



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión logística y calidad de servicio en una empresa molinera,
Lambayeque 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Caldas Mendiola, Jose Martin (orcid.org/0000-0003-4408-865X)

ASESORES:

Dra. Mendez Ilizarbe, Gliria Susana (orcid.org/0000-0001-9919-2003)

Mg. Chavez Mayta, Robert Willie (orcid.org/0000-0002-6397-0325)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a la memoria de mi padre José Caldas Moreno, por ser la persona que siempre me impulso a seguir estudiando y lograr un porvenir mejor, así mismo a mi madre por sus sabios concejos.

Agradecimiento

Agradecer infinitamente a mi señora esposa Laura Zapata por su paciencia y comprensión y por estar siempre apoyándome en todo, agradecer a mis hijos Melanie Yago y Axel por su comprensión y paciencia ya que les quite tiempo de poder compartir en familia. Gracias a mi linda familia por todo su apoyo y comprensión, no se olviden que siempre están en mi corazón.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GLIRIA SUSANA MENDEZ ILIZARBE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque 2023", cuyo autor es CALDAS MENDIOLA JOSE MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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 Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GLIRIA SUSANA MENDEZ ILIZARBE DNI: 07059554 ORCID: 0000-0001-9919-2003	Firmado electrónicamente por: GSUSANAMI el 01- 08-2023 22:28:33

Código documento Trilce: TRI - 0614183

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	22
3.6. Validez y confiabilidad.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
3.1. Análisis descriptivo.....	25
3.2. Análisis inferencial.....	26
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Alfa de Cronbach sobre la variable gestión logística.....	23
Tabla 2: Alfa de Cronbach sobre la variable calidad de servicio.....	24
Tabla 3: Niveles de la gestión logística.....	25
Tabla 4: Niveles de gestión de compras.....	26
Tabla 5: Niveles de gestión de almacenamiento.....	27
Tabla 6: Niveles de gestión de inventarios.....	28
Tabla 7: Niveles de gestión de transporte e información.....	29
Tabla 8: Niveles de la calidad del servicio.....	30
Tabla 9: Niveles de la tangibilidad.....	31
Tabla 10: Niveles de la fiabilidad.....	32
Tabla 11: Niveles de la capacidad de respuesta.....	33
Tabla 12: Niveles de la seguridad.....	34
Tabla 13: Niveles de la empatía.....	35
Tabla 14: Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	36
Tabla 15: Prueba de S. gestión logística y calidad de servicio.....	37
Tabla 16: Prueba de S. entre gestión logística y calidad de servicio.....	38
Tabla 17: Prueba de S. entre gestión de almacenamiento y calidad de servicio.....	39
Tabla 18: Prueba de S. entre gestión de inventarios y calidad de servicio.....	40
Tabla 19: Prueba de S. entre gestión de transporte y calidad de servicio.....	41

Índice de figuras

Figura 1: Modelo uno sobre calidad del servicio.....	15
Figura 2: Modelo SERVQUAL.....	16
Figura 3: Niveles de la gestión logística.....	25
Figura 4: Niveles de gestión de compras.....	26
Figura 5: Niveles de gestión de almacenamiento.....	27
Figura 6: Niveles de gestión de inventarios.....	28
Figura 7: Niveles de gestión de transporte e información.....	29
Figura 8: Niveles de la calidad del servicio.....	30
Figura 9: Niveles de la tangibilidad.....	31
Figura 10: Niveles de la fiabilidad.....	32
Figura 11: Niveles de la capacidad de respuesta.....	33
Figura 12: Niveles de la seguridad.....	34
Figura 13: Niveles de la empatía.....	35

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y de corte transversal, con enfoque cuantitativo, y de nivel correlacional. Asimismo, se realizó un censo poblacional a 62 colaboradores de la empresa en estudio. Se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos de investigación, siendo un cuestionario por variable, ambos de 21 preguntas, según la escala de Likert. Entre los resultados se evidenció que existe correlación entre la gestión de compras y la calidad de servicio ($\rho=0.531$); entre la gestión de almacenamiento y la calidad de servicio ($\rho=0.575$), entre la gestión de inventarios y la calidad de servicio (0.662) y una relación positiva y fuerte entre la gestión de transporte e información y la calidad de servicio (0.770). Se concluyó que existe correlación positiva fuerte entre la gestión logística y la calidad de servicio ($\rho=0.770$).

Palabras clave: Suministros, Tangibilidad, Distribución, Capacidad de respuesta

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between logisticalidad de servicio management and service quality in a milling company, Lambayeque, 2023. The research was of a basic type, of a non-experimental and cross-sectional design, with a quantitative approach, and correlational level. Likewise, a population census was carried out on 62 employees of the company under study. Two questionnaires were applied as research instruments, one questionnaire per variable, both with 21 questions, according to the Likert scale. Among the results, it was evidenced that there is a correlation between purchasing management and service quality ($\rho=0.531$); between storage management and service quality ($\rho=0.575$), between inventory management and service quality (0.662) and a positive and strong relationship between transportation and information management and service quality (0.770). It was concluded that there is a strong positive correlation between logisticalidad de servicio management and service quality ($\rho=0.770$).

Keywords: Supplies, Tangibility, Distribution, Responsiveness

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las compañías suelen buscar su crecimiento mediante los altos estándares de calidad y afinando cada uno de sus servicios y procesos con la finalidad de poder posicionar la marca y fidelizar al comprador. Ante ello, el obstáculo más extenso suele ser hallar la mayor parte de organizaciones en lo logístico, ello cumple un rol fundamental ante el comercio exterior, para poder sobrellevar muchos esfuerzos al cumplimiento de diferentes estándares de calidad.

Los problemas más conocidos en la logística en Europa, se determinan en relación al exceso de los costos que demanda esta área para las empresas, y debido a la falta de personal eficaz. Así mismo, es importante considerar dentro de estas causas los elevados aranceles que se cobran en los diversos puertos aduaneros, los cuales se vieron a su vez afectados por la COVID 19; se suma a este contexto, las deficientes cadenas de suministro que generan un impacto negativo en lo referente a la distribución y mercantilización de los productos (Organización mundial del trabajo, 2016). Los efectos que se evidencian como producto de esta problemática se relacionan con la disminución de la calidad del servicio, lo que significa que la percepción acerca de variados servicios que se brindan en las organizaciones en relación al consumidor final, han decrecido sobremanera, así mismo, el mismo producto que se ofrece en múltiples ocasiones no posee las características adecuadas en relación a las necesidades del consumidor (OIT, 2016).

Así mismo, el Banco Mundial (2018) dio a conocer que, en Europa y Asia, los 10 países que no obtuvieron un óptimo desempeño logístico fueron aquellos países en los que los ingresos son de tendencia media y baja. Así pues, son economías debilitadas por conflictos de tipo armado, por eventualidades naturales, intereses políticos o debido a la geografía por la que se ven constituidas, lo que genera la imposibilidad de conectarse mundialmente a través de cadenas de suministro.

Así mismo otra problemática en el sector logístico surge debido de la no presencia de mano de obra que existe en ciertos países en subdesarrollo y desarrollados. Puntualmente, en los países desarrollados se necesita personal que maneje camiones, y en los países de subdesarrollo se necesita colaboradores de tipo

gerencial. Así mismo, la ciberseguridad ha movilizó al 78% de los países desarrollados a invertir en mejoras relacionadas con el tema, por su parte los países con bajos ingresos suman un 26% en relación a la problemática. También y en tendencia al cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad ambiental resulta clave para dar solución a la contaminación de CO2 emitido por el transporte (Banco Mundial, 2018)

Asimismo, en América Latina, las cadenas mundiales de suministro se han visto afectadas por la COVID 19 y han sido desafiadas por la rápida transformación tecnológica. Precisamente en Ecuador, existe una muy relevante para roles comerciales para cumplir con los servicios deseados del cliente. Sin embargo, no todos se plantean utilizar las herramientas pertinentes para alcanzar el nivel de satisfacción esperado, y para las empresas que no tienen medios para revertir una situación negativa, esto puede resultar contraproducente (OTI, 2021). Pues bien, en Colombia, la calidad en relación al servicio también está en íntima conexión con la aplicación de la gestión logística, porque los problemas logísticos en el país muchas veces tienen distintas secuelas, pero lo más relevante producen una mala atención al cliente, porque las diferentes empresas de la región no lo hacen o no le prestan la relevancia necesaria en la experiencia del cliente, con un 95% admitiendo no saber qué esperan los clientes de ellos (ILO, 2021).

En el Perú, Cáceda *et al.*, (2017) destacaron la eficacia de la aplicación del servicio, en diversas empresas del país, cabe resaltar que el primer año de lanzamiento de las compañías tienen un aumento de pedidos, que no se pueden proveer, sostenidos por una idea negativa, que los lleva a concebir que se tiene que realizar más gastos, cuando en sí lo que se debe hacer es una buena planificación y ordenar sus procesos logísticos. Así mismo, es necesario señalar que lo relacionado con el transporte durante el proceso logístico es una situación que afecta a la calidad del servicio, pues muchas veces debido al alza del combustible, el tiempo de entrega y los repartos no se ejecutan de manera puntual.

A nivel regional, la problemática se evidencia en relación al personal que trabaja en el área de logística y que muchas veces no está capacitado para llevar a cabo sus funciones. Esta realidad hace que la calidad de servicio se afecte debido a que en algunas ocasiones no existe un sistema electrónico que registre el abastecimiento

de productos en el almacén para su utilidad durante el proceso, la venta. Así mismo, muchas empresas no cuentan con un espacio suficiente para almacenar sus productos lo que ocasiona desorden durante el proceso logístico y por consecuencia, en la calidad que se ofrece en el servicio.

En el caso de la empresa molinera, la problemática se evidencia en la logística que se maneja en la organización, pues muchas veces el histórico de ventas no resulta esclarecedor para pronosticar la demanda de los clientes, así mismo, el tiempo para atender las entregas de los pedidos entra en disyuntiva con la programación de las órdenes, las cuales por temporadas suelen ser abundantes. Hay que tener en cuenta que el conocimiento acerca del flujo de la información acerca de los procesos de logística en general también es un punto a tener en cuenta como punto débil en la organización. Debido a esta realidad que atraviesa el área de logística en la empresa, la calidad que se ofrece en el servicio se ve afectada, sobremanera cuando la promesa de cumplir en el tiempo oportuno y los registros libres de error no se desarrollan de modo efectivo. Se tiene en cuenta además que a pesar de que la disposición de ayudar a los clientes es evidente en los colaboradores, algunos clientes salen insatisfechos con los servicios recibidos. Se suma a esta realidad el hecho de que en algunas ocasiones la atención individualizada de los clientes se reemplaza por la masificación de los clientes, producto de las altas temporadas de demanda.

Frente a esta realidad explicitada y evidenciada, se plantea el problema: ¿Existe entre relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023? Del problema general de investigación se desprenden los siguientes problemas específicos de investigación: ¿Existe entre relación entre la gestión de compras y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023? ¿Existe entre relación entre la gestión de almacenamiento y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023? ¿Existe entre relación entre la gestión de inventarios y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023? ¿Existe entre relación entre la gestión de transporte e información y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023?

La presente investigación tiene justificación teórica, pues busca establecer el vínculo entre el área de logística y la calidad de servicio que se desprende a partir del desarrollo de teorías científicamente validadas. De este modo, conoceremos la problemática vigente sobre la cuestión abordada. La justificación metodológica se centra en el hecho de que la investigación ha utilizado el método científico durante todo su proceso, además de instrumentos de recolección pertinentes y validados a partir de prueba piloto y juicio de expertos. La justificación práctica permite elaborar bases sólidas para que se realicen estudios posteriores concernientes al tema que estamos abordando; así mismo, la empresa involucrada en este estudio, a partir de los resultados encontrados, podrá tomar medidas concernientes a la problemática percibida. La justificación social se remite a que este estudio en sus lineamientos fundamentales, busca ser un protagonista del cambio organizacional, la cual incluye el esfuerzo y responsabilidad de todas las áreas involucradas, en relación al cambio de la situación vigente, a través de alternativas de solución en las que se priorice al cliente desde lo operativo y la gestión efectiva de lo que se ofrece.

Así mismo, el objetivo del presente estudio: Determinar la relación entre gestión de logística y calidad de servicio en una empresa molinera; a partir de este objetivo general y de acuerdo a los problemas específicos señalados, se establecieron los objetivos específicos relacionando las dimensiones de la gestión logística y la variable CALIDAD DE SERVICIO.

Así mismo, la hipótesis de investigación fue: Existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. las hipótesis específicas se obtuvieron a partir de cada objetivo específico: Existe entre relación entre la gestión de compras y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023; entre la gestión de almacenamiento y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023; entre la gestión de inventario y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023; entre la gestión de transporte e información y la CALIDAD DE SERVICIO en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Flores (2021) buscó averiguar la forma cómo la logística guarda conexión con la calidad de servicio. La metodología fue no experimental, de carácter descriptivo, y con un método cuantitativo, de estudio transversal, haciendo uso de 10 individuos como elementos para la muestra. Entre los resultados se encontraron que entre el abastecimiento de materiales y la calidad de servicio hay un vínculo fuerte, así mismo, se precisa que entre la logística de almacén y la calidad de servicio también se percibe un nexo moderado, lo mismo para la distribución y su relación con la variable señalada.

Rivera (2019) tuvo como finalidad en su estudio comprobar la vinculación de la gestión logística en la experiencia de satisfacer al usuario, utilizando el modelo Servqual de la CALIDAD DE SERVICIO. Su metodología estuvo basada en lo cuantitativo, y tuvo un carácter descriptivo correlacional que implicó un diseño no empírico. Los resultados estuvieron encaminados al logro de los vínculos que se establecen entre la búsqueda de la seguridad y satisfacer al usuario, además se precisó que la empatía es un factor que está conexas con la satisfacción, también se precisó que la expectativa juega un papel clave para que la satisfacción sea óptima. Se concluyó que existe correlación positiva para las variables examinadas.

Hidalgo (2019) tuvo como finalidad en su estudio averiguar la conexión que se establece para la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el sector financiero. Su metodología estuvo basada en lo cuantitativo, y tuvo un carácter descriptivo correlacional que implicó un diseño no empírico, básica. Los resultados fueron que, entre la gestión de compras, de almacén, de inventarios y de distribución existe una relación positiva con la satisfacción. Se concluyó afirmando que el modelo Servqual es una herramienta clave para mejorar la experiencia del consumidor e incrementar la productividad.

Chanco y Sihues (2021) se decantó hacia la búsqueda de la conexión entre la gestión logística y la calidad de servicio, por lo que usó enfoque cuantitativo, de alcance correlacional descriptivo, de carácter transversal. Entre sus resultados se evidencia una estrecha vinculación entre las dimensiones de la variable gestión logística y la calidad de servicio. Se concluyó que existe correlación positiva alta para las variables de estudio con un coeficiente de $Rho=0.907$.

En su estudio, Wehner *et al*, (2021) intentan identificar factores relevantes que influenciaron tomar decisiones en las compras de los servicios prestados a través de la innovación en los procesos logísticos. El estudio fue de tipo descriptivo utilizando métodos cuantitativos y una encuesta transversal; la herramienta fue revisada por pares y aplicada a tres poblaciones diferentes, por lo que el muestreo se realizó por probabilidad estratificada. Los resultados muestran que un nivel adecuado de servicio al cliente es clave de cara al éxito financiero, lo que reflejará la cantidad de clientes que se benefician y participan en el servicio, lo que significa mayores ingresos y ganancias en relación al crecimiento del mercado, así como fortalecer la superioridad competitiva empresarial. Se concluye que las innovaciones en los procesos logísticos pueden asegurar la satisfacción del cliente además de mejorar sus decisiones de compra.

El estudio de Michalski & Montes-Botella (2021) tiene como objetivo averiguar cómo la CALIDAD DE SERVICIO logísticos afecta la satisfacción del consumidor en los mercados emergentes. El método es de tipo descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, desarrollado sobre la base del conocido modelo Servqual, complementado con un modelo estadístico que permite obtener resultados numéricos. Los resultados mostraron que diversos procedimientos internos y externos que las empresas pueden implementar influyen cada vez más en el logro de resultados favorables en cuanto a la calidad de servicio prestados. Además, indican que los gerentes, cuando quieren ingresar a un nuevo mercado, deben adaptar sus procesos de manera diferente, pero principalmente las actividades logísticas, pues su mejora continua creará un índice de calidad de servicio. Se concluye que la gestionar de manera logística una organización causa un contraste positivo y significativa en la productividad y el servicio si todas las partes involucradas planifican y se preparan adecuadamente.

Yang *et al.*, (2021) buscaron determinar si las prácticas de gestión logística están relacionadas con la calidad y eficiencia del servicio en los centros de distribución internacionales. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacionado y transversal. La población es de 110 personas, la muestra es increíble. Los resultados obtenidos indican que el buen funcionamiento del sistema logístico está íntimamente relacionado con el logro de la calidad logística y que para los servicios

brindados por esta área también se debe priorizar el uso de métodos de gestión en la cadena de suministro para crear mayor proximidad. y una relación más larga con los clientes. Se ha demostrado que una gestión logística adecuada tiene un impacto significativo y positivo en las formas de percepción respecto a la calidad y el desempeño.

