



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA**  
**DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

La gestión logística para mejorar la calidad de servicio en una  
empresa Agroexportadora, Ica 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística**

**AUTOR:**

Reyes Huamani, Erick Hernando ([orcid.org/0000-0003-3932-243X](https://orcid.org/0000-0003-3932-243X))

**ASESORES:**

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos ([orcid.org/0000-0002-7758-7589](https://orcid.org/0000-0002-7758-7589))

Mg. Quintero Ramírez, Laura Pamela ([orcid.org/0000-0002-1756-7498](https://orcid.org/0000-0002-1756-7498))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Logística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

### **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos por su apoyo moral y consejos para lograr culminar la presente investigación

### **Agradecimiento**

Agradezco a los profesores del posgrado por su aporte y sugerencias para culminar el presente estudio.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	4
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	4
3.2 Variables, operacionalización Variables.....	4
3.3 Población, muestra y muestreo.....	5
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	6
3.5 Procedimientos .....	7
3.6 Métodos de análisis de datos .....	7
3.7 Aspectos éticos .....	7
IV. RESULTADOS.....	9
V. DISCUSIÓN .....	16
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. Dimensión recepción .....	9
Tabla 2. Dimensión almacenamiento .....	10
Tabla 3. dimensión despacho.....	11
Tabla 4. Data de la calidad del servicio .....	12
Tabla 5. Estadística descriptiva comparada de calidad de servicio .....	12
Tabla 6. Data de la dimensión calidad de cumplimiento.....	13
Tabla 7. Estadística descriptiva comparada de calidad de cumplimiento .....	13
Tabla 8. Data de dimensión calidad como expectativa.....	14
Tabla 9. Estadística descriptiva comparada de calidad como expectativa .....	14
Tabla 10. Dimensión satisfacción de usuario .....	15
Tabla 11. Estadística descriptiva comparada de satisfacción del usuario .....	15
Tabla 12. Prueba de normalidad de calidad del servicio .....	16
Tabla 13. Prueba Wilcoxon de la gestión logística .....	16
Tabla 14. Prueba de normalidad de calidad de cumplimiento .....	17
Tabla 15. Prueba Wilcoxon de calidad de cumplimiento .....	17
Tabla 16. Prueba de normalidad de calidad como expectativa .....	18
Tabla 17. Estadística de muestras emparejadas de calidad como expectativa .....	18
Tabla 18. Prueba T-student de calidad como expectativa .....	19
Tabla 19. Prueba de normalidad de satisfacción del usuario .....	19
Tabla 20. Estadística de muestras emparejadas de satisfacción del usuario .....	20
Tabla 21. Prueba T-student de satisfacción del usuario .....	20

## Índice de figuras

Figura 1. Proceso logístico .....	9
Figura 2. Factores del servicio adecuado.....	11
Figura 3. Frecuencias comparadas de recepción.....	9
Figura 4. Frecuencias comparadas de almacenamiento.....	10
Figura 5. Frecuencias comparadas de despacho.....	11

## Resumen

En el estudio realizado, el objetivo fue Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la calidad de servicio en una empresa Agro exportadora, Ica 2023. Respecto a la metodología el enfoque fue cuantitativo y de tipo aplicada, siendo su diseño preexperimental. La población estuvo conformada por 25 trabajadores que atienden los pedidos que se realizan en la corporación durante el periodo de estudio, siendo 12 semanas antes y 12 semanas después. Los instrumentos fueron las fichas de recolección de datos y la técnica utilizada fue de observación de campo. Se concluye la investigación destacando en cuanto a la calidad del servicio la mejora fue en 10,55%, respecto a la calidad del cumplimiento del servicio la mejora fue de 40%, en relación a la calidad como expectativa mejoró en 31,97% y en relación a la satisfacción de usuario, mejoró en 31,88%. En la estadística para el procesamiento se utilizó el programa SPSS versión 25.

**Palabras clave:** Logística, calidad, servicio, cumplimiento, satisfacción, usuario

## **Abstract**

In the study carried out, the objective was to determine to what extent Logistics Management improves the quality of service in the the Agro-export company, Ica 2023. Regarding the methodology, the approach was quantitative and applied, its design being pre-experimental. The population was made up of 25 workers who attend to the orders that are made in the corporation during the study period, being 12 weeks before and 12 weeks after. The instruments were the data collection sheets and the technique used was field observation. The investigation is concluded highlighting in terms of the quality of the service the improvement was 10.55%, regarding the quality-of-service compliance the improvement was 40%, in relation to the quality as an expectation it improved by 31.97% and in relation to user satisfaction, it improved by 31.88%. In the statistics for processing, the SPSS version 25 program was used.

**Keywords:** Logistics, quality, service, compliance, satisfaction, user



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los diversos cambios habidos en el sector empresarial es un factor de incertidumbre lo que los obliga a que procedan a innovar frecuentemente para alcanzar la competitividad de sus organizaciones y poder sostenerse en el mercado que es dinámico. Por ello, es importante que las organizaciones actúen con estrategias novedosas para competir en condiciones de equidad con las demás empresas (Romero et al. 2020). En un momento también entidades militares tuvieron que hacer gestiones para abastecerse diversos productos para realizar sus actividades operativas. (Hoang, Hung y Duy, 2020). Posteriormente en vista que los mercados globales se volvieron eficientes, se puso énfasis en la competitividad para marcar diferencia de otras entidades empresariales, pues se alinearon a la realidad de la fecha, poniendo énfasis en la cadena logística de tal manera que se garantice un adecuado servicio y evitando que los clientes queden disconformes con el servicio por los atrasos y demoras a nivel despacho (Vidrola, 2020). Por su parte Stošić y Trajković (2020) manifestaron que, ante el desarrollo y ampliación existente a nivel económico y el incremento poblacional, resultó relevante el desarrollo de infraestructura, de tal manera que contribuya a que la industria logística sea eficiente y eficaz satisfaciendo y facilitando lo requerido por la demanda.

En América Latina es evidente los cambios dados a nivel de la logística, orientando a que se brinde un mejor servicio. En Ecuador, por ejemplo, se tiene la provincia de Tungurahua tal que las Pymes del sector agrícola constituyen el 32% del producto en la mencionada localidad, con un 65% que forma parte de las pymes productoras de papa. Según el INEC dicha provincia cuenta con 5150 empresas y emprendimientos familiares y personales. La producción de la zona tiene un 16% de productos agrícolas que se comercializan a nivel nacional (Vargas et al. 2022).

En el Perú muchas empresas nacionales actualmente realizan buenas prácticas a nivel gestión logística, tal que ponen sumo cuidado en el adecuado manejo de los inventarios. Es preciso destacar que el sector de los productos alimenticios ocupa un 73% de todas las actividades económicas, y el 2020, pese

a la crisis sanitaria, aumento en 6% anual de la producción de alimentos balanceados respecto al 2018. Por ello, las empresas agroindustriales se vinculan ahora con proveedores y clientes de manera rápida, siendo relevante inviertan en TI, también en organización administrativa, productiva y logística, ya que hace posible se monitoree los procesos en un mismo tiempo causando más rentabilidad (Deza et al. 2022)

La empresa Agroexportadora, es una empresa del rubro agroindustrial, dedicada a la producción y exportación de uva, palta, granada y arilos. Organizado por 2 ramas: CAMPO Y PLANTA, contando con las áreas de soporte como RR.HH., logística, sistemas, SS.TT, mantenimiento. La cadena comienza con la preparación de la tierra y el sistema de conducción para realizar el trasplante de la porta injerto a un suelo fijo, realizando las labores de abonamiento, riego, aplicación, evaluación de fenología y sanidad adecuadamente. Una vez instalada en suelo fijo se procede a realizar la labor de guiado con la finalidad de direccionar la parra con ayuda de la espaldera, cuando la parra pasa el primer alambre se realiza la labor del desbrote seguida de la limpieza para eliminar feminelas y zarcillos. Cuando la parra se encuentra con un tamaño aproximado de 20 cm pasado el alambre, se procede a realizar el amarre cada 20 o 10 cm donde lo requiera. La cadena comienza con el planeamiento de la campaña de exportación de fruta unos 6 meses antes con los programas comerciales a definirse de allí veremos que materiales necesitamos específicamente para cada cliente, luego seguimos con las compras de materiales los cuales son muy demandados a nivel internacional ya que los principales productos son importados, la gestión la realiza misma planta empacadora la cual se encarga de dirigir al departamento de logística genere las O.C a las empresas que han sido evaluadas por área de planeamiento. Teniendo insumos vamos aprovisionando nuestro almacén para poder prepararnos para la campaña, una vez teniendo nuestros materiales de embalaje estamos listos para recibir la cosecha. Las cuales un mes antes se lleva el proceso de convocatoria de personal ya que los trabajamos son estacionales aproximadamente de noviembre a junio. Se contrata personal por jornal y por rendimiento. Los supervisores son los que tienen pago fijo y los operarios de empaque, que trabajan en base a rendimiento lo que genera la competitividad de la gente y la máxima rotación en la

operación de empaque. Todo este proceso viene siendo inspeccionado por el departamento de aseguramiento de calidad los que hacen cumplir la norma establecida por la empresa, aparte de ello los clientes envían una ficha técnica las cuales la exportadora debe cumplir con todos los estándares. todos los pallets como producto terminado ingresan al área de frigorífico donde tienen que cumplir un acondicionamiento para luego ser resguardados en un almacén frigorífico, para su posterior despacho. Al respecto se hace necesario la regulación de todos los procesos de la logística, de tal manera que se logre mejorar la calidad del servicio.

En tal sentido se plantea el problema General: ¿De qué manera la Gestión Logística mejora la calidad de servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023? Los problemas específicos son:

¿De qué manera la Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023?

¿De qué manera la Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023?

¿De qué manera la Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en una empresa Agroexportadora, Ica 2023?

Respecto a la justificación del estudio, se tiene una justificación teóricamente, ya que está orientada a que mediante una buena gestión logística se logre la mejora de la calidad del servicio en la empresa, ya que se toman decisiones acordes a las necesidades de atención de la demanda, aportando el estudio como antecedente de futuros estudios relacionados con el tema y direccionado a empresas agroindustriales. Por otra parte, se justifica de manera práctica dado que se enfoca en aportar mejoras en la calidad del servicio en base a una gestión logística que permita dinamizar las labores en la empresa, lo cual se comprobará con los resultados obtenidos de acuerdo con los indicadores definidos. También se justifica metodológicamente pues mediante el método investigativo se responde a las interrogantes que se tiene y con el procesamiento de los datos cuantitativos se recopila mediante el instrumento validado por expertos y con el software se comprueba las hipótesis planteadas. Dado el ámbito en el que se desenvuelve el estudio tiene justificación social, debido a que genera oportunidades laborales y que su buena organización hace posible su

sostenimiento. Finalmente se considera la justificación económica, debido a que aporta el estudio al crecimiento de la empresa generando mejores ingresos y al mismo tiempo fortalecimiento del rubro comercial en la localidad.

Se considera como objetivo general: Determinar en que medida la Gestión Logística mejora la calidad de servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023. Los objetivos específicos son:

Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en la empresa Agroexportadora, Ica 2023

Respecto a la hipótesis se considera como hipótesis general: La Gestión Logística mejora la calidad de servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023. Las hipótesis específicas son:

La Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

La Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

La Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

## II. MARCO TEÓRICO

Inicialmente se tiene los estudios previos a nivel internacionales siendo los siguientes:

Villarreal et al. (2022), en su estudio, plantearon como objetivo el análisis del optimizar procesos logísticos en la empresa. El método fue aplicado, tal que se establece el optimizar los proceso. En relación a los resultados, resultó relevante el aseguramiento de los procesos de la logística respecto a las compras, el servicio al cliente, los inventarios y los productos. En conclusión, en la logística se consideró como pilar de organización la producción y distribución de los productos, tal que son los que generan más ingresos y que la logística se maneja tal que se satisface las necesidades de los clientes.

