones que generen un proceso de importación más coordinado cuyo impacto se verá reflejado en los resultados de este.

La investigación se centra en: Determinar la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. Para ello es pertinente en un primer orden: 1.-Determinar la correlación entre la gestión logística y el servicio esperado, 2.-Determinar la correlación entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes. Y, por último, 3.-Determinar la correlación entre la gestión logística y las experiencias de los clientes. En este contexto, en el presente estudio se parte de la hipótesis, La gestión logística y la calidad en las empresas importadoras de maquinaria tienen una correlación significativa. Por su parte, las hipótesis específicas: 1.-Existe una correlación significativa entre la gestión logística y el servicio esperado, 2.-Existe una correlación significativa entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes. Y, por último, 3.-Existe una correlación significativa entre la gestión logística y las experiencias de los clientes.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Como antecedentes nacionales tenemos, los siguientes:

Aspajo (2020) se centró en el análisis de la logística aplicada en la empresa Empresarial S.A.C, desarrollando la investigación con una metodología a través de un estudio cuantitativo, donde aplicó una encuesta a los empleados encargados del área logística. Concluyendo, la planificación logística en la organización es buena, lo que le ha permitido optimizar la gestión de alta calidad para sus servicios relacionados con el transporte de carga, debido a que su capital de trabajo se conecta con el servicio brindado al cliente.

Guzmán (2020) tuvo como objetivo determinar la efectividad del modelo TQM en la planificación logística de distribución y la alta calidad de la organización Transportadora del Sur, S.A. La metodología se desarrolló con un enfoque cuantitativo aplicando encuesta a los trabajadores del área de logística y a los clientes. Lo que le permitió concluir que el modelo TQM es favorable porque optimiza el servicio en la gestión de inventarios y almacén, se mejoró también el proceso de compras, asignación de fondos, la atención al cliente, por lo que al mejorar la planificación logística se eleva la satisfacción del cliente y la alta calidad del servicio.

Martínez y Ríos (2019) se centró en la descripción de la logística y la rentabilidad de la empresa, a partir de la relación de las variables mencionadas. Aplicando como metodología la orientada en un enfoque cuantitativo, recolectando la información con una encuesta realizada al personal del área en cuestión. Le permitió concluir que la logística guarda conexión estrecha con la rentabilidad, proceso en el que intervienen factores adicionales como: procesos logísticos, estrategias, alta calidad, impactando en la mejora de la distribución en la empresa estudiada.

Ramos (2018) implementó un sistema para la mejora de la planificación logística, con la finalidad de tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Su metodología se basó en un enfoque cuantitativo, con la aplicación de una encuesta a los trabajadores del área de interés. Finalmente afirma que la propuesta generó en cinco meses un notable ahorro, por la planificación adecuada que se

aplicó en la logística, trayendo consigo un correcto manejo de los almacenes, además, un correcto funcionamiento de todo el proceso logístico.

Urday y Cebberos (2017) determinaron la influencia de la logística en la competitividad de empresas que pertenecen al rubro de la construcción e importación de maquinaria pesada. Realizó un estudio con enfoque cuantitativo en el que aplicó una encuesta a los trabajadores, la que le permitió cerrar el estudio indicando que la planificación logística es determinante en la competitividad y que además media a la calidad de los servicios y la satisfacción en los clientes.

Ancco (2015) con el objetivo de mejorar los procesos logísticos de compra y abastecimiento de la empresa que le permitan optimizar la gestión de la calidad. La metodología fue un estudio mixto, donde se aplicaron encuestas a los trabajadores y clientes, y se realizaron entrevistas al personal de logística y jefes. Como conclusión indicó, la planificación logística permite direccionar las funciones del almacén, optimizando el sistema de inventarios, compras y suministros, mejorando la gestión de la demanda y la calidad del servicio vital para las operaciones de la empresa.

En el contexto internacional se hallan los estudios realizados por:

Flores (2021) determinó la relación de las variables planificación logística y satisfacción del cliente en un estudio con enfoque cuantitativo en el que con la encuesta logró cerrar el estudio indicando que existe alta relación entre las variables estudiadas y que a su vez ambas generan un alto efecto positivo en el aprovisionamiento de las empresas.

López, et al., (2021) analizó la logística de las empresas salineras con una encuesta aplicada a 39 trabajadores de la empresa en estudio, que le permitió concluir que la gestión logística allí aplicada ha sido efectiva teniendo alcance en los procesos internos y externos del proceso logístico, con la optimización de estos, la calidad se eleva.

Cuellar y Bernal (2019) se centró en el análisis e identificación de los canales de aprovisionamiento y el proceso logístico aplicado en la empresa. Desarrolló una metodología a través de un estudio mixto, aplicando un cuestionario a los

empleados del área de logística, y al mismo tiempo, se realizó una observación directa. Lo que le permitió concluir que, la empresa posee un moderno sistema de control logístico que garantiza alta calidad en sus servicios y de los productos que ofrece. Esta planificación logística le permite entregas a tiempo, prevención de posibles daños, retrasos o inconvenientes, su cadena de suministro se ejecuta adecuadamente.

Quintero y Sotomayor (2018) se centró en el análisis de los contratiempos presentes en la logística y su incidencia en la gestión de la calidad, así como en la satisfacción de sus clientes. Desarrolló una metodología a través de un estudio mixto, aplicó encuestas a los clientes y entrevistas a los Gerentes y personal del área de logística. Lo que los llevó a concluir que, las falencias detectadas se deben a la carencia de una correcta planificación logística, produciendo retrasos en la cadena de suministros, llevando a la descoordinación de todo el proceso, dichas consecuencias se ven reflejadas en la calidad de sus servicios y la insatisfacción de sus clientes.

Figuroa (2018) propuso un modelo de gestión logística para elevar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Con un estudio cuantitativo, aplicó una encuesta a los trabajadores del área logística y otra a los clientes de la empresa. Concluyendo que existe la necesidad de aplicar el Supply Chain para rediseñar su estructura jerárquica que aplique estrategias para una planificación logística adecuada, así como la integración en la cadena de suministros que permitan optimizar la gestión de la calidad en la empresa de alimentos, para garantizar el gusto de sus clientes.

Cogollo (2017) determinó la alta calidad en el aprovisionamiento: desarrollos y tendencia. Utilizando como metodología un estudio cuantitativo, aplicó una encuesta a los clientes de las empresas seleccionadas como su muestra. Concluyendo que, existe en la actualidad una evolución en la cadena de suministros a través de la incorporación de nuevos enfoques y conceptos, basados en modelos empíricos para coordinar e integrar la gestión de la calidad en la logística, identificando la necesidad de desarrollar modelos con más factores que representen la complejidad de la gestión logística.

Alfalla Luque et al., (2012) se centró en determinar el compromiso de los trabajadores para lograr una ventaja competitiva y la satisfacción del cliente cuando las empresas utilizan prácticas de HRM y TQM. Aplicó una metodología cuantitativa, donde a través de un cuestionario de encuesta aplicado a los trabajadores, concluyendo con la afirmación de la estrecha conexión entre la implementación de las mejores prácticas de TQM y la obtención de una ventaja competitiva y satisfacción del cliente. Como se trata de prácticas que estandarizan y mejoran el proceso, logran mejoras en las medidas de desempeño por sí mismas.

La Teoría de las restricciones de Goldratt (1993) es la utilizada para la variable Gestión Logística, de acuerdo con Herrera, et al., (2018) “se centró en la detección de los cuellos de botella que se suscitan en los procesos logísticos que abarcan: producción, comercialización y distribución, impidiendo a las empresas el logro de objetivos y metas en corto, mediano y largo plazo” (p. 2). Entonces, la TOC tiene el efecto de simplificar la gestión logística, con la intención de la mejora en los procesos y a elevar el índice de calidad de los productos y servicios. Para Herrera, et al., (2018) la identificación del cuello de botella necesaria en la consecución de metas y objetivos. Con la identificación de las restricciones, se asegura el logro de acciones concretas en el cuello de botella (p. 3).

