



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales

Andinos SAC, Trujillo, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Tumbajulca Gomez, Gerson (orcid.org/0000-0001-6578-9098)

ASESORES:

Mg. Cedron Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

Dr. Sevilla Angelaths, Manuel Amadeo (orcid.org/0000-0001-6428-002X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y las oportunidades que he tenido a lo largo de mi camino académico. Por su amor incondicional y su presencia constante en mi vida, que me ha dado fuerza y guía para enfrentar cada día con entusiasmo y esperanza.

A mi familia, en especial a mi mamá y mis hermanos, por su apoyo y aliento incondicional durante todo mi proceso de formación académica. Gracias por ser mi mayor motivación y por creer en mí cuando a veces yo mismo dudaba de mis capacidades.

A mi esposa, por ser mi compañera incondicional, mi amiga, mi confidente y mi apoyo constante. Gracias por acompañarme en este camino de aprendizaje y por ser mi motivación diaria para superarme cada vez más.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos y experiencias conmigo, por ser mis guías y mentores, por inspirarme y motivarme a aprender y a crecer cada día más. Gracias por su dedicación y compromiso con la educación y por ser parte fundamental de mi formación académica.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su amor y bendiciones que me han permitido llegar hasta aquí y por guiarme en cada paso de este camino.

A mi familia, en especial a mi mamá, mi esposa y mis hermanos, por su incondicional apoyo, por motivarme en los momentos difíciles y por creer en mí en todo momento.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y por dotarme de las herramientas necesarias para desarrollar esta investigación.

A mis profesores, por compartir sus conocimientos y por su guía y consejo en todo momento.

Al gerente de la empresa, por brindarme la oportunidad de realizar esta investigación en su empresa y por su disposición en todo momento.

A los futuros lectores de esta investigación, por su interés en el tema y por permitirme compartir mis hallazgos con ellos.

A todos ellos, mi más profundo agradecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis 14	
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Correlación entre almacén y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023	19
Tabla 2: Correlación entre compras y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023	20
Tabla 3: Correlación entre distribución y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023	21
Tabla 4: Correlación entre inventarios y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023	22
Tabla 5: Correlación entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023	23

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. Se empleó un enfoque cuantitativo y se recolectaron datos de 18 trabajadores. Se determinó el grado de correlación de las dimensiones almacén, compras, distribución e inventarios. Se empleó la técnica de encuesta y un cuestionario como instrumento para medir las variables de estudio.

Los resultados revelaron una relación positiva moderada entre almacén y calidad de servicio con un Rho de 0.393 y $p \geq 0,05$. En la variable compras y calidad de servicio un Rho de 0.282 y $p \geq 0,05$. En la dimensión de distribución y calidad de servicio un Rho de 0.475 y $p \leq 0,05$. En la dimensión inventarios y calidad de servicio se tuvo un Rho de 0.710 y una $p \leq 0.05$. Como conclusión, se determinó la relación significativa entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023, teniendo como resultados un Rho de 0.653 y $p \leq 0.05$. En consecuencia, respondiendo a la pregunta de investigación, se determinó que existe una relación positiva directa entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023.

Palabras clave: gestión logística, calidad de servicio, eficiencia.

ABSTRACT

The present research had the general objective of determining the relationship between logistics management and service quality in the company Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. A quantitative approach was used, and data was collected from 18 workers. The degree of correlation was determined for the dimensions of warehouse, purchasing, distribution, and inventory. The survey technique and a questionnaire were used as instruments to measure the study variables.

The results revealed a moderate positive relationship between warehouse and service quality with a Rho of 0.393 and $p \geq 0.05$. For the purchasing variable and service quality, the Rho was 0.282 and $p \geq 0.05$. In the distribution dimension and service quality, the Rho was 0.475 and $p \leq 0.05$. In the inventory dimension and service quality, a Rho of 0.710 and $p \leq 0.05$ were obtained. In conclusion, a significant relationship between logistics management and service quality was determined in the company Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023, with results showing a Rho of 0.653 and $p \leq 0.05$. Therefore, in response to the research question, it was determined that there is a direct positive relationship between logistics management and service quality in the company Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023.

Keywords: logistics management, service quality, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, las empresas han buscado incansablemente innovar sus productos y agilizar sus procesos con el fin de garantizar y brindar el mejor servicio a sus clientes, permitiendo los mejores beneficios para sus inversionistas. En el 2018, el banco mundial publicó un ranking sobre el índice de desempeño logístico entre países, en dicho ranking mundial, se observó que Perú se sitúa en el puesto 83 con una puntuación deficiente de 2.69. Esto es una deficiencia, no solo por el hecho de estar en los últimos lugares, sino por haber disminuido 14 lugares respecto al año anterior del informe mundial que fue en el año 2016.

Salón (2018) en su investigación, indica que crear o innovar un nuevo producto garantiza a las empresas poder ponerse por delante de su competencia e ir conjuntamente de la mano con la innovación para mantenerse posicionados dentro del rubro que se desempeña.

No obstante, se consideró los efectos generados por la pandemia, donde no solo cambió el estilo de vivir, sino que también ha generado consecuencias importantes dentro de la economía peruana, y cabe resaltar que la logística fue de los más afectados, por lo que se han tenido que poner en marcha múltiples estrategias empresariales para poder controlar los efectos y adaptarse a las nuevas tendencias y que genere estabilidad para las empresas y de esta manera seguir mejorando la cadena de suministro.

La empresa Tribu Cereales Andinos SAC cuenta con dos fábricas ubicadas en lugares estratégicos para su operación y distribución de sus productos. La primera fábrica se encuentra en un anexo que pertenece a la ciudad de Laredo, donde se produce la mayor cantidad de cereales de todos los colores y se procesa gran parte de la producción final. La segunda fábrica está ubicada en la ciudad Trujillo, la cual es responsable de la producción de cancha, arrocillo, y trigo de todas las variedades, así mismo, gracias a las unidades disponibles en esa sucursal también comprende la distribución para los clientes locales y a provincias.

La existencia de estas dos fábricas representa una ventaja competitiva para la empresa, ya que les permite estar cerca de sus proveedores de materia prima y

poder desempeñarse de acuerdo a las leyes municipales, lo que les permite tener un óptimo proceso de producción.

Por otra parte, a pesar de ser una empresa en crecimiento, enfrenta diversos problemas logísticos que afectan su eficiencia y rentabilidad. En particular, la empresa presenta problemas en la gestión de inventarios, distribución y transporte de productos, lo que se traduce en altos costos operativos y pérdida de oportunidades de negocio. Por ejemplo, la falta de una adecuada gestión de inventarios ha llevado a la acumulación de productos obsoletos y a la falta de disponibilidad de productos con mayor demanda. Además, la empresa enfrenta dificultades en la planificación y gestión de rutas de distribución, lo que ha generado constantes retrasos en la distribución de productos y afectando la atención de los clientes. En este sentido, la identificación y solución de los problemas logísticos de Tribu Cereales Andinos SAC es crucial para garantizar su competitividad en el mercado y lograr un crecimiento sostenible en el futuro. Por consiguiente, de acuerdo a lo expuesto, esto conlleva a realizarse el siguiente cuestionamiento de materia de investigación, el cual es: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023? Así mismo, en la presente investigación se definió como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. Siendo los objetivos específicos los siguientes: Determinar la relación que existe entre almacén y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. El segundo es: Determinar la relación que existe entre las compras y la calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023; el tercero es: Determinar la relación que existe entre distribución y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023; y, por último, determinar la relación entre inventarios y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. No obstante, para la presente investigación, se fijó la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023. También, se fijaron las siguientes hipótesis específicas, las cuales son: Existe relación significativa entre almacén y calidad de servicio en la empresa Tribu

Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. La segunda hipótesis es, existe relación significativa entre compras y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. Como tercera hipótesis, se fijó la siguiente: existe relación significativa entre distribución y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023; y, por último, existe relación significativa entre inventarios y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023.

Esta investigación se enfoca en la aplicación práctica al establecer una conexión de manera teórica entre la variable de estudio que es gestión logística y la variable calidad de servicio. Como resultado, se identifican las desventajas que impactan la gestión logística y se proponen correcciones, al tiempo que se busca mejorar la calidad del servicio.

Además, este estudio tiene una relevancia social significativa, ya que la empresa se dedica a la producción y venta de alimentos que son de gran importancia para la nutrición de la población peruana. Si la empresa tiene problemas logísticos, esto puede afectar su capacidad de producir y distribuir sus productos de manera eficiente, lo que a su vez puede resultar en una escasez de alimentos o en su defecto, el alza de precios para el mercado. Además, si la empresa no puede competir efectivamente en el mercado debido a problemas logísticos, esto puede llevar a la pérdida de empleos y a una disminución en la economía local. Por ende, resulta fundamental investigar y solucionar los desafíos logísticos que enfrenta la empresa, con el objetivo de asegurar la disponibilidad y accesibilidad de alimentos nutritivos, así como respaldar el desarrollo económico a nivel local.

Así mismo, esta investigación tiene valía teórica ya que ha determinado conceptualizaciones sobre gestión logística y calidad de servicio, como también, el siguiente la siguiente investigación posee un valor metodológico porque utilizará la herramienta encuesta con el fin de obtener resultados de la investigación precisa y confiable, donde dichos resultados no permitirán examinar y conocer los factores que tienen influencia en las variables estudiadas, por lo tanto, se puede decir que sí existe un aporte metodológico para esta investigación.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se realizó tomando en consideración los siguientes antecedentes de investigación que sustentan el trabajo realizado, no obstante, se consideró los siguientes autores según contexto de investigación.

En el contexto internacional, Flores (2021) la razón principal de este estudio fue revelar la correlación de las variables de gestión logística y calidad de servicio en las empresas logísticas ubicadas en Guayaquil, Ecuador. El autor, llegó a la conclusión de que una buena gestión logística determina ser una empresa competitiva dentro del mercado, a diferencia de otras empresas que no tienen un sistema ordenado de organización, distribución y servicio. No obstante, se evidenció que un cliente satisfecho está relacionado con el sentido de mantener informado a los clientes de incidentes que retrasan la entrega del producto. El estudio fue descriptivo, correlacional y cuantitativo. También el análisis de muestra fue de 384 personas en 10 empresas, donde aplicó el instrumento del cuestionario. Los hallazgos que se tuvieron, demostraron de manera concluyente que sí existe una relación significativa entre las variables que se estudiaron.

Así mismo, Lyu (2018) en su investigación titulada: "The impact of logistics management platforms and location on logistics resource integration and operational performance", en la Universidad de Peking, Beijing, China, donde se propuso analizar si existe relación alguna entre una plataforma logística, su ubicación y el rendimiento. El diseño de investigación utilizado en este estudio fue de tipo cuantitativo y correlacional. Para recopilar los datos, se empleó un cuestionario como instrumento de medición. La población objetivo para este estudio consistió en un total de 273 empresas. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva de Spearman de 0.910, lo que nos dice que hay una fuerte asociación de las variables planteadas en el estudio. Finalmente, los programas logísticos en las empresas generan un mayor rendimiento e integración de los recursos. Además, se pudo determinar de manera concluyente que existe una relación significativa entre las variables de rendimiento operativo y ubicación logística.

Por otra parte, Urian y Rojas (2020) presentaron una investigación donde se propusieron encontrar una estrategia con el fin de optimizar los procesos logísticos en las empresas manufactureras ubicadas en Bogotá, Colombia. Para alcanzar ese objetivo, se tuvo que utilizar la metodología de enfoque mixto, que combinó elementos descriptivos y correlacionales. La muestra seleccionada para el estudio consistió en 74 micro y pequeñas empresas (mypes). Los investigadores señalan, que se debe hacer capacitaciones constantes al personal de almacén y producción para que estos tengan la oportunidad de contribuir en la innovación de nuevas tecnologías.