Huma *et al*, (2020), intentaron averiguar cuál es el factor más cierto en el proceso logístico es lo que puede afectar la calidad de la calidad de suministro del comprador y tratar de ser leales a ellos. Este método es un método cuantitativo para la causalidad. La población es de 250 personas. Uno de los resultados de la investigación es que la eficiencia en el campo logístico está estrechamente conexas con la calidad de la percepción del servicio de los clientes, lo que probablemente atraiga a clientes más leales con empresas y marcas. Se ha encontrado que es importante que cualquier empresa administre el modelo de logística, porque no importa cuál sea la lealtad del cliente, siempre necesita el nivel apropiado de cuidados para elegir dichos servicios. De manera similar, cada compañía debe considerarlo donde se encuentra.

Phuong *et al.*, (2020) tuvieron por objeto de estudio, comprender la conexión para la calidad de servicio en la logística de la industria de textiles. El estudio tuvo un diseño no probado, métodos cuantitativos y categorías descriptivas. Para facilitar el tipo de muestra para no contratista. Se halló tras la indagación que las esenciales problemáticas que afrontan la mayoría de las empresas locales son los operadores logísticos que no cuentan con experiencia previa. En algunos casos, no comprende los servicios de atención al cliente que los servicios deben cumplir. Los estudios han demostrado que la CALIDAD DE SERVICIO logísticos de una organización dependerá sobremanera de la satisfacción del cliente.

González (2021) pretende en su estudio aportar propuestas para mejorar la gestión logística de cara a tener un mejor nivel de servicio del operador logístico. Se utilizaron diseños experimentales, métodos cuantitativos y secciones transaccionales. Entre los resultados obtenidos, se destacó que se presentarán propuestas para mejorar la eficiencia de los operadores logísticos, como propuestas de logística upstream, downstream y organización logística, lo que permitirá mejorar el nivel de servicio brindado, abriendo camino a nuevas

contrataciones y soporte existente. Además, es necesario actualizar las operaciones logísticas gestionadas para diferenciarlas de la competencia, ya que estos programas relacionados con la gestión se actualizan constantemente. Se puede apreciar que la propuesta de integrar la unidad de operación logística en la organización asegurando la CALIDAD DE SERVICIO y bienes impregna una influencia poderosa sobre el hecho de satisfacer a los clientes.

Chanco y Sihues (2021) buscó comprobar la conectividad para las variables que participan directamente en el proceso logístico proporcionado por la organización. Esta investigación es diseño no experimental, método cuantitativo y tipos de descripción relacionados. En los resultados, la evidencia muestra que la organización debe centrarse en sus diferentes procesos internos. Del mismo modo, debe haber una gestión de suministros, que puede cubrir efectivamente la demanda y reducir el tiempo de entrega todos los días. La conclusión es que la logística suministrada por la organización es esencial para proporcionar servicios de alta calidad.

En su estudio, Lopa (2020) buscó dar a conocer el nexo entre logística integrada y la calidad de servicio de los empleados de una empresa de retail. Se usó un enfoque cuantitativo, tipo correlación descriptiva, diseño no empírico. Entre los principales resultados, se señaló la falta de procesos logísticos y la poca conciencia de la alta dirección sobre la rotación de inventarios, que muchas veces perjudica a los empleados, ya que afecta la calidad del servicio, porque no se garantiza la entrega efectiva a tiempo previsto. A su vez, dijo que en el sector logístico es necesario planificar y diseñar para cumplir con indicadores cualitativos, esto se debe a que los flujos logísticos se actualizan significativamente durante la ejecución de los contratos, para poder cumplir con la entrega y tiempo esperado, brindar un servicio de alta calidad y, sobre todo, mantener un nivel constante de inventario. Se ha encontrado que la gestión logística es directamente proporcional a la CALIDAD DE SERVICIO prestados en la organización y por ende a la satisfacción de los usuarios.

En su investigación, Trujillo (2020) persigue evidenciar la interconectividad entre proceso logístico y el hecho de satisfacer al cliente. El estudio contó con diagramas de correlación, enfoques cuantitativos y transversales, y un diseño no empírico.

Entre los resultados se encontró que los clientes están constantemente insatisfechos con la atención y proceso por la información molesta, además de que no se garantiza la correcta resolución de los problemas que se presentan con el producto, como el tiempo y horas asignadas para la recogida y el transporte no son suficientes para esta operación, por lo que este mecanismo logístico no permite el reparto en el tiempo acordado. Además, se ha encontrado que la seguridad en los procesos logísticos es imprecisa, con muchas fallas y pérdidas físicas, hasta agresiones físicas a los empleados por demoras en la atención al cliente. Se encuentra que los procesos logísticos y la satisfacción del usuario son directa y proporcionalmente proporcionales.

En su estudio, Rodríguez (2020) buscó establecer el nexo entre la logística y la calidad de servicio en la industria del plástico. El método utilizado fue una encuesta de línea de base con métodos cuantitativos, no experimentales y niveles de elegibilidad descriptivos. Los resultados arrojaron que, en el caso de una adecuada gestión logística, se podrán descubrir factores que atenten contra la adecuada ejecución de la distribución, además, se comprenderá cómo los procesos normales pueden transformarse en otros más seguros, que además reduzcan posibles riesgos. y mejorar el elemento tiempo, que es esencial en la finalización de la entrega, aumentando la comunicación efectiva y/o la confianza entre los dominios involucrados en estos resultados, garantizará a cualquier usuario interesado del producto o servicio salvaguardar la efectividad. Se finiquitó evidenciando que existe una conexión muy vinculante para la logística y la calidad del servicio.

En su estudio, Bueno y García (2020) querían conocer la manera en que los procesos logísticos afectan los servicios y su calidad dentro de una organización. Se usó un diseño no empírico, cuantitativo, de corte transversal, correlacional descriptiva. Entre los resultados confirmados, se ha evidenciado la importancia de la clasificación de productos en el almacén, las actualizaciones de la tienda, enfatizando que deberían estar entre productos, concluyéndose que es necesario usar un modelo de trabajo, basado en los parámetros de satisfacción de los clientes, por otro lado el uso del modelo de cliente a cliente será útil para manejar el pedido mencionado anteriormente, que se agrega con el modelo SERVQUAL,

creando un tiempo de entrega más rápido para los usuarios. Por lo tanto, los procesos son mucho más flexibles para apoyar a la misma compañía.

Alvarado y Chávez (2019) adoptaron como objetivo común en su estudio determinar si una adecuada gestión de inventarios puede afectar o no los servicios prestados a los clientes en una empresa privada. El estudio utilizó método de correlación descriptivo, diseño no empírico y método cuantitativo; datos obtenidos utilizando diversos programas estadísticos. Entre los resultados, se confirma que se pueden mejorar los niveles de servicio introduciendo el método ABC, que permite mirar los artículos de cada producto en stock, dando un orden de clasificación para que se vea más claro si se quiere que se vea que si se implementa el programa Crystal Ball en la gestión, se optimizará el nivel de inventario, lo que repercutirá en la adecuada gestión de los pedidos, porque finalmente de manera global el todo debe estar orientado a brindar una asistencia de calidad a los usuarios.

Tolentino (2019) se intentó establecer conexión entre la industria logística y calidad del servicio. Este estudio es causal, cuantitativo y de diseño no experimental. Entre los resultados alcanzados, se confirma que la unidad de gestión de la sucesión de abastecimiento podrá entregar el producto a tiempo, en la forma correcta y con la calidad requerida por el cliente, lo que traerá satisfacción. Se dice que la gestión logística sobresale en el servicio recomendado, porque con menos errores, más usuarios confían en la empresa, lo que crea automáticamente su lealtad.

Reyes (2017) buscó averiguar la interconectividad para la gestión logística y calidad de servicio. El estudio está descriptivamente correlacionado, con enfoque cuantitativo, no empírico. Entre los resultados se puede observar que si las solicitudes o solicitudes de pedidos que ingresan al área de logística no son atendidas adecuadamente en el tiempo asignado debido a que se utiliza una gestión logística ineficiente, el cliente quedará insatisfecho y las pérdidas monetarias se incrementarán. Se encontró que hay vínculo estrecho para la gestión logística y la calidad de servicio.

Abando L (2022) buscó establecer una propuesta orientado a la GL para contribuir en la calidad del servicio de una empresa de salud privada. La metodología fue de naturaleza descriptiva correlacional, de carácter cuantitativo, no experimental.

Entre los resultados: la calidad de servicio obtuvo un porcentaje de aceptación del 70%, por otro lado, la gestión logística un 86%; además dentro de las dimensiones que sobresalen respecto a la calidad de servicio, destaca la empatía con un 96% de aceptación por parte de la población encuestada. Se finalizó el estudio aduciendo que existe conexión significativa alta para las variables de estudio, en las diversas sedes de la organización, así mismo un plan logístico de mejora para la calidad de servicio constituye una herramienta plausible.

La gestión de logística tiene una influencia positiva en la calidad de servicio o el nivel de servicio proporcionado por cada cliente. Existe en diferentes actividades e implica manipular productos de materias primas hasta que se convierta en parte de la experiencia del usuario. Existen diferentes métodos, procesos y el sistema pueden administrar adecuadamente el campo. El elemento determinante es saber cómo gestionar cada proceso, administrar los mismos recursos y participar en diferentes actividades, y siempre buscar satisfacción y cumplir con los clientes adecuados. Aunque todas estas investigaciones se han realizado, todavía hay una brecha o las características de la investigación deben ser profundizadas y entendidas.

Es importante definir cada variable utilizada en esta encuesta para entender las transformaciones que se han realizado del concepto con el desarrollo en la historia.

Si hablamos de logística desde el principio, es bien sabido que este concepto se entiende como el movimiento de materias primas, materiales y/o productos de un lugar a otro para poder sobrevivir a la guerra y almacenarlos siempre. desarrollará (Novack, *et al.*, 1995). Desde 1960, el concepto se desarrolló para estar más relacionado con el dominio comercial, relacionado con la satisfacción del cliente, porque ya no comienza solo con el flujo de materiales, sino con el flujo de información,

Prado y García (2001) da a conocer que, a lo largo de los años, las actividades logísticas han estado ligadas a la satisfacción de los clientes finales, lo que se ha decantado en el crecimiento de los beneficios de la organización por medio del crecimiento de las ventas (es decir, del aumento de las ventas). (Balou, 2004). Finalmente, Bowersox, Closs y Bixby (2006) reducen los costos con el tiempo, en

particular debido a las conexiones entre las partes en el proceso de entrega.

La información proporcionada por la teoría propuesta en la comunidad académica antes se obtuvo revisando la literatura de David Cervera-Francis. Esto resalta lo esencial que es la gestión logística a lo largo de los años porque se considera el creador de valor que ofrece la calidad que brinda en el servicio y la satisfacción de las necesidades finales de los consumidores (Servera, 2010).

Al complementar estas teorías y su progreso, con el paso del tiempo, el concepto ha provocado que las personas se complementen, y tiene una mayor correlación con la gestión de logística comercial actual, y es:

El influjo de la gestión logística crece aceleradamente, pues no basta con tener un producto convincente de buena calidad a un precio accesible, también se debe complementar con un tiempo acordado gerencialmente que permita su traslado al cliente (Escudero, 2019). Es necesario considerarlo como una actividad empresarial que cada vez abarca más canales de servicios (Fernández, 2017).

Existe la necesidad de desarrollar información constantemente actualizada, donde la relación de los procesos con los clientes cobra mayor protagonismo, pues cuanto mayor sea la organización logística, mayor será la posibilidad de incrementar ganancias (Simper *et al.*, 2018).

Las teorías anteriores son complementos de la investigación realizada por expertos hace muchos años y se obtuvieron en la revisión literaria. Ayuda a entender que la importancia de la logística implicará la evolución y optimización de los recursos a gran escala, dando como resultado nuevas ventajas competitivas, y el desarrollo de este concepto contribuirá al progreso global y social (Martínez, de la Horz, *et al.*, 2018).

La variable Gestión logística consta de las siguientes dimensiones, bien definidas Olivos *et al.* (2015):

Olivos *et al.*, (2015) afirman que la gestión en conectividad con el control logístico en la actualidad juega un papel más que esencial en los escenarios empresariales, por lo que es necesario desarrollar un modelo de operación logística si no se basa o está basado en la teoría existente.

Después del análisis y tras contrastar con autores anteriores, se puede saber que se repetirán algunos puntos o factores, como la oferta y la distribución, por lo que se adoptarán las dimensiones propuestas por Olivos *et al.*, (2015), la cual se basa en teorías previas como la de Prado y García (2001), las cuales son compras, almacenamiento, inventarios, distribución e información, todas desde la transversalidad de la gestión.

Olivo *et al.*, (2015) definieron el concepto de compras como una de las primeras actividades para comprender las necesidades y ubicación de los proveedores, y también es una función o campo que será responsable de costos y plazos. para cumplir con la entrega segura, lo más importante, la empresa es el mayor beneficiario.

En cuanto al abastecimiento o suministro de materiales, Olivo *et al.*, (2015) también lo definen como el elemento encargado de la protección, supervisión y control de materias primas, y de que se encuentre el stock clave de cada material listo para la producción. Busato *et al.*, (2019) parten del concepto de que el suministro de material representará la cantidad y el tiempo de suministro de material por unida de cada producto.

Con respecto a la dimensión de almacenamiento de producción, Olivo *et al.* (2015) definen que el objetivo principal de la producción es transformar los materiales en bienes o activos que pasarán a formar parte de los servicios que deben cumplir con la percepción de los clientes. Clientes, ya sea en términos de calidad, cantidad o tiempo. Mucho dependerá de esta dimensión, que el producto no sea defectuoso, lo que puede generar retrasos en los tiempos estimados de entrega, o incluso generar alguna forma para incumplir, todo lo cual finalmente repercute en los precios (Pinheiro *et al.*, 2021).

Olivo *et al.* (2019) definen la cuarta dimensión es la gestión de distribución e información como el rol o roles más importantes en la logística organizacional, ya que determinará la disponibilidad. Gestionar información hace referencia al procesamiento de la información y cómo transmitirla de un socio a otro socio. Podrá analizarla a través de la recopilación de datos y podrá analizar

Mediante el análisis del proceso de control, debemos ser claros y precisos para

optimizar el proceso (Ballou, 2004). Por el contrario, la conceptualización del flujo de información de Arredondo y Alfaro (2021) permitirá que las actividades logísticas se resuman y sean más fáciles de controlar, acelerando así el proceso, reduciendo así la producción y el tiempo de espera.

Con el tiempo, se han desarrollado nuevas encuestas. Estas encuestas han fortalecido el nuevo alcance del descubrimiento existente o alguna gestión logística relacionada. En algunas investigaciones actuales, de la siguiente manera: Implementación del proceso de logística o reorganización que se ha calculado en él, priorice las estrategias y su control. Los indicadores de agrupación y logística permitirán dar respuesta a las escaseces de los clientes y la compañía (Gatenholm *et al.*, 2021). De lo contrario, desde la oferta y la demanda tradicionales hasta los nuevos inconvenientes involucrados en las pérdidas, continuará trayendo inconvenientes duplicados (Montoya *et al.*, 2021).

Respecto a la calidad en el servicio. Se presenta conceptos y su evolución:

A través de diferentes definiciones, se pueden realizar imágenes de diferentes conceptos relacionados con la calidad que existe en la gestión, ya que podrá comprender más que su importante aplicación.

El concepto calidad de servicio se relaciona con la capacidad para percibir que tiene el usuario acercad del servicio recibido durante todo el proceso de adquisición del producto. Este factor es determinante, pues el cliente es el sostén del aumento de la organización en aspectos de utilidad y de crecimiento organizacional.

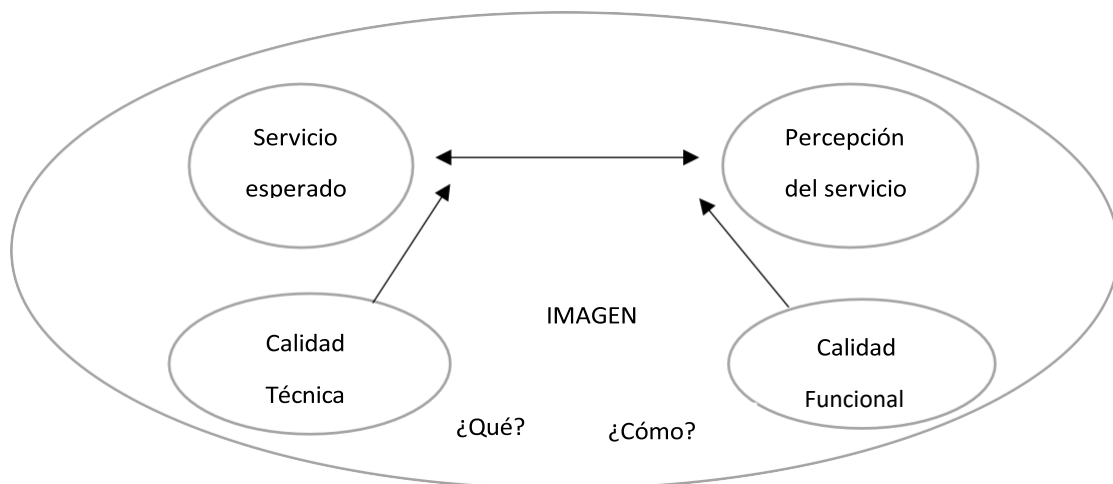
Las teorías desarrolladas por los autores señalados en el recuadro anterior tienden a mejorar los diversos procesos que ocurren en el ínterin del contacto inicial hasta el despacho final.