Armelo et al. (2022), en su estudio su objetivo fue identificar el proceso de apoyo logístico en cuanto al aprovisionamiento, producción, distribución y reúso con eficacia y eficiencia en el suministro de materias primas en lo que respecta a cantidad y calidad y cumplir las fechas pactadas. El estudio fue cuantitativo y descriptivo, considerando una población de 69 integrantes. Se tuvo como resultados que el 76% de los que participaron consideraron que fue preciso mantener un mayor acercamiento con los proveedores para tener una mejor relación y lograr un mejor suministro y por ende mejor servicio.

Alemán et al. (2021), en su estudio su objetivo diseñar un sistema logístico que sea favorable para integrar los procesos orientados al servicio que se brinda. Es estudio estuvo orientado a lograr un sistema con indicadores logísticos. Se hizo el análisis de la organización realizando la lista de chequeo y diagrama de Ishikawa para identificar las falencias. Se tuvo como resultados una articulación de la gestión utilizando indicadores vinculados a la logística que respondieron a lo que exige las necesidades de las entidades empresariales.

A nivel nacional se tienen los estudios previos de: Gonzales (2021), tal que en su objetivo preciso establecer el vínculo de la gestión logística y el cumplimiento del servicio. El estudio fue aplicado y cuantitativo. Las poblaciones conformaron los pedidos realizados en la entidad. Se tiene como resultados que

a nivel de los servicios se tuvo los pedidos perfectos con un 98.5%, pedidos completos con 99.1%, pedidos sin daño con 99.5% y pedidos a tiempo que fue de un 100%. Se concluye destacando la importancia de la gestión logística para el cumplimiento del servicio.

Bonifacio (2020), en su estudio de investigación su objetivo fue mejorar el proceso logístico en empresa de servicio electromecánico, con fines de reducir tiempos de entrega de servicios. El estudio fue aplicado y explicativo identificando los procesos de más impacto reduciendo el índice de cumplimiento, en vista que el aspecto logístico llegaba a 35%. El estudio se basó en un análisis de tiempo, elaborando un plan de mejoras 5S's y análisis de gestión por procesos. Se tuvo como resultado la reducción de 04 días en la atención de requerimientos, con una inversión de S/. 7 534,52 soles. Se concluye destacando que el factor tiempo fue relevante para la empresa.

Vela (2022), en su estudio tuvo como objetivo determinar el vínculo entre la gestión logística y la calidad del servicio. El estudio fue básico, con el enfoque cuantitativo, La población estuvo conformada por los 71 colaboradores del sector logístico. Como resultado se tuvo que la gestión logística y calidad tuvieron una confiabilidad de 0,829 y 0,919, sin embargo, la relación de dichas variables fue de 0,450 siendo media positiva y que con una adecuada gestión logística se logra mejor calidad en el servicio. En tal sentido se concluye destacando que es relevante una buena logística en la empresa para el logro de objetivos empresariales

Ramos (2018), en su estudio su objetivo fue implementar la Gestión Logística con fines de la mejora del servicio al cliente. El estudio fue descriptivo pues se establecieron estrategias para la mejora del servicio. Las muestras conformaron el equipo del área logística. Se tuvo como resultados la reducción de la atención de los reclamos, así como las devoluciones en un 52.03%. Así mismo se redujo los reclamos y devoluciones en 37.84, logrando entregar los pedidos oportunamente. Se concluye comprobando una mejora en los servicios brindados a los clientes.

Zelada (2021), en su estudio de investigación su objetivo fue encontrar el vínculo de la gestión logística y la atención al cliente en la entidad industrial. El estudio fue hipotético-deductivo, siendo aplicada. Se consideró como muestra a las 197 personas. Mediante los resultados se demostró que existió una alta relación entre dichas variables. En conclusión, existe relación con las variables y las dimensiones gestión de materiales y distribución física.

Respecto a la teoría de las variables, sobre la gestión logística se cuenta con las definiciones de los autores: Mora (2016), tal que manifestó que la gestión logística tiene que ver con los materiales, tal que se da inicio con los proveedores seguidamente el aprovisionamiento, fase productiva, distribución orientada al cliente.

También Ristovska et al. (2017), mencionaron que la logística se asocia al planeamiento, implementación y control tal que es eficiente y de acuerdo al flujo y almacenaje de bienes y/o servicios

Por su parte Hoang et al. (2020), manifestaron que se asocia al cálculo y razonamiento, según la cadena de suministros, tal que es relevante para el manejo de inventarios. Por ello, la logística forma parte de la cadena de suministros. También la logística está relacionada con las entregas de los productos adecuados en el lugar donde se solicita favorablemente tal que es vital precisar el costo siendo favorable para los clientes.

Según Villarreal et al. (2022), el proceso logístico es un conjunto de pasos, que realizan diversas empresas tal que su propósito es lograr un adecuado funcionamiento de los diversos productos y servicios tal que se logre se complete el proceso de forma organizada, según lo acordado con el cliente. Los procesos se aplican a las áreas de compras, almacén, inventario, transporte y servicio al cliente. Según Yuen et al. (2017), es importante destacar que las empresas mejoran sus estrategias comerciales e integrar prácticas sostenibles a nivel operativo mientras se desarrollan nuevos productos y servicios.

Un factor relevante en la logística es la cadena de abastecimiento, tal que te Kumar y Kushwaha (2018), cuando se refieren a la cadena de suministro que afrontan las empresas, consideran que es relevante se comercialice los productos de forma rápida considerando cantidades idóneas. Complementan Nawi *et al*

(2017) precisando que la eficiente de la cadena de suministro tiene mucho que ver en la competitividad de las empresas, que tienen una buena labor operativa, lo que contribuye a lograr un adecuado servicio. Según Leanne (2018), el proceso de adquisición abarca el ciclo de vida de un determinado producto o servicio, a partir de la necesidad del servicio hasta el final de su vida útil tal que se elimine y seguidamente se reemplace. También Welch (2018) puntualiza que las mejores prácticas al implementar la estrategia del abastecimiento se asocian a la necesidad de la empresa. Por su parte complementan Asadi, Jafar y Sadeghian (2019), poniendo énfasis en los servicios para lograr con más clientes y tener una mejor demanda.

La cadena de suministro es un proceso completo desde la firma del pedido hasta la llegada del producto a manos de los clientes. Otros procesos que tiene que ver con la cadena de suministro incluyen la compra de materias primas, el almacenamiento, la producción, el inventario, la salida, el transporte y distribución (Rahmani et al., 2020; Hasani et al., 2021). La esencia de la colaboración de conexión de red de la cadena de suministro es para realizar cinco conexiones, a saber, conectar clientes, conectar proveedores, conectar productos, conectar equipos de producción y conectar gerentes (Lin et al. 2022)

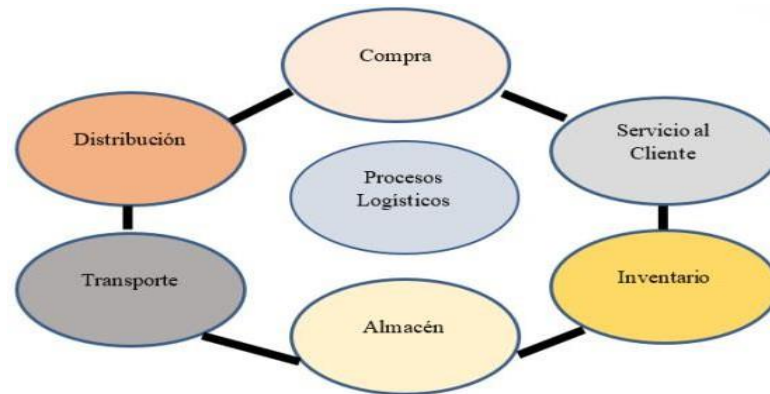
Un eficiente y el sistema de gestión de información de la cadena de suministro requiere funciones de trazabilidad bajo demanda, con procesos, y automatización de la gestión. Por lo tanto, la recopilación precisa y recepción de la información en cada enlace y la rápida y eficaz implementación de las decisiones de los gerentes se han vuelto cruciales para la cadena de suministro (Guo et al., 2020). La gestión de inventario juega un papel importante en el suministro cadena. A través de la gestión de inventario, las empresas pueden evitar que las existencias escasez, mantener la continuidad del proceso de operación, compartir costos de pedidos y satisfacer rápidamente las necesidades de pedidos de los usuarios (Saputro et al., 2021).

En tal sentido en el proceso logístico es importante el ciclo completo que hace que se realice una mejor labor en la empresa de producción o servicio. La satisfacción al cliente como uno de sus principales objetivos, pues la logística



tiene relevancia, al integrar a partir de los proveedores hasta el cliente y siendo un sistema que funciona de manera armónica (Rizo, 2018)

Figura 1. Proceso logístico



Fuente: Villarreal et al. (2022)

Respecto a las dimensiones, Mora (2016), considera las siguientes:

Dimensión 1: Aprovechamiento, tal que se asocia a la materia prima y material de empaque, a nivel producción; fijando el plan y pronóstico en relación a la demanda. Las compras integran lo requerido, pues hacen posible se disponga de los suministros.

Dimensión 2: Almacenamiento, considera al lugar donde se tienen los productos, tal que se mantienen y manipulan los productos y/o materiales. Se toma en cuenta el almacenaje y manejo del material. Es también considerado como un espacio de tránsito por el traslado de las mercaderías que solicitan los clientes.

Dimensión 3: Distribución, vincula con la movilización del lugar de origen al sector de destino. En este sentido tiene mucha relevancia ya que se asocia al nivel de servicio.

En relación a la calidad del servicio consideramos los autores: Ramya, et al. (2019), consideran que la calidad de los servicios, es la capacidad de la entidad de servicios con fines de aferrarse al cliente. Al respecto resulta relevante retener a los clientes, pues es una manera efectiva de comprobar la calidad del servicio.

Por su parte Bayad *et al.* (2021) sobre la denominación de la calidad del servicio que tiene que ver con el servicio brindado y calidad del mismo. El servicio tiene que ver con los detalles del servicio brindado, tal que la calidad se asocia al valor del servicio al cliente.

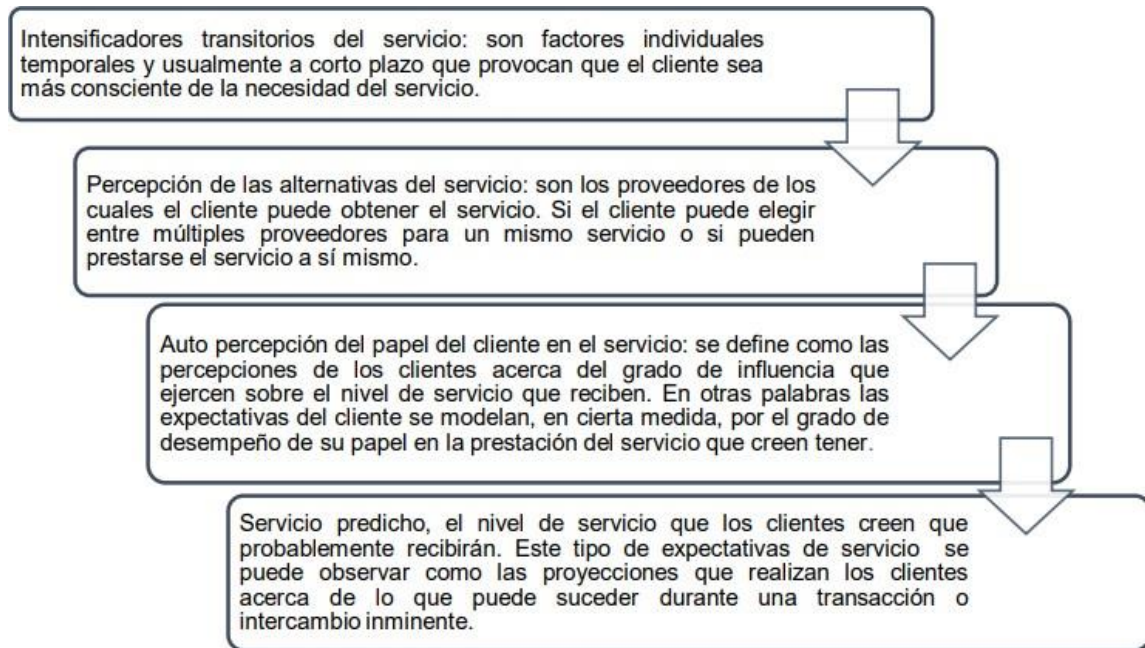
Ahmed, Tarique y Arif (2017), mencionaron que la calidad de servicio es relevante para las organizaciones para obtener ganancias, se ahorre costos y se logre participación en el mercado competitivo. Al respecto Alvarado y Paca (2021), consideran que la calidad es relevante para los usuarios, ya que hacen uso del servicio y tienen una valoración del mismo. Por su parte Pride y Ferrell (2018), consideran que el brindar un servicio de alta calidad es relevante y compleja de que una organización afronte, pues los consumidores son los que dan la valoración y preferencia. Por ello De la Hoz et al. (2020), menciona que en cuanto las organizaciones confrontan la competencia en el mundo la apertura y el progreso de tecnología precisan de personal capaz en el lugar preciso.