También, Ramos (2018), en trabajo titulado “Implementación de un Sistema de Gestión Logística en Empresa Importadora Ralamn S.A.C. para Mejorar el Servicio al Cliente – Lambayeque 2016 en Universidad de San Martín de Porres, Perú”. Esta investigación es cuantitativa, donde se incluyó una muestra de 147 clientes con las dimensiones Compras, Inventario y Distribución. Se encontró una correlación de 0,937 mediante el uso del coeficiente estadístico de Spearman. Para dicha investigación, se encontraron resultados que efectivamente existe mejoras significativas en relación al control de operaciones, que permitió ser rápida y tener mayor trazabilidad.

Zúñiga (2018), realizó una investigación llamada “La gestión logística y la calidad de servicio de los colaboradores de empresa Transa S.A, Ate 2018”. La razón de la investigación fue analizar si estas variables planteadas tienen relación alguna, por lo que esta investigación correspondiente fue correlacional no experimental, y se consideró una población de 40 colaboradores, no obstante, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores. Se logró una correlación de Spearman de 0,920. En resumen, la empresa transa lleva a cabo una coordinación perenne con los departamentos operativos y de recursos humanos para lograr excelentes resultados en términos de procesos y personas en línea con los objetivos marcados por la empresa y empleados que cumplan con los mismos lineamientos.

Por otra parte, los autores Arroyo y Benito (2019) se plantearon el objetivo de hallar la si hay o no relación que entre la variable gestión logística y la calidad del servicio

por parte de los trabajadores administrativos del Municipio en Huancavelica. Se usó la metodología de naturaleza aplicada y se utilizó el método científico, diseño transaccional no experimental. Al recolectar datos y procesarlos estadísticamente por SPSS se pudo confirmar que existe una relación significativa del 86% entre la gestión logística y la calidad del servicio, no obstante, debido a la correlación de Spearman se logró dar como resultado confirmado que $r = 0.868$ representa que sí existe relación significativa en las variables estudiadas.

En otro contexto, las autoras Castañeda y Suarez (2019) en su investigación se fijaron como objetivo principal determinar el vínculo entre la gestión logística y la calidad del servicio en el municipio de Chepén. El método de análisis utilizado fue un diseño transversal no experimental y correlacional para confirmar una asociación entre las variables. Además, la población estuvo accedida por 300 trabajadores, de este grupo se requirió la participación de 169 colaboradores, a los cuales se llamó al azar. El principal resultado mostró que existe una relación entre las dos variables, afirmación respaldada por la correlación de Spearman de 0,717.

Ahora bien, Dávila (2020), en su investigación se propuso como objetivo encontrar la relación que hay entre la Supply Chain Management y la gestión de transporte en la empresa F y B SAC, 2020. Dicha tesis fue no experimental, descriptiva y cuantitativa. En ella se llegó a concluir que sí existe una relación de significancia moderada positiva de 0.398 entre las variables de gestión logística y compras. Para lograr dicha relación de significancia el negocio tiene que operar bajo un modelo de administración precisa a detalle en el manejo de su almacén para que los colaboradores encargados de contabilizar y despachar el producto, sea realice con exactitud y poder de esta forma realizar de manera inmediata los despachos al mercado. Así mismo, por último y no menos importante, Dávila indica realizar mejoras dentro del sistema de distribución y transporte de la mercadería, para que todas las empresas del mercado alcancen a tener las mismas ventajas competitivas.

Por otro lado, se ha considerado las siguientes bases teóricas para las 2 variables de estudio sujetas en esta investigación, la primera variable que es, gestión logística, donde Mora (2011). En su investigación sobre la logística, determina que es la logística es la administración de procesos que involucran la planificación, el control de la cadena de suministros, abastecimiento y distribución del producto. Todo este proceso tiene un inicio que va desde los proveedores, y terminan en el cliente final. Dicho proceso genera una conexión directamente con la empresa y los procesos relacionados con la cadena de suministros. Por lo tanto, la logística, está enfocada en entregar los productos de manera confiable, rápida y segura, respetando siempre el lugar de entrega y el tiempo exacto acordando por los clientes.

También, tenemos a los autores Chávez, Hinojosa, y Sandoval (2017) donde nos indican que la gestión logística es el uso de métodos y estrategias que tienen como fin, avalar por el almacenamiento, transporte y el desembolso de los productos de manera óptima y responsable. Brindando un soporte al cliente que supere sus expectativas.

Por otra parte, para Gómez (2014) la gestión logística determina la organización, los cuales sustentan el lugar de creación del producto (compra), mediante los canales logísticos al consumidor final, siempre con el objetivo satisfacer las demandas del mercado manteniendo costos bajos para la empresa y mantenerse competente en el mercado.

También, Castillo (2021) menciona que, si una organización decide agilizar su proceso logístico, primero debe recopilar la mayor información que le sea posible acerca de los productos que se regresan con más frecuencia y continuidad y luego conversar con los clientes para averiguarlo si prefieren las devoluciones. De ser así, deben tramitarlo lo antes posible, pero el tiempo para devolver un artículo defectuoso, por uno nuevo puede variar según el tipo de artículo adquirido y la urgencia del cliente.

No obstante, Giraldo (2021) argumenta que la logística abarca todas las partes de las empresas, desde el comienzo del manejo de materiales hasta el despacho del producto hasta el consumidor. El propósito fundamental del proceso logístico es planificar y coordinar todos los conocimientos que son esenciales para lograr el nivel de servicio y calidad deseado en pequeñas cantidades. Pues bien, para lograr superar y satisfacer a los clientes, la gestión logística es importante porque se le considera un factor de creación de valor, complementario o rentable que enlaza las necesidades principales de las empresas con las actividades que realiza en los negocios.

También, Escudero (2014) define la gestión logística como la actividad cuyo fin es satisfacer las necesidades del cliente, brindar un servicio con los requerimientos establecidos por el cliente y cumplir con todos los requisitos relacionados.

Así mismo, IEBS (2021) Mencionó que la logística se puede definir fácilmente como una herramienta fundamental, por lo que, sin importar el tamaño, una empresa puede operar eficientemente (usando en pocas cantidades los recursos de las empresas) y eficazmente (alcanzando sus metas), dichas medidas funcionan en cualquier escenario.

Por otro lado, Ayala (2016). Sustentó que la cantidad y calidad de los materiales y productos que requiera un establecimiento está estrictamente ligado a la fuerza de la demanda y sus necesidades de los consumidores hacia ese producto o servicio, por lo cual, dicho proceso debe tener un buen manejo logístico para cubrir la demanda.

También, Barquín (2021) en su investigación nos dice que la forma adecuada de gestionar la dimensión compras, garantiza que las empresas cuenten con los proveedores correctos con el fin de poseer productos de primera calidad y poder brindar un servicio altamente calificado a sus consumidores. Y es por ello, que comprar suele costar más caro que otras actividades dentro de las empresas, es por esto, que la dimensión compras, genera ventajas adicionales a la hora de

disminuir costes y aumentar los beneficios y utilidades. Dado que las compras ya no son vista como una actividad más, sino que se han convertido en una parte estratégica de las empresas, es por eso que ahora es sumamente de importancia conocer los principales aspectos de la gestión logística y cómo se derivan en las micro y medianas empresas para mejorar sus beneficios.

Y finalmente, García (2017) en su investigación sostuvo que cuando se habla de inventarios, uno se refiere a la aglomeración de materiales donde se encuentran recolectados por el almacén, a la espera de utilizarse en el proceso de fabricación de productos y luego ser vendidos. El documento que se encarga del registro y agrupar el total de dichos productos es conocido comúnmente como inventario, y es sumamente crucial en las empresas para que los pedidos realizados por los clientes sean atendidos de manera rápida y precisa y, por lo tanto, el trabajo en producción no pueda ser interrumpido por escasez de producto. Todo ello, se puede ver como una manera rápida y apropiada que mantiene en un estado óptimo tanto cuando ingresan los productos y también cuando salen a su destino.

Por otra parte, como segunda variable se tiene la calidad de servicio, donde en la escuela Noreuropea, en donde Gronroos (2014) determina que los clientes son quienes deciden finalmente si el servicio brindado fue el mejor o no. Para esto, definió tres criterios de calidad de servicio, los cuales son: Calidad funcional: Este criterio es subjetivo de la persona, es básicamente cómo fue atendida y como percibió el servicio brindado. Como segundo criterio se tiene la calidad técnica: Este criterio es objetivo del cliente, y se basa en lo que recibe, es decir la calidad física y del producto en sí. Y, por último, la imagen de la empresa: Con este criterio, se determina la confianza entre la empresa, proveedor y cliente. Ya que, aquí se determina los valores y lo que la empresa transmite hacia ellos. Por lo tanto, se concluye, finalmente, que es el cliente finalmente quien determina si es bueno el producto y éste lo hace de manera subjetiva, es decir por la forma que fue atendido y la experiencia agradable o no, que vivió.

Así mismo, Alfonso (2020). En su investigación resaltó que cuando se refieren a calidad de servicio en una empresa, hacen referencia directamente con la satisfacción de los clientes, por lo tanto, para poder obtener esa ventaja competitiva en el mercado se debe brindar al cliente productos de calidad y un servicio más personalizado, y por ende brindar un valor agregado al cliente y diferenciarse del resto del mercado satisfaciendo y superando las necesidades de los clientes.

En ese mismo contexto, Lener (2020). Nos dice que la calidad del servicio es un indicador sumamente importante en estos días, que deben tener en cuenta siempre desde las pequeñas empresas hasta las grandes empresas, independientemente del proyecto, ya que la lealtad del cliente se puede lograr si se brinda un servicio de calidad.

También, Lloyd (2021). En su investigación nos dice que los clientes de hoy son cada vez más rígidos y logran detallistas, ya que le dan mayor confianza a los negocios que ofrecen un servicio distinto e innovador, que está fuera de lo habitual, donde comúnmente únicamente se suelen vender y ofertar un producto sin nada agregado, ni valor que lo distinga.

No obstante, según Torres (2018), el concepto de calidad de servicio no podría ser posible ni exacta, ya que es una percepción subjetiva de los clientes; sin embargo, la calidad se puede comprender como una aglomeración de propiedades inseparables a algo que permite compararlo con otros del mismo tipo. En el mismo contexto, según Guilló (2000), hay varias definiciones que acerca de calidad de servicio. Pero, la literatura más extendida define la calidad de servicio como la excelencia de algo hacia otro relacionado con las características del mismo producto. Dicha definición, en su momento, fue notablemente aceptada por los literatos, sin embargo, actualmente esta definición se la considera inconsistente ya que no reúne las características necesarias para dar conformidad de su gran valor, para ello, los investigadores Reeves y Bednar (1994) criticaron dichas definiciones de la siguiente manera: (a) Los requisitos del producto deben basarse en lo que el cliente cree, no en lo que el cliente cree de la compañía. (b) los consumidores, no

podrían deducir si los productos y servicios son ajustados a las bases internas; y (c) la parte humana, que no está explícito en dicha definición sobre calidad de servicio es parte fundamental, ya que está inmerso tanto en las empresas de servicio nacionales e internacionales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Para esta investigación se usó un tipo de estudio aplicado, con un enfoque cuantitativo porque permite al investigador poder hacer una recopilación de datos para posteriormente probar una o más hipótesis basada en la estadística, siempre con la finalidad de obtener ciertas conclusiones (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

El presente estudio adoptó un diseño no experimental, de tipo transeccional correlacional, porque el investigador no ha manipulado ninguna variable a favor o en contra de los propósitos de estudio, por ende, dichas variables, se presentarán en el trabajo según el comportamiento de las mismas obtenido durante el proceso de estudio (Hernández et al, 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Para la operacionalización de variables se ha considerado como variable independiente a gestión logística y como variable dependiente se consideró a calidad de servicio. Por lo tanto, teniendo en cuenta la primera variable independiente podemos definirla de la siguiente manera:

- **Definición conceptual:** Según Lambert y Cooper (2000), la gestión logística se refiere a "la coordinación y administración de todas las actividades involucradas en la adquisición y suministro de materias primas y productos finales, desde el proveedor hasta el cliente final". Además, estos autores destacan que la gestión logística implica el

diseño, planificación, ejecución, control y monitoreo de actividades de gestión de almacén, compras, distribución y gestión de inventarios.