En efecto, las organizaciones están convencidas de que satisfacer al cliente en todas sus necesidades es de vital importancia para poder posicionar a la empresa dentro de cualquier nicho de mercado. Así pues, de esta manera la gestión logística contribuye sobremanera a que la percepción del cliente sea óptima desde diversos aspectos o áreas de la empresa.

Si el mejor índice es la teoría de Zeithaml *et al.*, (1991), definirá si es excelente o diferente en otros servicios relacionados con otros servicios. En general, se propusieron algunos modelos de calidad del servicio con el tiempo, que son uno de los modelos nórdicos más conocidos de Grönroos (1994) y Zeithaml *et al.* (1988). Como se describe en la Figura 1, uno de los primeros modelos de CALIDAD DE SERVICIO es el norte de Europa.

En el presente estudio se hará uso de la teoría de Ubila *et al.*, (2019), el cual retoma la teoría de Parasuman y expresa la calidad de servicio en términos de percepción del usuario a través de indicadores de calidad relacionados con lo objetivo y subjetivo que el usuario podría percibir.

Figura 1. Modelo uno sobre calidad del servicio

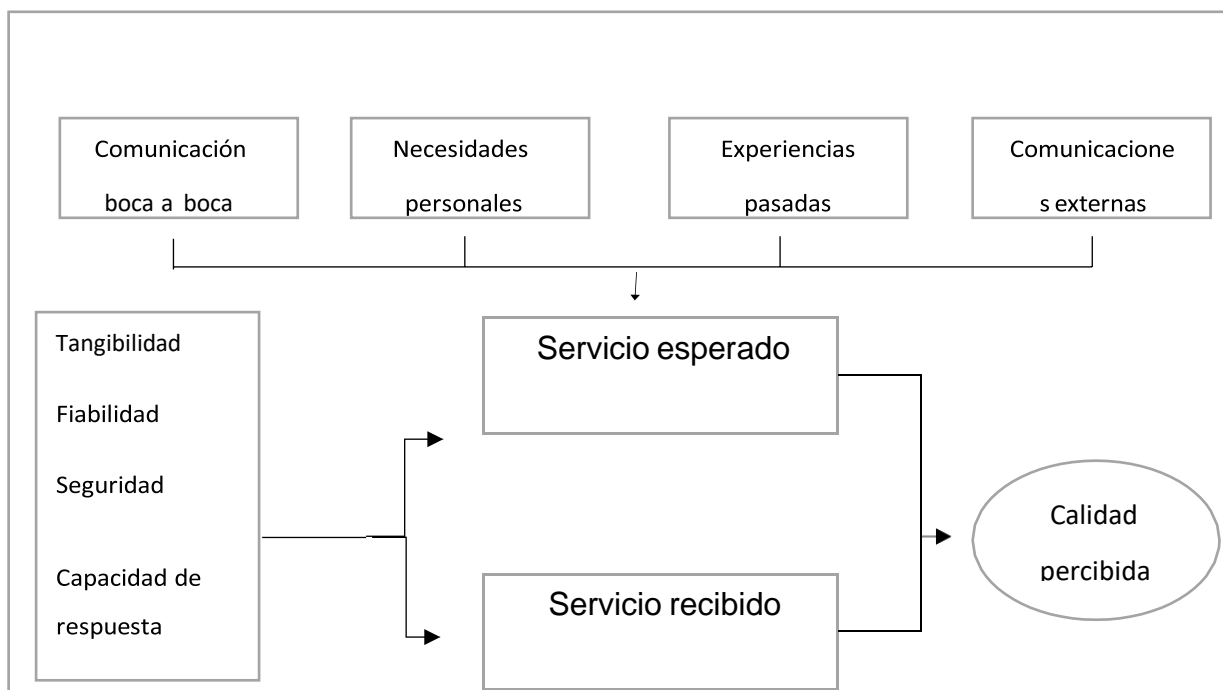


Nota. Esencia Percepción de la calidad de servicio. En 1978, el modelo nórdico de su "gestión de servicios" se adaptó al modelo nórdico de Grönroos. Revista Europea de Marketing.

En la imagen anterior, puede ver elementos importantes según el modelo: calidad técnica, calidad funcional. Proceso de producción o su duración del servicio. Finalmente, la imagen es un elemento clave, que es una forma en que el cliente coloca a la empresa en su mente. A través de esto, el servicio esperado es para clientes y visión positiva del servicio (Grönroos, 1994).

A través de este modelo se intentó establecer la percepción de la calidad de servicio desde cuatro categorías, cuales combinan accionares a favor de la optimización de los requerimientos de los clientes. En efecto, se combina, lo técnico, el servicio deseado, lo funcional y la perceptivo. El resultado es dar respuesta a dos preguntas ¿qué está pasando? ¿cómo está pasando?

Figura 2. Modelo SERVQUAL



Nota. Adaptado de modelos expresados por Zeithaml *et al.* (1988).

La Figura 2 muestra el modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml *et al.* (1988), donde está claro que los elementos más importantes para el desempeño del servicio esperado por el cliente son tangibles, confiables, seguridad, capacidad reaccionada y psicología simultánea. Cabe señalar que, para las teorías relacionadas con el segundo eje temático, puede analizar la revisión de la literatura de Ribeiro *et al.*, (2018), que ayuda a determinar naturalmente la calidad del servicio como una percepción del primer contacto del consumidor, que le permite finalmente analizar.

Se tomaron las siguientes dimensiones sobre calidad de servicio:

Ubila *et al.* (2019) consideraron que la calidad de servicio tiene cinco dimensiones

relacionadas con el modelo SERQUAL. Parasuraman et al., (1988): la confianza o confiabilidad encaminada a establecer el acuerdo realizado con quienes receptiona el servicio; la capacidad para responder prontamente a las necesidades, basada en brindar un servicio o entregar un producto en un período de tiempo determinado a pesar de que la demanda sea alta; la tangibilidad del servicio y la seguridad que brinda; la empatía se define como una dimensión importante.

En cuanto a la credibilidad, Treviño & Treviño (2021) afirmaron que la credibilidad o confianza es el sentimiento innato que tienen los clientes sobre dicho bien o servicio pre compra, y sostenerlo es la esencial para poder mantenerlo a lo largo de su uso. producto o servicio. necesario. Parasuraman et al (1988) complementan y sustentan este punto, que es la capacidad del proveedor de servicios para entregar el servicio de una manera confiable y discreta que genera inmediatamente confianza en los demás.

La dimensión tangibilidad está abocada al aspecto de varios objetos físicos en el negocio, que deben proporcionar a los clientes comodidad. (Parasuraman et al., 1988). Además, Nguyen (2021) enfatiza esta dimensión, porque todos los materiales prácticos contenidos en los servicios proporcionados deben estar en las mejores condiciones porque todo se convertirá en parte de la experiencia del cliente.

En cuanto a la capacidad de respuesta, Gama *et al.*, (2019) dijeron que, aunque los servicios de la compañía son buenos, si no llega a tiempo, la satisfacción de los consumidores se reducirá. Además, la próxima vez que compre o realice un pedido, su primera opción no es una empresa que lo haga sentir incómodo.

En cuanto a la seguridad, Parasuraman et al. (1988) se refieren a la seguridad, la tranquilidad, la cortesía y el apoyo en la prestación del servicio y priorizan la seguridad del usuario. Duque (2015) se refiere a esta dimensión como percepción del cliente, es decir, cuando deposita dinero siente hacia la empresa. creencias y los problemas que tienen, instintivamente creen que estos problemas se pueden resolver.

Finalmente, Londoño (2011) apoya la dimensión de la empatía y afirma que una es una herramienta y habilidad que las organizaciones más valoran el día de hoy, ya

que los colaboradores buscan relaciones saludables frente a los problemas, creando así un ambiente de trabajo cohesionado.

Un proceso logístico correctamente aplicado crea valor adicional porque asegura una entrega más rentable de un producto o servicio (Huang *et al.*, 2021). Este proceso también debe entender lo que los clientes pueden solicitar, desde devoluciones hasta cambios, que son pieza clave de un buen servicio (Hafez *et al.*, 2021). Ofrecer un precio justo para todo el proceso de ejecución combinado con tiempos precisos y buenos términos generalmente dará como resultado una mayor calidad del servicio (Uvet & Hassan, 2020; Subiyanto, 2021). Es importante tomar la perspectiva del cliente, pero no solo cumplir con sus límites, sino también superarlos y avanzar con los procesos de logística correcto (Rajedram *et al.*, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Investigar significa estudiar un fenómeno a través de una serie de pasos ordenados, rigurosos y verificables con la finalidad de lograr información relevante y cierta sobre el objeto de estudio (Hernández-Sampieri *et al.*, 2019).

Esta investigación por el grado de abstracción fue básica, debido a que pretende contribuir al enriquecimiento de la teoría científica.

El enfoque fue de tipo cuantitativo, pues este estudio está encaminado hacia datos empíricos capaces de ser verificados y analizados a partir de un análisis estadístico que evidencie correlación entre las variables de estudio teniendo como referencia la contrastación de estudios precedentes.

De acuerdo al objeto que persigue es de nivel descriptivo, debido a que tiene como finalidad describir, detallar las características y la forma como se dinamizan la gestión logística y calidad de servicio.

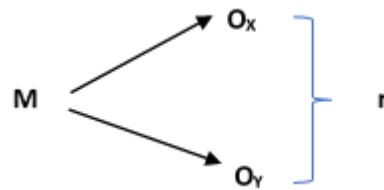
Este estudio tiene un carácter correlacional, porque busca evaluar el grado de asociación que existe entre “gestión logística” y “calidad de servicio” en una empresa molinera, cuantificando y analizando la vinculación a partir de la construcción de hipótesis.

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a su diseño, esta investigación es no experimental, pues durante el proceso de investigación, las variables no se han manipulado ni alterado con la realización de algún tipo de experimento; además cabe señalar que no hubo intervención sobre las variables de estudio, solo se observó su comportamiento y se establecieron conclusiones a partir de materiales para recolectar datos.

El corte de investigación fue transversal, debido a que se recolectó información en un solo momento, y se describieron las variables, así como su análisis e interconexión en un momento dado.

Este estudio es descriptivo -correlacional, pues intenta describir, las notas distintivas de Gestión logística (O_x) y Calidad de servicio (O_y), y fundar el nivel de relación que existe entre ambas en los colaboradores de una empresa molinera.



M: Colaboradores de una empresa molinera.

O_x : V1: Gestión logística

O_y : V2: Calidad de servicio

r: relación entre gestión del Gestión logística y calidad de servicio

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión logística

Definición conceptual: Es el nexo sistémico y estratégico entre diversos elementos esenciales: materia prima, maquinarias, capital humano (Olivos *et al*, 2019).

Definición operacional: Esta variable se compone de las siguientes dimensiones según Olivos *et al*. (2015): información, almacén, transporte y costos. Se operacionalizó teniendo en cuenta 21 indicadores que corresponden a cada dimensión por medio de un cuestionario (Likert).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Está relacionada con la excelencia general del servicio en su máxima evidencia, y que sobrepase las expectativas del usuario final (Ubila

et al., 2019).

Definición operacional: Esta variable está conformada por las dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad para responder a las necesidades, Seguridad, Empatía (Parasuraman *et al.*, 1988, citado por Ubila *et al.*, 2019). Se operacionalizó a partir de 21 indicadores que corresponden a cada dimensión y por medio de un cuestionario (escala Likert).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Hernández *et al.* (2018) afirma que la población es una serie de los casos que coinciden con determinadas especificaciones. La población son todos los colaboradores de la empresa, en su totalidad 62 individuos.

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de la organización
- Contrato durante el 2023
- Participación voluntaria
- Colaboradores de la planta de producción, administración, logística.

Criterios de exclusión:

- Miembros que pertenecen a otros grupos molineros
- No laboran en el 2023
- Se negaron a participar

3.3.2. Muestra

Cuando la población es minúscula no existe la necesidad de extraer una muestra, puesto que esta es igual a la población (Hernández *et al.*, 2018). Así pues, se seleccionó al total de la población, tomándose como muestra a todos los colaboradores de la empresa.

3.3.3. Muestreo

Esta investigación usará un muestreo de carácter no probabilístico por conveniencia, el cual indica que el investigador posee ciertos criterios para elegir una determinada muestra que permita obtener los objetivos de la investigación (Supo, 2020).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.

Técnica

Se hará uso de la encuesta, la cual es un método que permitirá reunir de manera ordenada y certera información sobre la población objetivo; sirve para recolectar datos sobre un determinado grupo social y determinar sus necesidades y/o problemática (Hernández et al., 2018).

3.4.2. Instrumentos

Se utilizará el cuestionario para recolectar información sobre las variables de estudio, que permitirá medir las variables de acuerdo a los fines pretendidos (Arias y Covinos, 2020).

Así pues, se hará uso de dos instrumentos estandarizados, los cuales serán adaptados según las necesidades del estudio y la tipología de la población. El primer cuestionario se realizó de acuerdo al modelo de Marca (2022), el cual está basado en la teoría de Valls, Román, Chica y Salgado (2017) está conformado por 21 ítems. El segundo cuestionario se adaptó de Marca (2022) a partir de, el cual lo a su vez adaptó el modelo de Escudero (2019) y está conformado por 22 ítems.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Clasificación de datos

Para procesar los datos se utilizará la información recabada a través de las encuestas, las cuales estarán validadas por expertos en la materia y por el Alfa de Cronbach.

Codificación de datos

Para analizar los datos que se recolectaron, se hará una base de información general que permitirá almacenar los datos, que a su vez serán codificados a través de SPSS, un software estadístico. De esta manera, se procesarán los resultados de los instrumentos aplicados.

Tabulación de datos

Se elaborarán cuadros estadísticos a partir de las preguntas, variables y dimensiones, de acuerdo con la naturaleza de las escalas de medición. Así mismo, se elaborarán gráficos a partir de los datos estadísticos.

Estimación de la normalidad

Se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogórov Smirnov pues la población supera a 50 individuos. La prueba se aplicará a las variables y a sus respectivas dimensiones con la finalidad de averiguar si existe una distribución de puntajes normal. Así pues, según los resultados obtenidos se hizo uso de la prueba no paramétrica de Spearman para evaluar las hipótesis de investigación.

Análisis de correlación

Se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman para establecer los niveles de conexión entre las variables.

3.6. Validez y confiabilidad

Validación de los instrumentos

Validar los instrumentos significa es un mecanismo que tiene por finalidad brindar pruebas sobre las inferencias que, a través de un test, se pueden llevar (Olivos et al., 2015).

Tabla 1. Alfa de Cronbach sobre la variable Gestión logística

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,950	21

Según lo que se visualiza en la tabla hubo un coeficiente Alfa de 0,950. De manera que la intensidad de la confiabilidad de las 21 preguntas sobre gestión administrativa es excelente.

Tabla 2. Alfa de Cronbach sobre la variable Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,951	21

Se observa en la tabla que se obtuvo un coeficiente Alfa de 0,951. Por eso, las 21 preguntas en relación a la calidad de servicio tienen una confiabilidad excelente.

IV. RESULTADOS

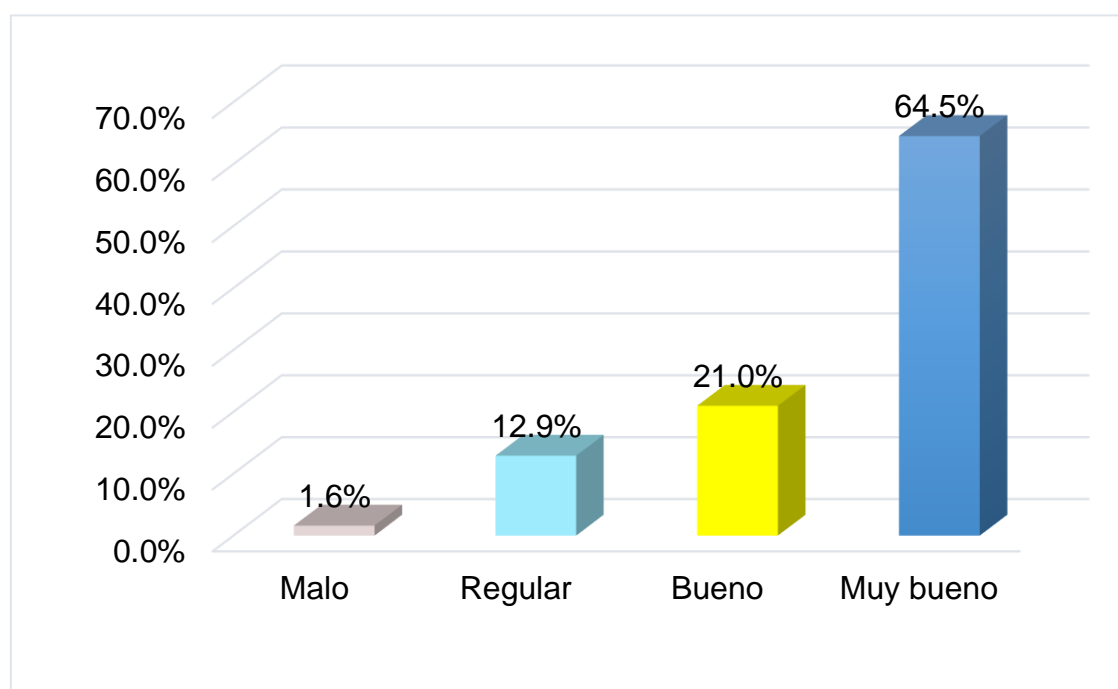
3.1. Análisis descriptivo

Tabla 3.