Los elementos de la calidad según Rojas et al. (2020), se consideran los siguientes: Se considera las necesidades del cliente, tal que es susceptible de que se satisfaga y mediante el consumo se vuelve fuerte con fines de que se motive a la persona que satisface la necesidad. En tal sentido es preciso impulsar para realizar acciones para satisfacer las necesidades requeridas. Seguidamente se considera las expectativas del cliente, tal que se considera que las personas ven realizado lo que esperan, según su realidad y su experiencia previa, tal que se categoriza como servicio deseado que es lo que la persona quiere y lo que piensa del servicio, también el servicio adecuado que es lo que el cliente acepta.

El papel crucial de la calidad del servicio ha sido confirmado para la mayoría industrias y sectores como la banca, hotelería, educación, sanidad, y logística (Kaswengi y Lambey-Checchin, 2019). Medido como el grado de diferencia entre las percepciones y expectativas de los consumidores, la calidad del servicio tiene un impacto vital en el desempeño del negocio a través de costos reducidos y una mayor satisfacción del cliente, el cliente lealtad y rentabilidad (Hussein et al. 2022). La integración de la información puede mejorar los servicios y reducir los costos al mismo tiempo, tal que permite a las empresas invertir fuertemente en bases de datos para compartir información entre clientes y proveedores (Fernandes et al. 2018). Los clientes esperan que las entidades de servicios cumplan la promesa (confiabilidad), y brinden un rápido servicio (capacidad de respuesta), actuando con empatía

(Kankam-Kwarteng et al., 2016). Por ello, Jamaluddin y Ruswanti (2017), consideran que, para mantenerse con los servicios, es preciso nuevas estrategias para la satisfacción de los clientes. La necesidad de un servicio de calidad destaca, es brindando una plena satisfacción al cliente (Obioma, 2016).

Figura 2. Factores del servicio adecuado



Fuente: Rojas et al. (2020)

Arias (2013), consideran las siguientes dimensiones de la calidad del servicio:

**Calidad en el cumplimiento:** Que se enfoca en reducir errores, defectos o errores para mejorar la calidad. Las herramientas utilizadas para mejorar van a partir de la ingeniería de la calidad, la estadística de control de proceso, y gestión de la calidad total.

**Calidad como expectativa:** se da por las expectativas de usuarios en relación al desempeño. Las expectativas se influyen por los usuarios de más experiencia, la boca a boca, manifiestos de otros.

**La satisfacción del usuario:** El grado de satisfacción de usuarios es válido para satisfacer las necesidades, o exceda las expectativas.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Sobre el tipo de estudio se consideró aplicada, con la que se procede a dar solución al inconveniente hallado en la empresa. Por ello, Hernández y Mendoza. (2018) dieron a conocer que se busca dar solución a los casos encontrados.

El enfoque fue cuantitativo en la medida que se tiene información numérica. En tanto Hernández y Mendoza. (2018), mencionaron la intención de obtener resultados verificables. Según Dawadi et al. (2020), mencionaron que el enfoque cuantitativo hace posible la recolección de datos para su posterior análisis.

El nivel de investigación fue explicativo, tomando en cuenta la secuencia seguida para mejorar. Según Hernández y Mendoza (2018), detallaron los pasos seguidos en la investigación

El diseño de investigación, fue definido como pre experimental, siendo adecuado para mejorar la calidad del servicio, donde se manipula la variable independiente. Según Hernández y Mendoza. (2018) manifestaron que un estudio pre experimental, tiene un solo grupo con el que se hace las mediciones respectivas. También Valderrama (2015), considero que en un estudio experimental no hay alteración de variables.

**G: 01 X O2**

G: Grupo de estudio

X: Estimulo:

O1: Medición Anticipada

O2: Medición Posterior.

#### **3.2 Variables, operacionalización Variables**

**Variable Independiente: Gestión logística**

Mora (2016), tal que manifestó que la gestión logística tiene que ver con los materiales, tal que se da inicio con los proveedores seguidamente el aprovisionamiento, fase productiva, distribución orientada al cliente.

Respecto a sus dimensiones Mora (2016) considera las siguientes: Recepción, que es la fase en la cual en la empresa solicita todos los materiales e insumos necesarios para sus labores operativas, las cuales deben estar alineadas a las características que tienen. Seguidamente se tiene la dimensión almacenamiento, que es proceso en el cual los materiales e insumos requeridos para lograr almacenarlos y dar atención oportuna según lo solicitado. Finalmente, el despacho, que es la parte relevante de la labor, pues se hace entrega de todo lo que requieren para el funcionamiento de la empresa.

#### **Variable dependiente: Calidad del servicio**

Ramya, et al. (2019), consideran que la calidad de los servicios, es la capacidad de la entidad de servicios con fines de aferrarse al cliente. Al respecto resulta relevante retener a los clientes, pues es una manera efectiva de comprobar la calidad del servicio.

En relación a las dimensiones Ramya et al. (2019) considera los siguientes: Calidad de cumplimiento que se refiere a esta alineado a la normativa que se cumple en la empresa para garantizar el estado de conservación de los productos. De la calidad como expectativa se valora la conformidad que se tiene respecto la atención de los pedidos que solicitan los clientes. Finalmente, la satisfacción del usuario que garantiza el buen servicio debido a que se garantiza la confianza del cliente.

#### **Operacionalización**

Se muestra en el anexo 1.

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

#### **Población**

Según Hernández y Mendoza (2018, p. 195) la población fue el conjunto de todos los casos que tienen concordancia con una serie de especificaciones. Por su parte Tamayo (2017), mencionó que son todos los elementos medibles de los cuales se hace el estudio integralmente.

La población en la investigación estuvo conformada por 25 trabajadores que atienden los pedidos que se realizan en la corporación durante el periodo de estudio, siendo 12 semanas antes y 12 semanas después

Como criterio de inclusión, se considera los pedidos realizados en horarios de trabajo de 8am a 5pm

Como criterio de exclusión, se considera los pedidos especiales que realizan a clientes seleccionados, cuyos horarios no son fijos.

### **Muestra**

Según Hernández y Mendoza (2018, p. 196) una muestra resultó un subgrupo de la población de la cual se recolectarán los datos pertinentes, y será representativa. Por su parte Shukla (2020), considera que es una parte poblacional tal que cumple la condición de ser representativa

Se consideró los 25 trabajadores que atienden los pedidos que se realizan en la corporación durante el periodo de estudio, siendo 12 semanas antes y 12 semanas después.

### **Muestreo**

No se considera muestreo en vista que es una muestra tipo censal que integra toda la población en estudio.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas de recolección de datos**

En la investigación se tomó en cuenta la técnica de observación directa tal que se hizo las observaciones diarias sobre la calidad del servicio en la corporación. Toma en cuenta la hoja de inspección. Para hacer las mediciones según las actividades programadas en la corporación.

Según Hernández y Mendoza (2018), consideraron que se asocia a un esquema definido que se considera para la obtención de los datos.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Respecto a la validez de instrumentos respecto al contenido, tal que se consideró la modalidad de juicio de expertos que laboran en la Universidad.

Según Hernández y Mendoza (2018), se valida el contenido de un instrumento para luego poner en práctica para la obtención de los datos.

En relación a la confiabilidad la entidad hizo entrega de información veraz, siendo actual para la recolección de información requerida en el estudio.

Jaghshi *et al.* (2021), precisaron que la confiabilidad de instrumentos tiene que ver con realizar mediciones para el logro de resultados con puntuaciones iguales.

### **3.5 Procedimientos**

Al respecto Cabezas *et al.* (2018), consideran que son fases de la investigación que permiten tener orden y precisión en la investigación.

Se considera todas las fases que se cumple en la investigación para conducir adecuadamente el proceso investigativo de manera ordenada, como sigue: Se hace la identificación del problema, con la que se establece el planteamiento de problemas, hipótesis y objetivos, seguidamente se define el método, para continuar con el desarrollo de la propuesta del estudio que sugiere una mejora en la corporación (Anexo 4). Para ello se establece la comunicación con los responsables y se pide autorización luego se recolecta y procesa los datos para seguidamente analizar los resultados logrados y plantear las discusiones y conclusiones. En función de las limitaciones que se tiene en la investigación se plantean recomendaciones que son importantes para futuros estudios que proponen mejoras en la calidad del servicio.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Al respecto Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021), mencionan que la estadística descriptiva tiene que ver con las medidas de datos expresadas en tablas y figuras, con la cual se realiza los resultados y tal que se realiza la labor.

Previo al análisis de los datos se consolidó la información recolectada en formato Excel y seguidamente con el estadístico SPSS, versión 25 se procedió a realizar primariamente el análisis descriptivo analizando las medidas de tendencia central y dispersión, tal que se hizo ilustraciones de las frecuencias logradas. Seguidamente se identificó el comportamiento de los datos mediante la prueba de normalidad para proceder con el análisis inferencial, tal que se validó las hipótesis planteadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

Fleming y Zegwaard (2018), consideraron que lo ético es relevante para que los trabajos realizados tengan relevancia social por el aporte que ofrecen.

En el estudio realizado se consideró como pilar la autenticidad de la información utilizada, considerando en todos los casos las referencias utilizadas. Se puso en práctica el respecto a la propiedad intelectual, la ética y la privacidad de la corporación manteniendo en reserva a las personas que participaron en el estudio

Se cumplió con los principios según lo establecido en la UCV siendo justicia, beneficencia, no maleficencia y autonomía que son determinantes para que el estudio sea valorativo para la corporación que de su parte buscó en todo momento brindar el apoyo al estudio realizado con las facilidades del caso.