En referencia a la definición de Gestión, según Mage y Romano (2018), “representan el conjunto de operaciones realizadas para dirigir y administrar una empresa” (p.28). Por su parte, la definición de Logística, para Mage y Romano (2018) indica “el conjunto de los recursos indispensables para lograr el fin inicial del proceso” (p. 29).

Por lo que la Gestión Logística, según Alfalla et al., (2012) señalan que “implica la coordinación, gestión y transporte de productos o servicios desde la transformación de su materia prima hasta que llega a manos del consumidor final” (p.4). Es decir, lo concerniente al almacenamiento, transporte entre y devolución si fuere el caso. López, et al., (2021) indica que, “significa la sistematización de los procesos e instalaciones que intervienen en el proceso de producción de un producto o servicio, desde su materia prima hasta el consumidor final, lo que implica la cadena de suministro” (p.2). Asimismo, Cardona (2020) la define como un “plan

de acción que involucra a todas las partes que en un proceso interviene, para establecer objetivos logísticos empresariales” (p.14). Por lo tanto, intervienen desde la selección de las materias primas hasta gestión necesaria para que bien o servicio sea entregado al cliente final. Es decir, procesamiento de los pedidos, gestión de almacenaje, servicio al cliente.

De acuerdo con las definiciones presentadas, el autor principal para el presente estudio es Cardona, y, las principales dimensiones serán las que engloban el proceso de gestión logística: proveedores, inventario, servicio al cliente.

- Proveedores: implica un proceso que requiere la planificación y evaluación de los proveedores que aseguren los precios y tiempos de entrega acordes a lo que necesita la empresa para ser entregado al cliente, es la primera etapa del proceso de gestión logística (Cardona, 2020, p. 15).
- Inventario: representa la gestión de stocks e implica la determinación de la capacidad de la gestión física de los productos almacenados, que involucra las actividades de ubicación de productos, el flujo de estos y los métodos para el movimiento de los productos en el almacén (Cardona, 2020, p.15).
- Servicio al cliente: es un proceso que involucra las etapas de antes, durante y después de la compra, en la cual se determinan todas las acciones del servicio de atención al cliente, cuya finalidad es el cumplimiento de las expectativas de los consumidores y tener clientes satisfechos (Cardona, 2020, p. 16).

Para la Variable Calidad, la teoría utilizada fue la del modelo SERVQUAL. Según la teoría SERVQUAL propuesta por Parasuraman, et al. (1988), la cual señala que “la calidad de servicio mide lo que los clientes esperan de la marca prestadora de servicio, la cual se orienta en cinco dimensiones” (p. 14). Cuando la empresa determina la brecha entre la medición, con la aplicación del modelo SERVQUAL “se facilita la puesta en marcha dirigida por acciones correctivas para optimizar la calidad” (p.14). Se enfoca en reducir las brechas, entre lo que espera y lo que recibe el cliente.

**En lo que respecta a la definición de calidad**, Guzmán (2020) menciona que, “implica la adecuación de un producto o servicio para favorecer a la satisfacción del cliente, lo cual es determinado por las características y apreciaciones del cliente” (p.18). Figueroa (2018) menciona que, “se refiere al cumplimiento de normas y requerimientos definidos en normativas legales y políticas precisas” (p.12). Parasuraman, et al. (1988) la definen “como un proceso que implica el análisis y evaluación de operaciones, productos y servicios con el propósito de determinar las unidades que requieran mejoras de calidad, entonces implica: servicio esperado, necesidades, experiencias de los clientes” (p.15).

De acuerdo con las definiciones presentadas, los autores principales para el presente estudio son Parasuraman, *et al.* (1988) que abarca las dimensiones: servicio esperado, necesidades de los clientes, experiencias de los clientes.

Servicio esperado: comprende llenar las expectativas de los clientes en base a sus gustos, necesidades e intereses (Parasuraman, et al., 1988, p. 14).

Necesidades de los clientes: abarca los gustos, necesidades e intereses que la empresa debe conocer para su satisfacción (Parasuraman, et al., 1988, p.14).

Experiencias de los clientes: es la disposición de la empresa en conectar con el cliente, a través del compromiso de ponerse siempre en su lugar, de ese modo amplía el conocimiento de sus necesidades; también es concebido como una herramienta de marketing que fideliza a los clientes (Parasuraman, et al., 1988, p.15).

### **III. Metodología**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El estudio desarrollado corresponde al tipo básica, pura, dogmática o teórica. Para Hernández et al. (2014) “es aquella que se origina en un marco teórico y se mantiene en este, con el fin de ampliar los conocimientos científicos son contrastes con aspectos prácticos” (p. 124).

Comprende un diseño no experimental. Hernández, et al., (2014) señala que se caracteriza por no manipular ni controlar sus variables de estudio, observados directamente en su contexto, para su posterior análisis (p. 124). Transversal ya que, los datos recopilados se analizan en un periodo de tiempo particular, De acuerdo con Bernal (2010) define el estudio transversal como el estudio observacional caracterizado por analizar los datos recopilados en un tiempo específicos de una población determinada, llamándolo también estudio de prevalencia (p. 56).

Bernal (2010), señala que un estudio descriptivo se centra en la puntualización de las características de la población estudiada, centrándose más en el qué del sujeto, es decir, describe el tema de investigación (p.56). También es correlacional, pues, evalúa las dos variables señaladas en la presente investigación centrándose en conocer su grado de relación. según Hernández, *et al.*, (2014) indica que los estudios correlacionales entienden y evalúan la relación estadística entre las variables señaladas, su grado de influencia o dependencia (p.126).

Finalmente, tiene enfoque cuantitativo, porque analiza los datos mediante una medición numérica y un análisis estadístico inferencial, a través de la comprobación de hipótesis, tal y como lo señalan Hernández, et al., (2014), este tipo de enfoque considera que el conocimiento debe ser objetivo generado a partir de la deducción con la prueba de hipótesis y estadística inferencial (p.128).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Bernal (2010) señala que la operacionalización de las variables implica los pasos, procedimientos o indicaciones para la medición de las variables que ha sido

definida de manera conceptual para la obtención de la mayor información para captarla y contextualizarla (p.75).

#### Definiciones conceptuales

En la variable gestión logística, Cardona (2020) señala que implica el desarrollo del plan de acción en el cual se involucre todas las partes de un sistema integrado con fines logísticos de la organización, por consiguiente, se aborda desde la obtención de la materia prima necesaria para la operatividad hasta la gestión de la colocación del bien o servicio en las manos del consumidor final (p.14).

#### Definición operacioservicinal

La variable gestión logística está compuesta por: Proveedores (compras, precios, tiempos de entrega), Inventario (gestión física de los productos, automatización de la entrada y salida) y Servicio al cliente (servicio de atención, acciones de compra, clientes satisfechos).

#### Definiciones conceptuales

Para la variable calidad, Parasuraman, et al., (1988) indican que comprende el diseño de un proceso formal efectuado con el fin de analizar las operaciones, los productos y servicios de la entidad, a modo de identificar las unidades que necesiten mejoras de calidad (p.14).

#### Definiciones Operacionales

La variable calidad también comprende tres dimensiones con sus respectivos indicadores: Servicio esperado (aporte de información, horario y orden de atención), Necesidades personales (cumplimiento del proceso, confianza del personal) y Experiencias del cliente (atención, alcance de la información, fidelización de clientes).

Se consideró para ambas variables un cuestionario con doce ítems con escala de Likert, en el que se consideró las escalas (Anexo 2):

1. Nunca

2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Hernández, et al., (2014) indica que la población es el conjunto de seres que manifiestan la característica objeto de estudio (p.174). La población de la presente investigación se conforma por 30 trabajadores del área de Logística de la empresa Import Tools, que intervienen en el proceso de gestión de logística y calidad. Como criterio de inclusión se tomó: trabajadores en planilla durante el año 2021. Como criterios de exclusión: el personal externo a la empresa.

Respecto a la muestra Hernández, et al., (2014) apunta que es un subconjunto significativo de la población para replicar los resultados en esta (p.174). Asimismo, Hernández, et al., (2014) define a la muestra censal como los elementos en general a considerarse como evidencia (p.177). De esta última definición se determina que debido a que la población es pequeña, se selecciona en su totalidad como muestra, por lo tanto, la muestra del presente estudio estará conformada por 30 trabajadores del área de Logística de la empresa Import Tools, que intervienen en el proceso de gestión de logística y calidad.