Niveles de la gestión logística en una empresa molinera, Lambayeque 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,6%
Regular	8	12,9%
Bueno	13	21,0%
Muy bueno	40	64,5%
Total	62	100,0%

Figura 3. Niveles de la gestión logística en una empresa molinera, Lambayeque 2023



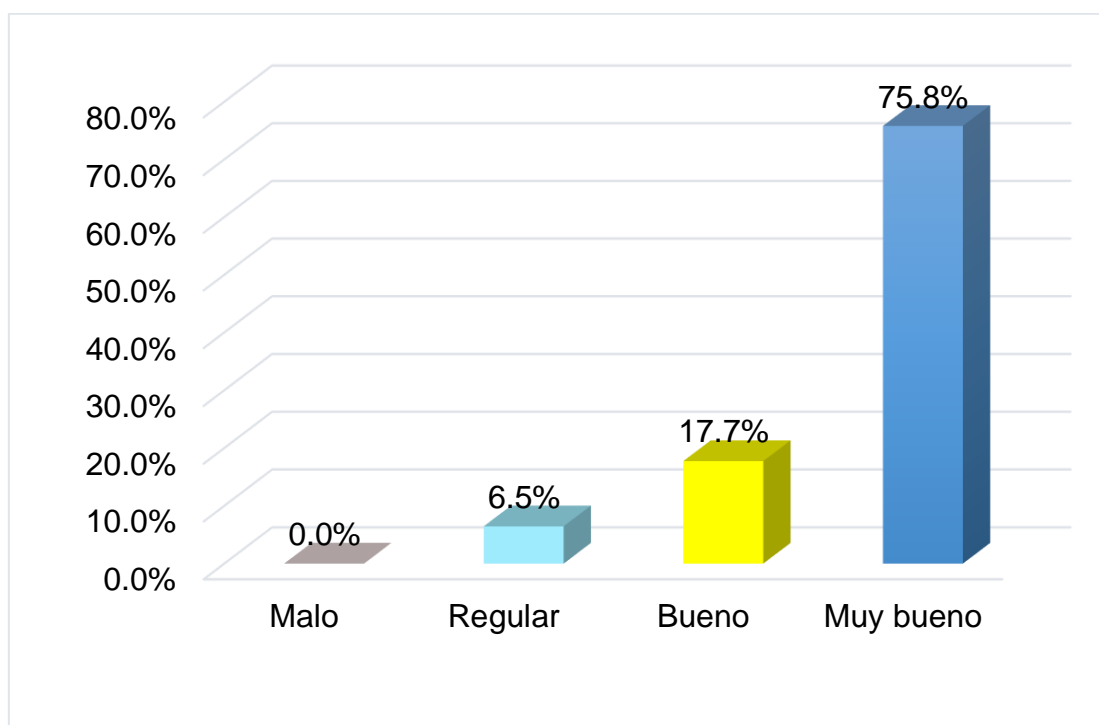
Se observa en la tabla y figura el 64,5% de los encuestados señaló que hubo un nivel muy bueno de gestión logística en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Le sucede el 21,0% que señaló que hubo un nivel bueno de gestión. Por otro lado el 12,9% señaló que existe un nivel regular de gestión, y el restante 1,6% señaló que un nivel malo de gestión.

Tabla 4.

Niveles de Gestión de compras en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	4	6,5%
Bueno	11	17,7%
Muy bueno	47	75,8%
Total	62	100,0%

Figura 4. *Niveles de Gestión de compras en una empresa molinera, Lambayeque, 2023*



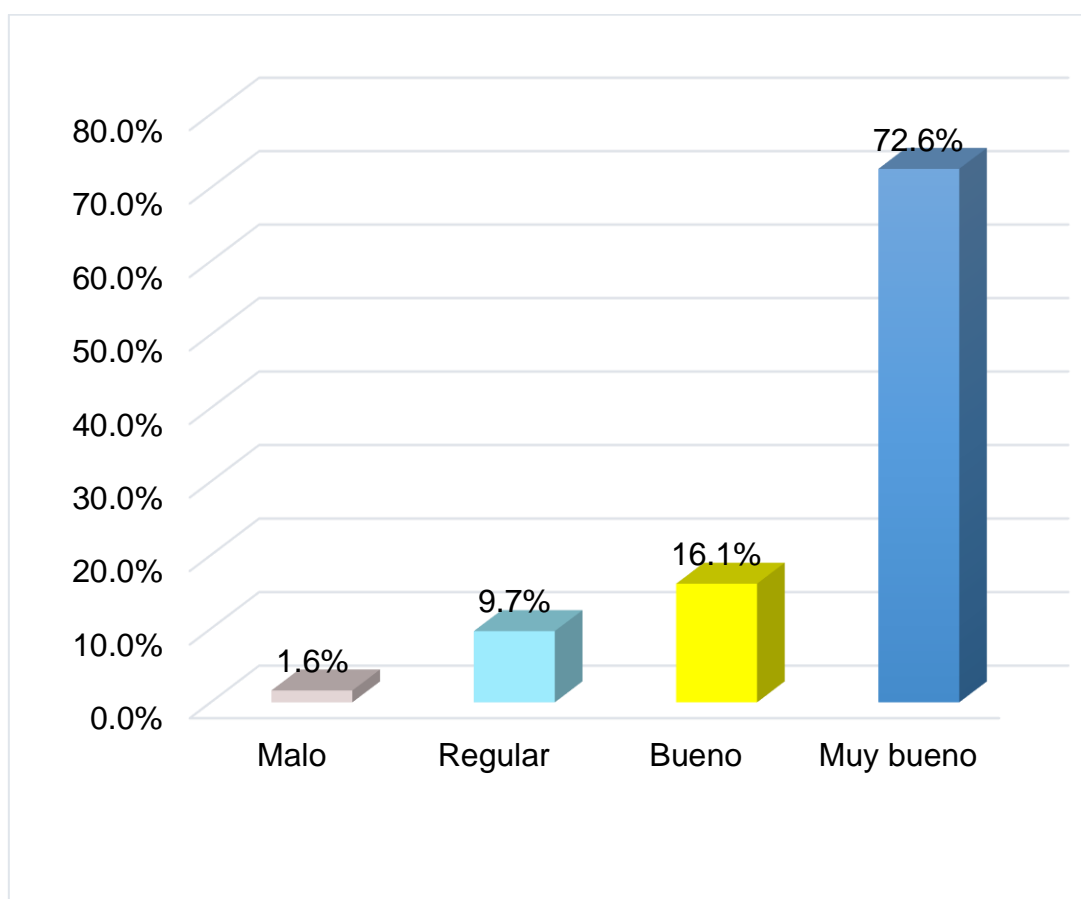
De acuerdo a la tabla y figura, el 75,8% de los encuestados expresó que hubo un nivel muy bueno de gestión de compras en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Continúa el 17,7% que señaló que hubo un nivel bueno de compras. Por otro lado, el restante 6,5% señaló que hubo un nivel regular de compras.

Tabla 5.

Niveles de Gestión de almacenamiento en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,6%
Regular	6	9,7%
Bueno	10	16,1%
Muy bueno	45	72,6%
Total	62	100,0%

Figura 5. Niveles de Gestión de almacenamiento en una empresa molinera, Lambayeque, 2023



Se visualiza en la tabla y figura que el 72,6% de los encuestados señaló que existe un nivel muy bueno de gestión de almacenamiento. Le continúa el 16,1% que señaló que hubo un nivel bueno. Por otro lado, el 9,7% señaló que hubo un nivel

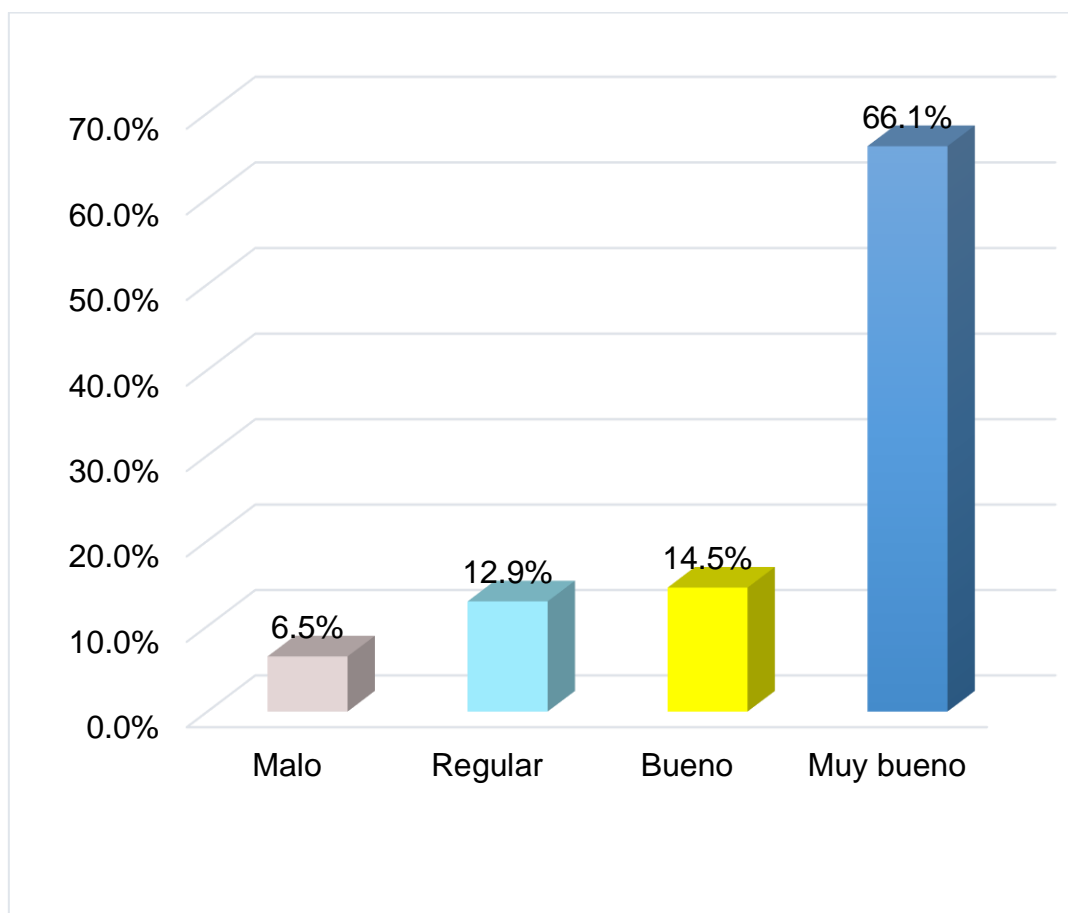
regular; y únicamente el 1,6% señaló que hubo un nivel malo en la gestión de almacenamiento.

Tabla 6.

Niveles de gestión de inventarios en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	6,5%
Regular	8	12,9%
Bueno	9	14,5%
Muy bueno	41	66,1%
Total	62	100,0%

Figura 6. *Niveles de gestión de inventarios en una empresa molinera, Lambayeque, 2023*



De acuerdo a la tabla y figura el 66,1% de los encuestados expresó que hubo un nivel muy bueno en los niveles de gestión de inventarios de una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Continúa el 14,5% que señaló que hubo un nivel bueno. Por

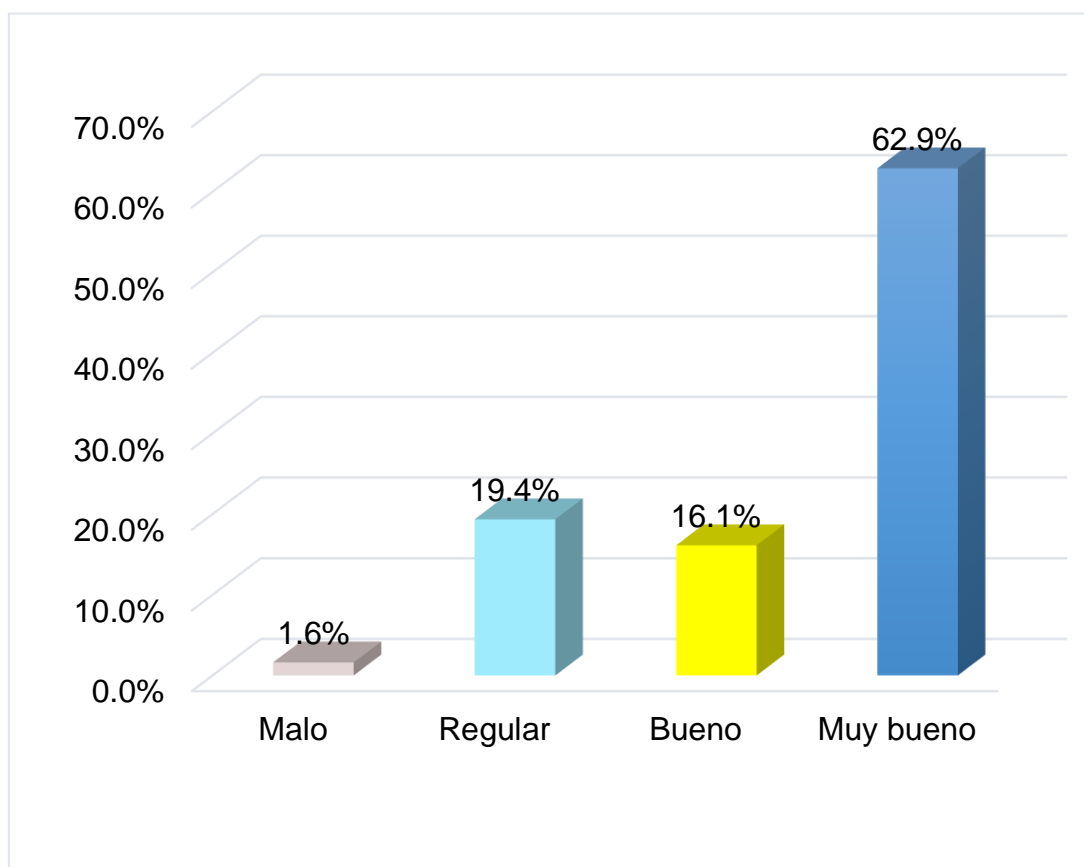
otro lado, el restante 12,9% señaló que hubo un nivel regular; y el 6,5% señaló que hubo nivel malo en la gestión de inventarios.

Tabla 7.

Niveles de gestión de transporte e información en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,6%
Regular	12	19,4%
Bueno	10	16,1%
Muy bueno	39	62,9%
Total	62	100,0%

Figura 7. Niveles de gestión de transporte e información en una empresa molinera, Lambayeque, 2023



Se observa en la tabla y figura, el 62,9% de los encuestados señaló que hubo un nivel muy bueno de gestión de transporte e información en una empresa molinera,

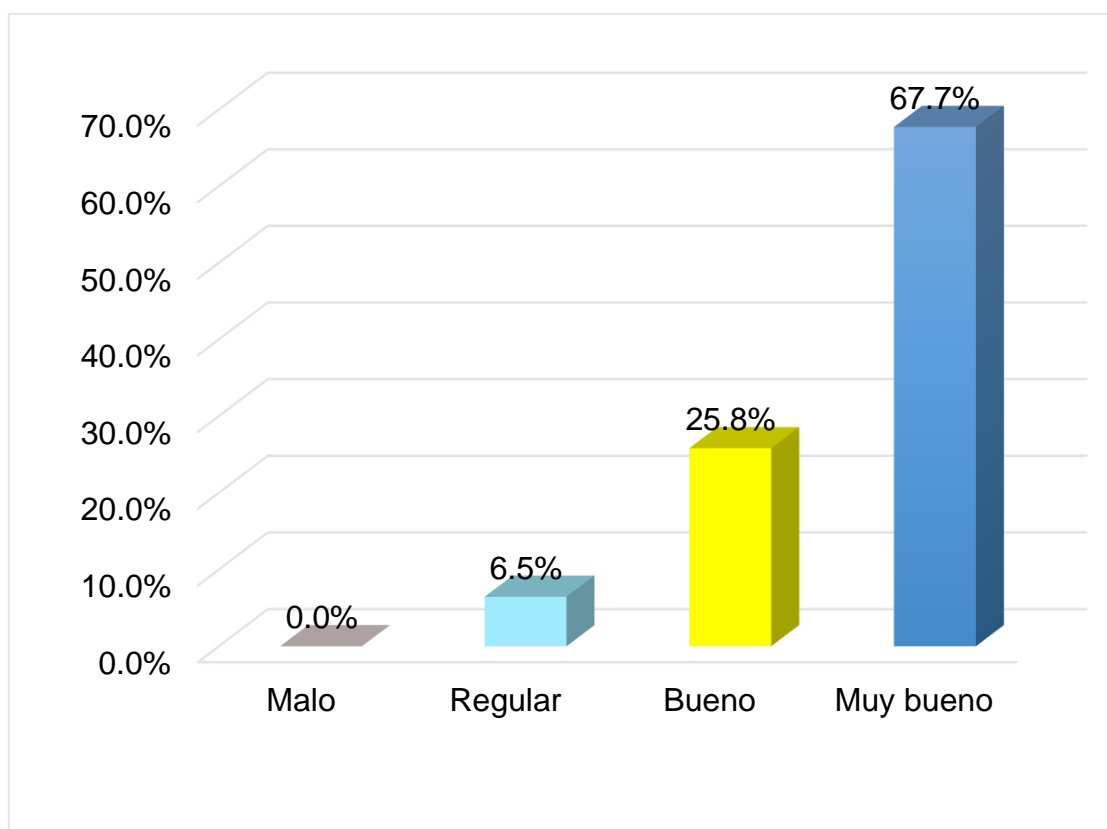
Lambayeque, 2023. Por su parte, el 19,4% señaló que hubo un nivel regular; el 16,1% señaló que hubo un nivel bueno; y el 1,6% señaló que hubo un nivel malo en la gestión de transporte e información.