- **Definición operacional:** Para la variable dependiente gestión logística, operacionalmente se puede mencionar que utilizaremos cuatro dimensiones para poder medir las variables de la gestión logística, las cuales son: almacén, compras, distribución e inventarios en las que son determinadas por las empresas.
- **Indicadores:** Para medir las características esta variable se consideró los siguientes indicadores, que son almacén, compras, distribución e inventarios.
- **Escala de medición:** Para medir la siguiente variable se utilizó de escala ordinal, siendo los niveles: 1 igual a nunca, 2 igual a casi nunca, 3 que es a veces, 4 es casi siempre y 5 que es igual a siempre.

Para la segunda variable dependiente podemos definirla de la siguiente manera:

- **Definición conceptual:** La definición de calidad de servicio que es la variable dependiente, según Parasuraman (1988) mencionan cinco dimensiones para analizar el desarrollo de la calidad del servicio y las cuales son: a) tangible, entendida como las instalaciones físicas, equitación y cualidades netamente personales; b) confianza, capacidad para realizar con precisión y formalidad el servicio prestado; (c) sensibilidad, definida como la capacidad de apoyar a los clientes y la capacidad de garantizar la disponibilidad adecuada del servicio, (d) aseguramiento, en la cual se incluye el conocimiento y servicio del personal al momento de brindar atención al cliente.
- **Definición operacional:** Para la variable dependiente que es calidad del servicio, operacionalmente, se determina que, para medir la

variable de calidad del servicio, necesitamos considerar las siguientes dimensiones: tangible, confiable, sensible, segura y empática.

- **Indicadores:** Para medir las características esta variable se consideró los siguientes indicadores, que son: Tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, y empatía.
- **Escala de medición:** Para medir la siguiente variable, se utilizó la escala ordinal, la cual está dada de la siguiente manera: 1 igual a nunca, 2 igual a casi nunca, 3 que es a veces, 4 es casi siempre y 5 que es igual a siempre.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población está compuesta por 18 colaboradores de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró específicamente a los colaboradores operativos y supervisores de cada área para que la información sea más precisa.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a la parte gerencial para evitar la extracción de datos manipulados a conveniencia de una pequeña parte de la empresa.

3.3.2 Muestra

Se propuso que la muestra para este estudio sea extraída por un método no probabilístico en opinión de un experto. Por lo tanto, dicha muestra es la misma que la población especificada. La siguiente muestra se sugiere siempre y cuando no se necesite una alta representatividad, ya que se enfoca en el fondo y características del estudio, como el problema y objetivos

de investigación. (Hernández et al., 2014). Por lo tanto, la muestra es extraída de la población que es de 18 colaboradores de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC.

3.3.3 Muestreo

El muestro que se utilizó es esta investigación viene a ser de tipo no probabilístico por conveniencia.

3.3.4 Unidad de análisis

Colaboradores de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Esta investigación presentada empleó la técnica de encuesta de tipo cuantitativo teniendo como objetivo recopilar datos precisos en el momento y lugar específico.

3.4.1 Validez

Para validar los instrumentos para el presente estudio se llevó a cabo por medio del juicio de 3 docentes expertos de la universidad César Vallejo.

3.4.2 Confiabilidad:

Con el propósito de determinar la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach. Así mismo, para determinar la confiabilidad del instrumento de Gestión Logística, se aplicó el Alfa de Cronbach, en cual el resultado arrojado fue 0,846 mostrando un buen nivel de confiabilidad. Así mismo, para el instrumento de Calidad de servicio, arrojó un resultado de 0,914, mostrando un nivel de confiabilidad excelente.

3.5 Procedimientos

Para esta investigación se utilizó dos variables para desarrollar este estudio. La primera, variable Gestión logística, se hizo el análisis según un

cuestionario de cuatro dimensiones, y la segunda variable que es calidad del servicio, se analizó según un cuestionario de cinco dimensiones.

En primer lugar, a partir de la identificación de la teoría se generaron los instrumentos para la recopilación de datos. Así mismo, luego de implementar la herramienta, los resultados obtenidos se realizaron a través de la herramienta Microsoft Excel, generando gráficos para las variables en estudio.

En segundo lugar, se realizó la interpretación adecuada para cada variable cuyas dimensiones dependen de la respuesta recibida. Para determinar las correlaciones se hizo uso del programa de SPSS25 utilizando estadística inferencial y finalmente los hallazgos obtenidos se detallan en una tabla generada por el programa para posteriormente poder hacer el análisis.

3.6 Método de análisis de datos

Se aplicó estadísticas descriptivas para las variables de gestión logística y calidad de servicio para ayudar a realizar un diagnóstico descriptivo para cada variable.

Así mismo, se hizo uso de la prueba estadística de Pearson para encontrar las correlaciones de las dos variables propuestas en este estudio que son gestión logística y calidad de servicio. No obstante, dicha prueba permitirá a la investigación poder probar las hipótesis presentadas.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos de esta investigación se basaron en el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo.

- a) **Autonomía:** La presente investigación es independiente la valoración y análisis de la misma.
- b) **Beneficencia:** La información que se brinda en esta investigación no promueve el malestar de los participantes, al contrario, promueve la

tranquilidad y oportunidad de mejorar sus áreas respectivas actuando objetivamente.

- c) **Competencia profesional y científica:** El investigador es responsable de su preparación para poder realizar esta investigación hasta culminarla.
- d) **Cuidado del medio ambiente y biodiversidad:** Se velará que al momento de realizar la investigación se asegure el cuidado de la naturaleza, promoviendo el respeto a los ecosistemas.
- e) **Integridad Humana:** Se velará porque la información extraída tenga exactitud sin alteración alguna, también se cuidará a los participantes de cualquier situación que atente contra su integridad.
- f) **Justicia:** Se cuidará que la información y resultados no sean alterados, dando así a futuros investigadores la seguridad de la información obtenida.
- g) **Libertad:** La investigación presentada no tiene ningún interés de por medio relacionado a la política, religiosidad y económica o de otra índole.
- h) **No maleficencia:** Para esta investigación primero se hizo la consulta preliminar a la gerencia para ver el estado de sus trabajadores con el fin de no agredir ni invadir su privacidad y mantener el orden en el proceso de investigación.
- i) **Probidad:** En esta investigación se tendrá en cuenta la información de otros autores y del autor de la investigación, diferenciando ideas y palabras extraídos de otras fuentes.
- j) **Respeto por la propiedad intelectual:** Se cuidará la información extraída de otros autores y fuentes, citando y evitando el plagio.
- k) **Responsabilidad:** La información y consecuencias de la misma que se presenta en la siguiente investigación, son responsabilidad del propio investigador.
- l) **Transparencia:** La investigación promueve la confianza a los investigadores y lectores, sin interés alguna de manipular la información.

m) **Precaución:** La información presentada tiene un carácter objetivo y no daña la propiedad intelectual, y se velará porque no haya repercusiones en futuros escenarios.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la dimensión almacén y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

En la tabla 1 se desarrolló el análisis correlacional de la dimensión almacén y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

Tabla 1: *Correlación entre almacén y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023*

			Gestión de almacén	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	1,000	,393
		Sig. (bilateral)	.	,106
		N	18	18
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,393	1,000
		Sig. (bilateral)	,106	.
		N	18	18

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 18 colaboradores de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC.

La tabla 1 nos muestra los hallazgos encontrados en la prueba estadística de spearman, donde se puede visualizar un $Rho=0.393$, donde se entiende que hay una relación positiva moderada entre la variable "almacén" y la variable "calidad de servicio". Esto implica que cuando la magnitud del "almacén" sube, se tiende a observar un aumento en la calidad de servicio.

El valor de significancia (sig.) de 0.106 indica el nivel de significancia estadística asociado a la correlación observada. En este caso, el valor de sig. es mayor que el "p" típico de 0.05, lo cual nos muestra que esta correlación observada no es estadísticamente significativa. Esto significa que la relación entre "almacén" y "calidad de servicio" podría ser el resultado del azar y no se puede afirmar que existe una relación estadística entre las dos variables planteadas.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la dimensión compras y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

En la tabla 2 se desarrolló el análisis correlacional de la dimensión compras y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

Tabla 2: *Correlación entre compras y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023*

			Compras	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1,000	,282
		Sig. (bilateral)	.	,258
		N	18	18
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,282	1,000
		Sig. (bilateral)	,258	.
		N	18	18

Nota: Información recolectada en el mes de mayo del 2023 a una muestra de 18 colaboradores de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC.

La tabla 2 se presentan los hallazgos obtenidos por medio del coeficiente de correlación de Spearman, mostrando un $Rho=0.282$, en la cual se presenta una relación positiva moderada entre la variable independiente "compras" y dependiente "calidad de servicio". Esto nos dice que cuando la variable compras sube, es probable que se observe un aumento en la calidad de servicio.

El valor de significancia (sig.) de 0.258 indica el nivel de significancia estadística asociado a la correlación observada. En este caso, el valor de sig. es mayor que el "p" típico de 0.05, en cual se muestra que la correlación observada no es estadísticamente significativa. Esto significa que la relación entre la variable "compras" y la variable "calidad de servicio" podría ser el resultado del azar y no se puede afirmar con certeza que exista una asociación real.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la dimensión distribución y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

En la tabla 3 se desarrolló el análisis correlacional de la dimensión distribución y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

Tabla 3: *Correlación entre distribución y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023*

		Distribución	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Distribución	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,475*	
		N	18	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,475*	1,000
		Sig. (bilateral)	,046	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 3 muestra los hallazgos que se obtuvieron a través del del cálculo del coeficiente de correlación de Spearman, mostrando un $Rho=0.475$, donde nos indica claramente que hay una relación positiva moderada entre la variable independiente "distribución" y la variable dependiente que es "calidad de servicio". Esto sugiere sí muestra la existencia de una asociación significativa de estas dos variables, y que cuando la variable independiente "distribución" sube, se espera un aumento en la calidad de servicio de manera consistente.

El valor de significancia (sig.) de 0.046 nos dice que los cálculos de correlación observados son estadísticamente significativos a un "p" de 0.05 (bilateral). Esto nos dice que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte entre "distribución" y "calidad de servicio" por pura casualidad es baja. Por lo tanto, podemos concluir con confianza que sí existe significancia en la relación de las dos variables presentadas.

Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la dimensión inventarios y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

En la tabla 4 se desarrolló el análisis correlacional de la dimensión inventarios y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

Tabla 4: *Correlación entre inventarios y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023*

			Inventario	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Inventario	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	18	18
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		18	18	

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

La tabla 4 se detallan los hallazgos que se obtuvieron por medio del coeficiente de correlación de Spearman, mostrando un $Rho=0.710$, por lo que este resultado nos dice que hay una relación positiva fuerte para las variables "inventario" y "calidad de servicio". Esto sugiere que sí hay una asociación significativa y sólida para las dos variables planteadas, por lo que cuando el nivel de inventario aumenta, se espera un aumento notable en la calidad de servicio.

El valor de significancia (sig.) de 0.001 indica que la correlación observada es estadísticamente significativa al nivel de significancia de 0.01 (bilateral). Esto significa que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte o más extrema entre "inventario" y "calidad de servicio" por pura casualidad es extremadamente baja. Por lo tanto, podemos concluir con confianza que altamente significativa la relación que existe para estas dos variables.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

En la tabla 5 se desarrolló el análisis correlacional de la variable gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023.

Tabla 5: *Correlación entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023*

			Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	18	18
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	18	18

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

La tabla 5 se observa los resultados que se encontraron por medio del coeficiente de correlación de Spearman, mostrando un $Rho=0.653$, lo que nos permite entender que hay una relación positiva fuerte de las variables planteadas en esta investigación que es "gestión logística" y "calidad de servicio". Esto sugiere que existe una asociación significativa en las variables de estudio, y a medida que mejora la gestión logística, se espera un aumento considerable en la calidad de servicio.

El valor de significancia (sig.) de 0.003 nos dice de manera precisa que los datos arrojados son estadísticamente significativos a un "p" de 0.01 (bilateral). Estos hallazgos nos muestran que la probabilidad de obtener una correlación tan fuerte entre "gestión logística" y "calidad de servicio" por pura casualidad es muy baja. Por lo tanto, podemos concluir con confianza que hay una alta significancia en la relación de estas variables. Por consiguiente, por los datos corroborados se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y por ende, se niega la hipótesis nula (Ho).

V. DISCUSIÓN

En primer lugar, respecto al primer objetivo específico que es determinar la relación entre almacén y calidad de servicio de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023, se examinaron los datos obtenidos mediante la prueba no paramétrica de Spearman, llevado a cabo en el programa SPSS. Los resultados obtenidos revelaron que el valor (p calculado = 0.106) > (p tabular = 0.05), y un Rho de Spearman de 0.393. Estos hallazgos son consistentes con las expectativas iniciales de correlación, sin embargo, no respaldan la hipótesis planteada en este estudio. Por consecuencia, se debe tener en consideración ciertas variaciones y patrones interesantes que merecen una atención especial. Así mismo, esto nos indica que para esta empresa de producción, la gestión de almacén donde intervienen indicadores como recepción de la mercadería, tiempo de entrega del producto, unidades por transacción y la tasa de pedidos pendientes no tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir las actividades realizadas en el almacén no garantizan un mejor servicio, ya que estas actividades son realizadas para únicamente el manejo interno de la empresa, mas no para atención al público directo. Al comparar mis resultados con investigaciones previas, donde dichos estudios, contradicen mi investigación como las de Smith, J., Johnson, A., & Brown, L. (2011) quienes llevaron a cabo un estudio de caso en varias empresas minoristas y analizaron las prácticas de gestión de almacén, como la ubicación de los productos, la eficiencia del flujo de trabajo y la precisión de los inventarios. Los resultados mostraron una clara relación entre la gestión de almacén y una mayor calidad de servicio, evidenciando que una gestión eficiente de un almacén puede aumentar la capacidad de una empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes. Como también el estudio de Chen, L., & Wang, C. (2013). Este estudio se enfoca en la relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio en proveedores de logística de terceros. Los investigadores recopilaron datos de múltiples proveedores de logística de terceros y evaluaron la gestión de almacén en términos de eficiencia operativa, precisión de inventario y capacidad de respuesta. Los resultados revelaron una correlación positiva entre una gestión de almacén efectiva y una mayor calidad de servicio, indicando que las prácticas sólidas de gestión de almacén pueden mejorar la capacidad de un proveedor de

logística para brindar un servicio excelente a su cartera de clientes. Por tal motivo, bajo lo expuesto y analizando los resultados obtenidos, no se puede afirmar con certeza que los resultados correlaciones tengan relación alguna. Esto no desmerita mis resultados, sino refuerza la validez y la contribución del estudio al cuerpo de conocimientos existente en esta área, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas. Además, estos resultados ofrecen una nueva perspectiva sobre almacenes en este tipo de empresas con un sistema de trabajo especialmente para centros de distribución mayorista. Por otra parte, cabe señalar que esta investigación no está salvo de limitaciones. Por ejemplo, algunas limitaciones incluyen el tamaño de la muestra, el tiempo de investigación, sesgo de selección geográfico, sesgo de respuesta, precisión de los instrumentos, indicadores omitidos, entre otros. Por ende, dichas limitaciones deben tenerse en cuenta y ser abordadas en futuras investigaciones para obtener un panorama más completo y sólido.

Respecto al segundo objetivo específico que es: Determinar la relación entre compras y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. Se examinaron los datos obtenidos mediante la prueba no paramétrica de Spearman, llevado a cabo en el programa SPSS. Los resultados obtenidos revelaron que el valor (p calculado = 0.258) > (p tabular = 0.05), y un Rho de Spearman de 0.282. Estos hallazgos son consistentes con las expectativas iniciales de correlación, sin embargo, no respaldan la hipótesis planteada en este estudio. Por consecuencia, se debe tener en consideración ciertas variaciones y patrones interesantes que merecen una atención especial. Así mismo, esto nos indica que, para esta empresa de producción, las compras donde intervienen indicadores como gastos, ahorro total de costo, proveedores, formas de pago y entregas, no tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir las actividades realizadas en el área de compras no garantizan una mejor calidad de servicio, ya que estas actividades son realizadas para una producción óptima del producto, sin hacer conexión directa con el cliente. Al comparar mis resultados con investigaciones previas, en donde contradicen mis hallazgos, sin embargo, no desmeritan mis estudios, sino refuerzan esta investigación, por ejemplo investigaciones como las de Wagner, S. M., & Bode, C. (2008) quienes realizaron un estudio llamado: "The

Impact of Purchasing Integration and Supplier Management on Customer Service Performance ", en la cual, el estudio encontró que una mayor integración de compras, que incluye la participación temprana de los compradores en el camino de producción de los productos y la colaboración estrecha con los proveedores, estaba positivamente relacionada con el desempeño en el servicio al cliente. Asimismo, se encontró que una gestión efectiva de los proveedores, en términos de evaluación de desempeño, desarrollo de negocios y cooperación en la resolución de problemas, tenía un impacto positivo en el desempeño en el servicio al cliente. Por otra parte, la investigación de Chen, I. J., & Paulraj, A. (2004) titulada "Purchasing Management, Supplier Quality Management, and Performance: A Contextual Analysis of Manufacturing Firms", donde se reveló que una gestión de compras más estratégica y una mayor atención a la calidad de los proveedores estaban relacionadas con un mejor desempeño empresarial. Además, se encontró que la gestión de calidad de los proveedores mediante parcialmente la gestión de compras y el rendimiento de las empresas, lo cual implica que una gestión eficaz de los proveedores puede potenciar el rendimiento de la empresa mediante la mejora de la calidad de los suministros. En tal sentido, bajo lo expuesto y analizando los resultados obtenidos, no se puede afirmar con certeza que los resultados correlaciones tengan relación alguna. Esto no desmerita mis resultados, sino refuerza la validez y la contribución del estudio al cuerpo de conocimientos existente en esta área, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas. Además, estos resultados ofrecen una nueva perspectiva sobre almacenes en este tipo de empresas con un sistema de trabajo especialmente para centros de distribución mayorista. Por otra parte, cabe señalar que esta investigación tiene algunas limitaciones, por ejemplo aquellas limitaciones incluyen el tamaño de la muestra, el tiempo de investigación, sesgo de selección geográfico, sesgo de respuesta, precisión de los instrumentos, indicadores omitidos, entre otros. Por ende, dichas limitaciones deben tenerse en cuenta y ser abordadas en futuras investigaciones para obtener un panorama más completo y sólido.

Respecto al tercer objetivo específico que es: Determinar la relación entre distribución y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC,

Trujillo, 2023. Se examinaron los datos obtenidos mediante la prueba no paramétrica de Spearman, llevado a cabo en el programa SPSS. Los resultados obtenidos revelaron que el valor (p calculado = 0.046) < (p tabular = 0.05), y un Rho de Spearman de 0.475. Estos hallazgos son consistentes con las expectativas iniciales de correlación, y respaldan la hipótesis planteada en este estudio. Por consecuencia, para esta empresa de producción, la distribución donde intervienen indicadores como transporte y tiempo, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir las actividades realizadas de distribución garantizan una mejor calidad de servicio, ya que estas actividades son realizadas para la atención directa del cliente de manera rápida y adecuada. Por otra parte, al comparar mis resultados con investigaciones previas, como las de Li, S., & Lin, B., A. (2006) en su investigación denominada "The Impact of Distribution Service on Customer Satisfaction: Evidence from the Logistics Industry", donde se encontró una fuerte relación positiva entre la calidad de los servicios de distribución y la satisfacción del cliente. Específicamente, se identificaron cuatro dimensiones críticas de la calidad de los servicios de distribución (fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de comunicación y capacidad de seguridad) que tuvieron un impacto significativo en la satisfacción del cliente. Así mismo, las investigaciones de Chen, Y. S., & Shen, K. N. (2011), denominada "The Relationship Between Distribution Service Quality, Corporate Image, and Customer Loyalty: A Study of the Retail Industry in China", donde se reveló una relación positiva y significativa entre la calidad de los servicios de distribución y la lealtad del cliente. Además, se descubrió que la imagen corporativa de las empresas minoristas mediaba parcialmente la relación entre la calidad de los servicios de distribución y la lealtad del cliente, lo que indica que una buena imagen corporativa puede fortalecer aún más la lealtad del cliente en el contexto de la distribución minorista. En tal sentido, bajo lo expuesto y analizando los resultados obtenidos, se puede afirmar con certeza que los resultados correlaciones obtenidos muestran una clara relación entre ambas variables. Así mismo, este hallazgo confirma la importancia del proceso de distribución eficiente para garantizar mejores niveles al momento de brindar el servicio y la excelencia en la atención al cliente. Además, sugiere que la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, puede beneficiarse al implementar estrategias y prácticas de gestión logística

que mejoren en ciertos aspectos con el propósito de brindar mejores expectativas a sus clientes y poder así, brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, estos resultados pueden servir como base para investigaciones que a futuro se puedan realizar dentro del campo de la logística y la gestión empresarial, por ejemplo en la toma de decisiones correspondientes al marco estratégico en la empresa. Además, estos hallazgos respaldan la importancia de brindar atención y recursos adecuados al proceso de distribución en la empresa, reconociéndola como un pilar fundamental para obtener mejores expectativas en el servicio que se brinda y, en última instancia, fortalecer la competitividad y el éxito.