El tipo de muestreo aplicado es por conveniencia, esto se debe a que la población a estudiar es relativamente pequeña, por lo que, la investigadora consideró tomar la población en su totalidad como muestra de estudio, partiendo de la definición de muestreo por conveniencia que según Bernal (2010) método no probabilístico y no aleatorio usado para la creación de las muestras con fácil acceso y disponibilidad de la población con especificaciones prácticas como: tamaño, cantidad entre otros (p.160). Por su parte, la unidad de análisis comprendió la muestra de los 30 trabajadores del área de Logística de la empresa Import Tools.

### **3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

Se aplicó la técnica de encuesta, la cual Hernández, et al., (2014) expone que la encuesta comprende un conjunto de preguntas determinadas de manera

estratégica para obtener como respuesta datos cuantificables en escala conocida, como la escala Likert, que conducen a la comprobación o no de las hipótesis planteadas inicialmente; como ventajas de esta técnica se pueden mencionar que facilita el análisis de grandes cantidades de individuos en poco tiempo, de una forma estandarizada y con costos relativamente bajos (p.217). En consecuencia, la técnica que se emplea en el estudio en curso es la encuesta.

El cuestionario es un instrumento que consiste en una hoja contentiva de preguntas estructuradas de manera secuencial y ordenada, en la cual se formulan las preguntas con respuestas cuantitativas, haciéndolas accesibles al análisis estadístico y matemático, siendo este un instrumento frecuentemente utilizado para obtener información de individuos de todo tipo (Hernández, et al., 2014, p. 217). El cuestionario por implementar en esta investigación se compone de doce ítems, seis para la variable gestión logística y seis para la variable calidad (Ver anexo 3).

#### *Validez del instrumento*

Hernández, et al., (2014) indica que la validación de los instrumentos de recolección de datos comprende el proceso de evaluación de las preguntas de la encuesta por expertos en el área para confirmar la confiabilidad de estas (p. 200). Un Juicio de Expertos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad se encargó de la validación (Anexo 3).

#### *Confiabilidad del instrumento*

Hernández, et al., (2014) señala que la confiabilidad del instrumento consiste en efectuar un ensayo antes de la aplicación formal de la encuesta, con el propósito de evidenciar resultados confiables sobre el instrumento diseñado (p.200). En la investigación actual se seleccionaron encuestados que participarán de manera voluntaria, la cual manifiestan mediante un consentimiento informado que se evidencia en el Anexo 3, representado por 10 personas del total de la población, en su tratamiento estadístico se tabula con el Software SPSS 25.0, por medio de Alfa de Cronbach como prueba de confiabilidad, arrojando los siguientes resultados:

El índice de confiabilidad para la variable Gestión Logística fue de nivel 0,917 y para la variable calidad fue de nivel 0,917, lo que significa que los instrumentos diseñados para cada variable son aceptables para el alcance de los objetivos planteados inicialmente, estos resultados se aprecian en el Anexo 3. Hernández, et al., (2014) acotan que la coherencia del instrumento diseñado debe estar acorde a la consecución de los objetivos deseados en una investigación (p. 207).

### **3.5. Procedimientos**

En la recolección de información y datos ineludibles para llevar a cabo el estudio, se efectúa la aproximación inicial a la empresa Import Tools, Lima Metropolitana 2021, estableciendo un enlace con el nivel gerencial con el propósito de obtener el conocimiento sobre el cumplimiento de los procedimientos requeridos en la ejecución de este proyecto. Luego, se realizó la solicitud de consentimiento a los participantes para la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, que conlleva el análisis cuantitativo. Respecto a los resultados se interpretan tal y como indica Hernández, et al., (2014) el 0 indica la ausencia de correlación, correlación negativa y perfecta: -1.0, correlación positiva y perfecta: +1.0. A su vez, se aplica el método correlacional que define el autor como Rho Spearman para variables ordinales, debido a que corresponden idóneamente a la presente investigación (p.322).

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

La manera para la interpretación de los datos obtenidos se efectúa con el Rho Spearman para variables ordinales, debido a que corresponden a la medición de las variables con la escala Likert. Para el procesamiento de los datos cuantitativos se utilizó el programa IBM Statistics SPSS v25, los cuales requieren de análisis, interpretación y presentación que son tratados mediante la estadística descriptiva, comprendiendo tablas de frecuencias, gráficos de porcentajes y esquemas analíticos (Hernández, et al., 2014, p. 322).

### **3.7 Aspectos éticos**

En el abordaje del estudio como aspectos éticos se aplicó conforme a los principios de bioética: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. En consecuencia,

se informa de manera oportuna a los participantes sobre los fines y propósitos de la investigación, a través de un consentimiento informado que se aprecia en el Anexo 5, respecto al cuestionario fue aplicado bajo la protección de confidencialidad, por lo tanto, La información del estudio se emplea estrictamente con fines científicos y de investigación, y se usó con la finalidad de mejorar las estrategias de los negocios internacionales, sin alteración alguna sobre los datos obtenidos, a beneficio del autor. Asimismo, se consideró la aplicación del formato APA versión Séptima Edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivo de la investigación

Variable: **Gestión Logística**

**Tabla 1.**

*Proveedores*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Porcentaje Válido</b>	Malo	7	23.7	23.7	23.0
	Bueno	12	39.8	39.8	63.5
	Regular	11	36.5	36.5	100.0
	<b>Total</b>	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2022

En la tabla 1 se evidencia que, el 39.8% de los encuestados manifestaron que la gestión de los proveedores es regular, un 36.5% señaló que es un nivel bueno. Mientras que, el 23.7% considera que su nivel es malo.

**Tabla 2.**

*Inventario*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Porcentaje Válido</b>	Malo	7	23.7	23.7	23.7
	Bueno	14	46.9	46.9	70.6
	Regular	9	29.4	29.4	100.0
	<b>Total</b>	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2022

Los datos presentados en la tabla 2, correspondiente a la dimensión inventario, un 46.9% de los encuestados puntualizaron que tiene un nivel regular, el 29.4% menciona que el nivel es bueno. Y, el 23.7% mencionó que el nivel es malo.

**Tabla 3.***Servicio al Cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Porcentaje Válido</b>	Malo	7	23.7	23.7	23.7
	Bueno	13	43.4	43.4	67.1
	Regular	10	32.9	32.9	100.0
	<b>Total</b>	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2022

En la tabla número 3, se señala que el 43.4% indicaron un nivel regular para el servicio de atención al cliente, el 32.9% piensa que es de nivel bueno. Mientras que, un 23.7% indicó un nivel malo.

Variable: **Calidad****Tabla 4.***Servicio esperado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Porcentaje Válido</b>	Malo	7	23.7	23.7	23.7
	Bueno	15	49.4	49.4	73.1
	Regular	8	26.9	26.9	100.0
	<b>Total</b>	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2022

La tabla 4 precisa que, el 49.4% de las personas encuestadas considera que el servicio prestado al cliente es regular, el 26.9% precisó que es de nivel bueno, y un 23.7% considera que es malo.

**Tabla 5.***Necesidades del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Porcentaje Válido</b>	Malo	8	26.8	26.8	26.8
	Bueno	16	53.1	53.1	79.9
	Regular	6	20.1	20.1	100.0
	<b>Total</b>	30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2022

Los datos señalados en la tabla 5 precisan que el 53.1 de las personas encuestadas indican que el cumplimiento de las necesidades hacia el cliente de parte de la organización es regular, el 26.8% consideran que es malo. El 20.1% precisó que es bueno.

**Tabla 6.**

*Experiencias del cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Porcentaje Válido</b>	Malo	8	26.8	26.8	26.8
	Bueno	13	43.8	43.8	70.6
	Regular	9	29.4	29.4	100.0
<b>Total</b>		30	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta, 2022

En lo que respecta a la dimensión experiencias del cliente, el 43.8% de los encuestados indicó que los clientes califican las experiencias de compra de la empresa como regular, el 29.4% mencionan que estas experiencias de compra de los clientes han sido buenas, un 26.8% señaló que estas experiencias son malas.