Tabla 8.

Niveles de la calidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	4	6,5%
Bueno	16	25,8%
Muy bueno	42	67,7%
Total	62	100,0%

Figura 8. *Niveles de la calidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023*



En la tabla y figura se aprecia que el 67,7% de los encuestados expresó que hubo un nivel muy bueno de calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque,

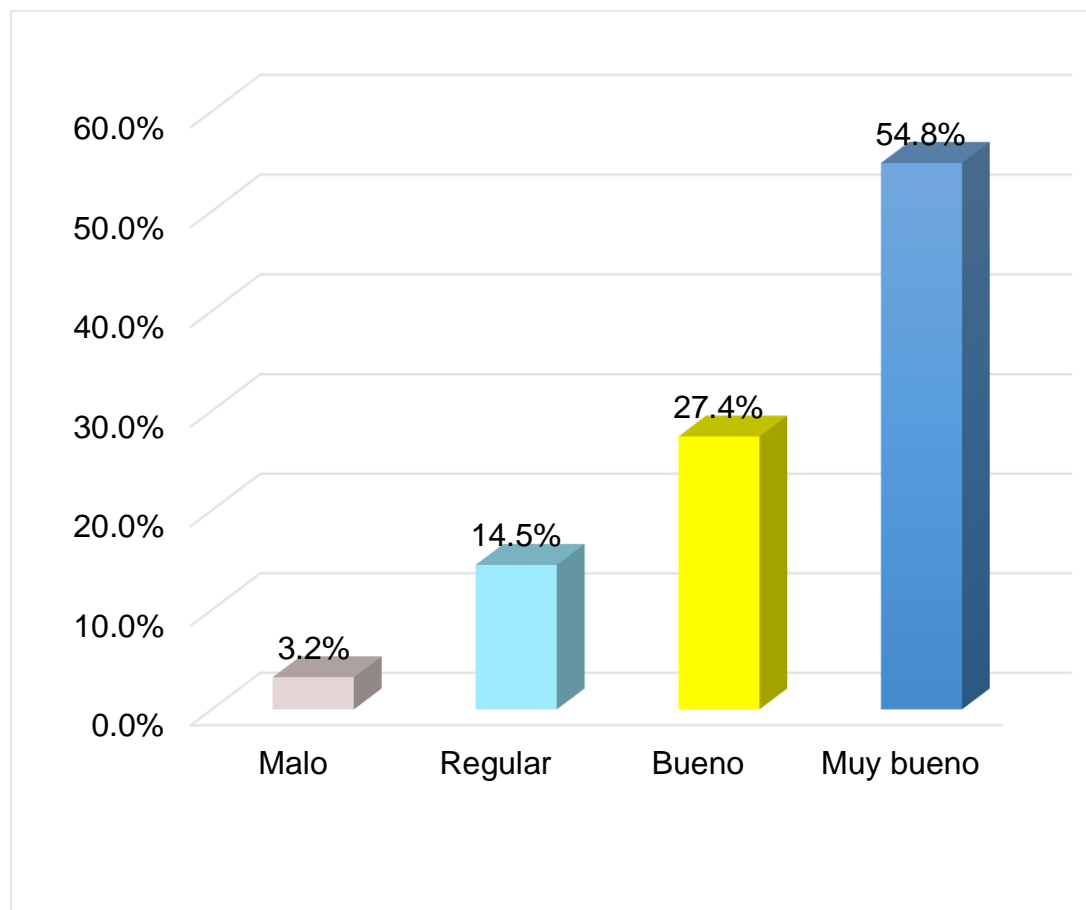
2023. Continúa el 25,8% que señaló que hubo un nivel bueno de calidad de servicio; y el restante 6,5% señaló que hubo un nivel regular de calidad del servicio.

Tabla 9.

Niveles de la tangibilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	3,2%
Regular	9	14,5%
Bueno	17	27,4%
Muy bueno	34	54,8%
Total	62	100,0%

Figura 9. *Niveles de la tangibilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023*



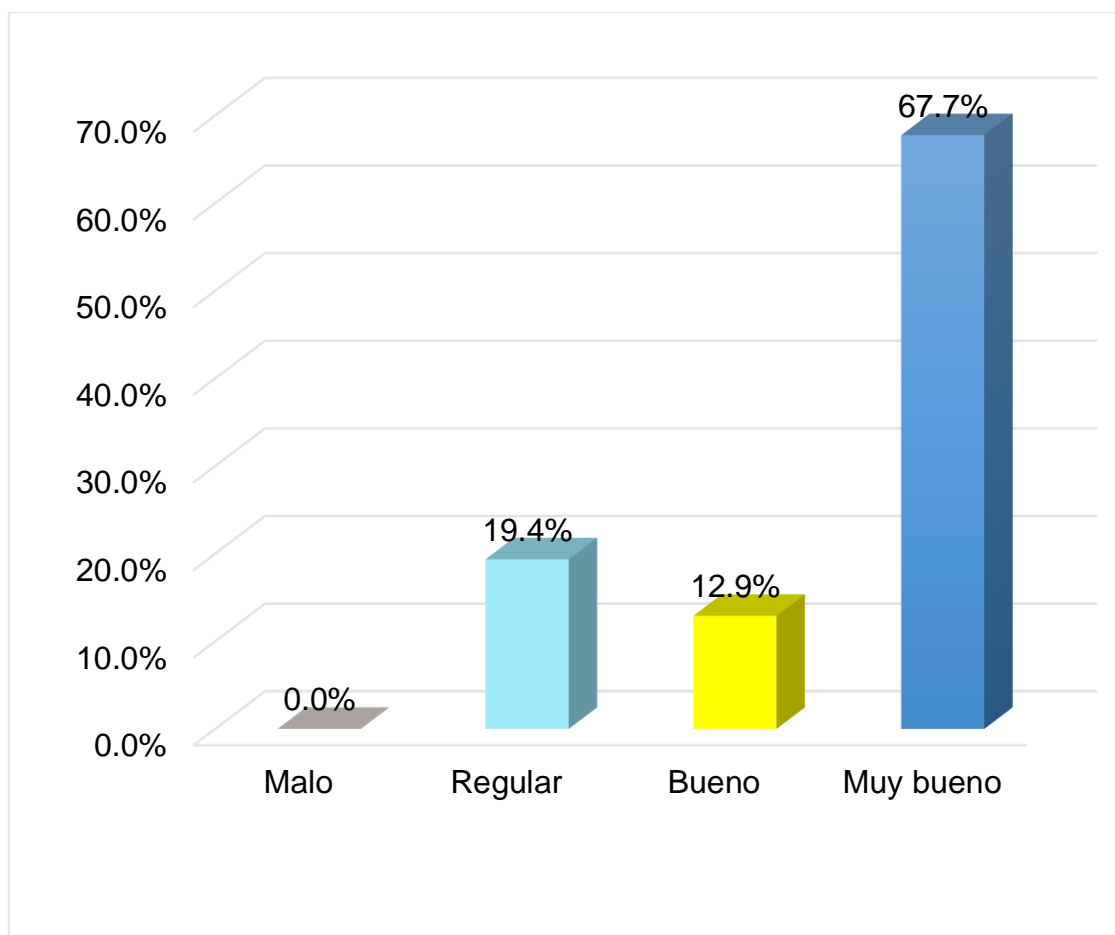
Se observa en la tabla y figura, el 54,8% de los encuestados señaló que hubo un nivel muy bueno de tangibilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Continúa el 27,4% que señaló que hubo un nivel bueno de tangibilidad. Por otro lado, el 14,5% señaló que hubo un nivel regular de tangibilidad; y el 3,2% señaló que hubo un nivel malo de tangibilidad.

Tabla 10.

Niveles de la fiabilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	12	19,4%
Bueno	8	12,9%
Muy bueno	42	67,7%
Total	62	100,0%

Figura 10. *Niveles de la fiabilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023*



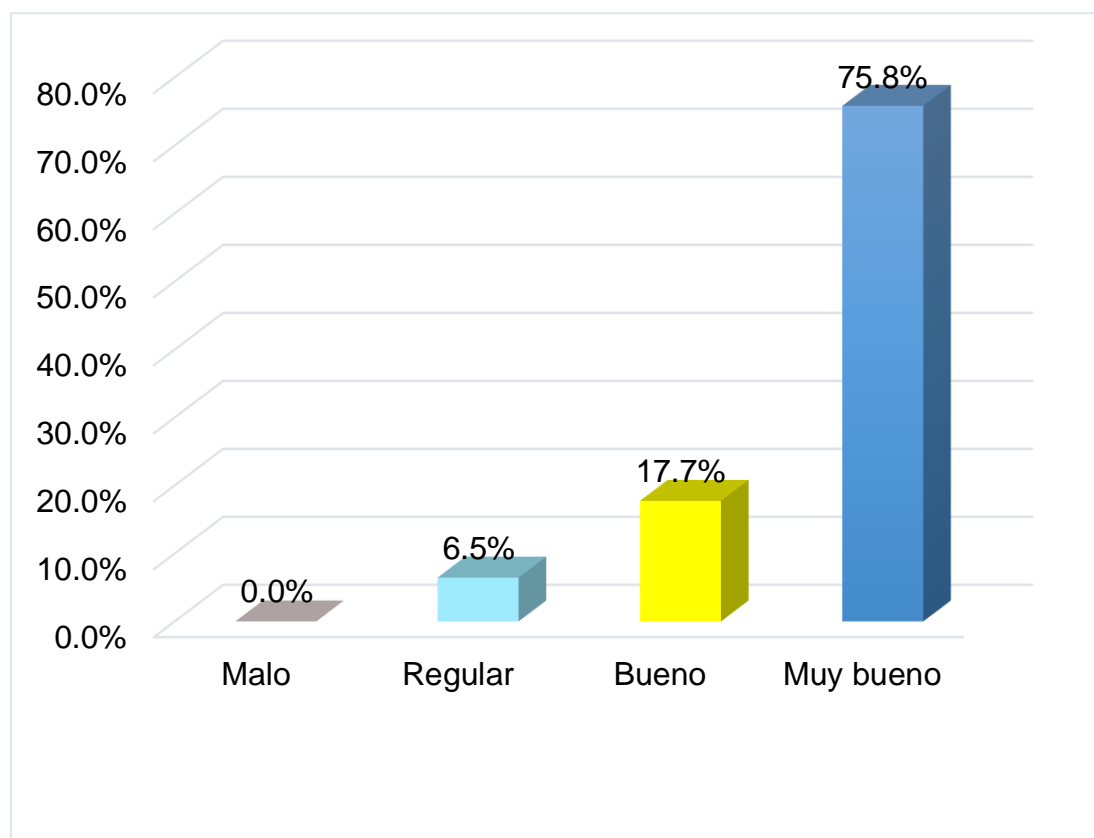
De acuerdo a la tabla y figura, se evidencia que el 67,7% de los encuestados expresó que hubo un nivel muy bueno de fiabilidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Le continúa el 19,4% que señaló que hubo un nivel regular de fiabilidad; y el 12,9% señaló que hubo un nivel bueno de fiabilidad.

Tabla 11.

Niveles de la capacidad de respuesta en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	4	6,5%
Bueno	11	17,7%
Muy bueno	47	75,8%
Total	62	100,0%

Figura 11. Niveles de la capacidad de respuesta en una empresa molinera, Lambayeque, 2023



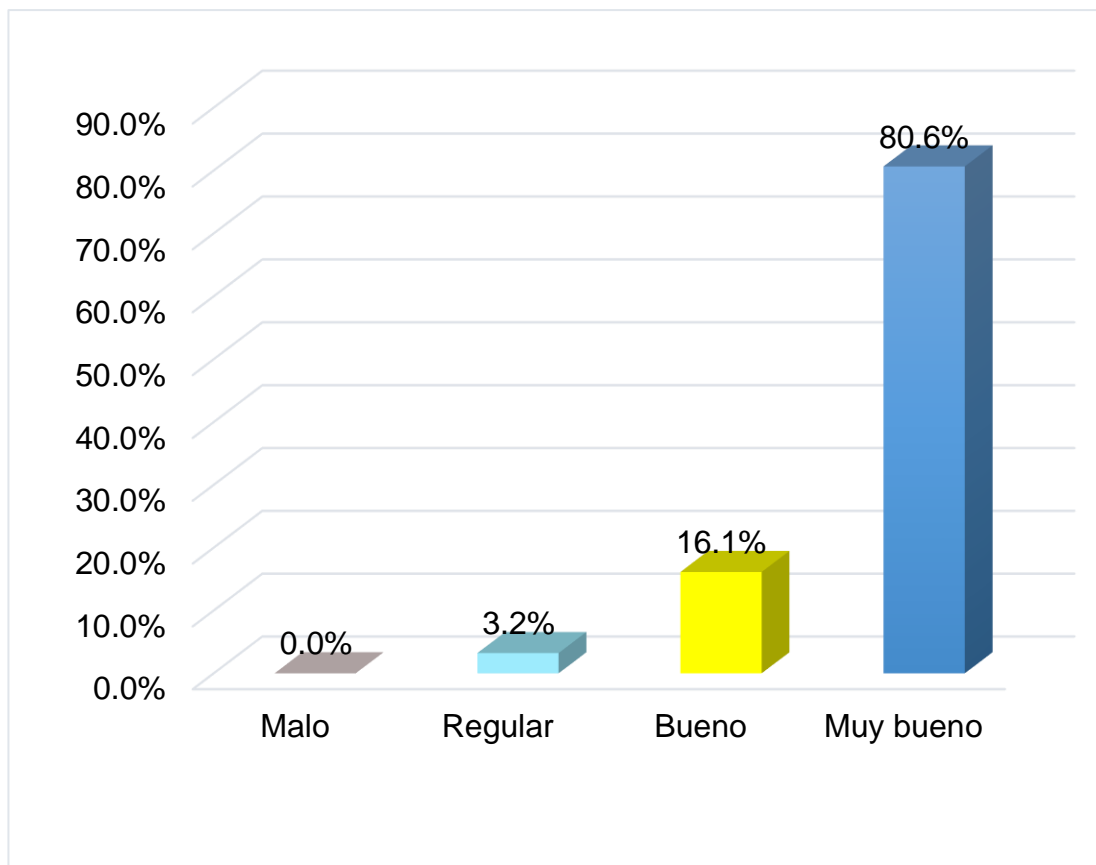
Se visualiza en la tabla y figura, el 75,8% de los encuestados señaló que hubo un nivel muy bueno de capacidad de respuesta en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Continúa el 17,7% que señaló que hubo un nivel bueno de capacidad de respuesta. Por otro lado, el restante 6,5% señaló que hubo un nivel regular de capacidad de respuesta.

Tabla 12.

Niveles de la seguridad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	2	3,2%
Bueno	10	16,1%
Muy bueno	50	80,6%
Total	62	100,0%

Figura 12. *Niveles de la seguridad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023*



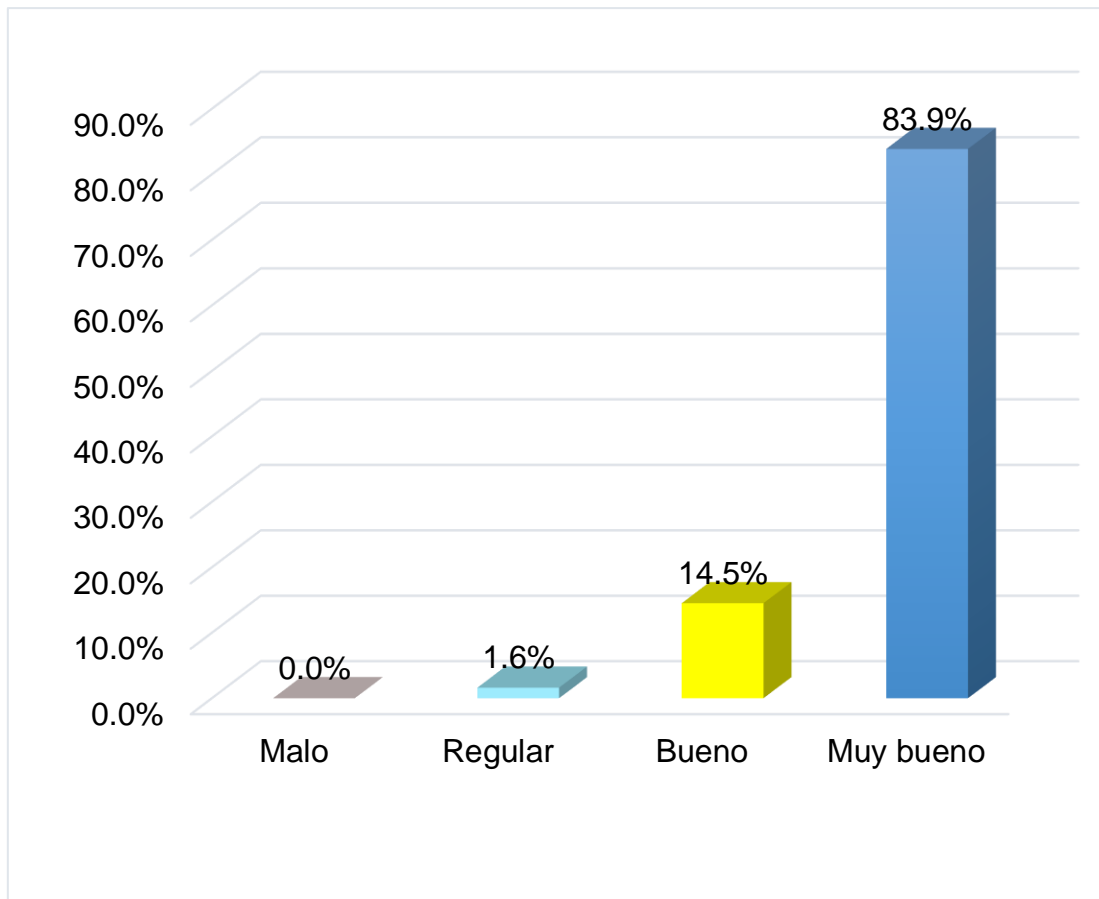
Según lo que se visualiza en la tabla y figura el 80,6% de los encuestados expresó que hubo un nivel muy bueno de seguridad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Le continúa en menor medida, el 16,1% que señaló que hubo un nivel bueno de seguridad; por otro lado, únicamente el 3,2% señaló que hubo un nivel regular.