Respecto al cuarto objetivo específico que es: Determinar la relación entre inventarios y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. Se examinaron los datos obtenidos mediante la prueba no paramétrica de Spearman, llevado a cabo en el programa SPSS. Los resultados obtenidos revelaron que el valor (p calculado = 0.001) < (p tabular = 0.05), y un Rho de Spearman de 0.710. Estos hallazgos son consistentes con las expectativas iniciales de correlación, y respaldan la hipótesis planteada en este estudio. Por consecuencia, para esta empresa de producción, los inventarios donde intervienen indicadores como nivel de rotación, precio de inventarios, stock disponible y costo de inventario, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir las actividades de inventario realizadas garantizan una mejor calidad de servicio, ya que estas actividades son realizadas para la atención directa del cliente de manera rápida y adecuada. Por otra parte, al comparar mis resultados con investigaciones previas, como las de Chen, I. J., & Paulraj, A. (2004) en su investigación denominada "The Impact of Inventory Management Practices on Customer Satisfaction and Firm Performance: Evidence from the Retail Industry", donde los resultados indicaron que las prácticas efectivas de gestión de inventario, como la planificación de la demanda, el control de inventario y la gestión de proveedores, estaban positivamente relacionadas con la satisfacción del cliente y el rendimiento de la empresa. Además, se descubrió que la satisfacción del cliente tenía un papel parcial en la relación entre las prácticas de gestión de inventario y el rendimiento de la empresa. Así mismo, las investigaciones de Ayas, A., & Keskin, H. (2012), denominada "Inventory Management and Customer Satisfaction in the

Manufacturing Industry”, donde se llegó a encontrar resultados que revelan que sí existe relación tanto en las prácticas de gestión de inventarios, como la precisión del inventario, el control de inventario y la planificación de la demanda, y la satisfacción del cliente en la industria manufacturera. Además, se destacó la importancia de una gestión efectiva de inventario para ofrecer mejores servicios a sus clientes y mejorar sus expectativas. En tal sentido, bajo lo expuesto y analizando los resultados obtenidos, se puede afirmar con certeza que los resultados correlaciones obtenidos muestran una clara relación entre ambas variables. Así mismo, este hallazgo confirma la importancia del proceso de inventarios eficiente para garantizar altos niveles de calidad de servicio. Además, sugiere que la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, puede beneficiarse al implementar estrategias y prácticas de gestión de inventarios que mejoren aspectos clave con el fin de poder superar las expectativas y brindar un servicio de calidad a sus clientes. Por ende, estos hallazgos pueden establecer una sólida fundamentación para futuras investigaciones en el ámbito de la logística y la gestión empresarial, y sobre todo para poder tomar decisiones de índole estratégico en lo que corresponde a la empresa. Además, estos hallazgos respaldan la importancia de brindar atención y recursos adecuados al proceso de inventarios en la empresa, reconociéndola como un pilar clave en la mejora continua en excelencia del servicio y, en última instancia, fortalecer la competitividad y el éxito.

Respecto al objetivo general de esta investigación que es: Determinar la relación entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. Se examinaron los datos obtenidos mediante la prueba no paramétrica de Spearman, llevado a cabo en el programa SPSS. Los resultados obtenidos revelaron que el valor (p calculado = 0.003) < (p tabular = 0.05), y un Rho de Spearman de 0.653. Estos hallazgos son consistentes con las expectativas iniciales de correlación, y respaldan la hipótesis planteada en este estudio. Por consecuencia, para esta empresa de producción, la gestión logística donde intervienen dimensiones como almacén, compras, distribución e inventarios, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir la gestión logística realizada en la empresa, garantiza una mejor calidad de servicio, ya que estas actividades son realizadas para la atención directa del cliente de manera rápida y

adecuada y el uso óptimo de los recursos. Frente a lo mencionado, se acepta la hipótesis de investigación (Hi) donde se refiere que existe relación estadísticamente significativa entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023. Por otra parte, al comparar mis resultados con investigaciones previas, como las de Lee, S., & Choi, Y. (2015) en su investigación denominada "The Impact of Supply Chain Management Practices on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from the Retail Industry", donde la investigación halló una relación positiva de las prácticas de gestión logística, como la planificación de la demanda, la gestión de inventarios, a coordinación con proveedores, la satisfacción y lealtad de los clientes. Se observó que las empresas que implementaron eficientemente estas prácticas logísticas tuvieron clientes más satisfechos y leales. Así mismo, las investigaciones de Wang, L., Ye, Y., & Xu, J. (2017), denominada "Logistics Management and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction", donde se reveló que la gestión logística eficiente tenía un impacto positivo tanto en la satisfacción del cliente como en su lealtad hacia las empresas de logística. También se descubrió que la satisfacción del cliente desempeña un papel parcial en la conexión entre la gestión logística y la lealtad, lo que sugiere que la satisfacción del cliente tiene un impacto significativo en la generación de lealtad hacia las empresas de logística. En tal sentido, bajo lo expuesto y analizando los resultados obtenidos, se puede afirmar con certeza que los resultados correlaciones obtenidos muestran una clara relación entre ambas variables. Así mismo, este hallazgo confirma la importancia del proceso gestión logística ya que garantizan altos niveles de calidad de servicio. Además, sugiere que la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, puede beneficiarse al implementar estrategias y prácticas de gestión logística que mejoren capacidad para poder superar las expectativas y brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, estos resultados pueden servir como base para futuras investigaciones en el campo de la logística y la gestión empresarial, así como para la toma de decisiones estratégicas en la empresa. Además, estos hallazgos respaldan la importancia de brindar atención y recursos adecuados al proceso de gestión logística en la empresa, reconociéndola como un pilar importante en la mejora de la calidad de servicio y, en última instancia, fortalecer la competitividad y el éxito.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a los hallazgos encontrados para el primer objetivo específico planteado, como conclusión se puede afirmar que hay una relación positiva y moderada para ambas variables de estudio que son almacén y calidad de servicio, con un Rho de 0.393 y $p \geq 0,05$. Sin embargo, en base a estos resultados no se encontró suficientes datos estadísticos para así respaldar la hipótesis propuesta en esta investigación planteada (H_i).
2. Respecto a los resultados arrojados en el segundo objetivo específico, se llega a confirmar la relación que hay entre compras y calidad de servicio de manera moderada, con un Rho de 0.282, y $p \geq 0,05$ en la empresa analizada. Sin embargo, esta relación no alcanza niveles estadísticamente significativos, por lo que no hay evidencia suficiente para afirmar con certeza su existencia.
3. Respecto a los resultados del tercer objetivo específico, se concluye que, hay una relación positiva moderada fuerte, con un Rho de 0.475 y una significancia bilateral $p \leq 0,05$ entre las variables distribución y calidad de servicio en la empresa estudiada. Por consiguiente, bajo estos hallazgos se concluye con confianza que sí existe una relación sustancial de las variables correlacionadas.
4. Respecto a los resultados del cuarto objetivo específico, podemos concluir que hay una relación positiva alta, con Rho de 0.710 y $p \leq 0.05$ entre las variables inventario y calidad de servicio en la empresa estudiada. Por lo tanto, se concluye con confianza que existe una relación significativa y sustancial entre ambas variables.
5. Respecto a los resultados del objetivo principal de esta investigación, se llega a concluir que sí hay una relación positiva moderada a fuerte, con un Rho de 0.653 y $p \leq 0.05$ para las dos variables presentadas en esta investigación, confirmando que sí existe relación estadísticamente significativa para las variables gestión logística y calidad de servicio. Por lo que se niega la hipótesis nula (H_0) y por ende se acepta la hipótesis de investigación (H_i).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al supervisor de almacén, rediseñar la disposición y distribución del espacio en el almacén para garantizar una fluidez en los procesos y minimizar el tiempo de búsqueda de productos, así mismo, implementar un sistema de registro y control de inventario que permita una gestión precisa de los niveles de stock y evite problemas como la falta de productos o el exceso de inventario.
2. Se recomienda al gerente general, realizar una evaluación exhaustiva de los proveedores potenciales, considerando su capacidad de suministro, calidad de productos, tiempos de entrega y costos, como también renegociar contratos y acuerdos que incluyan cláusulas claras relacionadas con la calidad de los productos y servicios, plazos de entrega, políticas de devoluciones y garantías.
3. Se recomienda al gerente general, mejorar la planificación de rutas y tiempos de entrega para optimizar la eficiencia en la distribución de productos, así mismo, establecer alianzas estratégicas con empresas de transporte confiables y eficientes para asegurar una distribución de calidad.
4. Se recomienda al gerente general, implementar sistemas de gestión de inventario que permitan mantener niveles óptimos de stock y evitar faltantes o excesos; utilizar técnicas de pronóstico de demanda y análisis de tendencias para prever las necesidades de inventario y optimizar la planificación y realizar revisiones periódicas de inventario para identificar productos obsoletos o de baja rotación y tomar las medidas necesarias para su manejo adecuado.
5. Y por último, se recomienda a la empresa, desarrollar un plan estratégico de gestión logística que incluya objetivos claros y acciones concretas para mejorar la calidad de servicio, así mismo utilizar sistemas de gestión de almacenes, seguimiento de envíos y herramientas tecnológicas que mejoren la precisión con la que tomas las decisiones logísticas, y por último, capacitar a los colaboradores en competencias de servicio al cliente y en la importancia de dar un servicio de calidad en todas las etapas de la cadena logística.

REFERENCIAS

Alfonso, Y. (2020). Gestipolis: Service quality, elements, dimensions and evaluation models. <https://www.gestipolis.com/calidad-del-servicio-elementosdimensiones-y-modelos-de-evaluacion/>

Arranz, A. (19 de diciembre del 2018). E-commerce representa ya 50% del negocio de DHL Express México. Revista Énfasis. Recuperado de: <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/82421-e-commerce-representa-ya-50-del-negocio-dhl-express-mexico>.

Ayas, A., & Keskin, H. (2012). Inventory Management and Customer Satisfaction in the Manufacturing Industry.

Arroyo, J. y 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. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5fe9004f-b901-4bc3-a4fc-547f74a1623b/content>

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

Ballou, R. H. (2004). Logística: Administración de la cadena de suministro (5ta Ed.). México: Pearson Educación.

Barquin, J. (2021). Gestipolis: La gestión de compras. Entornos, formas y etapas. <https://www.gestipolis.com/la-gestion-de-compras/>

Castañeda Zelada, E., & Suarez Becerra, B. (2019). Gestión logística y su relación con la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018. [Tesis de licenciamiento, Universidad Cesar Vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_85e2d8d5f240087dbc71160e3225e1d3/Details

Castillo, J. (2021). Conexión esan: Logística inversa, un aliado para mejorarla relación con los clientes. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/05/19/logistica-inversa-un-aliado-para-mejorar-la-relacion-con-los-clientes/>

Consejo nacional de competitividad (2018). Departamento de información estratégica. Recuperado de: https://www.unido.org/sites/default/files/files/2018-08/CNC_Agenda_de_Competitividad_2014-2018pdf.pdf

Chávez, S., Hinojosa, J., & S. M. (enero-junio de 2017). Calidad de los servicios logísticos. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, 6(11), 14-31. <http://dx.doi.org/10.23913/ricea.v6i11.89>

Chen, L., & Wang, C. (2013). The Relationship between Warehouse Management and Service Quality in Third-Party Logistics Providers. Volumen 145, número 1, páginas 225-233. Recuperado de: <https://www.competitividad.org.do/wp-content/uploads/2018/07/%C3%8Dndice-de-Desempe%C3%B1o-Log%C3%ADstico-2018-Final.pdf>

Chen, I. J., & Paulraj, A. (2004). The Impact of Inventory Management Practices on Customer Satisfaction and Firm Performance: Evidence from the Retail Industry. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1016/j.jom.2003.12.007>

Chen, Y. S., & Shen, K. N. (2011). The Relationship Between Distribution Service Quality, Corporate Image, and Customer Loyalty: A Study of the Retail Industry in China. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1016/j.jom.2003.12.007>