## 4.2 Prueba de hipótesis

### Normalidad de los datos

Para examinar la distribución de los datos, si poseen o no una distribución normal, se aplicó dicha prueba. Para las hipótesis cuando existe una distribución normal entre ellas se utilizan las pruebas paramétricas, cuando ocurre un caso contrario, se aplican las pruebas no paramétricas. En el estudio en curso se aplicó Kolmogorov – Smirnov, la cual se aplica en datos iguales o mayores a 30, con el 95% que indica el nivel de confianza. Por lo que, se comprueba la siguiente hipótesis:

**H<sup>1</sup>:** Distribución anormal de los datos

**H<sup>0</sup>:** Distribución normal de los datos.

El rango menor a 0,05 es indicativo para el rechazo de la H<sup>0</sup>. Implica la distribución normal de los datos. En referencia a los datos obtenidos, para Gestión Logística se encontró un nivel mayor a (Sig.) 0.05, condicionando la aceptación de

H<sup>0</sup>. En este sentido, al no tener ambas variables una distribución normal hubo la necesidad de la aplicación de Rho Spearman para comprobar las hipótesis.

**Tabla 7.**

*test de Kolmogorov – Smirnov*

N°	Hipótesis nula	Test	Sig.	Veredicto
1	Distribución <b>Proveedores</b> normal con la medida 36,46 con una desviación típica de 5,58	test de Kolmogorov – Smirnov	,259	Se acepta la H <sup>0</sup>
2	Distribución <b>Inventario</b> normal con la medida 38,81 con una desviación típica de 6,76	test de Kolmogorov – Smirnov	,556	Se acepta la H <sup>0</sup>
3	Distribución <b>Servicio al cliente</b> normal con la medida 36,46 con una desviación típica de 5,58	test de Kolmogorov – Smirnov	,259	Se acepta la H <sup>0</sup>
4	Distribución <b>Servicio esperado</b> normal con la medida 33,35 con una desviación típica de 5,63	test de Kolmogorov – Smirnov	,490	Se acepta la H <sup>0</sup>
5	Distribución <b>Necesidades del cliente</b> normal con la medida 33,46 con una desviación típica de 5,58	test de Kolmogorov – Smirnov	,489	Se acepta la H <sup>0</sup>
6	Distribución <b>Experiencias del cliente</b> normal con la medida 109,63 con una desviación típica de 15,02	test de Kolmogorov – Smirnov	,261	Se acepta la H <sup>0</sup>

Fuente: Propia, 2022

### **Coeficiente de correlación**

Rho de Spearman se refiere a la media de correlación entre variables aleatorias continuas. Para su cálculo por lo general se presentan sus datos reemplazándose en un mismo orden, dado por la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Que corresponde:

D: Diferenciación estadística X-Y

N: Cantidad de datos

Su interpretación se estima entre -1 y +1, que se refieren a asociaciones positivas y negativas, en el que cero implica que no existe correlación. Se utiliza como escala descrita en la siguiente tabla:

**Figura 1.**

*Estadígrafo de Spearman*

Magnitud de la correlación	Significado
+1,00	Positiva perfecta
+0,90	Positiva muy fuerte
+0,75	Positiva considerable
+0,50	Positiva media
+0,25	Positiva débil
+0,10	Positiva muy débil
0,00	No hay correlación entre las variables
-1,00	Negativa muy débil
-0,90	Negativa débil
-0,75	Negativa media
-0,50	Negativa considerable
-0,25	Negativa muy fuerte
-0,10	Negativa perfecta

Fuente: Propia, 2022, tomado de Hernández, 2006

**Hipótesis general**

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia:  $\alpha=0,05$

Pares de datos: n=30

Valor crítico:  $\rho_{crít} (0,05) n=30 = 0,207$

Para el pcal alto se somete al rechazo del pcrít y H<sup>0</sup>:

**Tabla 8.***Nivel de correlación*

		<b>Gestión Logística</b>	<b>Calidad</b>
<b>Gestión Logística</b>	Rho	1,000	0.756**
	Sig. Bilateral	.	0.000
	Número de elementos	30	30
<b>Calidad</b>	Rho	0.756**	1,000
	Sig. Bilateral	0.000	.
	Número de elementos	30	30

**Nota:** \*\*Valor al nivel 0.01 Bilateral**Interpretación:**

En la comprobación de la hipótesis general del presente estudio de acuerdo con el Rho entre: Gestión Logística y Calidad, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.756. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva considerable. De igual manera, se tuvo el valor de sig. Bilateral de:0,000.

**Hipótesis específicas**

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia:  $\alpha=0,05$ Pares de datos:  $n=30$ Valor crítico:  $p \text{ crít } (0,05) n=30 = 0,207$ 

1. Para el pcal alto se somete al rechazo del pcrít y  $H^0$ :

**Tabla 9.***Nivel de correlación*

		<b>Gestión Logística</b>	<b>Servicio esperado</b>
<b>Gestión Logística</b>	Rho	1,000	0,759**
	Sig. Bilateral	.	0,000
	Número de elementos	30	30
<b>Servicio esperado</b>	Rho	0,759**	1,000
	Sig. Bilateral	0,000	.
	Número de elementos	30	30

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

### Interpretación:

En la comprobación de la específica 1 del presente estudio, de acuerdo con el Rho entre: Gestión Logística y Servicio esperado, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.759. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva considerable. De igual manera, se tuvo el valor de sig. Bilateral de:0,000.

2.- Para el pcal alto se somete al rechazo del pcrít y H<sup>0</sup>:

### Prueba estadística

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia:  $\alpha=0,05$

Pares de datos: n=30

Valor crítico:  $\rho_{crít} (0,05) n=30 = 0,207$

**Tabla 10.**

*Nivel de correlación*

		Gestión Logística	Necesidades personales de los clientes
Gestión Logística	Rho	1.000	0,739**
	Sig. Bilateral	.	0.000
	Número de elementos	30	30
Necesidades personales de los clientes	Rho	0,739**	1.000
	Sig. Bilateral	0.000	.
	Número de elementos	30	30

### Interpretación:

En la comprobación de la específica 2 del presente estudio, de acuerdo con los resultados del Rho: Gestión Logística y las necesidades personales de los clientes, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.739. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva media. De igual manera, se tuvo el valor de sig. Bilateral de:0,000.

3.- Para el pcal alto se somete al rechazo del pcrít y H<sup>0</sup>:

### Prueba estadística

Nivel de confianza: 95%

Valor de significancia:  $\alpha=0,05$

Pares de datos: n=30

Valor crítico:  $p_{crít} (0,05) n=30 = 0,207$

**Tabla 11.**

*Nivel de correlación*

		Gestión Logística	Experiencias de los clientes
Gestión Logística	Rho	1.000	0.791**
	Sig. Bilateral	.	0,000
	Número de elementos	30	30
Experiencias de los clientes	Rho	0.791**	1.000
	Sig. Bilateral	0.000	.
	Número de elementos	30	30

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

### Interpretación:

En la comprobación de la específica 3 del presente estudio, de acuerdo con los resultados del Rho entre: Gestión Logística y las experiencias de los clientes, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.791. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva considerable. De igual manera, se tuvo el valor de sig. Bilateral de:0,000.

## V. DISCUSIÓN

Queda en evidencia en la investigación en curso que el instrumento que se utilizó se relaciona con las condiciones técnicas necesarias como base de estudio para aplicarse en las empresas importadoras de maquinaria. Debido a que los análisis estadísticos comprobaron un resultado de validez confiable. En la tabla 9, arrojó positiva correlación de  $r=0,756$  para las variables gestión logística y calidad, esto permite aceptar la premisa general, y el rechazo de la premisa cero para este caso. Similitud de resultados se encuentran en el estudio de Aspajo (2020) quien indicó que la planificación logística de la empresa es buena, lo que le ha permitido optimizar la gestión de la calidad en los servicios prestados relacionados con el transporte de carga, debido a que su capital de trabajo se conecta con el servicio brindado al cliente.