## IV. RESULTADOS

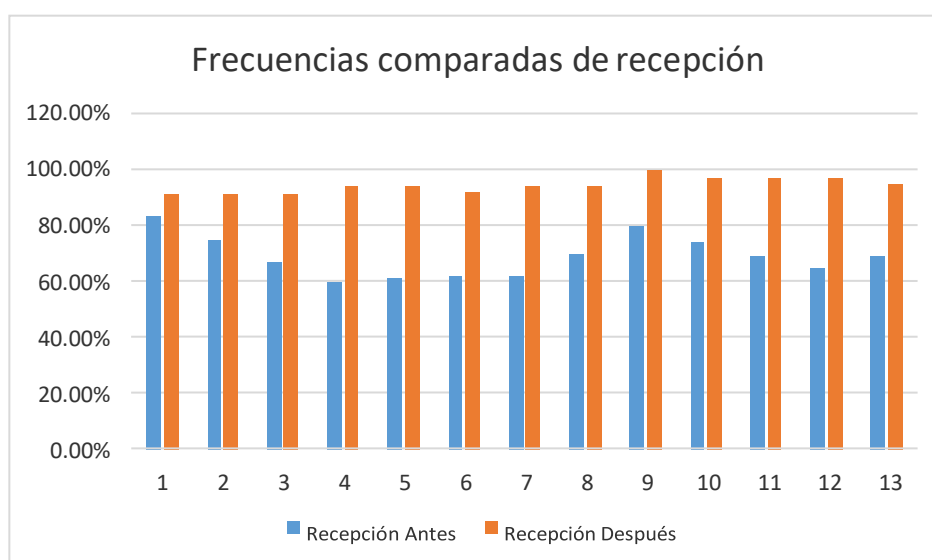
### 4.1 Resultado descriptivo

Variable independiente: Gestión logística

Tabla 1. Dimensión recepción

Semanas	Antes	Recepción	Después
1	83.33%		90.91%
2	75.00%		91.18%
3	66.67%		91.43%
4	60.00%		93.94%
5	61.11%		94.29%
6	62.16%		91.89%
7	61.76%		94.29%
8	69.70%		94.12%
9	80.00%		100.00%
10	74.19%		96.97%
11	68.75%		97.06%
12	64.71%		97.14%
<b>Promedio</b>	<b>68.95%</b>		<b>94.43%</b>
<b>Variación</b>		<b>25.49%</b>	

Figura 3. Frecuencias comparadas de recepción

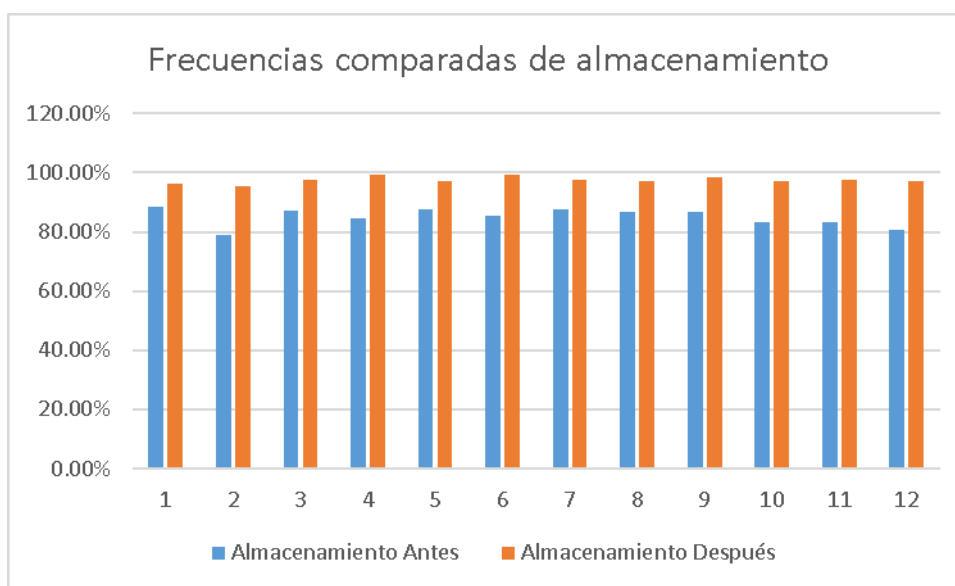


De los resultados de la dimensión recepción se tiene una mejora significativa de 68,95% a 94,43%, tal que se comprueba una mejora en el periodo actual de 25,49%, comprobando que las labores de recepción fueron mejor direccionadas luego de hacer las mejoras correspondientes.

Tabla 2. Dimensión almacenamiento

Semanas	Almacenamiento	
	Antes	Después
1	88.64%	96.43%
2	79.05%	95.45%
3	87.36%	97.78%
4	84.51%	99.50%
5	87.79%	97.14%
6	85.49%	99.50%
7	87.50%	97.50%
8	86.92%	97.17%
9	86.79%	98.50%
10	83.43%	97.17%
11	83.19%	97.49%
12	80.58%	97.25%
<b>Promedio</b>	<b>85.10%</b>	<b>97.57%</b>
<b>Variación</b>		<b>12.47%</b>

Figura 4. Frecuencias comparadas de almacenamiento

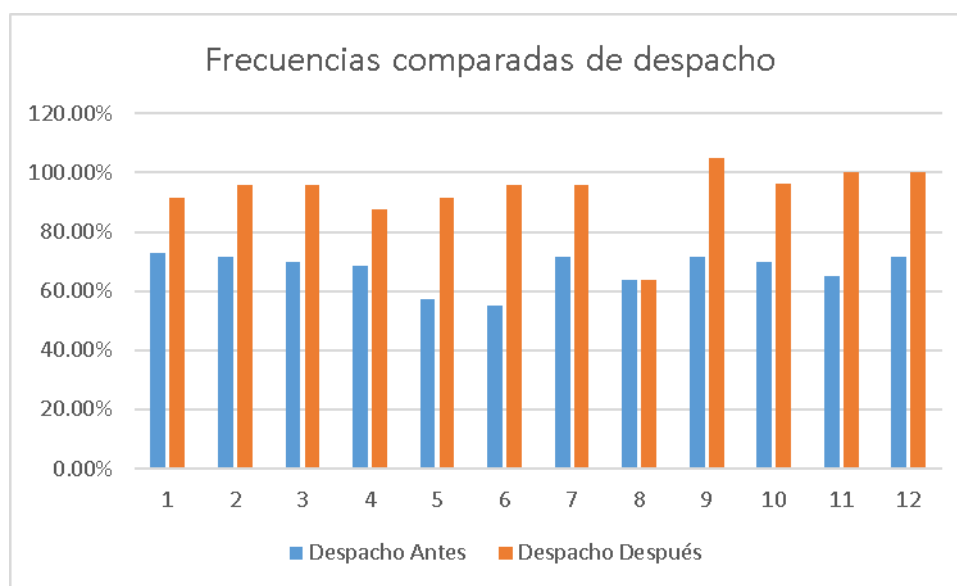


De los resultados de la dimensión almacenamiento se tiene una mejora significativa de 85,10% a 97,57%, tal que se comprueba una mejora en el periodo actual de 12,47%, comprobando que las labores de almacenamiento se adecuaron a las necesidades de la empresa preservando la calidad de los productos.

Tabla 3. dimensión despacho

Semanas	Antes	Despacho	Después
1	72.73%		91.30%
2	71.43%		96.00%
3	70.00%		95.65%
4	68.42%		87.50%
5	57.14%		91.67%
6	55.00%		95.65%
7	71.43%		96.00%
8	63.64%		63.64%
9	71.43%		104.76%
10	70.00%		96.15%
11	65.00%		100.00%
12	71.43%		100.00%
<b>Promedio</b>	<b>67.30%</b>		<b>93.19%</b>
<b>Variación</b>		<b>25.89%</b>	

Figura 5. Frecuencias comparadas de despacho



De los resultados de la dimensión despacho se tiene una mejora significativa de 67,30% a 93,19%, tal que se comprueba una mejora en el periodo actual de 25,89%, comprobando que las labores de despacho fueron más dinámicas evitando demoras.

### Variable dependiente: Calidad del servicio

Tabla 4. Data de la calidad del servicio

Semanas	Calidad del servicio	
	Antes	Después
1	86.67%	93.33%
2	83.87%	96.77%
3	81.25%	93.75%
4	87.10%	96.77%
5	84.85%	90.91%
6	82.35%	94.12%
7	87.88%	96.97%
8	84.38%	96.88%
9	81.82%	93.94%
10	87.50%	96.88%
11	84.85%	96.97%
12	85.29%	97.06%
<b>Promedio</b>	<b>84.82%</b>	<b>95.36%</b>
<b>Variación</b>		<b>10.55%</b>

Tabla 5. Estadística descriptiva comparada de calidad de servicio

		Estadístico	
Calidad del servicio antes	Media	84,8175	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	83,4054
		Límite superior	86,2296
	Mediana	84,8500	
	Varianza	4,939	
	Desv. Desviación	2,22244	
Calidad del servicio después	Media	95,3625	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	94,0528
		Límite superior	96,6722
	Mediana	96,7700	
	Varianza	4,249	
	Desv. Desviación	2,06135	

De los resultados de la variable calidad del servicio se tiene una mejora significativa de 84,81% a 95,36%, tal que se comprueba una mejora en el periodo actual de 10,55%, comprobando que la calidad del servicio mejoró adecuadamente, tal que es relevante para los clientes.

Dimensión 1: Calidad de cumplimiento

Tabla 6. Data de la dimensión calidad de cumplimiento

Semanas	Calidad de cumplimiento	
	Antes	Después
1	60.00%	80.00%
2	40.00%	100.00%
3	80.00%	100.00%
4	40.00%	100.00%
5	60.00%	100.00%
6	40.00%	80.00%
7	40.00%	100.00%
8	40.00%	80.00%
9	80.00%	100.00%
10	40.00%	80.00%
11	60.00%	100.00%
12	60.00%	100.00%
<b>Promedio</b>	<b>53.33%</b>	<b>93.33%</b>
<b>Variación</b>	<b>40.00%</b>	

Tabla 7. Estadística descriptiva comparada de calidad de cumplimiento

			Estadístico
Calidad de cumplimiento antes	Media		53,3333
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	43,4406
		Límite superior	63,2260
	Mediana		50,0000
	Varianza		242,424
	Desv. Desviación		15,56998
Calidad de cumplimiento después	Media		93,3333
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	87,0766
		Límite superior	99,5900
	Mediana		100,0000
	Varianza		96,970
	Desv. Desviación		9,84732

De los resultados de la dimensión calidad de cumplimiento se tiene una mejora significativa de 53,33% a 93,33%, tal que se comprueba una mejora en el periodo actual de 40,00%, comprobando que la calidad de cumplimiento mejoró adecuadamente, lo cual asegura la conformidad de los clientes.

Dimensión 2: Calidad como expectativa

Tabla 8. Data de dimensión calidad como expectativa

Semanas	Calidad como expectativa	
	Antes	Después
1	60.00%	96.67%
2	64.52%	96.77%
3	62.50%	100.00%
4	67.74%	96.77%
5	60.61%	93.94%
6	61.76%	94.12%
7	60.61%	96.97%
8	68.75%	96.88%
9	63.64%	96.97%
10	68.75%	93.75%
11	63.64%	93.94%
12	64.71%	94.12%
<b>Promedio</b>	<b>63.93%</b>	<b>95.91%</b>
<b>Variación</b>	<b>31.97%</b>	

Tabla 9. Estadística descriptiva comparada de calidad como expectativa

			Estadístico
Calidad como expectativa antes	Media		63,9358
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	61,9602
		Límite superior	65,9114
		Mediana	63,6400
	Varianza	9,668	
Desv. Desviación		3,10935	
Calidad como expectativa después	Media		95,9083
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	94,6845
		Límite superior	97,1321
		Mediana	96,7200
	Varianza	3,710	
Desv. Desviación		1,92610	

De los resultados de la dimensión calidad como expectativa se tiene una mejora significativa de 63,93% a 95,91%, tal que se comprueba una mejora en el periodo actual de 31,97%, comprobando que la calidad como expectativa mejoró adecuadamente, lo cual es beneficioso para la empresa por generar conformidad en los clientes.