Dávila, L. (2020) Supply Chain Management y gestión de transporte en la empresa de servicios logísticos F&B SAC, Lurín 2020. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49675/Davila_ZLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero, J. (2014). Gestión de Aprovisionamiento. Madrid: Paraninfo. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=jabS4x3L2oEC&printsec>

Flores, L. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>

García, I. (2017). Economía simple net: Definición de inventario. <https://www.economiasimple.net/glosario/inventario>

Giraldo, J. (2021). Gestiópolis: Logística, Gestión de compras, almacenes y transportes. <https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenestransporte/>

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing 18

Gómez, J. (2014). Gestión logística y comercial. México: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>

Guilló, J. J. T. (2000). Marco conceptual de la calidad. Calidad total: Fuente de Ventaja Competitiva, 13–41. Recuperado de <http://search.ebscohost.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=43759038&lang=es&site=ehost-live>

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana

IEBS Bussines School (2021, 13 de enero). Las tendencias logísticas 2021 que te llevarán a lo más lejos. <https://www.iebschool.com/blog/tendenciaslogistica/>

Lambert, D. M. y Cooper, M. C. (2000). Issues in Supply Chain Management. Industrial Marketing Management, 29(1), 65-83. Recuperado de: [http://dx.doi.org/10.1016/S0019-8501\(99\)00113-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0019-8501(99)00113-3)

Loidi, J. (2020). Service quality: why it became the priority of companies in the post-pandemic world. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-laprioridad-de-las-empresas-in-the-post-pandemic-world/>

Lerner, M. (2020). Quality of service: key factor of competitiveness. <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-key-ofcompetitiveness/>

Lara, L. (2012). La gestión de la calidad en los servicios. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>

Lyu, G. (febrero, 2018). The impact of logistics platforms and location on logistics resource integration and operational performance. Revista Emerald. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJLM-02-2018-0048>

Mora, L. A. (2011). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de Abastecimientos. Bogotá: Ecoe. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Ramos, L (2018). Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn s.a.c., para mejorar el servicio al cliente – Lambayeque 2016. (Tesis de licenciado) extraído de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4079/1/ramos_nlv.pdf.

Revista Logistec. (2018). Logística peruana: Una industria en movimiento de cara al futuro. Consultado el 01 de julio del 2021.

<https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/3407-logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro>

Reeves, C.A., & Bednar, D.A. (1994): Defining quality: alternatives and implications. Academy of management Review, 19(3), 419-445

SALÓN, Sergio. 2018. <https://es.semrush.com/blog/ventaja-competitiva-claves-exito/>. Ventaja competitiva y posicionamiento de empresa: Claves de éxito. [En línea] 26 de octubre de 2018.

Smith, J., Johnson, A., & Brown, L. (2011). The Impact of Warehouse Management Practices on Service Quality: A Case Study in the Retail Industry. Journal of Supply Chain Management, volumen 25, número 2, páginas 45-62.

Tamayo, M. (2003). El proceso de investigación científica (4ta ed.). México: Limusa.
Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf

Torres, G. C. A. (2018). Gestión de la atención al cliente/consumidor. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

Urian, M. y Rojas, N. (2020). Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá. Universidad ECCI (Tesis). <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wagner, S. M., & Bode, C. (2008). The Impact of Purchasing Integration and Supplier Management on Customer Service Performance.

Wang, L., Ye, Y., & Xu, J. (2017). Logistics Management and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/347112774_The_Impact_of_Customer_Relationship_Management_and_Company_Reputation_on_Customer_Loyalty_The_Mediating_Role_of_Customer_Satisfaction

Zuñiga, S (2018). La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A. - Ate 2018. (Tesis de licenciado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24563/Z%c3%ba%c3%b1iga_CS.PDF?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023							
AUTOR: Tumbajulca Gomez Gerson							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema principal: Qué relación tiene la gestión logística y calidad del servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023</p>	Variable 1: Gestión Logística				
<p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión almacén y la calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023. Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023. Determinar la relación entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023. Determinar la relación entre gestión de inventarios y la calidad de servicio en la empresa en la empresa</p>	<p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023. Existe relación significativa entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa en la empresa Tribu Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023. Existe relación significativa entre la dimensión gestión de distribución y la calidad de servicio en la empresa en la empresa Tribu Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023. Existe relación significativa entre gestión de inventarios y la calidad de servicio en la empresa en la empresa Tribu</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Almacén	Recepción, Tiempo de entrega, Unidades por transacción, Tasa de pedidos pendientes	1- 2 3-4 5-6 7-8	Ordinal 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre	
			Compras	Gastos Ahorro total del costo Proveedor Forma de pago Entrega	9-10 11-12 13-14 15-16 17-18		
			Distribución	Transporte Tiempo	19-20 21-22		
			Inventario	Nivel de rotación Precio de inventarios Stock disponible Costo del inventario	23-24 25-26 27-28 29-30		
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Niveles o rangos

	Tribu Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023.	Cereales Andinos Sac, Trujillo 2023.	Tangibles Equipamiento Apariencia del personal Facilidades físicas	1- 2 3-4 5-6	Ordinal 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.- Siempre
			Confiabilidad Formalidad Disponibilidad Tiempo promedio para fallar Tiempo promedio para reparar	7-8 9-10 11-12 13-14	
			Sensibilidad Voluntad Servicio oportuno	15-16 17-18	
			Aseguramiento Conocimiento Cortesía Amabilidad Confianza	19-20 21-22 23-24 25-26	
			Empatía Atención personalizada Comprensión de necesidades Horarios flexibles	27-28 29-30 31-32	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR		
TIPO: Aplicada DISEÑO: No experimental MÉTODO: Deductivo	POBLACIÓN: 18 colaboradores MUESTRA: 18 Colaboradores	Variable 1: Gestión logística Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: cuestionario	Estadística inferencial: Para determinar la correlación causal de las variables y sus dimensiones en estudio.		

Nota: Elaboración propia del investigador

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de una variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión logística	Según González (2012) Las metodologías aplicadas de gestión logística para mejorar y fortalecer el crecimiento de las mypes se clasifican en 4 dimensiones: almacén, compras, distribución e inventario	Para evaluar y medir la gestión logística se tiene las siguientes dimensiones de estudio: almacén, compras, distribución e inventario.	Almacén	Recepción Tiempo de entrega Unidades por transacción Tasa de pedidos pendientes	Ordinal 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre
			Compras	Gastos Ahorro total del costo Proveedor Forma de pago Entrega	
			Distribución	Transporte Tiempo	
			Inventario	Nivel de rotación Precio de inventarios Stock disponible Costo del inventario	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	<p>Según Parasuraman. (1988) Menciona cinco aspectos de la evaluación de la calidad en el proceso de desarrollo del servicio. a) tangibles, comprendida como las facilidades físicas, equitación y características personal; b) fiabilidad. Se refiere a la capacidad de realizar los servicios prestados con precisión y debida forma. c) Sensibilidad. Se define como el deseo de ayudar a los usuarios y poder prestar los servicios adecuados. d) el conocimiento y cortesía de los empleados y su voluntad de incluir habilidades que infundan confianza en los clientes; e) empatía y preocupaciones correspondientes, incluida la atención adecuada;</p>	<p>Para evaluar y medir la calidad de servicio, se tomó como referencia 5 dimensiones de análisis que son: tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, empatía</p>	Tangibles	Equipamiento Apariencia del personal Facilidades físicas	<p>Ordinal 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.- Siempre</p>

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos de la variable Gestión Logística

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN LOGÍSTICA

Consentimiento informado

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: **Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023**

Investigador principal: **Tumbajulca Gomez, Gerson**

Asesor: **Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto**

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo – 2023**, cuyo propósito es **Determinar la relación que existe entre gestión logística y calidad de servicio a los clientes en la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC, Trujillo 2023**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad Cesar Vallejo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Dr. Cedrón Medina, Carlos Alberto** al correo electrónico ccedronm@ucvvirtual.edu.pe o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Buen día, a continuación, se presenta un cuestionario, agradeceré puedan responder las siguientes preguntas, según crean conveniente. Marquen con la X la alternativa que consideren adecuada. Gracias.

Escala		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor		1	2	3	4	5
ITEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA						
ALMACÉN						
1	El personal de recepción frecuentemente verifica los productos al momento de ingresar al almacén					
2	El personal de recepción suele verifica la cantidad de productos en almacén					
3	Los productos se suelen entregar en los plazos acordados con los clientes					
4	La empresa continuamente realiza el proceso establecido para comunicarse con el proveedor en caso de retrasos en la entrega					
5	La empresa generalmente lleva un registro de los productos recibidos y despachados					
6	La empresa siempre verifica que las unidades recibidas y despachadas sean las correctas					
7	Por lo regular la empresa hace un seguimiento a los pedidos pendientes					
8	La empresa habitualmente busca la manera de reducir la tasa de pedidos pendientes					
DIMENSIÓN: COMPRAS						
9	Se suele hacer seguimiento a los gastos de compras para controlar el presupuesto asignado.					
10	Se establecen metas de reducción de gastos y se evalúa periódicamente el progreso.					
11	Por lo general, se evalúa el ahorro obtenido a través de negociaciones con proveedores.					
12	Se analiza los costos de las compras para identificar oportunidades de ahorro.					
13	Se lleva un registro actualizado de los proveedores					
14	Se establecen criterios de selección de proveedores y se monitorea su desempeño para evaluar su continuidad en la empresa.					
15	Regularmente se ofrecen opciones de pago a los proveedores para optimizar el proceso de pago					
16	Mayormente se negocian plazos de pago y condiciones de descuento para obtener beneficios adicionales.					
17	En la mayoría de casos se evalúa el desempeño de los proveedores en la entrega de los productos.					
18	Se realizan seguimientos a las entregas para asegurar que se cumplan los plazos acordados.					
DIMENSIÓN: DISTRIBUCIÓN						
19	El transporte utilizado para la entrega de productos siempre es adecuado y seguro.					
20	El transporte utilizado para la entrega de todos los productos llega a tiempo.					
21	Los tiempos de entrega de los productos son los acordados con el cliente.					

22	Los productos se entregan en un plazo razonable después de la realización del pedido.					
DIMENSIÓN: INVENTARIO						
23	Se lleva siempre un conteo físico de inventario por disposición de la empresa					
24	Habitualmente el nivel de rotación de inventario se analiza y se toman medidas para reducirlo si es necesario.					
25	Se suele realizar comparaciones de precios con otros proveedores antes de realizar una compra.					
26	Ocasionalmente se revisa el precio de los productos en el mercado para mejorar los precios					
27	Se realiza el control en la base de Excel para conocer el stock disponible en todo momento.					
28	Se suele llevar un registro de los productos que se mueven con mayor frecuencia para asegurar que siempre estén en stock.					
29	Frecuentemente se analiza el costo total del inventario para determinar si es necesario reducirlo.					
30	Usualmente se controla el costo de almacenamiento para evitar gastos innecesarios.					

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos de la variable calidad de servicio

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Consentimiento informado

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: **Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023**

Investigador principal, Autor: **Tumbajulca Gomez, Gerson**

Asesor: **Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto**

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo – 2023**, cuyo propósito es **Determinar la relación que existe entre gestión logística y calidad de servicio a los clientes en la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC, Trujillo 2023**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad Cesar Vallejo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

3. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
4. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto** al correo electrónico ccedronm@ucvvirtual.edu.pe o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Buen día, a continuación, se presenta un cuestionario, agradeceré puedan responder las siguientes preguntas, según crean conveniente. Marquen con la X la alternativa que consideren adecuada. Gracias.