En atención a estos resultados se deduce, La Gestión Logística influye en la Calidad, pues, si hay una buena gestión de proveedores, de inventarios y de servicio al cliente, esto traerá como consecuencia que se eleve la calidad en la empresa. Esto lo consiguió también en su estudio Guzmán (2020), quien determinó la efectividad del modelo TQM en la planificación logística de distribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Transportadora del Sur, S.A. Lo que le permitió concluir que el modelo TQM es favorable porque optimiza el servicio en la gestión de inventarios y almacén. Por lo que, al mejorar la planificación logística se eleva el nivel de calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. Por su parte, Alfalla Luque et al., (2021) coinciden en que con el compromiso de los trabajadores se logra una ventaja competitiva y la satisfacción del cliente. Cuando las empresas utilizan prácticas de HRM y TQM hay una obtención de una ventaja competitiva y satisfacción del cliente. Como se trata de prácticas que estandarizan y mejoran el proceso, logran mejoras en las medidas de desempeño por sí mismas.

En lo referente a la comprobación de la premisa específica 1 del presente estudio, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.759. Esto representa que la correlación es positiva considerable. En atención a este resultado, se acepta la premisa alterna, enfatizando que existe una significativa correlación entre la gestión logística y el servicio esperado. Por lo que, se rechaza la premisa nula. Cuando existe una buena gestión logística la empresa eleva el nivel del servicio esperado. En la empresa

Import Tools existen fallas a considerar en la gestión logística. Por lo que, el servicio prestado se sitúa en un nivel regular. Con estrategias oportunas que mejoren y eleven la gestión logística se conseguirá la optimización del servicio prestado.

Resultados similares se consiguieron en la investigación presentada por Ramos (2018) quien se centró en implementar un sistema para la planificación logística en virtud de elevar la satisfacción del cliente a través de la mejora de la gestión de calidad de sus servicios. La propuesta generó un alto ahorro en el periodo de cinco meses, esto se debe a una correcta planificación logística llevada a cabo en la gestión de sus almacenes, además, se observó la mejora en la atención del servicio al cliente, impactando en la gestión de la calidad, operándose eficientemente en todo el proceso logístico. Asimismo, se comparan con los resultados obtenidos en Ancco (2015), quien mejoró los procesos logísticos de compra y abastecimiento de la empresa que le permitieron optimizar la gestión de la calidad. Indicó, la planificación logística permite direccionar las funciones del almacén, optimizando el sistema de inventarios, compras y suministros, mejorando la calidad del servicio vital para las operaciones de la empresa.

En la comprobación de la premisa específica 2, de acuerdo con los resultados del Rho entre: Gestión Logística y las necesidades personales de los clientes, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.739. Es decir, una correlación positiva media. Entonces, se acepta la premisa alterna que indica: Existe una significativa correlación entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes. Por consiguiente, se rechaza la premisa nula. Estos datos guardan relación con los resultados que obtuvo Flores (2021) en su estudio, en el que determinó si existe relación entre la planificación logística y la satisfacción del cliente. Consiguiendo la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la planificación logística y la satisfacción del cliente, pues, con una buena planificación logística, se logra eficiente cadena de suministros.

En la comprobación de la premisa específica 3, de acuerdo con los resultados del Rho entre: Gestión Logística y las experiencias de los clientes, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.791. Esto representa que la correlación es positiva considerable. En este sentido, se acepta la premisa alterna que indica: Existe una

significativa correlación entre la gestión logística y las experiencias de los clientes. Y se rechaza la premisa nula. Al evitar contratiempos en la gestión logística, en la cadena de suministros, el cliente tendrá mejores experiencias, no tendrá tiempo en espera, lo que le genera experiencias positivas a la hora de realizar sus compras. En la empresa objeto de estudio, las experiencias de sus clientes se ubicaron en un nivel regular.

Por lo que, la empresa debe generar mayor compromiso para maximizar la satisfacción de sus clientes. Esto lo consiguieron Cuellar y Bernal (2019) en la empresa donde realizaron su estudio, señalando que con un moderno sistema de control logístico se tiene garantía de la calidad de sus servicios y de los productos. Permitiendo entregas a tiempo, prevención de posibles daños, retrasos o inconvenientes, su cadena de suministro se ejecuta adecuadamente.

En este contexto es pertinente mencionar los resultados del estudio de Quintero y Sotomayor (2018) quienes se centraron en analizar los contratiempos presentes en el área de logística de la empresa y su incidencia en la satisfacción de sus clientes. Las falencias detectadas se deben a la carencia de una correcta planificación logística, produciendo retrasos en la cadena de suministros, llevando a la descoordinación de todo el proceso, dichas consecuencias se ven reflejadas en la calidad de sus servicios y la insatisfacción de sus clientes.

Asimismo, el estudio de Figueroa (2018) indicó que existe la necesidad de aplicar el Supply Chain para rediseñar su estructura jerárquica que aplique estrategias para una planificación logística adecuada, así como la integración en la cadena de suministros que permitan optimizar la gestión de la calidad en la empresa de alimentos, para asegurar la satisfacción de sus clientes. En consonancia con el citado autor, Cogollo (2017) también puntualiza, existe en la actualidad una evolución en la cadena de suministros a través de la incorporación de nuevos enfoques y conceptos, basados en modelos empíricos para coordinar e integrar la gestión de la calidad en la logística, identificando la necesidad de desarrollar modelos con más factores que representen la complejidad de la gestión logística.

## VI. CONCLUSIONES

En concordancia con los datos obtenidos a través de la aplicación del programa estadísticos SPSS se concluye:

1. Se determinó la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. Se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.756. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva considerable. De igual manera, con el Big. Lateral de 0.000. Por lo que, se aprueba la premisa alterna que indica que existe una significativa correlación considerable positiva entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022y se rechaza la premisa nula.
2. En relación con el objetivo específico 1, se determinó la correlación entre la gestión logística y el servicio esperado. De acuerdo con los resultados del Rho entre: Gestión Logística y Servicio esperado, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.759. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es significativa considerable. De igual manera, se tuvo el valor de sig. Bilateral de:0,000. De acuerdo con esto, se acepta la premisa alterna que indica que: existe una positiva correlación considerable entre gestión logística y el servicio esperado en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. Rechazando la premisa nula.
3. En correspondencia al objetivo específico 2, orientado a determinar la correlación entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes. De acuerdo con los resultados del Rho entre: Gestión Logística y las necesidades personales de los clientes, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.739. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva media. De igual manera, con Big. Lateral 0.000. Por lo que se aprueba la premisa alterna que indica que: existe una correlación positiva media entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. Rechazando la premisa nula.
4. De acuerdo con el objetivo específico 3, orientado a determinar la correlación entre la gestión logística y las experiencias de los clientes. De acuerdo con

los resultados del Rho entre: Gestión Logística y las experiencias de los clientes, se tuvo un nivel de coeficiente de: 0.791. Esto representa que la correlación entre las mencionadas variables es positiva considerable. De igual manera, con Big. Lateral 0.000.

Por tal motivo se aprueba la premisa alterna que indica que: existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y las experiencias de los clientes en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022. Rechazando la premisa nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al área de Logística y Gerencial, implementar índices de gestión logística para maximizar la calidad. Con dichos indicadores se mejorarán los tiempos de entrega, se optimizará: la selección de los proveedores, de los insumos. Reorganizar el área de gestión logística para evitar la falta de insumos.
2. Se recomienda al área de Logística y Gerencial, implementar un calendario especial para los clientes, en el que se establecerán fechas específicas para sus solicitudes en tiempo oportuno para ellos, lo que conlleva a que el área de abastecimiento de la empresa Import pueda realizar y monitorear minuciosamente los pedidos a los proveedores con fechas tope de entrega. Con ello, se hace también necesario la evaluación trimestral sobre los tiempos que han sido empleados para el despacho del almacén logrando elevar el nivel del servicio esperado por el cliente.
3. Se recomienda al área de Logística y Gerencial, gestionar de manera óptima el almacén, con la capacitación de su talento humano para un manejo más adecuado del stock, lo que les permitirá abarcar con mayor amplitud las necesidades de sus clientes, pues no se quedaran desabastecidos de suministros. Adicionalmente, se recomienda implementación de fechas tope para renovar el stock y la realización de inventario semestral que les permitirá conocer qué stock tiene mayor rotación y cual no. En consecuencia, se tendrá un stock más balanceado con respuestas rápidas y oportunas a las necesidades personales de sus clientes.
4. Se recomienda al área Gerencial, mejorar los canales de comunicación con sus clientes, crear programas de fidelización optimizará las experiencias de sus clientes. Crear estrategias para generar respuestas rápidas y directas dentro de la cadena de suministros, evitará fallas en la cadena, permitiendo que el cliente quede más satisfecho.