Tabla 13.

Niveles de la empatía en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0,0%
Regular	1	1,6%
Bueno	9	14,5%
Muy bueno	52	83,9%
Total	62	100,0%

Figura 13. Niveles de la empatía en una empresa molinera, Lambayeque, 2023



De acuerdo a la tabla y figura, el 83,9% de los encuestados señaló que hubo un nivel muy bueno de empatía en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Le continúa el 14,5% que señaló que hubo un nivel bueno de empatía. Por otro lado, únicamente el 1,6% señaló que hubo un nivel regular de empatía.

3.2. Análisis inferencial

Se empleó la prueba Kolmogorov Smirnov, para evaluar la existencia de distribución normal cuando se analizan más de 50 datos. De hallarse distribución normal con un nivel de significancia de 0,05, se aplicaría para la prueba de Pearson para la correlación. De no encontrarse distribución normal, se aplicaría la prueba de Spearman.

Prueba de normalidad

Tabla 14.*Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov			Interpretación
	Estadístico	gl	Sig.	
V1. Gestión logística	0,184	62	0,000	No normalidad
Dimensión 1: Gestión de compras	0,196	62	0,000	No normalidad
Dimensión 2: Gestión de almacenamiento	0,234	62	0,000	No normalidad
Dimensión 3: Gestión de inventarios	0,260	62	0,000	No normalidad
Dimensión 4: Gestión de transporte e información	0,205	62	0,000	No normalidad
V2. Calidad de servicio.	0,204	62	0,000	No normalidad

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observó que en la tabla hubo valores de significancia inferiores al nivel de 0,05. Por lo cual se afirma que no hubo distribución normal en las variables y dimensiones analizadas. Ello permite utilizar la prueba de Spearman para evaluar las hipótesis de correlación.

Evaluación de la hipótesis general:

H1. La gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.

H0. La gestión logística no se relaciona con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.

Nivel de significancia asumido

Se eligió el valor de 0,05 o 95% de confiabilidad.

Prueba estadística

Tabla 15.

Prueba de Spearman entre la variable Gestión logística y la variable Calidad de servicio

			V1. Gestión logística	V2. Calidad de servicio.
Rho de Spearman	V1. Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	0,770**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	62	62
			<hr/>	
	V2. Calidad de servicio.	Coeficiente de correlación	0,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según lo que se visualiza en la tabla se dio un valor de significancia de 0,000. Lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula; y, por tanto, la gestión logística se corresponde significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. A su vez el Rho dio un valor de 0,770, por lo cual la conexión tuvo una intensidad positiva muy fuerte. Es decir, a una mejor gestión logística, la calidad del servicio mejora bastante.

Evaluación de la hipótesis específica 1:

H1. La gestión de compras se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.

H0. La gestión de compras no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.

Nivel de significancia asumido

Se eligió el valor de 0,05 o 95% de confiabilidad.

Prueba estadística

Tabla 16.

Prueba de Spearman entre la Gestión de compras y la variable calidad de servicio

		Dimensión 1:		
			gestión de compras	V2. Calidad de servicio.
Rho de Spearman	Dimensión 1:	Coeficiente de	1,000	0,531**
	gestión de compras	correlación	.	0,000
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	62	62
	V2. Calidad de servicio.	Coeficiente de	0,531**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla la significancia obtenida fue de 0,000. Lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula; de manera que se permite indicar que la gestión de compras se corresponde significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. Por su parte, el coeficiente Rho dio un valor de 0,531, de manera que hubo una relación con una intensidad positiva considerable. Es decir, cuanto mayor sea la gestión de compras en la empresa, la calidad de servicio mejora considerablemente.

Evaluación de la hipótesis específica 2:

H1. La gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.

H0. La gestión de almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.

Nivel de significancia asumido

Se eligió el valor de 0,05 o 95% de confiabilidad.

Prueba estadística

Tabla 17.

Prueba de Spearman entre la dimensión gestión de almacenamiento y la variable calidad de servicio

		Dimensión 2:		
			Gestión de almacenamiento	V2. Calidad de servicio.
Rho de Spearman	Dimensión 2:	Coeficiente	1,000	0,575**
	Gestión de almacenamiento	de correlación	.	0,000
		Sig. (bilateral)		
		N	62	62
	V2 Calidad de servicio.	Coeficiente	0,575**	1,000
		de correlación	0,000	.
		Sig. (bilateral)		
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se evidencia en la tabla se dio un valor de significancia de 0,000. Lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula; y, por tanto, la gestión de almacenamiento se corresponde significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. De otro lado, se muestra el Rho dio un valor de 0,575, por lo cual la relación tuvo una intensidad positiva considerable. Es decir, a una mejor gestión de almacenamiento, la calidad de servicio mejora sobremanera.

Evaluación de la hipótesis específica 3:

H1. La gestión de inventarios se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

H0. La gestión de inventarios no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

Nivel de significancia asumido

Se eligió el valor de 0,05 o 95% de confiabilidad.

Prueba estadística

Tabla 18.

Prueba de Spearman entre la dimensión gestión de inventarios y la variable calidad de servicio

		Dimensión 3:		
			Gestión de inventarios	V2. Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 3:	Coeficiente de correlación	1,000	0,662**
	Gestión de inventarios	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	62	62
V2. Calidad de servicio	V2. Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	62	62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Mediante la tabla, la significancia obtenida fue de 0,000. Lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula; de manera que se permite indicar que la gestión de inventarios se corresponde significativamente con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023 Por otro lado, el coeficiente Rho dio un valor de 0,662, por lo cual hubo una conexión positiva considerable. Es decir, cuanto mayor sea la gestión de inventarios, la calidad de servicio mejora considerablemente.

Evaluación de la hipótesis específica 4:

H1. La gestión de transporte e información se relaciona con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

H0. La gestión de transporte e información no se relaciona con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023

Nivel de significancia asumido

Se eligió el valor de 0,05 o 95% de confiabilidad.

Prueba estadística

Tabla 19.

Prueba de Spearman entre la dimensión gestión de transporte e información y la variable calidad de servicio

		Dimensión 4: Gestión de transporte e información		
		V2. Calidad de servicio.		
Rho de Spearman	Dimensión 4: Gestión del transporte e información	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 62	0,770** 0,000 62
	V2. Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,770** 0,000 62	1,000 . 62

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tal según lo que se observa en la tabla se dio un valor de significancia de 0,000. Lo cual significa que se rechaza la hipótesis nula; y, por tanto, la gestión de transporte e información se corresponde de manera significativa con la calidad de servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023. A su vez, se muestra que el Rho dio un valor de 0,770, por lo cual la relación tuvo una intensidad positiva muy fuerte. Es decir, a una mejor gestión de transporte e información, la calidad de servicio mejora bastante.

V. DISCUSION

Respecto a la teoría de Jonnes *et al.*, (2021) el presente estudio evidencia en sus resultados que los componentes de la gestión logística son pertinentes para maximizar la calidad de servicio, así mismo, Moldabekova *et al.*, (2021) afirmó que un elemento determinante para la gestión logística fue la adecuada administración de las compras y de almacenamiento, dimensiones que en la presente investigación obtuvieron un 75.8% y un 72.9%. Sin embargo, de acuerdo con Escudero (2019) parte integral de la gestión logística es la capacidad de entrega y a la efectividad del transporte; así pues, en este estudio se obtuvo un 62.9% en la dimensión respectiva. En relación a la calidad de servicio, Fernández (2017) señala que la gestión logística guarda estrecha relación puesto que, de la optimización del área, dependerá sobremanera la percepción de los clientes acerca de la calidad del servicio.

En este sentido, Pinheiro *et al.*, (2021) en su investigación destaca la dimensión almacenamiento, pues depende sobremanera de esta, que los productos se conserven y lleguen a su destino final en buenas condiciones, favoreciendo de este modo, la calidad de servicio. Entre las dimensiones de la calidad de servicio que más destacaron, se encuentra la empatía con un 83.9%, lo cual permite contrastar esta investigación con la de Goula *et al.* (2021) el cual afirma que la relación con el cliente es importante debido a que es este del que depende sobremanera el crecimiento de la empresa y cuanto a la percepción del servicio que recibe.

En esta línea, se puede señalar que no solo es importante cumplir con las expectativas del cliente sino darle un plus, y esto lógicamente no se logra sino es con procesos logísticos adecuados (Rajedram *et al.*, 2018).

En este estudio se pretendió determinar la relación entre la variable Gestión logística y calidad de servicio, por lo que se procedió en primer lugar a aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para identificar el tipo de prueba de correlación para validar las hipótesis de estudio. Debido a que el resultado de la prueba de normalidad fue menor a 0,05, se utilizó la prueba de Serman para determinar los objetivos de la investigación.

En tal sentido, en relación al objetivo general de la investigación, la aplicación de la prueba de correlación de Rho de Spearman evidenció un valor de significancia de 0.000, lo que permite inferir que existe correlación entre la variable gestión logística y calidad de servicio; así mismo, el valor de Rho fue de 0,770 lo que indica que la relación que se estableció fue de una intensidad positiva y muy fuerte, lo que significó que existe una relación directamente proporcional entre las dos variables de estudio, de tal manera que si la gestión logística mejora, la calidad de servicio también lo hace.

El presente estudio en contraste con el de Flores (2021) cuyo resultado de correlación fue positiva moderada entre las variables de estudio con un $r=0,420$, y con un nivel de significancia de 0.000, coincide en los resultados pues a una mejor gestión logística mejorará sobremanera la calidad de servicio que se ofrezca.

Esta investigación está respaldada también por el estudio de Rivera (2019) el cual obtuvo una relación positiva alta entre las variables de estudio ($r=0,710$, $\text{sig.}=0.000$) lo cual significa que evidenció la estrecha vinculación entre las variables. Así mismo, el estudio de Chanco y Sihues (2021) obtuvo un Rho de Spearman de 0,907 el cual permitió evidenciar una correlación positiva y muy alta para las variables de estudio.

A la vez, Trujillo (2020) con su investigación de tipo correlacional valida el presente estudio pues su conclusión evidenció un $\text{Rho}=0,732$, lo que señaló una relación positiva entre las variables de estudio. En esta misma línea, Lopa (2020) en su estudio en el que busca determinar la relación entre las variables de estudio, obtuvo un $\text{Rho}=0,550$ lo que señaló una relación moderada pero significativa entre las variables de estudio.

En la presente investigación las variables, alcanzaron un nivel aceptable en la sumatoria de los niveles muy bueno y bueno con un 85,5% y 93,5% respectivamente, lo que evidencia que sus porcentajes alcanzados están en correspondencia con la relación directa que se estableció a partir de la prueba de correlación entre las variables.

En relación al primer objetivo específico, la aplicabilidad de la prueba de correlación de Spearman evidencia un valor de 0,531 y un nivel de significancia de 0,000, lo

que permite establecer una relación lineal directa entre la gestión de compras y la calidad de servicio. De estos resultados se evidencia, que en cuanto a los aspectos claves en la calidad de servicio, como el precio de compra y proveedores, están asociados de manera significativa, sin embargo, se pueden evidenciar también que existen aspectos que son más determinantes para la optimización de la calidad de servicio que esta dimensión, lo que no significa que se debe dejar de lado este factor. Así pues, se debe prestar atención al 3.2% y al 14.5% que señalan los niveles, malo y regular respectivamente de la dimensión gestión de compras, de lo contrario cabe el riesgo de que estos porcentajes aumenten, lo que sí sería para la gestión logística un punto en contra y para la calidad de servicio una alerta posible.

El segundo objetivo específico, en relación a la aplicación de la prueba de correlación de Spearman evidencia un valor de 0,575 y un nivel de significancia de 0,000, lo que permite establecer una relación lineal directa entre la gestión de almacenamiento y la calidad de servicio. De estos resultados se evidencia, que en cuanto a los aspectos que guardan conexión fuerte con la calidad de servicio como las condiciones de almacenamiento, tiempo y sistemas, como elementos integrantes de la gestión logística, sí están asociados de manera significativa, sin embargo, a diferencia de la primera dimensión abordada, esta podría ser hasta cierto punto determinante para la calidad de servicio. A su vez, debido a que en el presente estudio la gestión logística tiene un alto índice de aceptación en los niveles bueno y muy bueno, y determinó una relación bilateral entre la gestión de almacenamiento y la calidad de servicio, la cual es favorable tal como lo expresa su indicador porcentual del 80.6%, para los niveles bueno y muy bueno y 0% para el nivel malo. Se debe señalar además que la gestión de almacenamiento, obtuvo un 19.4% en el nivel regular, cifra que debe ser controlada para así poder evitar que ascienda, lo que podría generar que la gestión logística disminuya y por ende la percepción de la calidad de servicio.

En relación al tercer objetivo específico la aplicación de la prueba de correlación de Spearman evidencia un valor de 0,662 y un nivel de significancia de 0,000, lo que permite establecer una relación lineal directa entre la gestión de inventarios y la calidad de servicio. De estos resultados se evidencia, que en cuanto a los aspectos que influyen de manera determinante en la calidad de servicio como tipo de

inventarios, tecnología, como parte integrante de la gestión de inventarios, si están asociados de manera significativamente considerable con la calidad de servicio, sin embargo, a diferencia de las dimensiones anteriores, esta podría ser hasta cierto punto un factor más determinante para la gestión logística debido a los resultados de la estadística correlacional. A su vez, se determinó una relación bilateral entre la gestión de inventarios y la calidad de servicio, se afirma que esta última es favorable tal como lo expresa su indicador porcentual del 93.5%, para los niveles bueno y muy bueno y 0% para el nivel malo. Esto significa que la percepción de los colaboradores respecto a la capacidad de la organización para dar una respuesta pronta a las necesidades de los clientes es muy favorable. Se debe señalar además que esta dimensión obtuvo un 6.5% en el nivel regular, cifra que debe ser controlada para así poder evitar que ascienda, lo que podría generar que la gestión logística disminuya y por ende la percepción de la calidad de servicio.

Así mismo, cabe señalar que la investigación de Lopa (2020), respaldó este resultado pues señaló que la capacidad pronta de respuesta maximizó la gestión logística y la percepción de la misma por parte de los colaboradores de la organización. Así mismo, Rodríguez (2020) en su estudio acotó que reducir los tiempos y maximizar la eficacia de los mismos es importante para lograr la optimización de la gestión logística. En la misma línea el estudio Bueno y García (2020) permiten evidenciar que la pronta respuesta a las necesidades del cliente es un factor clave para la percepción positiva de la gestión logística.

En relación al cuarto resultado específico la prueba de Spearman evidenció una significancia en el nivel 0,01 entre la gestión de transporte e información y la calidad de servicio, estableciéndose de esta manera una relación directamente proporcional entre la dimensión de la logística y la calidad de servicio. Así mismo el coeficiente de correlación fue de 0,770, un resultado mayor al de los anteriores, por lo que se puede deducir que, de la gestión del transporte e información, si tiene un impacto significativo en la gestión logística, ello a su vez, significa que, si no se controla esta dimensión, la calidad de servicio se puede ver afectada debido al grado de asociación entre la variable señalada y la dimensión gestión de transporte e información.

Así mismo, se aprecia que para los niveles de muy bueno y bueno de la dimensión seguridad se alcanzó un 96.7%, resultado que permite inferir que entre las dimensiones de la variable calidad de servicio, es la que destaca, por lo que, además, teniendo en cuenta su grado de asociación con la variable gestión logística es importante que se priorice. En relación al nivel regular, se evidencia un porcentaje del 3.2% lo cual es un indicador de que la dimensión está controlada, sin embargo, se debe prestar atención para reducir el porcentaje y optimizar la gestión logística.

Esta investigación contrasta con los resultados evidenciados por Trujillo (2020) los cuales dan a conocer que en la organización en la que se llevó a cabo el estudio, la capacidad para hacer sentir seguro al cliente con los resultados no fue óptima. Así mismo, Tolentino (2019) en sus resultados respalda esta investigación, pues afirma que la entrega a tiempo del producto genera que la gestión logística se fortalezca, a su vez que la calidad de servicio tiene una mejor percepción.