Escala		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor		1	2	3	4	5
ITEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN: TANGIBLES						
1	El equipamiento de la empresa usualmente está en buen estado para su realizar las actividades					
2	La empresa por lo regular tiene el equipamiento necesario para todas sus operaciones					
3	El personal de la empresa viste sus uniformes de trabajo para todas sus actividades que corresponden a su puesto					
4	Regularmente el personal de la empresa es amable y cortés con los clientes.					
5	Las instalaciones de la empresa habitualmente se mantienen limpias y ordenadas					
6	El espacio que tiene la empresa suele ser el adecuado para realizar todas las actividades diarias					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
7	La empresa por lo general atiende las solicitudes y reclamos de los clientes de manera formal					
8	Los procedimientos para la atención del cliente siempre se basan en el reglamento interno de la empresa					
9	Los colaboradores siempre están dispuestos a brindar información correcta sobre los productos					
10	La empresa brinda horarios de atención amplios y flexibles para adaptarse a las necesidades de los clientes.					
11	La empresa realiza pruebas de los equipos y sistemas para detectar posibles fallas antes de que se presenten.					
12	La empresa trata de brindar soluciones inmediatas para atender fallas imprevistas.					
13	Se realiza un seguimiento de las fallas reportadas por los clientes para asegurarse de que sean atendidas en el menor tiempo posible.					
14	Se brinda los repuestos y materiales suficiente para atender las fallas más comunes de manera inmediata.					
DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD						
15	Usualmente la empresa demuestra disposición para atender las necesidades.					
16	Por lo general el personal está dispuesto a ayudar en caso de cualquier problema.					
17	Se cumple con los plazos acordados para la entrega de productos a todos sus clientes					
18	Se responde rápidamente ante cualquier problema que se presente al momento de entregar el producto					

DIMENSIÓN: ASEGURAMIENTO

19	El personal está informado acerca de todos los productos que se fabrican y distribuyen					
20	Al todo el personal que ingresan se le capacita sobre las políticas y procedimientos de la empresa					
21	Frecuentemente el personal muestra un comportamiento amable hacia los clientes					
22	El personal suele mantener la calma en situaciones difíciles con los clientes.					
23	El personal se preocupa por hacer sentir satisfechos a los clientes en todos sus pedidos					
24	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes sobre los productos que se tiene					
25	Por lo regular, se cumple con las promesas y compromisos realizados a los clientes.					
26	Los clientes confían en que la empresa resolverá cualquier problema de manera justa y oportuna.					

DIMENSIÓN: EMPATÍA

27	La empresa suele preocuparse por conocer las necesidades de sus clientes de manera personalizada.					
28	La empresa frecuentemente brinda un trato personalizado a sus clientes.					
29	La empresa por lo general comprende las necesidades específicas de sus clientes					
30	La empresa generalmente muestra interés para entender necesidades de sus clientes.					
31	Usualmente se diseña horarios de atención que se adaptan a todos sus clientes.					
32	Comúnmente se tiene flexibilidad de horarios para satisfacer urgencias de sus clientes					

Anexo 5. AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2.

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

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:10455510754
Tribu Cereales Andinos SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Helder Chávez Melón	DNI: 45551075

Consentimiento:

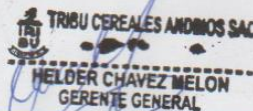
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo – 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Autor:	DNI:
Gerson Tumbajulca Gomez	61704781

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

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTIÓN LOGÍSTICA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Confiabilidad de la variable

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	30

Esta tabla fue extraída del programa SPSS y presenta el coeficiente de confiabilidad asociado al Alfa de Cronbach, el cual indica que el instrumento utilizado para evaluar el nivel de gestión logística de los colaboradores de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023 está dentro del rango considerado como bueno.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Confiabilidad de la variable

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	32

Esta tabla fue extraída del programa SPSS y presenta el coeficiente de confiabilidad asociado al Alfa de Cronbach, el cual indica que el instrumento utilizado para evaluar el nivel de calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo 2023 tiene una alta consistencia obteniendo un rango considerado excelente.

ANEXO 7: Fichas validadas

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mg Hugo Manuel Cervantes Mendoza
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Gerson Tumbajulca Gomez
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad, Trujillo
Significación:	Está compuesta por dos variables: Gestión logística y calidad de servicio - La primera variable, contiene 4 dimensiones, de 15 indicadores y 30 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 32 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión logística



Según Lambert y Cooper (2000), la gestión logística se refiere a "la coordinación y administración de todas las actividades involucradas en la adquisición y suministro de materias primas y productos finales, desde el proveedor hasta el cliente final". Además, estos autores destacan que la gestión logística implica el diseño, planificación, ejecución, control y monitoreo de actividades de transporte, almacenamiento y manejo de materiales y productos a través de la cadena de suministro.

- **Variable 2:** Calidad de servicio

La definición de calidad de servicio que es la variable dependiente, según Parasuraman (1988) mencionan cinco dimensiones para analizar el desarrollo de la calidad del servicio y las cuales son: a) tangible, entendida como las instalaciones físicas, equitación y características personales; b) confianza, capacidad para realizar con precisión y formalidad el servicio prestado; (c) sensibilidad, definida como la capacidad de apoyar a los clientes y la capacidad de garantizar la disponibilidad adecuada del servicio, (d) aseguramiento, en la cual se incluye el conocimiento y servicio del personal al momento de brindar atención al cliente.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión logística	Almacén, compras, distribución, inventarios	Según Lambert y Cooper (2000), la gestión logística se refiere a "la coordinación y administración de todas las actividades involucradas en la adquisición y suministro de materias primas y productos finales, desde el proveedor hasta el cliente final". Además, estos autores destacan que la gestión logística implica el diseño, planificación, ejecución, control y monitoreo de actividades de transporte, almacenamiento y manejo de materiales y productos a través de la cadena de suministro.
Calidad de servicio	Tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, empatía	La definición de calidad de servicio que es la variable dependiente, según Parasuraman (1988) mencionan cinco dimensiones para analizar el desarrollo de la calidad del servicio y las cuales son: a) tangible, entendida como las instalaciones físicas, equitación y características personales; b) confianza, capacidad para realizar con precisión y formalidad el servicio prestado; (c) sensibilidad, definida como la capacidad de apoyar a los clientes y la capacidad de garantizar la disponibilidad adecuada del servicio, (d) aseguramiento, en la cual se incluye el conocimiento y servicio del personal al momento de brindar atención al cliente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023**” elaborado por autor **Tumbajulca Gomez Gerson**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión logística

- Primera dimensión: Almacén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recepción	1 - 2	4	4	4	Alto
Tiempo de entrega	3 - 4	4	4	4	Alto
Unidades por transacción	5 - 6	4	4	4	Alto
Tasa de pedidos pendientes	7 - 8	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Compras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gastos	9 - 10	4	4	4	Alto
Ahorro total del costo	11-12	4	4	4	Alto
Proveedor	13- 14	4	4	4	Alto
Forma de pago	15-16	4	4	4	Alto
Entrega	17-18	4	4	4	Alto

- Tercera dimensión: Distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Transporte	19-20	4	4	4	Alto
Tiempo	21-22	4	4	4	Alto

- Cuarta dimensión: Inventarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de rotación	23-24	4	4	4	Alto
Precio de inventarios	25-26	4	4	4	Alto
Stock disponible	27-28	4	4	4	Alto
Costo de inventario	29-30	4	4	4	Alto

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Equipamiento	1-2	4	4	4	Alto
Apariencia del personal	3-4	4	4	4	Alto
Facilidades físicas	5-6	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Formalidad	7-8	4	4	4	Alto
Disponibilidad	9-10	4	4	4	Alto
Tiempo promedio para fallar	11-12	4	4	4	Alto
Tiempo promedio para reparar	13-14	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Sensibilidad

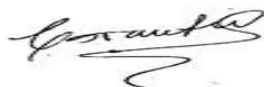
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Voluntad	15-16	4	4	4	Alto
Servicio oportuno	17-18	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Aseguramiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento	19-20	4	4	4	Alto
Cortesía	21-22	4	4	4	Alto
Amabilidad	23-24	4	4	4	Alto
Confianza	25-26	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	27-28	4	4	4	Alto
Comprensión de necesidades	29-30	4	4	4	Alto
Horarios flexibles	31-32	4	4	4	Alto



.....
(Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza)

DNI N° 41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Wilfredo Santiago Bocanegra Merino	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Gerson Tumbajulca Gomez
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad, Trujillo
Significación:	Está compuesta por dos variables: Gestión logística y calidad de servicio - La primera variable, contiene 4 dimensiones, de 15 indicadores y 30 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 32 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión logística

Según Lambert y Cooper (2000), la gestión logística se refiere a "la coordinación y administración de todas las actividades involucradas en la adquisición y suministro de materias primas y productos finales, desde el proveedor hasta el cliente final". Además, estos autores destacan que la gestión logística



implica el diseño, planificación, ejecución, control y monitoreo de actividades de transporte, almacenamiento y manejo de materiales y productos a través de la cadena de suministro.

- **Variable 2:** Calidad de servicio

La definición de calidad de servicio que es la variable dependiente, según Parasuraman (1988) mencionan cinco dimensiones para analizar el desarrollo de la calidad del servicio y las cuales son: a) tangible, entendida como las instalaciones físicas, equitación y características personales; b) confianza, capacidad para realizar con precisión y formalidad el servicio prestado; (c) sensibilidad, definida como la capacidad de apoyar a los clientes y la capacidad de garantizar la disponibilidad adecuada del servicio, (d) aseguramiento, en la cual se incluye el conocimiento y servicio del personal al momento de brindar atención al cliente.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión logística	Almacén, compras, distribución, inventarios	Según Lambert y Cooper (2000), la gestión logística se refiere a "la coordinación y administración de todas las actividades involucradas en la adquisición y suministro de materias primas y productos finales, desde el proveedor hasta el cliente final". Además, estos autores destacan que la gestión logística implica el diseño, planificación, ejecución, control y monitoreo de actividades de transporte, almacenamiento y manejo de materiales y productos a través de la cadena de suministro.
Calidad de servicio	Tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, empatía	La definición de calidad de servicio que es la variable dependiente, según Parasuraman (1988) mencionan cinco dimensiones para analizar el desarrollo de la calidad del servicio y las cuales son: a) tangible, entendida como las instalaciones físicas, equitación y características personales; b) confianza, capacidad para realizar con precisión y formalidad el servicio prestado; (c) sensibilidad, definida como la capacidad de apoyar a los clientes y la capacidad de garantizar la disponibilidad adecuada del servicio, (d) aseguramiento, en la cual se incluye el conocimiento y servicio del personal al momento de brindar atención al cliente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023**” elaborado por autor **Tumbajulca Gomez Gerson**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión logística

- Primera dimensión: Almacén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recepción	1 - 2	4	4	4	Alto
Tiempo de entrega	3 - 4	4	4	4	Alto
Unidades por transacción	5 - 6	4	4	4	Alto
Tasa de pedidos pendientes	7 - 8	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Compras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gastos	9 - 10	4	4	4	Alto
Ahorro total del costo	11-12	4	4	4	Alto
Proveedor	13- 14	4	4	4	Alto
Forma de pago	15-16	4	4	4	Alto
Entrega	17-18	4	4	4	Alto

- Tercera dimensión: Distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Transporte	19-20	4	4	4	Alto
Tiempo	21-22	4	4	4	Alto