## REFERENCIAS

- Ancco, L (2015). Propuesta de mejora en la gestión de logística en la empresa importadora Jet Import S.A.C. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC. Lima, Perú.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620852/UPC%20Cybertesis%20U710979\\_Andy%20Harold%20Ancco%20Chiclla.pdf?sequence=1&%3Bamp%3BisAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620852/UPC%20Cybertesis%20U710979_Andy%20Harold%20Ancco%20Chiclla.pdf?sequence=1&%3Bamp%3BisAllowed=y)
- Aspajo, R., (2020). Análisis de la gestión logística en la empresa Shalom Empresarial S.A.C. Sede Iquitos, Año 2020. Universidad Privada de la Selva Peruana. Iquitos. Perú. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/197/TESIS%20RUBEN%20Analisis%20de%20la%20gestion%20logistica.pdf>
- Alkhoraif, A. R. (2018). Implementación Lean en pequeñas y medianas empresas: revisión de la literatura. Perspectivas de la investigación de operaciones, <https://doi.org/10.1016/j.orp.2018.100089>
- Alfalla Luque, J.A. Marín García, C. Medina-López Is worker commitment necessary for achieving competitive advantage and customer satisfaction when companies use HRM and TQM practices? *Universia Business Review*, 36 (2012), pp. 64-89
- International Bank for Reconstruction and Development (2022). Global Economic Prospects.  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/36519/9781464817601.pdf>
- Bernal, C., (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson Educación. Colombia.  
[https://danirotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danirotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf)
- Cardona, J. (2020). *Logística inversa: gestión y control interno de devoluciones en material y producto terminado en el Grupo Phoenix*.  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/849>

0/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cerda, H. (1997). La investigación total. La unidad metodológica en la investigación científica. Colombia: Editorial Magisterio.  
<http://bibliotecadigital.magisterio.co/libro/la-investigaci-n-total>

Confederación Española de Organizaciones Empresariales CEOE. (2017). La industria, motor de crecimiento: análisis y recomendaciones . Departamento de Asuntos Económicos y europeos, [https://www.ceoe.es/sites/ceoe-corporativo/files/content/file/2020/10/09/110/industria\\_motor\\_crecimiento.pdf](https://www.ceoe.es/sites/ceoe-corporativo/files/content/file/2020/10/09/110/industria_motor_crecimiento.pdf)

Cogollo, J., & Correa, A. (2017). Quality management in supply chains:

Developments and trends Supply Chain Quality Management: Developments and Trends Spaces, 38 (07981015), 22.  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n37/a17v38n37p16.pdf>

Chirino-García, R., Urdaneta, G., & Mejías-Reales, M. (2020). E-logistic: Herramienta en la cadena de suministro para el manejo del comercio electrónico. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 598–614. <https://doi.org/DOI.10.35381/cm.v6i1.351>

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/351/448>

Cuellar y Bernal (2019). Gestión logística y canales de distribución aplicados en la compañía Philippi de Brasil”. Universidad Santo Tomás. Villavicencio. Brasil  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/20952/2019dianacuellar?sequence=1&isAllowed=y>

Datosmacro.com (2021). índice de Producción Industrial IPI.  
<https://datosmacro.expansion.com/negocios/produccion-industrial>

Diario La Gestión (2021). El 66% de empresas en el país tiene un nivel de gestión incipiente en su cadena de suministros. Actualizado el 01/12/2021 10:41 p.m. <https://gestion.pe/economia/el-66-de-empresas-en-el-pais-tiene-un-nivel-de-gestion-incipiente-en-su-cadena-de-suministros-nndc-noticia/?ref=gesr>

- Espinosa, E., & Zarazúa, J. (2019). Equipos de trabajo en la eficiencia organizacional. *Administración y Organizaciones*, 3(5), 163–175.  
<https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/345/322>
- Flores, L.(2020). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Unidad de Postgrados. Guayaquil. Ecuador.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Figueroa, 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. Guayaquil. Ecuador  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>
- García Buendía, N., Moyano Fuentes, J., & Juan Manuel, M. M. (2019). Planteamiento de un Modelo de Evaluación de Lean Supply Chain Management. *Revista de Estudios Empresariales*. Segunda época (1), 127 - 148. <https://doi.org/10.17561/ree.v2019n1.8>
- González Arispe, J. L. (Junio de 2019). La cadena de suministro verde:su importancia e integración en las organizaciones contemporáneas. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 1(14), 320 - 334.  
[http://www.spentamexico.org/v14-n1/A19.14\(1\)320-334.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n1/A19.14(1)320-334.pdf)
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Editorial Brujas.  
<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Guzmán, G. (2020). Efectividad de un modelo TQM en la mejora de la planificación logística de distribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Transportadora del Sur, S.A, Arequipa, 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11624/UPgu  
rega.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11624/UPgu<br/>rega.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Herrera, Campo, Bernal & Tilves (2018). Theory of constraints model with optimization and simulation considerations - A case study. *Revista Espacios*. Vol. 39 (Nº 03) Año 2018. Pág. 10. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p10.pdf>

Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mac Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hurtado, J. (2012): *Metodología de la investigación holística*. Venezuela. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Infante, D. (2019). *Propuesta de selección de proveedores en un operador logístico 3PL a partir de un método de decisión multicriterio, y una metodología de clasificación de las necesidades de compra para el desarrollo de estrategias económicas y de gestión*. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/7958>

Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill. P. 124 <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=8862>

López, Melo, y Mendoza (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>

Mage, M. J., y Romano, A. (2018). Reingeniería de proceso de logística e-commerce. <https://rdu.iua.edu.ar/handle/123456789/2166>

Magiña A.(2020). Caso De Estudio: Importación Y Comercialización De Excavadoras En El Mercado Peruano. [Proyecto de tesis, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11280/Magui%C3%B1a\\_Cuadros\\_Alberth\\_Jhon.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/11280/Magui%C3%B1a_Cuadros_Alberth_Jhon.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Producción ICEX Perú (2020). Internacionalización en nuevos mercados.

[cex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/portada/index.html;JSESSIONID\\_ICEX=NNsWEiLHS5nHTa3ALml4Kc2reelRU27ovuLxbBagPRQfVeSS90kJ!2130088670?idPais=PE#](https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/portada/index.html;JSESSIONID_ICEX=NNsWEiLHS5nHTa3ALml4Kc2reelRU27ovuLxbBagPRQfVeSS90kJ!2130088670?idPais=PE#)

Martínez, A. y Ríos, M. (2019). Gestión logística y rentabilidad de la distribuidora ferretera Aaron E.I.R.L Lima – Perú 2018. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53785/Martinez\\_CAJ%20-%20Rios\\_ALJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53785/Martinez_CAJ%20-%20Rios_ALJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España: exportaciones e inversionaes ICEX (2021). Máquina herramienta en Perú.

<https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/mapa/mapa-sin-oficina/index.html?idPais=PE>

Navarrete, A.; Poma, J. & Tapia E.(2019). Factores críticos de éxito para el desarrollo de un operador logístico que brindará servicios a los clientes usuarios del Puerto de Chancay [Proyecto de tesis, Universidad Esan Business]. Repositorio Institucional:

[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1647/2019\\_MA\\_SCM\\_16-2\\_07\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1647/2019_MA_SCM_16-2_07_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Novo logística (2021). La pandemia acelera el crecimiento del sector logístico.

julio 9, 2021. <https://www.novologistica.com/logistica/la-pandemia-acelera-el-crecimiento-del-sector-logistico/>

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-4

Pérez, R. (2020). *Políticas de logística y cadena de suministro en México* [Universidad Autónoma del Estado de México].