Dimensión 3: Satisfacción de usuario

Tabla 10. Dimensión satisfacción de usuario

Semanas	Satisfacción del usuario	
	Antes	Después
1	60.00%	92.86%
2	66.67%	87.50%
3	64.29%	100.00%
4	62.50%	93.75%
5	60.00%	93.33%
6	64.29%	100.00%
7	61.54%	100.00%
8	66.67%	93.33%
9	64.29%	93.33%
10	61.54%	100.00%
11	61.54%	92.86%
12	64.29%	93.33%
<b>Promedio</b>	<b>63.13%</b>	<b>95.02%</b>
<b>Variación</b>	<b>31.89%</b>	

Tabla 11. Estadística descriptiva comparada de satisfacción del usuario

			Estadístico
Satisfacción del usuario antes	Media		63,1350
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	61,6758
		Límite superior	64,5942
	Mediana		63,3950
Satisfacción del usuario después	Varianza		5,275
	Desv. Desviación		2,29664
	Media		95,0242
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	92,4674
		Límite superior	97,5809
Mediana		93,3300	
	Varianza		16,193
	Desv. Desviación		4,02402

De los resultados de la dimensión satisfacción del usuario se tiene una mejora significativa de 63,13% a 95,02%, tal que se comprueba una mejora en el periodo actual de 31,89%, comprobando que satisfacción del usuario mejoró adecuadamente, lo cual es beneficioso para la empresa debido a que es determinante para lograr la fidelización de los clientes

## 4.2 Análisis inferencial

### 4.2.1 Hipótesis general

#### Prueba de normalidad

Se realiza esta prueba estadística para conocer el comportamiento de los datos tal que se toma en cuenta los datos procesados, pues en el caso fueron 12 y al ser pequeña la cantidad se analiza con Shapiro Wilk. Se decide el resultado según el criterio siguiente:

Sea la sig. menor que 0,05 los datos no tienen comportamiento normal (no paramétrico)

Sea la sig. mayor que 0,05 los datos tienen comportamiento normal (paramétrico)

Tabla 12. Prueba de normalidad de calidad del servicio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia calidad del servicio	,844	12	,031

De acuerdo a los resultados de la normalidad se tiene que la significancia resultó menor que 0,05, tal que los datos son no paramétricos y por tanto se consideró en la validación de hipótesis el estadígrafo Wilcoxon que se aplica a muestras que son relacionadas.

#### Prueba de hipótesis

Ho: La Gestión Logística no mejora la calidad de servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023.

Ha: La Gestión Logística mejora la calidad de servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023.

Se deduce el resultado según el siguiente criterio:

Siendo la sig. < 0,05 se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Siendo la sig. > 0,05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Tabla 13. Prueba Wilcoxon de la gestión logística

	Calidad del servicio después - Calidad del servicio antes
Z	-3,063 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,002



Según el resultado obtenido en la prueba de rangos, se deduce que la significancia es menor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna.

#### 4.2.2 Hipótesis específica 1

##### Prueba de normalidad

Según lo precisado anteriormente se procede al calculo de la normalidad de acuerdo al siguiente criterio:

Sea la sig. menor que 0,05 los datos no tienen comportamiento normal (no paramétrico)

Sea la sig. mayor que 0,05 los datos tienen comportamiento normal (paramétrico)

Tabla 14. Prueba de normalidad de calidad de cumplimiento

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Diferencia calidad de cumplimiento	,828	12	,020

Según los resultados de la normalidad se tiene que la significancia resultó menor que 0,05, tal que los datos son no paramétricos y se consideró al validar la hipótesis el estadígrafo Wilcoxon que se aplica a muestras que son relacionadas.

##### Prueba de hipótesis

Ho: La Gestión Logística no mejora la calidad del cumplimiento del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Ha: La Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Tabla 15. Prueba Wilcoxon de calidad de cumplimiento

	Calidad de cumplimiento después - Calidad de cumplimiento antes
Z	-2,994 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,003

De acuerdo al resultado logrado en la prueba de rangos, se deduce que la significancia es menor que 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna en la investigación.

### 4.2.3 Hipótesis específica 2

#### Prueba de normalidad

Según lo precisado anteriormente se procede al calculo de la normalidad de acuerdo al siguiente criterio:

Sea la sig. menor que 0,05 los datos no tienen comportamiento normal (no paramétrico)

Sea la sig. mayor que 0,05 los datos tienen comportamiento normal (paramétrico)

Tabla 16. Prueba de normalidad de calidad como expectativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia calidad como expectativa	,964	12	,835

Según los resultados de la normalidad se tiene que la significancia resultó mayor que 0,05, tal que los datos son paramétricos y se consideró al validar la hipótesis el estadígrafo T-student aplicada a muestras relacionadas.

#### Prueba de hipótesis

Ho: La Gestión Logística no mejora la calidad como expectativa del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Ha: La Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Tabla 17. Estadística de muestras emparejadas de calidad como expectativa

		Media	N	Desv.	Desv. Error
				Desviación	promedio
Par 1	Calidad como expectativa antes	63,9358	12	3,10935	,89759
	Calidad como expectativa después	95,9083	12	1,92610	,55602

Según los resultados de la tabla se tiene que la calidad como expectativa tiene mayor porcentaje luego de la mejora, con lo que se demuestra el logro de los objetivos planteados.

Tabla 18. Prueba T-student de calidad como expectativa

	Diferencias emparejadas						t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
				Inferior	Superior				
Calidad como expectativa antes - Calidad como expectativa después	-	31,97250	3,78015	1,09124	-34,37430	-29,57070	29,299	11	,000

Según los resultados logrados en la prueba de hipótesis se tienen que la significancia bilateral fue menor que 0,05 tal que se aceptó la hipótesis alterna con una mejora de 31.97%.

#### 4.2.4 Hipótesis específica 3

##### Prueba de normalidad

Según lo precisado anteriormente se procede al cálculo de la normalidad de acuerdo al siguiente criterio:

Sea la sig. menor que 0,05 los datos no tienen comportamiento normal (no paramétrico)

Sea la sig. mayor que 0,05 los datos tienen comportamiento normal (paramétrico)

Tabla 19. Prueba de normalidad de satisfacción del usuario

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia satisfacción del usuario	,947	12	,600

De acuerdo a los resultados de la normalidad se tiene que la significancia resultó mayor que 0,05, tal que los datos son paramétricos y se consideró al validar la hipótesis el estadígrafo T-student aplicada a muestras relacionadas.

## Prueba de hipótesis

Ho: La Gestión Logística no mejora la satisfacción del usuario en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Ha: La Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en una empresa Agroexportadora, Ica 2023

Tabla 20. Estadística de muestras emparejadas de satisfacción del usuario

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Satisfacción del usuario antes	63,1350	12	2,29664	,66298
	Satisfacción del usuario después	95,0242	12	4,02402	1,16164

De acuerdo a los resultados de la tabla se tiene que la satisfacción del usuario tiene mayor porcentaje luego de la mejora, con lo que se demuestra el logro de los objetivos planteados.

Tabla 21. Prueba T-student de satisfacción del usuario

	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Satisfacción del usuario antes - Satisfacción del usuario después	31,88917	5,09175	1,46986	35,12431	28,65402	21,695	11	,000

De acuerdo a los resultados logrados en la prueba de hipótesis se tienen que la significancia bilateral fue menor que 0,05 tal que se aceptó la hipótesis alterna con una mejora de 31.88%.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación los logros respecto a la calidad del servicio fueron relevantes al poner en práctica la gestión logística en una empresa Agro exportadora, tal que los aportes relativos a la logística fueron determinantes, cuya fundamentación hecha por el autor Mora (2016), permitió valorar la logística como un factor relevante en las labores que se efectuaron en la empresa, desde el manejo de los insumos para el tratamiento que se realiza en la corporación a los productos que se comercializa para evitar su deterioro, hasta las entregas que se realizaron manteniendo sus características conformes como factor decisivo para que los clientes valoren los productos que se vende. Al respecto el énfasis puesto en la recepción de los insumos para cumplir con todos los requisitos de sostenimiento de los productos durante y después de las cosechas fueron determinantes para el cuidado y protección que requieren todas las plantaciones a lo largo de la zona donde se ubican las plantaciones. En relación al almacenamiento se valoró la importancia puesta en los lugares donde se ubican los productos con las condiciones adecuadas de localización y temperatura necesarias para su conservación y la adecuación de los espacios para su buen almacenamiento en los lugares correctamente acondicionados para su permanencia. Respecto a los despachos fue determinante el flujo asignado para este fin, tomando en cuenta la atención oportuna y al mismo tiempo la entrega conforme de todos los productos que se entregaron cumpliendo con la calidad y características que estos tuvieron según las especificaciones que solicitaron los clientes para los diversos lugares de envíos dentro y fuera del país. En concordancia con las condiciones de manejo logístico en la corporación, no se dejó de lado la calidad del servicio como un aspecto importante para la valoración de los clientes, por lo que el aporte de los autores Ramya et al. (2019), fueron importantes en la medida que la labor del personal encargado de atender los servicios fue determinante en vista que en la corporación se les brindó los medios materiales necesarios para que cumplan con sus funciones a cabalidad. Se puso énfasis en la calidad del cumplimiento que es un aspecto que todos los clientes valoraron ya que sus programaciones para la entrega a los diversos destinos se fueron adecuando a los compromisos que pactaron con la corporación. Así mismo

la calidad como expectativa fue un aspecto muy valorado, porque las características solicitadas para los diversos mercados se cumplieron dentro de los parámetros solicitados por los clientes. Finalmente, la satisfacción del usuario fue determinante para cumplir con los propósitos comerciales que se tiene en la corporación, pues la dinámica comercial que se tiene fue favorable para que los productos se logren comercializar dentro de los plazos previstos evitando que se pasen de la fecha donde al alcanzar su madurez plena en los almacenes, no se lograría comercializar generando pérdidas cuantiosas a la corporación.

En relación al objetivo general planteado en el presente estudio el cual fue el determinar que la gestión logística mejora la calidad del servicio en una empresa Agroexportadora, según los resultados descriptivos se tuvo que la calidad del servicio mejoró significativamente de 84,81% a 95,36%, comprobando que lamejora al aplicar la gestión logística en resultó siendo de 10,55%, con lo que se comprobó que la mejora de la calidad del servicio resultó siendo relevante para los clientes. También desde el criterio inferencial se comprobó con un nivel de confianza de 95%, que se aceptó el supuesto planteado en el presente estudio, tal que se aceptó que hubo mejora relevante en la calidad del servicio por haber obtenido una significancia inferior al 5%. En tal sentido el estudio al comparar con otras investigaciones similares se determinó que la investigación tiene concordancia con los estudios de los autores Villarreal et al. (2022), tal que al poner énfasis en los procesos logísticos valoraron la producción y distribución de los productos, como aspectos relevantes para mejorar los ingresos y lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. También es importante destacar la relación con el estudio de los autores Armelo et al. (2022), tal que incidieron en los procesos logísticos asociados a la cantidad y calidad de los servicios que brindan, tal que el resultado logrado precisó que el 76% de los participantes consideraron relevante el mantener un acercamiento con los proveedores para tener una mejor relación y lograr un mejor suministro y por ende mejor servicio, el cual garantiza el buen servicio. En tal sentido las conclusiones que se tienen en el presente estudio en comparación a los otros casos reafirman la importancia que se tiene en el proceso logístico, que evidencia lo bueno que resulta para las empresas la buena gestión que se realiza y al mismo tiempo la valoración en la

calidad del servicio que se brinda a todos los clientes, pues ellos son tan importantes como la misma organización empresarial, debido a que la subsistencia de la corporación se debe a la acogida que se tiene en el mercado por los compradores, pues eso garantiza que los productos se comercialicen en los plazos previstos.