- Cuarta dimensión: Inventarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de rotación	23-24	4	4	4	Alto
Precio de inventarios	25-26	4	4	4	Alto
Stock disponible	27-28	4	4	4	Alto
Costo de inventario	29-30	4	4	4	Alto

Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Equipamiento	1-2	4	4	4	Alto
Apariencia del personal	3-4	4	4	4	Alto
Facilidades físicas	5-6	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Formalidad	7-8	4	4	4	Alto
Disponibilidad	9-10	4	4	4	Alto
Tiempo promedio para fallar	11-12	4	4	4	Alto
Tiempo promedio para reparar	13-14	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Sensibilidad

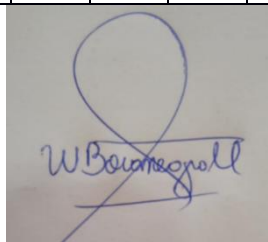
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Voluntad	15-16	4	4	4	Alto
Servicio oportuno	17-18	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Aseguramiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento	19-20	4	4	4	Alto
Cortesía	21-22	4	4	4	Alto
Amabilidad	23-24	4	4	4	Alto
Confianza	25-26	4	4	4	Alto

- Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	27-28	4	4	4	Alto
Comprensión de necesidades	29-30	4	4	4	Alto
Horarios flexibles	31-32	4	4	4	Alto



Mg. Wilfredo Santiago Bocanegra Merino

DNI N° 40628476

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	NANCY DEIFILIA AGUILAR ARAGÓN		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Gerson Tumbajulca Gomez
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	La Libertad, Trujillo
Significación:	Está compuesta por dos variables: Gestión logística y calidad de servicio - La primera variable, contiene 4 dimensiones, de 15 indicadores y 30 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 32 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión logística

Según Lambert y Cooper (2000), la gestión logística se refiere a "la coordinación y administración de todas las actividades involucradas en la adquisición y suministro de materias primas y productos finales, desde el proveedor hasta el cliente final". Además, estos autores destacan que la gestión logística



implica el diseño, planificación, ejecución, control y monitoreo de actividades de transporte, almacenamiento y manejo de materiales y productos a través de la cadena de suministro.

- **Variable 2:** Calidad de servicio

La definición de calidad de servicio que es la variable dependiente, según Parasuraman (1988) mencionan cinco dimensiones para analizar el desarrollo de la calidad del servicio y las cuales son: a) tangible, entendida como las instalaciones físicas, equitación y características personales; b) confianza, capacidad para realizar con precisión y formalidad el servicio prestado; (c) sensibilidad, definida como la capacidad de apoyar a los clientes y la capacidad de garantizar la disponibilidad adecuada del servicio, (d) aseguramiento, en la cual se incluye el conocimiento y servicio del personal al momento de brindar atención al cliente.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión logística	Almacén, compras, distribución, inventarios	Según Lambert y Cooper (2000), la gestión logística se refiere a "la coordinación y administración de todas las actividades involucradas en la adquisición y suministro de materias primas y productos finales, desde el proveedor hasta el cliente final". Además, estos autores destacan que la gestión logística implica el diseño, planificación, ejecución, control y monitoreo de actividades de transporte, almacenamiento y manejo de materiales y productos a través de la cadena de suministro.
Calidad de servicio	Tangibles, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento, empatía	La definición de calidad de servicio que es la variable dependiente, según Parasuraman (1988) mencionan cinco dimensiones para analizar el desarrollo de la calidad del servicio y las cuales son: a) tangible, entendida como las instalaciones físicas, equitación y características personales; b) confianza, capacidad para realizar con precisión y formalidad el servicio prestado; (c) sensibilidad, definida como la capacidad de apoyar a los clientes y la capacidad de garantizar la disponibilidad adecuada del servicio, (d) aseguramiento, en la cual se incluye el conocimiento y servicio del personal al momento de brindar atención al cliente.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Gestión logística y calidad de servicio de la empresa TRIBU CEREALES ANDINOS SAC Trujillo, 2023**” elaborado por autor **Tumbajulca Gomez Gerson**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión logística

- Primera dimensión: Almacén

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Recepción	1 - 2	4	4	4	Moderado
Tiempo de entrega	3 - 4	4	4	4	Moderado
Unidades por transacción	5 - 6	4	4	4	Moderado
Tasa de pedidos pendientes	7 - 8	4	4	4	Moderado

- Segunda dimensión: Compras

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gastos	9 - 10	4	4	4	Moderado
Ahorro total del costo	11-12	4	4	4	Moderado
Proveedor	13- 14	4	4	4	Moderado
Forma de pago	15-16	4	4	4	Moderado
Entrega	17-18	4	4	4	Moderado

- Tercera dimensión: Distribución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Transporte	19-20	4	4	4	Moderado
Tiempo	21-22	4	4	4	Moderado

- Cuarta dimensión: Inventarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Nivel de rotación	23-24	4	4	4	Moderado
Precio de inventarios	25-26	4	4	4	Moderado
Stock disponible	27-28	4	4	4	Moderado
Costo de inventario	29-30	4	4	4	Moderado



Variable del instrumento: Calidad de servicio

- Primera dimensión: Tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Equipamiento	1-2	4	4	4	Moderado
Apariencia del personal	3-4	4	4	4	Moderado
Facilidades físicas	5-6	4	4	4	Moderado

- Segunda dimensión: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Formalidad	7-8	4	4	4	Moderado
Disponibilidad	9-10	4	4	4	Moderado
Tiempo promedio para fallar	11-12	4	4	4	Moderado
Tiempo promedio para reparar	13-14	4	4	4	Moderado

- Segunda dimensión: Sensibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Voluntad	15-16	4	4	4	Moderado
Servicio oportuno	17-18	4	4	4	Moderado

- Segunda dimensión: Aseguramiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento	19-20	4	4	4	Moderado
Cortesía	21-22	4	4	4	Moderado
Amabilidad	23-24	4	4	4	Moderado
Confianza	25-26	4	4	4	Moderado

- Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	27-28	4	4	4	Moderado
Comprensión de necesidades	29-30	4	4	4	Moderado
Horarios flexibles	31-32	4	4	4	Moderado



(Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón)

DNI N° 18172951

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 8: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



ANEXO 9: BASE DE DATOS REAL

ENCUESTA DOS	Variable 1: Gestión logística																																	TOTAL	
	D1: Almacén								D2: Compras										D3: Distribución					D4: Inventario											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1V1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D2V1	P19	P20	P21	P22	D3V1	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		D4V1
Enc-1	5	3	4	4	5	5	4	2	32	3	2	2	3	5	3	5	3	2	3	31	4	4	4	4	16	5	2	2	4	2	4	1	2	22	101
Enc-2	5	5	4	4	5	3	2	1	29	5	2	5	5	2	2	3	3	3	5	35	5	4	4	3	16	5	2	3	3	1	3	1	1	19	99
Enc-3	4	3	4	5	5	4	1	5	31	5	1	2	2	4	2	3	3	2	4	28	4	4	4	4	16	4	2	3	3	2	3	1	3	21	96
Enc-4	3	3	4	3	5	5	3	2	28	3	1	1	1	5	2	3	2	2	4	24	5	4	4	4	17	5	2	3	3	2	3	1	2	21	90
Enc-5	5	5	4	3	5	5	3	3	33	2	1	1	3	4	1	2	3	3	4	24	4	4	4	4	16	5	3	2	2	2	3	2	3	22	95
Enc-6	5	4	4	3	5	4	2	2	29	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	3	1	28	96
Enc-7	5	5	4	2	5	4	2	2	29	2	2	2	2	5	3	3	4	3	29	4	4	4	3	15	4	2	2	3	5	4	3	2	25	98	
Enc-8	4	4	3	5	5	4	3	1	29	1	1	2	1	3	2	2	3	3	3	21	4	3	3	4	14	4	4	2	2	3	3	3	2	23	87
Enc-9	3	3	3	3	4	4	3	4	27	1	1	1	1	4	2	2	2	2	3	19	4	4	4	4	16	4	3	3	3	3	4	2	2	24	86
Enc-10	5	5	4	3	5	5	3	3	33	4	3	3	3	4	1	1	1	1	3	24	4	5	5	5	19	5	3	3	3	4	4	4	4	30	106
Enc-11	5	5	4	4	5	4	4	1	32	3	3	2	2	4	3	3	1	1	3	25	5	5	5	5	20	5	3	3	3	4	4	1	1	24	101
Enc-12	4	4	3	3	4	5	2	3	28	3	3	2	2	4	2	2	2	3	4	27	4	4	5	5	18	5	3	2	2	3	3	2	2	22	95
Enc-13	4	3	4	4	4	4	2	2	27	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	30	5	5	4	4	18	5	4	4	5	5	4	3	3	33	108
Enc-14	5	5	4	4	5	5	3	3	34	2	2	4	4	5	3	3	2	2	4	31	4	4	4	4	16	4	2	2	3	2	3	3	4	23	104
Enc-15	5	5	4	5	4	3	3	3	33	3	2	2	2	5	2	2	3	3	3	27	5	4	4	5	18	5	5	3	3	4	4	3	3	30	108
Enc-16	3	3	4	3	4	5	4	4	30	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	25	4	4	4	4	16	4	2	2	1	3	4	3	2	21	92
Enc-17	4	5	5	5	5	3	3	3	35	2	2	3	3	5	3	3	2	3	4	30	5	5	5	5	20	5	3	3	3	3	3	2	2	24	109
Enc-18	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	4	5	4	34	135
TOTAL	78	75	71	67	86	80	52	49	558	49	36	42	46	74	43	52	46	46	63	497	79	75	75	76	305	82	53	50	55	56	65	42	43	446	1806

Variable 2: Calidad de servicio																																	
D1: TANGIBLES					D2: CONFIABILIDAD								D3: SENSIBILIDAD					D4: ASEGURAMIENTO						D5: EMPATÍA						TOTAL			
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	TOT_V2	
4	4	2	5	2	5	3	1	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	2	123
4	4	1	5	2	4	1	1	4	2	2	2	3	3	4	3	2	4	1	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	88	
3	4	2	4	3	3	2	2	5	3	2	4	4	3	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	2	112	
4	4	2	5	2	4	2	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	95	
3	3	2	4	4	4	2	1	5	3	3	4	2	2	3	3	3	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	3	1	103
2	5	1	5	2	5	3	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	114	
3	5	1	4	2	5	3	1	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	5	2	4	4	4	5	2	3	2	2	3	4	3	4	106	
3	3	1	5	2	4	3	1	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	104	
5	5	2	5	3	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	2	2	1	5	118	
3	4	2	5	4	4	3	3	5	3	3	2	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	2	117	
4	4	2	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	2	123	
4	4	2	5	5	5	2	2	3	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	111	
5	5	2	5	5	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	2	120	
4	4	1	5	4	4	2	2	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	118	
5	5	2	5	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	125
3	4	1	5	3	4	2	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	97	
5	5	1	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	115	
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	154
TOTAL	68	76	31	87	61	79	46	38	78	61	61	64	60	66	67	76	67	67	80	50	81	77	76	78	65	69	57	56	57	54	44	46	2043



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Tribu Cereales Andinos SAC, Trujillo, 2023", cuyo autor es TUMBAJULCA GOMEZ GERSON, 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.

TRUJILLO, 01 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO DNI: 18070929 ORCID: 0000-0002-4025-764X	Firmado electrónicamente por: CCEDRONM el 06- 07-2023 09:53:53

Código documento Trilce: TRI - 0562479