<https://doi.org/10.35429/H.2020.1.1.14>

Pulido C., J. L. (2014). *Gestión de la Cadena de Suministros. El último secreto* (Primera Edición ed.). Caracas: Torino.

Quintero, A. y Sotomayor, J. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramaco express Cía. Ltda del cantón Duran. Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador.* <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28590/1/TESIS%20Quintero-Sotomayor.pdf>

Rabanal Vasquez, M. C., & Zamami Cárdenas, S. C. (2020). *Propuesta de mejora de los procesos del patio de operaciones de un operador logístico para reducir el nivel de reprocesos mediante herramientas de estandarización [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].* <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/651720>

Ramos, E., Morón Mesia, A., & Miyashiro, C. (2020). *Applying Lean Maintenance to Optimize Manufacturing Processes in the Supply Chain: A Peruvian Print Company Case.* *International Journal of Supply Chain Management*, 9(1), 264 - 281. <http://www.ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJSCM/article/view/2943>

ramos, L. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión Logística en la Empresa Importadora RALAMN S.A.C., para mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016.* Universidad San Martín de Porres, Pimentel, Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4079>

Ruíz Sánchez, J. E., & Mayiya Lisbeth, G. I. (2020). *La logística inversa como estrategia de diferenciación para los mercados dinámicos.* *INNOVA Research Journal*, 5(2), 140 - 157. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1291>

Salas, Meza, Obredor & Mercado (2019). *Evaluación de la Cadena de Suministro para Mejorar la Competitividad y Productividad en el Sector Metalmecánico en Barranquilla, Colombia.* *Información tecnológica*, 30(2), 25-32. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200025>

Tabares-Urrea, N., Ramírez-Flórez, G., & Osorio-Gómez, J. C. (2020). *AHP difuso*

y TOPSIS para la selección de un proveedor 3PL considerando el riesgo operacional. Revista EIA, 17(33), 89–105.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-12372020000100089&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-12372020000100089&script=sci_abstract&tlng=en)

Tamayo, y. T. (2004). *El proceso de investigación científica*. México: Editorial Limusa SA.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)

Toro, R. (2017). Diseño logístico para la reducción de tiempos improductivos en la cadena de suministro algodón-textil empleando dinámica de sistemas. [Proyecto de tesis, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional:  
[https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15027/1/DISE%C3%91O%20LOGISTICO%20PARA%20LA%20REDUCCION%20DE%20TIEMPOS%20IMPRODUCTIVOS%20EN%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINIST\\_20171009221805.pdf](https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15027/1/DISE%C3%91O%20LOGISTICO%20PARA%20LA%20REDUCCION%20DE%20TIEMPOS%20IMPRODUCTIVOS%20EN%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINIST_20171009221805.pdf)

Urday, C. y Cebreros, P. (2017). La Gestión logística y su influencia en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, herramientas y equipos en el distrito de Puente Piedra. Universidad San Ignacio del Loyola, Lima, Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017\\_Urday\\_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La-gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf)

Vargas Marino, J. A. (2020). Implementación de una solución de Inteligencia de Negocios para el incremento de la eficiencia en la gestión de incidencias del área de monitoreo de redes de la Sub Gerencia de Operaciones Telemáticas del RENIEC. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/3545>

Zuluaga, A., Caro-Arenas, J., Montoya-Peláez, M., (2018). Gestión logística en el sector textil-confección en Colombia: retos y oportunidades de mejora para la competitividad. Revista Clío América, 12(23), 98-108.  
<https://doi.org/10.21676/23897848.2621>

## **ANEXOS**

## Matriz de operacionalización de variables

**Título:** Gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición			
Gestión logística	Implica la ejecución de un plan de acción en el cual se involucre todas las partes de un sistema integrado con fines logísticos de la organización, por consiguiente, se aborda desde la obtención de la materia prima necesaria para la operatividad hasta la gestión de la colocación del bien o servicio en las manos del consumidor final (Cardona, 2020).	Medición a través de indicadores de la estimación de la demanda, procesamiento de los pedidos, gestión de almacenaje, servicio al cliente, transporte, gestión de inventarios de la organización conforme a sus objetivos	Proveedores	La gestión de los proveedores incluye el proceso de compra, los precios y el tiempo de entrega	1	Ordinal (LIKERT) 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre			
				Realizan permanentemente cálculos de los precios de los proveedores	2				
			Inventario	La gestión física de los productos almacenados es eficiente	3				
				Controlan la entrada y salida de los productos de manera automatizada	4				
			Servicio al cliente	El servicio de atención al cliente es eficiente	5				
				Implementan acciones para antes, durante y después de la compra	6				
			Calidad	Comprende el diseño de un proceso formal efectuado con el fin de analizar las operaciones, los productos y servicios de la entidad, a modo de identificar las unidades que necesiten mejoras de calidad (Parasuraman, et al., 1988).	Medición a través de indicadores de las actividades ejecutadas por el gerente que permiten el aprovechamiento de la fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía de los que dispone la empresa		Servicio esperado	El personal de la empresa orienta y explica de manera clara.	7
								La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada.	8
Necesidades del cliente	El personal realiza el procedimiento completo	9							
	El personal inspira confianza	10							
Experiencias del cliente	El personal respeta la atención profesional	11							
	El personal usa palabras fáciles de comprender	12							

## **Cuestionario de encuesta**

### **Cuestionario sobre: “Gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022”**

#### **A. INTRODUCCIÓN**

Estimado (a) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad: Determinar la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022.

#### **B. INDICACIONES**

- El cuestionario es anónimo, por lo que no se solicitarán datos personales que lo comprometan, por lo que le pedimos completa sinceridad en sus respuestas.
- Lea detenidamente cada ítem, cada uno le ofrece cinco opciones de respuesta, seleccione con un “X” solo una opción, la que considere. Las opciones de respuesta son:
  1. Nunca.
  2. Casi nunca.
  3. A veces.
  4. Casi siempre.
  5. Siempre.

Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Proveedores	1. Se comparan los precios entre los proveedores					
	2. Se determina la relación costo-beneficio con respecto a los proveedores					
Inventario	3. La gestión física de los productos almacenados es eficiente					
	4. Controlan la entrada y salida de los productos de manera automatizada					
Servicio al cliente	5. El servicio de atención al cliente es eficiente					
	6. Implementan acciones para antes, durante y después de la compra					
Servicio esperado	7. El personal de la empresa orienta y explica de manera clara.					
	8. La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada.					
Necesidades del cliente	9. El personal realiza el procedimiento completo					
	10. El personal inspira confianza					
Experiencias del cliente	11. El personal respeta la atención profesional					
	12. El personal usa palabras fáciles de comprender					

Matriz de validez

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022							
Apellidos y nombres del Investigador:							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/ PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión logística	Proveedores	Se comparan los precios entre los proveedores	1	Ordinal (LIKERT) 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre			
		Se determina la relación costo-beneficio con respecto a los proveedores	2				
	inventario	La gestión física de los productos almacenados es eficiente	3				
		Controlan la entrada y salida de los productos de manera automatizada	4				
	Servicio al cliente	El servicio de atención al cliente es eficiente	5				
		Implementan acciones para antes, durante y después de la compra	6				
Calidad	Servicio esperado	El personal de la empresa orienta y explica de manera clara.	7				
		La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada.	8				
	Necesidades de los clientes	El personal realiza el procedimiento completo	9				
		El personal inspira confianza	10				
	Experiencias de los clientes	El personal respeta la atención profesional	22				
		El personal usa palabras fáciles de comprender	23				
Firma del experto			Fecha __ / __ / __				

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Elena Mirella C. Flores identificado con DNI N° 25583860 Maestro en Docencia Universitaria y Gestión educativa N.º colegiatura 14647 de profesión Contador Público desempeñándome actualmente como Docente en .Universidad Alas Peruanas

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión logística y calidad en las empresas

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Personal de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 29 días del mes de Marzo del Dos mil veintidós.