Respecto al primer objetivo específico planteado que fue determinar que la gestión logística mejora la calidad de cumplimiento del servicio en una empresa Agroexportadora, según los resultados descriptivos se logró que la calidad de cumplimiento presentó una mejora significativa que aumento a partir de 53,33% llegando a alcanzar un promedio de 93,33%, con lo que se comprobó la mejora en el periodo actual de un 40,00%, tal que la calidad de cumplimiento aseguró la conformidad de los clientes. Así mismo, desde el criterio inferencial se comprobó con un nivel de confianza de 95%, que se aceptó el supuesto planteado en el presente estudio, tal que se comprobó que hubo mejora relevante en la calidad de cumplimiento del servicio por haber obtenido una significancia inferior al 5%. Al respecto el estudio al comparar con otras investigaciones similares, se determinó que la investigación tiene concordancia con el estudio del autor Gonzales (2021), tal que en su investigación puso énfasis en la gestión logística y la valoración del cumplimiento del servicio, ya que para los fines comerciales fue determinante. En tal sentido los resultados logrados a nivel de los servicios se plasmaron en lograr los pedidos perfectos con un 98.5%, pedidos completos con 99.1%, los pedidos sin daño con 99.5% y pedidos a tiempo que fue de un 100%. En suma, fue determinante dichos logros, ya que reafirmo con ello la calidad del cumplimiento que valoraron los clientes y por tal motivo tuvo el éxito esperado. Es importante destacar en ambos casos la valoración que se tuvo al cliente, pues mucho cuenta el cumplimiento que se tiene con ellos ya que constituye un compromiso formal siendo un pilar importante que en todo momento se debe cuidar para la buena imagen de la corporación y la empresa con la cual se compara. En muchos casos la responsabilidad que se tiene es determinante para que la empresa tenga las proyecciones comerciales y se proyecte a un crecimiento sostenido. Hoy en día el cliente es capaz de mantener las negociaciones con las empresas en la medida que valoren el cumplimiento como un factor decisivo para fidelizarlos y sostener

relaciones comerciales de manera permanente. Es por tanto una característica que en la actualidad el mercado exige a las empresas para que aseguren las relaciones comerciales con los compradores, siempre que aseguren en todo momento el cumplimiento de la entrega de los pedidos solicitados según lo pactado.

Del segundo objetivo específico planteado que fue determinar que la gestión logística mejora la calidad como expectativa del servicio en una empresa Agro exportadora, según los resultados descriptivos se logró una mejora significativa, tal que mejoró a partir del promedio de 63,93% hasta lograr actualmente un promedio de 95,91%, tal comprobando una mejora en el periodo actual de 31,97% respecto a la calidad como expectativa, lo cual es beneficioso para la empresa por generar conformidad en los clientes y al mismo tiempo tener un reconocimiento en el mercado por valorar las necesidades de los clientes. También, desde el criterio inferencial se comprobó con un nivel de confianza de 95%, que se aceptó el supuesto planteado en el presente estudio, tal que se comprobó que hubo mejora relevante en la calidad como expectativa del servicio por haber obtenido una significancia inferior al 5%. Al respecto el estudio al comparar con otras investigaciones similares se determinó que la investigación tiene concordancia con el estudio del autor Bonifacio (2020), ya que en su investigación al mejorar el proceso logístico busco reducir tiempos de entrega de servicios que es determinante en la expectativa que tienen los clientes con los servicios brindados. Por ello se valoró el tiempo, logrando reducir 04 días en la atención de requerimientos, tal que los clientes consideraron que se cumplió con las expectativas que tuvieron respecto al cumplimiento del servicio. También es relevante destacar el aporte de la investigación del autor Vela (2022), ya que puso énfasis también en la gestión logística y calidad del servicio, tal que de alguna manera los clientes valoraron el servicio ya que consideraron que las condiciones del servicio fueron regulares según la mejora de la gestión logística por lo que en la empresa fue valorativo el logro de objetivos empresariales como factor decisivo para que los clientes valoren el servicio. Es preciso destacar que los estudios con los cuales se compara son importantes porque se relacionan con la expectativa que tienen los clientes para depositar su confianza en una empresa, pues en



muchos casos el hecho de cumplir con lo acordado con los clientes tiene un valor incomparable a la hora que toman la decisión de comprar debido a que es importante asegurar el cumplimiento de los acuerdos con el cliente para que tengan la plena confianza y se concreten nuevas negociaciones. Por ello es importante que se cumpla con el cliente en la medida que su alta sensibilidad para confiar en una empresa hace que sus expectativas sean importantes para futuras negociaciones comerciales.

Del tercer objetivo específico planteado que fue determinar que la gestión logística mejora la satisfacción del usuario en una empresa Agro exportadora, según los resultados descriptivos se logró una mejora significativa que inicialmente tuvo un promedio de 63,13% y posteriormente logró alcanzar un promedio de 95,02%, tal que se comprobó una mejora en el periodo actual que fue de 31,89%, de tal manera que se alcanzó la satisfacción del usuario tal que fue relevante, siendo beneficioso para la empresa debido a con dicho logro se asegura la fidelización de los clientes y por tanto contribuye al crecimiento de la corporación. También, a partir del criterio inferencial se comprobó con un nivel de confianza de 95%, que se aceptó el supuesto planteado en el presente estudio, tal que se hubo una mejora en la satisfacción del cliente por haber obtenido una significancia inferior al 5%. Al respecto el estudio al comparar con otras investigaciones similares tiene contraste con lo desarrollado por el autor Ramos (2018), ya que en su estudio puso énfasis en la implementación de la Gestión Logística con fines de mejorar el servicio al cliente de tal manera que se logre la satisfacción plena de los clientes. Al respecto los resultados logrados fueron la reducción de la atención de los reclamos, así como las devoluciones en un 52.03%. Así mismo se redujo los reclamos y devoluciones en 37.84, logrando entregar los pedidos oportunamente, de tal manera que los clientes quedaron satisfechos luego de lograr minimizar las insatisfacciones por malos servicios brindados. Es destacado también, considerar como un estudio relevante el aporte del autor Zelada (2021), ya que en su estudio respecto a la gestión logística valorando la atención al cliente en la empresa que estudio demostró un alto vínculo entre lo que el cliente busca como satisfacción por el servicio que brindan un una logística que se alinea a las necesidades de los clientes, simplificando los

procesos y asegurando que la gestión de los materiales y distribución física sean ejecutadas de manera rápida y sin contratiempos en las negociaciones que se realizan. Es importante destacar que los estudios están vinculados al presente estudio porque en la medida que se ponga énfasis en la satisfacción del cliente, las labores en la empresa estarán orientadas a cumplir con los compromisos pactados, siendo importante que se garantice el buen servicio en los términos que el cliente solicitó y los plazos que son determinantes para asegurar la satisfacción de los clientes. Es también importante destacar como la empresa se adecua a las necesidades de los clientes, haciendo que confíen y sigan siendo clientes fidelizados por la confianza que ellos depositan en la corporación.

## VI. CONCLUSIONES

Seguidamente a la obtención de los resultados en el presente estudio tanto descriptivos como inferenciales se detallan las siguientes conclusiones:

**PRIMERA.** - La Gestión Logística mejora la calidad de servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023, por lo que se obtuvo respecto a la calidad del servicio la mejora en un promedio del 10,55%, tal que a nivel inferencial con un nivel de confianza del 95%, se logró obtener una significancia inferior al 5%, tal que se aceptó la hipótesis del investigador, previamente indicado. En tal sentido al mejorar la gestión logística se comprobó mejor calidad del servicio asegurando las entregas conformes sin contratiempos y con la calidad que exige el mercado internacional.

**SEGUNDA.** -La Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023, por lo que se obtuvo en relación a la calidad del cumplimiento del servicio la mejora porcentual de 40%, en tanto a nivel inferencial con un nivel de confianza del 95%, se logró obtener la significancia inferior al 5%, tal que se aceptó la hipótesis del investigador, previamente indicado. En este caso fue relevante ya que se logró en la empresa cumplir con los plazos de entrega de los servicios de manera idónea lo cual mejoró la imagen de la empresa.

**TERCERA.** -La Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en una empresa Agroexportadora, Ica 2023, por lo que se obtuvo en relación a la calidad como expectativa del servicio la mejora porcentual fue de 31,97%, en tanto a nivel inferencial con un nivel de confianza del 95%, se logró obtener la significancia inferior al 5%, tal que se aceptó la hipótesis del investigador, previamente indicado. Resultó relevante porque los clientes tuvieron confianza en los servicios de la empresa.

**CUARTA.** - La Gestión La Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en una empresa Agroexportadora, Ica 2023, por lo que se obtuvo en relación a la satisfacción de usuario, la mejora porcentual fue de

31,88%, en tanto a nivel inferencial con un nivel de confianza del 95%, se logró obtener la significancia inferior al 5%, tal que se aceptó la hipótesis del investigador, previamente indicado. Esto aseguró la plena satisfacción de los clientes.

## VII. RECOMENDACIONES

Considerando los logros que se obtuvo en el presente estudio y ante la necesidad de dar mayores aportes respecto a lo obtenido se plantean las siguientes recomendaciones:

**PRIMERA.** - Se recomienda a la Gerencia de Operaciones de la corporación darle importancia a la calidad del servicio, poniendo a disposición de los medios humanos y materiales que se requiera de tal manera que se cumplan con todos los procedimientos según lo establecido en la corporación, para lo cual es imprescindible se disponga de recursos económicos incrementando en un 30% lo ya existente tal que solvente los gastos que se necesite sin contratiempos.

**SEGUNDA.** -Se recomienda a la Gerencia de Operaciones respecto a la calidad del cumplimiento del servicio, en coordinación con recursos humanos se programen capacitaciones al personal una vez por semana para dinamizar los servicios que se brinda sin contratiempos haciendo las mediciones del trabajo, asegurando de esta manera las demoras innecesarias por errores que comete el personal durante la atención de los servicios

**TERCERA.** - Se recomienda al responsable de los servicios programar reuniones de mejora continua desde la fase de planificación hasta las acciones que se tomen frente a situaciones imprevistas, de tal manera que participe todo el personal de servicios para hacer los correctivos necesarios en cuanto a los servicios respetando las fechas y días de atención de los pedidos sin reprogramaciones innecesarias, para fidelizar a los clientes.

**CUARTA.** - Se recomienda al jefe del departamento de Marketing, incorporar sugerencias de los clientes y al mismo tiempo conocer su percepción del servicio, de tal manera que se adopten medidas correctivas para revertir la disconformidad con incentivos promocionales. Para ello, se debe incorporar encuestas de satisfacción permanente para direccionar el servicio en función de las necesidades de los clientes.

## REFERENCIAS

- Alvarado, U. y Paca, F. (2021). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4089 - 4099. Disponible en: DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2919](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2919)
- Ahmed, S., Tarique, K., & Arif, I. (2017) Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*,30(5), 477- 488. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- Alemán, L., Padilla, D. y Piñero, N. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 42(2): 1-16. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v42n2/1815-5936-rii-42-02-232.pdf>
- Arias, C. (2013). Calidad de los servicios y satisfacción del usuario. Universidad Complutense de Madrid, 1ra. Edición, pp. 1-99. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/299387472\\_Calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_usuario/link/56f2cd8408ae81582beba42e/download](https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario/link/56f2cd8408ae81582beba42e/download)
- Asadi, H.; Jafar, S. y Sadeghian, R. (2019). Pricing, Service and Discount Policies for Substitutable Products in a Supply Chain with the Game Theoretical Approach. *International Journal of Supply and Operations Management*. Vol. 6, 3, pp. 245-263. ISSN-Online: 2383-2525 2019.. Disponible en: [http://www.ijssom.com/article\\_2793\\_d8238493afc26800265ba5e0fa54c169.pdf](http://www.ijssom.com/article_2793_d8238493afc26800265ba5e0fa54c169.pdf)
- Armelo, A., Pérez, C. y Valdés, C. (2022). Acciones de mejora al proceso logístico de la Empresa Cárnica de Pinar del Río. *Avances*, 24(2):166-179. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869394002/html/>
- Bayad, Pakzad, Shwana, Aram, Awezan, Halwest y Govand Anwa (2021). *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms*. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*. 5(2)-2021. Disponible en: DOI: [10.22161/ijeem.5.2.6](https://doi.org/10.22161/ijeem.5.2.6).
- Bonifacio, K. (2020). Mejora en el proceso logístico de la empresa de servicio electromecánico ESEM. Universidad de Lima, Perú. Disponible en:

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12751/Bonifacio\\_Mejora-proceso-logistico.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12751/Bonifacio_Mejora-proceso-logistico.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dawadi, Shrestha y Giri (2020). Mixed-Methods Research: A Discussion on its Types, Challenges, and Criticisms. *Journal of Practical Studies in Education*.  
Obtenido de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED611786.pdf>