En cuanto a la dimensión empatía, el estudio de Abando (2022) está en sintonía con esta investigación pues evidencia un 96% para esta dimensión; a la par se señala que este estudio obtuvo un resultado del 98.4% para la dimensión señalada, lo cual indica que de entre todas las dimensiones es la que destaca sobremanera, lo que sugiere que la gestión logística dependerá sobremanera del desarrollo de esta dimensión. Debido a esta realidad encontrado, se debe considerar el nivel regular con un porcentaje del 1.6, el cual debe ser controlado para reducir o mantener los resultados.

La investigación de Yang et al. (2021) respalda este resultado, pues evidencia que las relaciones duraderas entre cliente y empleado son importantes para sostener la gestión logística, puesto que los colaboradores mejorarán los procesos sobre todo los están en relación con la distribución y contacto directo con el cliente. Trujillo (2020) en su estudio contrasta con esta investigación pues afirma que los clientes de la organización quedaron insatisfechos con la atención brindada.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye, una vez hecho el análisis de información pertinente con los datos recolectados y tras contrastar estos con los fines de la investigación que, existe conexión positiva y muy fuerte entre a las variables de estudio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,770.

Segunda: Se concluye, una vez hecho el análisis de información pertinente con los datos recolectados y tras contrastar estos con los fines de la investigación que, existe conexión positiva y moderada entre a gestión de compras y la calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,531.

Tercera: Se concluye, una vez hecho el análisis de información pertinente con los datos recolectados y tras contrastar estos con los fines de la investigación que, existe conexión positiva y moderada entre a gestión de almacenamiento y la calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,575.

Cuarta: Se concluye, una vez hecho el análisis de información pertinente con los datos recolectados y tras contrastar estos con los fines de la investigación que, existe conexión positiva y moderada entre a gestión de inventarios y la calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,662.

Quinta: Se concluye, una vez hecho el análisis de información pertinente con los datos recolectados y tras contrastar estos con los fines de la investigación que, existe conexión positiva y fuerte entre a gestión de transporte e información y la calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0,770.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se hace la recomendación a toda la organización a examinar con rigurosidad los resultados de la investigación, a fin de que se puedan tomar medidas correspondientes la mejora de la calidad de servicio en relación a la gestión logística.

Segunda: se hace la recomendación a la empresa para que elabore un plan de mejora habiendo detectado los puntos débiles de cada una de las variables en cuestión, haciendo énfasis en la gestión de compras, las cuales son de vital importancia para ofrecer un buen producto o servicio.

Tercera: Se hace la recomendación debida a todos los colaboradores de la empresa para que tomen conciencia de su gran labor en todos los procesos que implica la gestión logística, ya que de la forma cómo esta se lleve a cabo dependerá sobremanera la percepción de la calidad de los clientes. Sobre todo, se debe prestar la atención debida a la gestión de almacenamiento, y la forma cómo se gestionan los productos en almacén.

Cuarta: Se recomienda a la organización y de manera concreta, a los directivos encargados del área logística, que gestionen adecuadamente sus inventarios para determinar qué productos son los que están en stock y así satisfacer las necesidades del cliente y mejorar la calidad de servicio.

Quinta: Se hace la recomendación respectiva a la organización para que la gestión de transporte y de información pueda minimizar costos operativos y de esta manera, la productividad de la empresa crezca a la par que la satisfacción del cliente y la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Alvarado, A. & Chávez, A. (2019). La gestión de inventarios y su influencia en el nivel de servicio al cliente en la empresa Darglass Peruana S.R.L en el distrito de S.M.P, Lima – 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27378/Alvarado%20Camon%2c%20Andrea%20Nicole-Chavez%20Bellodas%2c%20Angie%20Anabel%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, O. (2021). Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1280/ALVAREZ%20S%20ORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arroyo, J. & Benito, R. (2019). La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Nacional de Huancavelica]. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2683/TESIS-2019-ADMINISTRACI%c3%93N-ARROYO%20MONTA%c3%91EZ%20Y%20BENITO%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballou, H. (2004). Logística. Administración de la cadena de suministro. México: Prentice Hall. Pearson Educación.
- Bowersox, J., Closs, J. & Bixby Cooper, M. (2006). Supply Chain Logisticalidad de servicio Management. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Bueno, D., García, N. (2020). Gestión de inventarios para mejorar la calidad del servicio de toma de muestras clínicas a domicilio. [Tesis para obtener título profesional, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27056/Bueno%20Tenorio>

%20Dayana%20Paola_Garc%c3%ada%20Ulloa%20Nahomi%20Olenka%20Jazm%c3%adn.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Cáceda, R., Castro, R., Chávez, P & Nuñovero, I. (2017). Calidad en las Empresas del Sector Editorial de Libros en Lima Metropolitana. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9840/CACEDA_CASTRO_CALIDAD_LIBROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 27-37. <https://doi.org/a20v41n14/a20v41n14p27>

Contreras D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>

Chanco, F., Sihues, D. (2021). La Gestión Logística en la Calidad del Servicio para el Proceso de Abastecimiento en la Empresa Géminis, Ica, 2020. [Tesis para la obtención del título profesional, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65709/Chanco_HFV-Sihues_LDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chen, M. C., Hsu, C. L., & Lee, L. H. (2020). Investigating pharmaceutical logisticalidad de servicio service quality with refined Kano's model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57, 102231. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102231>

Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2022). Measurement model of service quality of tourism supply chains in Thailand. *Anatolia*, 1–14. <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.2005646>

Dolati Neghabadi, P., Evrard Samuel, K., & Espinouse, M. L. (2018). Systematic literature review on city logisticalidad de servicio: overview, classification and analysis. *International Journal of Production Research*, 57(3), 865–887. <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1489153>

Escudero, M. (2019). *Gestión Logística y Comercial*. 2da ed. Madrid: Paraninfo

- Fernandes, A.C., Vilhena, E., Oliveira, R., Sampaio, P. and Carvalho, M.S. (2021), "Supply chain quality management impact on organization performance: results from an international survey", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2020-0159>
- Gonzales, C. (2021). Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM
- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., & Khawaja, M. I. (2020). The effect of logisticalidad de servicio service quality on customer loyalty: Case of logisticalidad de servicio service industry. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 43-61. doi:10.1108/SAJBS-10-2018-0114
- Izmaylova, M.A. & Adamov, N.A. & Brykin, A.V. & Siniaev, V.V. & Luchitskaya, L.B. (2018). Assessing the state of logisticalidad de servicio and ways to improve the logisticalidad de servicio management in the corporate sector of the Russian economy. *Journal of Applied Economic Sciences*. 13. 414-424.
- Lopa, M. (2020). Logística de distribución y calidad del servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac, Lurín – 2020. [Tesis para obtener Título Universitario, Universidad Autónoma del Perú]. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1092>
- López, Danny D., Melo, Gelvis M., & Mendoza, Darcy L. (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>
- Martínez Rizo, Felipe. (2012). Investigación empírica sobre el impacto de la evaluación formativa: Revisión de literatura. *Revista electrónica de investigación educativa*, 14(1), 1-15. Recuperado en 23 de diciembre de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412012000100001&lng=es&tlng=es.

- Martínez, Ventura J, De la Hoz, Bossio J, García, Guilianny J, & Molina, I. (2017). Gestión logística en pymes del sector de operadores de carga del departamento del atlántico. *Revista espacios*, 38(58). Retrieved from <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/17385813.html>
- Michalski, M., & Montes-Botella, J. L. (2021). Logisticalidad de servicio service quality in an emergent market in latin america. *International Journal of Logisticalidad de servicio Management*, doi:10.1108/IJLM-11-2020-0433
- Moldabekova, A., Philipp, R., Satybaldin, A. A., & Prause, G. (2021). Technological Readiness and Innovation as Drivers for Logisticalidad de servicio 4.0. *The Journal of Asian Finance, Economicalidad de servicio and Business*, 8(1), 145–156. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.145>
- Morles, V. (2002). Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. *Revista de Pedagogía*, 23(66), 121-146. Recuperado en 23 de diciembre de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97922002000100006&lng=es&tlng=es.
- Novack A., Langley, C. J. & Rinehart, L. M. (1995). *Creating Logisticalidad de servicio Value*. Council of Logisticalidad de servicio Management. Illinois: Oak Brook.
- Niño M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>
- Nguyen H. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economicalidad de servicio and Business*, 8(2), 1101–1109. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2021.VOL8.NO2.1101>
- Nguyen N, Leblanc G.(1998). The mediating role of corporate image on customers' retention decisions: an investigation in financial services. *Int J Bank Market* 16(2):52–65.

- Olivos C., Carrasco O., Flores M., Moreno M., & Nava L. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría Y Administración*, 60(1), 181–203. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(15)72151-0)
- Orellana, D, & Sánchez, M (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1),205-222. [fecha de Consulta 23 de diciembre de 2021]. ISSN: 0212-4068. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=283321886011>
- Pal Singh, S., Adhikari, A., Majumdar, A., & Bisi, A. (2022). Does service quality influence operational and financial performance of third party logisticalidad de servicio service providers? A mixed multi criteria decision making -text mining-based investigation. *Transportation Research Part E: Logisticalidad de servicio and Transportation Review*, 157, 102558. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2021.102558>
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logisticalidad de servicio service quality in hai phong, vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logisticalidad de servicio*, 36(2), 54-64. doi: 10.1016/j.ajsl.2019.12.001
- Reyes, K. (2017). Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10214/reyes_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2020). La gestión logística y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C., de la provincia constitucional del Callao – Perú, 2020. [Tesis para obtener el título profesional, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26087/Tesis%20%20Jose%20Enrique%20Rodr%c3%adguez%20Maldonado.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Salas-Navarro, Katherinne, Meza, Jhadai A., Obredor-Baldovino, Thalía, & Mercado Caruso, Nohora. (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>

Tolentino, S. (2019). Gestión de la cadena de suministro y satisfacción del cliente de la empresa Inversiones Rímac S.R.L., 2019. [Tesis de grado para maestro, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37416/tolentino_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trujillo, D. (2020). Procesos logísticos y satisfacción de los clientes de la empresa cerámicos DETT S.A.C., Rioja 2019. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad César Vallejo]. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48394/Trujillo_VDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ubilla, M., Barreno, Z., Freire, O., & Sánchez, T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista empresarial, 13(2), 1-15.

Wehner, J., Taghavi Nejad Deilami, N., Altuntas Vural, C. and Halldórsson, Á. (2021), "Logisticalidad de servicio service providers' energy efficiency initiatives for environmental sustainability", The International Journal of Logisticalidad de servicio Management, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLM-10-2019-0270>

Yang, C. C., Wong, C. W. Y., & Liao, T. Y. (2021). Logisticalidad de servicio quality management practices and performance of international distribution centre operators. International Journal of Shipping and Transport Logisticalidad de servicio, 13(3/4), 30.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia					
Título: La gestión logística y la calidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables (Dimensiones e Indicadores)		
			Variable 1: Gestión Logística		
Problema General	Objetivo General	Objetivo General	Dimensiones	Indicadores	Ítems
¿Existe entre relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, en una empresa molinera, Lambayeque, 2023?	Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023	Existe relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una empresa molinera, Lambayeque, 2023	Gestión de compras	Histórico de ventas	1 - 4
				Pronósticos de demanda	
				Tiempo de orden de compra	
				Estimación del costo de proceso de compra	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Objetivos Específicos	Gestión de almacenamiento	Cálculo de surtimiento de materiales	5 -9
¿Existe entre relación entre la gestión logística y la tangibilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023?	Determinar la relación entre la gestión logística y la tangibilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023	Existe relación entre la gestión logística y la tangibilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023		Cálculo de tiempo de demora de surtimiento de materiales	
¿Existe entre relación entre la gestión logística y la fiabilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023?	Determinar la relación entre la gestión logística y la fiabilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023	Existe relación entre la gestión logística y la fiabilidad en una empresa molinera, Lambayeque, 2023		Ubicación de materiales	
				Las condiciones de almacenamiento aseguran la calidad de los productos	
¿Existe entre relación	Determinar la relación entre la gestión logística y	Existe relación entre la gestión logística y la	Gestión de inventarios	Limpieza del área	10-16
				Programación de órdenes	
				Visualización del	

<p>entre la gestión logística y la capacidad de respuesta en una empresa molinera, Lambayeque, 2023?</p> <p>¿Existe entre relación entre la gestión logística y la empatía en una empresa molinera, Lambayeque, 2023?</p>	<p>la capacidad de respuesta en una empresa molinera, Lambayeque, 2023</p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y la empatía en una empresa molinera, Lambayeque, 2023</p>	<p>capacidad de respuesta en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.</p> <p>Existe relación entre la gestión logística y la empatía en una empresa molinera, Lambayeque, 2023.</p>	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>proceso</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Medición de los tiempos de producción</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Conocimiento de los procesos</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Flexibilidad de los flujos de producción</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gestión de transporte e información</td> <td>Tiempo de entrega de los pedidos</td> <td rowspan="4">17-21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Eficacia de las entregas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Manejo de la información</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Grado de conocimiento de la información</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Variable 2: Calidad del servicio</td> </tr> <tr> <td>Dimensiones</td> <td>Indicadores</td> <td>Ítems</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Tangibilidad</td> <td>Equipos de aspecto moderno</td> <td rowspan="3">1 – 4</td> </tr> <tr> <td>Instalaciones físicas atractivas</td> </tr> <tr> <td>Colaboradores pulcros Materiales asociados al servicio</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Promesa de cumplir en tiempo acordado</td> <td rowspan="2">5 – 9</td> </tr> <tr> <td>Interés en resolución de problema</td> </tr> </table>		proceso			Medición de los tiempos de producción			Conocimiento de los procesos			Flexibilidad de los flujos de producción		Gestión de transporte e información	Tiempo de entrega de los pedidos	17-21		Eficacia de las entregas		Manejo de la información		Grado de conocimiento de la información	Variable 2: Calidad del servicio			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tangibilidad	Equipos de aspecto moderno	1 – 4	Instalaciones físicas atractivas	Colaboradores pulcros Materiales asociados al servicio	Fiabilidad	Promesa de cumplir en tiempo acordado	5 – 9	Interés en resolución de problema
	proceso																																						
	Medición de los tiempos de producción																																						
	Conocimiento de los procesos																																						
	Flexibilidad de los flujos de producción																																						
Gestión de transporte e información	Tiempo de entrega de los pedidos	17-21																																					
	Eficacia de las entregas																																						
	Manejo de la información																																						
	Grado de conocimiento de la información																																						
Variable 2: Calidad del servicio																																							
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																					
Tangibilidad	Equipos de aspecto moderno	1 – 4																																					
	Instalaciones físicas atractivas																																						
	Colaboradores pulcros Materiales asociados al servicio																																						
Fiabilidad	Promesa de cumplir en tiempo acordado	5 – 9																																					
	Interés en resolución de problema																																						

				Desempeño del primer servicio brindado		
				Proporcionar servicio en el momento pactado		
				Registros libres de error		
			Capacidad de respuesta	Información de la ejecución del servicio		10 – 13
				Servicio expedito y rápido		
				Disposición de ayudar a los clientes		
				Tiempo de ocupación de los empleados		
			Seguridad	Comportamiento que brinde confianza		14 – 17
				Seguridad en las transacciones		
				Cortesía de los empleados		
				Conocimiento de información para responder interrogantes		
			Empatía	Atención personalizada a los clientes		18 – 21
Horarios de atención convenientes						
Buen trato a los clientes						
Atención a las necesidades específicas						

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles y rangos
Gestión logística	La gestión logística es el nexo sistémico y estratégico entre distintos factores claves: materia prima, maquinarias, talento Humano (Olivos <i>et al</i> , 2015).	La variable se operacionaliza a través de las siguientes dimensiones: Compra, Abastecimiento de materiales, Producción Distribución, Flujo de información, las cuales serán medidas por diversos indicadores categorizados de acuerdo a la escala de Likert.	Gestión de compras	Histórico de ventas Pronósticos de demanda Tiempo de orden de compra Estimación del costo de proceso de compra.	Escala Ordinal (Likert) 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Malo 21-41 Regular 42-62 Bueno 63-83 Muy bueno 84-105
			Gestión de almacenamiento	Cálculo de surtimiento de materiales Cálculo de tiempo de demora de surtimiento de materiales		
			Gestión de inventarios	Ubicación de materiales Programación de órdenes Visualización del proceso Medición de los tiempos de producción Conocimiento de los procesos Limpieza del área Flexibilidad de los flujos de producción Grado de calidad y tiempo de producción		
			Gestión de transporte e información	Tiempo de entrega de los pedidos Eficacia de las entregas Manejo de la información Grado de conocimiento de la información		
Calidad de servicio	Está relacionada con la excelencia general del servicio en su máxima evidencia, y que sobrepase las expectativas del usuario final (Ubila <i>et al</i> , 2019).	La variable se operacionalizó a través de las siguientes dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía	Tangibilidad	Equipos de aspecto moderno Instalaciones físicas atractivas Colaboradores pulcros Materiales asociados al servicio	Escala Ordinal (Likert) 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo	
			Fiabilidad	Promesa de cumplir en tiempo acordado Interés en resolución de problema Desempeño del primer servicio brindado Proporcionar servicio en el momento pactado Registros libres de error		
			Capacidad de respuesta	Información de la ejecución del servicio Servicio expedito y rápido		

				Disposición de ayudar a los clientes Tiempo de ocupación de los empleados	5. Totalmente de acuerdo	
			Seguridad	Comportamiento que brinde confianza Seguridad en las transacciones Cortesía de los empleados Conocimiento de información para responder interrogantes		
			Empatía	Atención individualizada a los clientes Preocuparse de los intereses del cliente Atención a las necesidades específicas Horarios de atención convenientes		

Anexo 3: Cuestionario de Gestión Logística

Estimado (a). El presente cuestionario tiene como finalidad recoger la información y su apreciación sobre la gestión logística, para lo cual se le solicita amablemente su predisposición y la colaboración. Es preciso mencionar que la encuesta es totalmente anónima y confidencial.