Dra. : Elena Mirella C. Flores  
DNI : 25583860  
Especialidad : Contador Publico  
E-mail : Elenaflores@gmail.com

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ingrid Betzabeth Castillo Ureta identificado con DNI N° 41255528, Maestro en Comercio Internacional, N° colegiatura 51353, de profesión abogada, desempeñándome actualmente como Docente en ADEX.

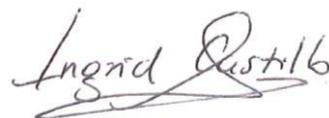
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión logística y calidad en las empresas

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Personal de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 28 días del mes de Marzo del Dos mil veintidós.



Ingrid Betzabeth Castillo Ureta

Dra. : Ingrid Betzabeth Castillo Ureta

DNI : 41255528

Especialidad : Derecho Aduanero

E-mail : Ingrid\_cu82@hotmail.com

**“Gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A Gestión Logística y Calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					



Lima, 25 de marzo de 2022.



Dra. : Ingrid Betzabeth Castillo Ureta

DNI: 41255528

Teléfono: 951707772

E-mail: Ingrid\_cu82@hotmail

**“Gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A Gestión Logística y Calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 – 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X				



Lima, 28 de Marzo de 2022.



---

Puican Castro Juan Benjamin

Dr. : Puican Castro Juan Benjamin

DNI: 07926132

Teléfono: 985986123

E-mail: \_\_\_\_\_



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Puican Castro Juan Benjamin identificado con DNI N° 07926132 Maestro en Ciencias Fiscalizadoras con mención en Auditoría empresarial con N° colegiatura 270-III de profesión Administrador de Empresas desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad del Callao

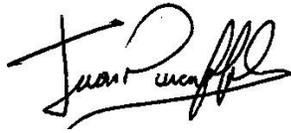
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario: Gestión logística y calidad en las empresas

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido Personal de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				<b>X</b>	
2. Objetividad				<b>X</b>	
3. Actualidad				<b>X</b>	
4. Organización					<b>X</b>
5. Suficiencia			x		
6. Intencionalidad				<b>X</b>	
7. Consistencia				<b>X</b>	
8. Coherencia				<b>X</b>	
9. Metodología				<b>X</b>	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 28 días del mes de Marzo del Dos mil veintidós.



---

Puican Castro Juan Benjamin

Dr. : Puican Castro Juan Benjamin

DNI : 07926132

Especialidad : Administrador de Empresas

E-mail : Jpuican@hotmail.com

## Confiabilidad del instrumento

**Variable:** Gestión logística

### *Procesamiento de la prueba piloto*

Casos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	10	100%
Nulo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Prueba piloto, 2021

### *Procesamiento de la prueba piloto confiabilidad*

Alfa Cronbach	Cantidad de elementos
,917	1

Fuente: Prueba piloto, 2021

**Variable:** Calidad

### *Procesamiento de la prueba piloto*

Casos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	10	100%
Nulo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Prueba piloto, 2021

### *Procesamiento de la prueba piloto confiabilidad*

Alfa Cronbach	Cantidad de elementos
,917	1

Fuente: Prueba piloto, 2021

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Crombach

$K$  = Número de Items

$V_i$  = Varianza de cada Item

$V_t$  = Varianza del total

Según Hurtado (2012), en la escala de Likert de 5 opciones de respuesta los resultados se obtienen a partir del cálculo de Alfa Cronbach. En el presente estudio, se obtuvo con el cálculo de Alfa Cronbach de los ítems 0,917, indicativo de una buena consistencia interna en la escala.

#### *Validación del instrumento*

<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Dictamen</b>
1			
2			
3			

## Medición de las variables

Codificación:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
<b>Gestión logística</b>	Proveedores	Se comparan los precios entre los proveedores	1	Ordinal (LIKERT) 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
		Se determina la relación costo-beneficio con respecto a los proveedores	2	
	Inventario	La gestión física de los productos almacenados es eficiente	3	
		Controlan la entrada y salida de los productos de manera automatizada	4	
	Servicio al cliente	El servicio de atención al cliente es eficiente	5	
		Implementan acciones para antes, durante y después de la compra	6	
<b>Calidad</b>	Servicio esperado	El personal de la empresa orienta y explica de manera clara.	7	
		La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada.	8	
	Necesidades personales	El personal realiza el procedimiento completo	9	
		El personal inspira confianza	10	
	Experiencias del cliente	El personal respeta la atención profesional	11	
		El personal usa palabras fáciles de comprender	12	

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	
¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022?	Determinar la correlación entre la gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana 2022	La gestión logística y la calidad en las empresas importadoras de maquinaria tienen una correlación significativa	<b>Gestión logística</b>	Proveedores	Se comparan los precios entre los proveedores	1	Ordinal (LIKERT) 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>			Se determina la relación costo-beneficio con respecto a los proveedores	2		
1.-¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y el servicio esperado?	1.-Determinar la correlación entre la gestión logística y el servicio esperado	1.-Existe una correlación significativa entre la gestión logística y el servicio esperado			Inventario	La gestión física de los productos almacenados es eficiente		3
				Controlan la entrada y salida de los productos de manera automatizada		4		
2.-¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes?	2.-Determinar la correlación entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes	2.-Existe una correlación significativa entre la gestión logística y las necesidades personales de los clientes		Servicio al cliente	El servicio de atención al cliente es eficiente	5		
3.-¿Cuál es la correlación entre la gestión logística y las experiencias de los clientes?	3.-Determinar la correlación entre la gestión logística y las experiencias de los clientes	3.-Existe una correlación significativa entre la gestión logística y las experiencias de los clientes		<b>Calidad</b>	Implementan acciones para antes, durante y después de la compra	6		
					Servicio esperado	El personal de la empresa orienta y explica de manera clara.		7
						La atención se realiza respetando el horario y orden de llegada.		8
					Necesidades personales	El personal realiza el procedimiento completo		9
						El personal inspira confianza		10
				Experiencias del cliente	El personal respeta la atención profesional	11		
					El personal usa palabras fáciles de comprender	12		

Data prueba piloto variable Gestión Logística

Proveedores					Inventario					Servicio al cliente									
¿Comparten los precios entre los proveedores?					¿Se realiza un control físico de los productos almacenados y salida de los productos de manera oportuna?					¿El servicio de atención al cliente es eficiente y se toman acciones para antes, durante y después de la atención?									
Nunca	asi	nunca	A veces	siempre	Nunca	asi	nunca	A veces	siempre	Nunca	asi	nunca	A veces	siempre	Nunca	asi	nunca	A veces	siempre
			1					1					1					1	
		1					1						1					1	
		1		1				1					1					1	
		1	1					1					1					1	
		1						1					1					1	
		1		1				1					1					1	
		1		1				1					1					1	
		1		1				1					1					1	
0	0	0	5	5	0	0	0	4	5	1	0	1	3	5	1	0	0	2	8
10					10					10					10				

Data prueba piloto variable Calidad

Servicio esperado					Necesidades del cliente					Experiencias del cliente																			
Empresa orienta y explica respetando el horario					El personal realiza el procedimiento					El personal inspira confianza					El personal respeta la atención profesional					El personal usa palabras fáciles de comprender									
Nunca	1	2	3	4	Nunca	1	2	3	4	Nunca	1	2	3	4	Nunca	1	2	3	4	Nunca	1	2	3	4	Nunca	1	2	3	4
	1					1					1					1					1					1			
		1					1					1					1					1					1		
			1					1					1					1					1					1	
1									1					1					1					1					1
	1														1														
		1																		1									
			1																						1				
				1																									1
1																													
0	2	7	1	0	0	2	6	2	0	0	1	5	4	0	0	1	6	2	1	0	1	8	1	0	0	0	0	2	7
10					10					10					10					10					10				







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DELGADO WONG SOFIA IRENE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION LOGISTICA Y CALIDAD EN LAS EMPRESAS IMPORTADORAS DE MAQUINARIA , LIMA METROPOLITANA, 2022", cuyo autor es DE LA CRUZ CAYCHO LUCY ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Mayo del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
DELGADO WONG SOFIA IRENE <b>DNI:</b> 16680531 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7204-2558	Firmado electrónicamente por: DWONGSI el 31-05- 2022 09:28:56

Código documento Trilce: TRI - 0303057