INSTRUCCIONES: a continuación, se presenta 18 preguntas, ante lo cual con absoluta sinceridad se le solicita marcar con un (x) la respuesta que considere adecuado usted, para lo cual se presenta 5 alternativas de respuesta:

Calificación	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	PREGUNTAS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
LA GESTIÓN LOGÍSTICA						
1	El análisis del comportamiento histórico de las ventas es parte esencial y regular del proceso de estimación de la demanda en la empresa.					
2	Se realizan las estimaciones o pronósticos de la demanda a través de métodos cuantitativos.					
3	Se mide o monitorea el tiempo desde que la orden de compra ha sido entregada al proveedor hasta que el producto es recibido en el almacén.					
4	Al colocar órdenes de compra al proveedor se considera el costo de ordenar (papeleo, administración y procesamiento de la orden, transporte, recibo e inspección de la mercancía, contabilidad, etc.) y el costo de mantener inventario.					
5	El proceso de surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo es calculado, medido y mejorado constantemente.					
6	El surtimiento de materiales a las estaciones de trabajo está estandarizado en cuanto a tiempo, secuencia y cantidad.					
7	Están definidas y delimitadas las ubicaciones de los materiales en las estaciones de trabajo para facilitar las tareas a los operadores.					

8	Las condiciones de almacenamiento aseguran la calidad de los productos					
9	Existe un sistema de orden y limpieza en el área de logística de la empresa.					
10	La programación de la producción es determinada por las órdenes enviadas por el cliente.					
11	Las estaciones de trabajo cuentan con herramientas visuales que muestren el programa de producción.					
12	Los reemplazos de materiales se realizan en un tiempo breve para permitir que no se detenga el periodo de producción.					
13	Los métodos de trabajo están especificados en todos los niveles de la organización.					
14	Las ordenes que ingresan son totalmente flexibles a los cambios solicitados por el cliente.					
15	El proceso de producción en la empresa trabaja bajo un sistema de flujo continuo.					
16	Se controla el tiempo desde que la orden de solicitud se entrega al almacén hasta que llega a ser distribuido comoproducto terminado.					
17	Se mide y controla el tiempo de entrega de los pedidos de los clientes en un periodo determinado.					
18	Se mide y controla la eficacia de los despachos efectuados por la empresa teniendo en cuenta pedidos completos a tiempo, con documentación perfecta y sin daños a la mercancía.					
19	La información es manejada por todas las áreas dentro de la empresa y fuera de ella, facilitando el desempeño del sistema logístico en la empresa.					
20	Los colaboradores del área logística tienen la información interna en tiempo y forma que requiere el sistema logístico.					
21	Hay alguien que administre la información sistematizada y oportuna del entorno y se las haga llegar.					

Fuente: Adaptado de acuerdo al modelo de Olivos, Carrasco, Flores, Moreno y Nava (2015).

Anexo 4: Cuestionario de Calidad del Servicio

Estimado (a). El presente cuestionario tiene como finalidad recoger la información y su apreciación sobre la gestión logística, para lo cual se le solicita amablemente su predisposición y la colaboración. Es preciso mencionar que la encuesta es totalmente anónima y confidencial.

INSTRUCCIONES: a continuación, se presenta 18 preguntas, ante lo cual con absoluta sinceridad se le solicita marcar con un (x) la respuesta que considere adecuado usted, para lo cual se presenta 5 alternativas de respuesta:

Calificación	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nº	CALIDAD DE SERVICIO	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La empresa tiene equipos actualizados.					
2	Las instalaciones de la editorial (por ejemplo, sala de entrega de pedidos, esparcimientos, baños) son visualmente atractivos.					
3	El personal de la editorial está bien vestido y luce prolijo.					
4	El equipo utilizado para la fabricación está bien mantenido.					
5	Cuando usted como personal de la empresa promete hacer algo con cierto tiempo, lo realiza.					
6	Cuando un cliente tiene un problema, usted como personal de la empresa está dispuesto a ayudarlo.					
7	Usted como personal de la empresa es confiable y siempre proporciona un gran servicio desde el inicio.					
8	La empresa presta el servicio en el momento que se compromete a hacerlo.					
9	La empresa mantiene sus registros con precisión (por ejemplo, órdenes de entrada / salida, stock, etc.).					
10	Usted como personal de la empresa está informando al cliente en todo momento.					
11	Usted como personal de la empresa brinda servicios rápidos y eficaces a los clientes.					
12	Usted como personal de la empresa está dispuesto a brindar soporte y ayuda a los clientes.					
13	Usted como personal de la empresa siempre responde a los clientes sus solicitudes, sin importar lo ocupados que esté.					
14	El comportamiento y la actitud de usted como personal de la empresa inspira confianza en los clientes.					

15	Transmite seguridad en el trato que se le tiene a los clientes.					
16	Usted como personal de la empresa es coherente y educado con los clientes.					
17	Usted como personal de la empresa recibe el apoyo adecuado para realizar bien su trabajo.					
18	Usted como personal de la empresa presta especial y personalizada atención a cada cliente.					
19	El horario de atención de la empresa es conveniente para todos los clientes.					
20	El trato que se les brinda a los clientes es cordial y empático					
21	Usted como personal de la empresa comprende las necesidades de atención específicas de sus clientes.					

Fuente: Adaptado de acuerdo al modelo de Goula et al (2021).

Anexo 5. Matriz de datos

MATRIZ DE DATOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	P84	P85	P86	P87	P88	P89	P90	P91	P92	P93	P94	P95	P96	P97	P98	P99	P100	P101	P102	P103	P104	P105	P106	P107	P108	P109	P110	P111	P112	P113	P114	P115	P116	P117	P118	P119	P120	P121	P122	P123	P124	P125	P126	P127	P128	P129	P130	P131	P132	P133	P134	P135	P136	P137	P138	P139	P140	P141	P142	P143	P144	P145	P146	P147	P148	P149	P150	P151	P152	P153	P154	P155	P156	P157	P158	P159	P160	P161	P162	P163	P164	P165	P166	P167	P168	P169	P170	P171	P172	P173	P174	P175	P176	P177	P178	P179	P180	P181	P182	P183	P184	P185	P186	P187	P188	P189	P190	P191	P192	P193	P194	P195	P196	P197	P198	P199	P200	P201	P202	P203	P204	P205	P206	P207	P208	P209	P210	P211	P212	P213	P214	P215	P216	P217	P218	P219	P220	P221	P222	P223	P224	P225	P226	P227	P228	P229	P230	P231	P232	P233	P234	P235	P236	P237	P238	P239	P240	P241	P242	P243	P244	P245	P246	P247	P248	P249	P250	P251	P252	P253	P254	P255	P256	P257	P258	P259	P260	P261	P262	P263	P264	P265	P266	P267	P268	P269	P270	P271	P272	P273	P274	P275	P276	P277	P278	P279	P280	P281	P282	P283	P284	P285	P286	P287	P288	P289	P290	P291	P292	P293	P294	P295	P296	P297	P298	P299	P300	P301	P302	P303	P304	P305	P306	P307	P308	P309	P310	P311	P312	P313	P314	P315	P316	P317	P318	P319	P320	P321	P322	P323	P324	P325	P326	P327	P328	P329	P330	P331	P332	P333	P334	P335	P336	P337	P338	P339	P340	P341	P342	P343	P344	P345	P346	P347	P348	P349	P350	P351	P352	P353	P354	P355	P356	P357	P358	P359	P360	P361	P362	P363	P364	P365	P366	P367	P368	P369	P370	P371	P372	P373	P374	P375	P376	P377	P378	P379	P380	P381	P382	P383	P384	P385	P386	P387	P388	P389	P390	P391	P392	P393	P394	P395	P396	P397	P398	P399	P400	P401	P402	P403	P404	P405	P406	P407	P408	P409	P410	P411	P412	P413	P414	P415	P416	P417	P418	P419	P420	P421	P422	P423	P424	P425	P426	P427	P428	P429	P430	P431	P432	P433	P434	P435	P436	P437	P438	P439	P440	P441	P442	P443	P444	P445	P446	P447	P448	P449	P450	P451	P452	P453	P454	P455	P456	P457	P458	P459	P460	P461	P462	P463	P464	P465	P466	P467	P468	P469	P470	P471	P472	P473	P474	P475	P476	P477	P478	P479	P480	P481	P482	P483	P484	P485	P486	P487	P488	P489	P490	P491	P492	P493	P494	P495	P496	P497	P498	P499	P500	P501	P502	P503	P504	P505	P506	P507	P508	P509	P510	P511	P512	P513	P514	P515	P516	P517	P518	P519	P520	P521	P522	P523	P524	P525	P526	P527	P528	P529	P530	P531	P532	P533	P534	P535	P536	P537	P538	P539	P540	P541	P542	P543	P544	P545	P546	P547	P548	P549	P550	P551	P552	P553	P554	P555	P556	P557	P558	P559	P560	P561	P562	P563	P564	P565	P566	P567	P568	P569	P570	P571	P572	P573	P574	P575	P576	P577	P578	P579	P580	P581	P582	P583	P584	P585	P586	P587	P588	P589	P590	P591	P592	P593	P594	P595	P596	P597	P598	P599	P600	P601	P602	P603	P604	P605	P606	P607	P608	P609	P610	P611	P612	P613	P614	P615	P616	P617	P618	P619	P620	P621	P622	P623	P624	P625	P626	P627	P628	P629	P630	P631	P632	P633	P634	P635	P636	P637	P638	P639	P640	P641	P642	P643	P644	P645	P646	P647	P648	P649	P650	P651	P652	P653	P654	P655	P656	P657	P658	P659	P660	P661	P662	P663	P664	P665	P666	P667	P668	P669	P670	P671	P672	P673	P674	P675	P676	P677	P678	P679	P680	P681	P682	P683	P684	P685	P686	P687	P688	P689	P690	P691	P692	P693	P694	P695	P696	P697	P698	P699	P700	P701	P702	P703	P704	P705	P706	P707	P708	P709	P710	P711	P712	P713	P714	P715	P716	P717	P718	P719	P720	P721	P722	P723	P724	P725	P726	P727	P728	P729	P730	P731	P732	P733	P734	P735	P736	P737	P738	P739	P740	P741	P742	P743	P744	P745	P746	P747	P748	P749	P750	P751	P752	P753	P754	P755	P756	P757	P758	P759	P760	P761	P762	P763	P764	P765	P766	P767	P768	P769	P770	P771	P772	P773	P774	P775	P776	P777	P778	P779	P780	P781	P782	P783	P784	P785	P786	P787	P788	P789	P790	P791	P792	P793	P794	P795	P796	P797	P798	P799	P800	P801	P802	P803	P804	P805	P806	P807	P808	P809	P810	P811	P812	P813	P814	P815	P816	P817	P818	P819	P820	P821	P822	P823	P824	P825	P826	P827	P828	P829	P830	P831	P832	P833	P834	P835	P836	P837	P838	P839	P840	P841	P842	P843	P844	P845	P846	P847	P848	P849	P850	P851	P852	P853	P854	P855	P856	P857	P858	P859	P860	P861	P862	P863	P864	P865	P866	P867	P868	P869	P870	P871	P872	P873	P874	P875	P876	P877	P878	P879	P880	P881	P882	P883	P884	P885	P886	P887	P888	P889	P890	P891	P892	P893	P894	P895	P896	P897	P898	P899	P900	P901	P902	P903	P904	P905	P906	P907	P908	P909	P910	P911	P912	P913	P914	P915	P916	P917	P918	P919	P920	P921	P922	P923	P924	P925	P926	P927	P928	P929	P930	P931	P932	P933	P934	P935	P936	P937	P938	P939	P940	P941	P942	P943	P944	P945	P946	P947	P948	P949	P950	P951	P952	P953	P954	P955	P956	P957	P958	P959	P960	P961	P962	P963	P964	P965	P966	P967	P968	P969	P970	P971	P972	P973	P974	P975	P976	P977	P978	P979	P980	P981	P982	P983	P984	P985	P986	P987	P988	P989	P990	P991	P992	P993	P994	P995	P996	P997	P998	P999	P1000	P1001	P1002	P1003	P1004	P1005	P1006	P1007	P1008	P1009	P1010	P1011	P1012	P1013	P1014	P1015	P1016	P1017	P1018	P1019	P1020	P1021	P1022	P1023	P1024	P1025	P1026	P1027	P1028	P1029	P1030	P1031	P1032	P1033	P1034	P1035	P1036	P1037	P1038	P1039	P1040	P1041	P1042	P1043	P1044	P1045	P1046	P1047	P1048	P1049	P1050	P1051	P1052	P1053	P1054	P1055	P1056	P1057	P1058	P1059	P1060	P1061	P1062	P1063	P1064	P1065	P1066	P1067	P1068	P1069	P1070	P1071	P1072	P1073	P1074	P1075	P1076	P1077	P1078	P1079	P1080	P1081	P1082	P1083	P1084	P1085	P1086	P1087	P1088	P1089	P1090	P1091	P1092	P1093	P1094	P1095	P1096	P1097	P1098	P1099	P1100	P1101	P1102	P1103	P1104	P1105	P1106	P1107	P1108	P1109	P1110	P1111	P1112	P1113	P1114	P1115	P1116	P1117	P1118	P1119	P1120	P1121	P1122	P1123	P1124	P1125	P1126	P1127	P1128	P1129	P1130	P1131	P1132	P1133	P1134	P1135	P1136	P1137	P1138	P1139	P1140	P1141	P1142	P1143	P1144	P1145	P1146	P1147	P1148	P1149	P1150	P1151	P1152	P1153	P1154	P1155	P1156	P1157	P1158	P1159	P1160	P1161	P1162	P1163	P1164	P1165	P1166	P1167	P1168	P1169	P1170	P1171	P1172	P1173	P1174	P1175	P1176	P1177	P1178	P1179	P1180	P1181	P1182	P1183	P1184	P1185	P1186	P1187	P1188	P1189	P1190	P1191	P1192	P1193	P1194	P1195	P1196	P1197	P1198	P1199	P1200	P1201	P1202	P1203	P1204	P1205	P1206	P1207	P1208	P1209	P1210	P1211	P1212	P1213	P1214	P1215	P1216	P1217	P1218	P1219	P1220	P1221	P1222	P1223	P1224	P1225	P1226	P1227	P1228	P1229	P1230	P1231	P1232	P1233	P1234	P1235	P1236	P1237	P1238	P1239	P1240	P1241	P1242	P1243	P1244	P1245	P1246	P1247	P1248	P1249	P1250	P1251	P1252	P1253	P1254	P1255	P1256	P1257	P1258	P1259	P1260	P1261	P1262	P1263	P1264	P1265	P1266	P1267	P1268	P1269	P1270	P1271	P1272	P1273	P1274	P1275	P1276	P1277	P1278	P1279	P1280	P1281	P1282	P1283	P1284	P1285	P1286	P1287	P1288	P1289	P1290	P1291	P1292	P1293	P1294	P1295	P1296	P1297	P1298	P1299	P1300	P1301	P1302	P1303	P1304	P1305	P1306	P1307	P1308	P1309	P1310	P1311	P1312	P1313	P1314	P1315	P1316	P1317	P1318	P1319	P1320	P1321	P1322	P1323	P1324	P1325	P1326	P1327	P1328	P1329	P1330	P1331	P1332	P1333	P1334	P1335	P1336	P1337	P1338	P1339	P1340	P1341	P1342	P1343	P1344	P1345	P1346	P1347	P1348	P1349	P1350	P1351	P1352	P1353	P1354	P1355	P1356	P1357	P1358	P1359	P1360	P1361	P1362	P1363	P1364	P1365	P1366	P1367	P1368	P1369	P1370	P1371	P1372	P1373	P1374	P1375	P1376	P1377	P1378	P1379	P1380	P1381	P1382	P1383	P1384	P1385	P1386	P1387	P1388	P1389	P1390	P1391	P1392	P1393	P1394	P1395	P1396	P1397	P1398	P1399	P1400	P1401	P1402	P1403	P1404	P1405	P1406	P1407	P1408	P1409	P1410	P1411	P1412	P1413	P1414	P1415	P1416	P1417	P1418	P1419	P1420	P1421	P1422	P1423	P1424	P1425	P1426	P1427	P1428	P1429	P1430	P1431	P1432	P1433	P1434	P1435	P1436	P1437	P1438	P1439	P1440	P1441	P1442	P1443	P1444	P1445	P1446	P1447	P1448	P1449	P1450	P1451	P1452	P1453	P1454	P1455	P1456	P1457	P1458	P1459	P1460	P1461	P1462	P1463	P1464	P1465	P1466	P1467	P1468	P1469	P1470	P1471	P1472	P1473	P1474	P1475	P1476	P1477	P1478	P1479	P1480	P1481	P1482	P1483	P1484	P1485	P1486	P1
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	----