De la Hoz, J., Martinez, H, Martinez, J., Hernández, H., Mojica, J., Acosta, S., Rodriguez, A. y Silva, J. (2020) Management model for the logistics and competitiveness of SMEs in the city of Barranquilla. *Marketing and Smart Technologies* pp 398-405. Disponible en: [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-1564-4\\_37](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-1564-4_37)

Deza, J., Florián, O., D'Anglés, S. y Cruz, G. (2022). Gestión logística para la Competitividad de una Pyme de la industria de alimentos balanceados Frente al Covid-19. *International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology*. Disponible en: [https://www.laccei.org/LACCEI2022-BocaRaton/full\\_papers/FP251.pdf](https://www.laccei.org/LACCEI2022-BocaRaton/full_papers/FP251.pdf)

Fernandes, D., Giro, M. y Vitorino, V. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão Emerald Publishing Limited* 2177-8736 DOI 10.1108/REG-01-2018-0015. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/326308566\\_Logistic\\_service\\_quality\\_as\\_a\\_mediator\\_between\\_logistics\\_capabilities\\_and\\_customer\\_satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/326308566_Logistic_service_quality_as_a_mediator_between_logistics_capabilities_and_customer_satisfaction)

Fleming y Zegwaard (2018), Methodologies, methods and ethical considerations for conducting research in work-integrated learning. Obtenido de: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>

Gonzales, C. (2021). Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de servicio en un Operador Logístico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales\\_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Guo, J Q, Yu, H L, & Gen, M S (2020). Research on Green Closed-Loop Supply Chain with the Consideration of Double Subsidy in E-Commerce Environment. Computers and Industrial Engineering, 149 NOV
- Hasani, A, Mokhtari, H, & Fattahi, M (2021). A Multi-Objective Optimization Approach for Green and Resilient Supply Chain Network Design: A Real-Life Case Study. Journal of Cleaner Production, 278
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1ra. México : Mc Graw Hill,. 714 p. ISBN: 978145626096
- Hoang, Hung y Duy (2020). Global Supply Chain and Logistics Management. University in Ho Chi Minh City, Vietnam. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/338570722\\_Global\\_Supply\\_Chain\\_And\\_Logistics\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/338570722_Global_Supply_Chain_And_Logistics_Management)
- Hussein, Gruchmann y Melkonyan (2022). Assessing the impact of sustainable logistics service quality on relationship quality: Survey-based evidence in Egypt. Cleaner Logistics and Supply Chain 4 (2022): 1-12. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772390922000099?via%3Dihub>
- Jaghshi, Saeed, Fanas, Alqutaibi y Mundt (2021). Validity and reliability of new instruments for measuring patient satisfaction with removable dentures, Arabic Version. Al Jaghshi et al. BMC Oral Health 21(446): 1-10. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01811-w>
- Jamaluddin, J., Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 19(5), 23-33. DOI: <http://dx.doi.org/10.9790/487X-1905012333>
- Kankam C., Acheampong, S., Amoateng, F. (2016). Service Quality and Customers' Willingness to Pay for Vehicle Repairs and Maintenance Services. Journal of Scientific Research & Reports, 10(5), 1-11. DOI: <http://dx.doi.org/10.9734/JSRR/2016/24918>



- Kaswengi, J., Lambey-Checchin, C. (2010). How logistics service quality and product quality matter in the retailer-customer relationship of food drive-throughs: the role of perceived convenience. *Int. J. Phys. Distribution Logistics Manage.* 50 (5), 535-555. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/337681930\\_How\\_logistics\\_service\\_quality\\_and\\_product\\_quality\\_matter\\_in\\_the\\_retailer-customer\\_relationship\\_of\\_food\\_drive-throughs\\_The\\_role\\_of\\_perceived\\_convenience](https://www.researchgate.net/publication/337681930_How_logistics_service_quality_and_product_quality_matter_in_the_retailer-customer_relationship_of_food_drive-throughs_The_role_of_perceived_convenience)
- Kaur, Stoltzfus y Yellapu (2021). Descriptive statistics. *Bioestics*, 4 (1): 60–63. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327496870\\_Descriptive\\_statistics](https://www.researchgate.net/publication/327496870_Descriptive_statistics)
- Kumar, A. y Kushwaha, G.(2018). Supply Chain Management Practices an operational performance of fair price shops in india: an empirical study. [en línea]. *Scientific Journal of Logistics*. 2018. Vol. 14, 1, pp. 85-99. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17270/J.LOG.2018.237>
- Leanne, B. (2018). Procurement & Contract management strategy. *Copeland Borough Council*. 2018. Vol. 8, 9, pp. 1-17. Disponible en: <https://www.copeland.gov.uk/sites/default/files/attachments/procurementstrategy.pdf>
- Lin, H., Lin, J. y Wang, F. (2022). An innovative machine learning model for supply chain management. *Journal of Innovation & Knowledge* 7 (2022): 1-15. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-innovation-knowledge-376-pdf-S2444569X22001111>
- Mora, Luis (2016). *Gestión Logística integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. 2da. Edic. Bogotá, ECOE Ediciones, 2016. 354 p. Obtenido de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-logistica-integral-Las-Luis-Anibal-Mora-Garcia.pdf>
- Nawi, Deraman, Bamgbade y Zulhimadi (2017). E-Procurement in Malaysian Construction Industry: Benefits and Challenges in Implementation. *International Journal of Supply Chain Management*, 6(1): 209-213.

Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/315797650\\_E-Procurement\\_in\\_Malaysian\\_Construction\\_Industry\\_Benefits\\_and\\_Challenges\\_in\\_Implementation/link/5964f2430f7e9bfb63cba5bc/download](https://www.researchgate.net/publication/315797650_E-Procurement_in_Malaysian_Construction_Industry_Benefits_and_Challenges_in_Implementation/link/5964f2430f7e9bfb63cba5bc/download)

- Obioma, O. (2016). Servqual Model as Performance Evaluation Instrument for Small and Medium Sized Enterprises (SME): Evidence from Customers in Nigeria. *European Scientific Journal*, 12(28), 520-540. DOI: <http://dx.doi.org/10.19044/esj.2016.v12n28p520>
- Pride, W., y Ferrell, O. (2018). *Foundations of marketing*. 8th Edition. Cengage Learning.
- Ramos, L. (2018). Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora RALAMN S.A.C., para mejorar el servicio al cliente – Lambayeque 2016. Universidad San Martín de Porres, Pimentel, Perú. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4079/ramos\\_nlv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4079/ramos_nlv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rahmani, D., Abadi, M., & Hosseininezhad, S. (2020). Joint Decision on Product Greenness Strategies and Pricing in A Dual-Channel Supply Chain: A Robust Possibilistic Approach. *Journal of Cleaner Production*, 256 MAY
- Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2019). service quality and its dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development*, 4(2): 38-41. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS/link/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/download](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/link/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/download)
- Rizo A. (2018) Los sistemas logísticos y las cadenas de suministros. *Anuario Ciencia en la UNAH.*;16(1):1-33. ISSN 1010-2760.
- Ristovska, Kozuharov y petkovski (2017). *The Impact of Logistics Management Practices on Company's Performance*. University of Tourism and Management Skopje, Republic of Macedonia, Europa. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* 7(1): 245-252. Disponible en: [https://hrmars.com/papers\\_submitted/2649/Article\\_25\\_The\\_Impact\\_of\\_Logistics\\_Management\\_Practices.pdf](https://hrmars.com/papers_submitted/2649/Article_25_The_Impact_of_Logistics_Management_Practices.pdf)

- Rojas, C., Nlebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4): 221-232. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Romero, A., Meléndez, R., y Andino, A. (2020). Números neutrosóficos de valor único y proceso analítico jerárquico para la discriminación de proyectos. *Investigación Operacional*, 41(5): 751-760. Obtenido de: <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41520-17.pdf>
- Saputro, T., Figueira, G., & Almada-Lobo, B. (2021). Integrating Supplier Selection With Inventory Management Under Supply Disruptions. *International Journal of Production Research*, 59(11), 3304-3322 JUN
- Stošić y Trajković (2020). The importance of logistics and supply chains for pandemia conditions. *Journal of Process Management - New Technologies, International*, 8(2): 53-59. Disponible en: <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2334-735X/2020/2334-735X2002053S.pdf>
- Shukla, S. (2020). Concept of population and sample. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/346426707>
- Tamayo, M. (2017). El proceso de investigación científica. 5ta. Edic. Editorial Limusa: México, pp. 444. ISBN: 9786070501388 Disponible en: <https://www.etp.com.py/libro/el-proceso-de-la-investigaci%F3n-cient%EDfica-71130.html>.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Vargas, A., Romero, A. y Suarez, C. (2022). Modelo de gestión logística para pequeñas empresas agrícolas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(15): 4-22. Disponible en: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/820/1337>
- Vela, R. (2022). La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021. Universidad César Vallejo, Lima,

Perú. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela\\_MRP-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela_MRP-SD.pdf?sequence=1)

Vidrola (2020). Supply chain management in the aspect of globalization. SHS Web of Conferences 74 (04031):1-10. Disponible en: [https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2020/02/shsconf\\_glob2020\\_04031.pdf](https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2020/02/shsconf_glob2020_04031.pdf)

Villarreal, D., Cevallos, M., Arias, D., y Moya, K. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *Conciencia Digital*, 5(1.3): 216-233. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/2137/5248>

Welch, G. (2018). *Procurement & Supply Chain Strategy 2018 – 2021*. [en línea]. Delivering Value from Procurement & the Supply Chain – *A new Approach*. 2018. [Fecha de consulta 25 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.ouh.nhs.uk/contact/non-clinical/procurement/documents/supply-chain-strategy.pdf>

Yuen, K.F., Wang, X., Wong, Y.D., Zhou, Q. (2017). Antecedents and outcomes of sustainable shipping practices: the integration of stakeholder and behavioural theories. *Transp. Res. Part E: Logistics Transp. Rev.* 108, 18-35. Disponible en: <https://hdl.handle.net/10356/89996>

Zelada, E. (2021). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, Vol. 4Núm.2, 2022, pp. 57-79.  
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1338/1804>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión logística	Mora (2016), tal que manifestó que la gestión logística tiene que ver con los materiales, tal que se da inicio con los proveedores seguidamente el aprovisionamiento, fase productiva, distribución orientada al cliente	En la gestión logística se considera como aspecto fundamental la recepción, almacenamiento y despacho para sus mediciones en los servicios que brinda la empresa, expresado en la escala razón	Recepción	$RO = \frac{\text{Número de ordenes recepcionadas}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$ RO= Recepción de ordenes	Razón
			Almacenamiento	$UA = \frac{\text{Unidades almacenadas conforme}}{\text{Total unidades almacenadas}} \times 100$ UA: Unidades almacenadas	Razón
			Despacho	$DR = \frac{\text{Número de despachos cumplidos}}{\text{Total pedidos despachados}} \times 100$ DR: Despachos realizados	Razón
Calidad del servicio	Ramya, et al. (2019), consideran que la calidad de los servicios, es la capacidad de la entidad de servicios con fines de aferrarse al cliente. Al respecto resulta relevante retener a los clientes, pues es una manera efectiva de comprobar la calidad del servicio.	La calidad del servicio se mide con sus dimensiones calidad de cumplimiento, calidad de expectativa y satisfacción del usuario, tal que se expresa en escala razón	Calidad de cumplimiento	$CN = \frac{\text{Normas de calidad cumplidas}}{\text{Total normas definidas}} \times 100$	Razón
			Calidad como expectativa	$CE = \frac{\text{Reportes de conformidad}}{\text{Total de pedidos atendidos}} \times 100$	Razón
			Satisfacción del usuario	$SU = \frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Total usuarios}} \times 100$	Razón

## Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>Problema principal:</b> ¿De qué manera la Gestión Logística mejora la calidad de servicio en la empresa Agroexportadora, Ica 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿De qué manera la Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en la empresa Agroexportadora , Ica 2023?</p> <p>¿De qué manera la Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en la empresa Agroexportadora, Ica 2023?</p> <p>¿De qué manera la Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en la empresa Agroexportadora, Ica 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la calidad de servicio en la empresa Agroexportadora, Ica 2023</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en la empresa Agroexportadora, Ica 2023 Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en la empresa Agroexportadora, Ica 2023 Determinar en qué medida la Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en la empresa Agroexportadora , Ica 2023</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La Gestión Logística mejora la calidad de servicio en la empresa Agroexportadora , Ica 2023</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La Gestión Logística mejora la calidad del cumplimiento del servicio en la empresa Agroexportadora , Ica 2023</p> <p>La Gestión Logística mejora la calidad como expectativa del servicio en la empresa Agroexportadora , Ica 2023</p> <p>La Gestión Logística mejora la satisfacción del usuario en la empresa Agroexportadora , Ica 2023</p>	<b>Variable 1:</b> Gestión logística		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
			Aprovisionamiento	Recepción de ordenes	Razón
			Almacenamiento	Unidades almacenadas	Razón
			Distribución	Despachos realizados	Razón
			<b>Variable 2:</b> Calidad del servicio		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
			Calidad de cumplimiento	Cumplimiento de normas	Razón
			Calidad como expectativa	Calidad esperada	Razón
			Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Razón

### Anexo 3: Prueba de fiabilidad

Se realizó la prueba piloto con datos recolectados previamente al estudio para comprobar la variabilidad de los datos de la variable dependiente, en periodo de 6 semanas antes y después

Base de datos de prueba piloto



	Sat_us_t est	Sat_us_r etest	Cal_exp_t est	Cal_exp_r etest	Cal_cump _test	Cal_cump _retest
1	60,00	62,00	60,00	60,61	40,00	40,00
2	67,00	67,00	64,52	68,75	40,00	40,00
3	64,00	64,00	62,50	63,64	60,00	80,00
4	63,00	62,00	67,74	68,75	40,00	40,00
5	60,00	62,00	60,61	63,64	40,00	40,00
6	64,00	64,00	61,76	64,71	40,00	40,00

#### Resultado de fiabilidad de satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	2

El valor obtenido es de 0,928 siendo excelente el resultado y por tanto los datos procesados son fiables

#### Resultado de fiabilidad de calidad como expectativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	2

El valor obtenido es de 0,940 siendo excelente el resultado y por tanto los datos procesados son fiables

#### Resultado de fiabilidad de calidad de cumplimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	2

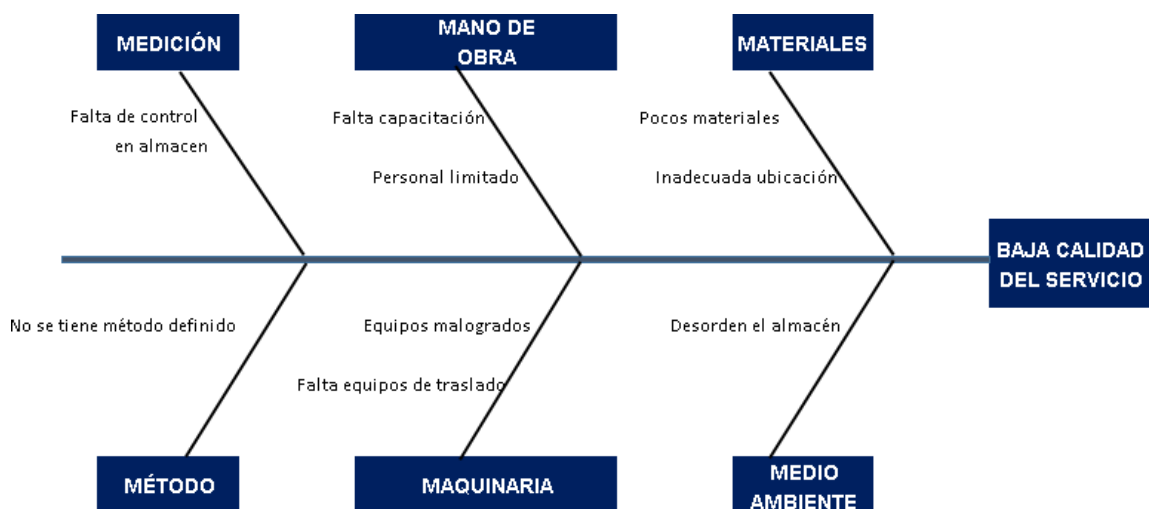
El valor obtenido es de 0,889 siendo excelente el resultado y por tanto los datos procesados son fiables.



## Anexo 4: Plan de mejora

En la corporación la cadena comienza con el planeamiento de la campaña de exportación de fruta unos 6 meses antes con los programas comerciales a definirse de allí veremos que materiales necesitamos específicamente para cada cliente. Teniendo insumos vamos aprovisionando nuestro almacén para poder prepararnos para la campaña, una vez teniendo nuestros materiales de embalaje estamos listos para recibir la cosecha. Se contrata personal por jornal y por rendimiento. Los supervisores son los que tienen pago fijo y los operarios de empaque, que trabajan en base a rendimiento lo que genera la competitividad de la gente y la máxima rotación en la operación de empaque. Todo este proceso viene siendo inspeccionado por el departamento de aseguramiento de calidad los que hacen cumplir la norma establecida por la empresa, aparte de ello los clientes envían una ficha técnica las cuales la exportadora debe cumplir con todos los estándares. todos los pallets como producto terminado ingresan al área de frigorífico donde tienen que cumplir un acondicionamiento para luego ser resguardados en un almacén frigorífico, para su posterior despacho. Al respecto se hace necesario la regulación de todos los procesos de la logística, de tal manera que se logre mejorar la calidad del servicio. Se procede a identificar las dificultades que se tiene en la empresa considerando las causas que generan la baja calidad del servicio. Para ello se hizo el diagrama de causa efecto que fue obtenido de un censo del personal para identificar las causas mas relevantes.

Diagrama de causa efecto



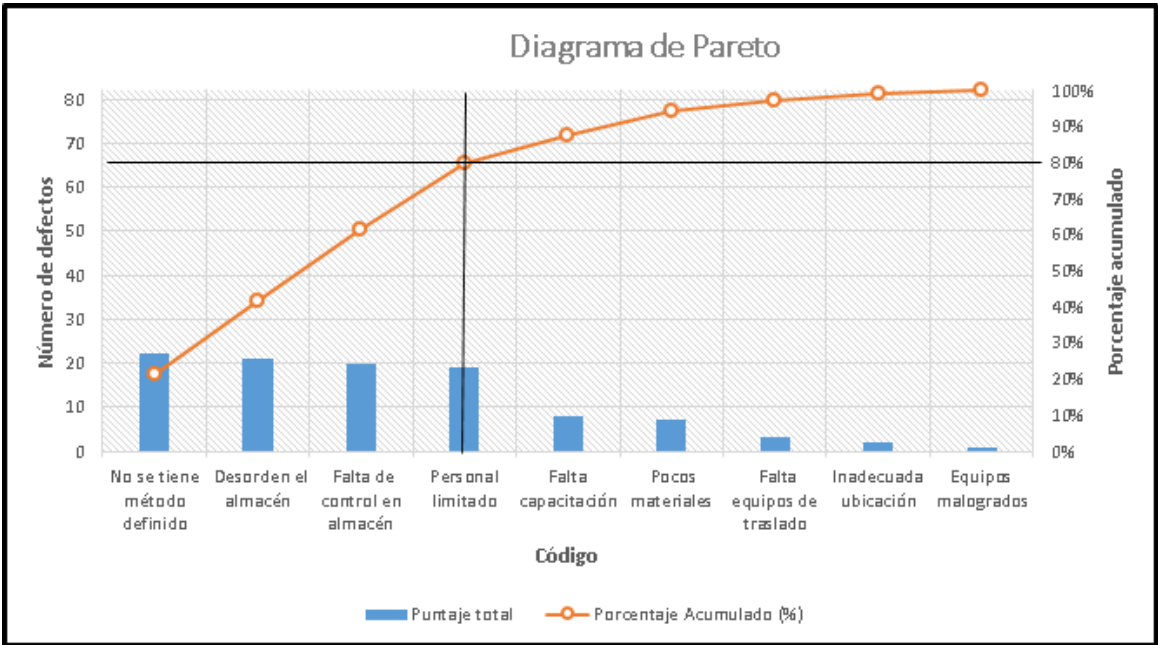
En la figura se tiene identificado las causas que generan la baja calidad del servicio las cuales tienen relevancia en la problemática encontrada. Por ello se hizo la tabla de causas para identificar las que tienen mayor relevancia en el problema asignando un puntaje a los eventos que con fines de hallar las frecuencias y con ello construir el diagrama de Pareto

Tabla de causas

Causas	Puntaje total	Porcentaje (%)	Frecuencia acumulada	Porcentaje Acumulado
No se tiene método definido	22	21.4%	22	21%
Desorden el almacén	21	20.4%	43	42%
Falta de control en almacén	20	19.4%	63	61%
Personal limitado	19	18.4%	82	80%
Falta capacitación	8	7.8%	90	87%
Pocos materiales	7	6.8%	97	94%
Falta equipos de traslado	3	2.9%	100	97%
Inadecuada ubicación	2	1.9%	102	99%
Equipos malogrados	1	1.0%	103	100%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>		

En la tabla se tiene las causas representadas de manera descendente considerando primeras las causas que son más repetitivas durante las labores en la corporación.

Diagrama de Pareto



De la figura se tiene que son 4 las causas vitales que causan el 80% de inconvenientes condicionando la baja calidad del servicio, los cuales son:

No se tiene método definido, desorden en el almacén, falta de control en el almacén y personal limitado.

En las condiciones actuales se hace la recolección de los datos de las variables consideradas en la investigación:

### Recolección de datos antes de la mejora

#### Variable independiente: Gestión logística

#### Dimensión 1: Recepción

PERIODO		Número de ordenes recepcionadas	total de ordenes	Recepción de ordenes (%)
Oct-22	SEMANA 1	30	33	90.91%
	SEMANA 2	31	34	91.18%
	SEMANA 3	32	35	91.43%
	SEMANA 4	31	33	93.94%
Nov-22	SEMANA 1	33	35	94.29%
	SEMANA 2	34	37	91.89%
	SEMANA 3	33	35	94.29%
	SEMANA 4	32	34	94.12%
Dic-22	SEMANA 1	33	33	100.00%
	SEMANA 2	32	33	96.97%
	SEMANA 3	33	34	97.06%
	SEMANA 4	34	35	97.14%

#### Dimensión 2: Almacenamiento

PERIODO		Unidades almacenadas conformes	Total unidades almacenadas	Unidades almacenadas (%)
Oct-22	SEMANA 1	405	420	96.43%
	SEMANA 2	420	440	95.45%
	SEMANA 3	440	450	97.78%
	SEMANA 4	398	400	99.50%
Nov-22	SEMANA 1	340	350	97.14%
	SEMANA 2	398	400	99.50%
	SEMANA 3	390	400	97.50%
	SEMANA 4	378	389	97.17%
Dic-22	SEMANA 1	394	400	98.50%
	SEMANA 2	378	389	97.17%
	SEMANA 3	388	398	97.49%
	SEMANA 4	389	400	97.25%

### Dimensión 3: Despacho

PERIODO		Número de despachos cumplidos	Total pedidos despachados	Despachos realizados (%)
Oct-22	SEMANA 1	21	23	91%
	SEMANA 2	24	25	96%
	SEMANA 3	22	23	96%
	SEMANA 4	21	24	88%
Nov-22	SEMANA 1	22	24	92%
	SEMANA 2	22	23	96%
	SEMANA 3	24	25	96%
	SEMANA 4	14	22	64%
Dic-22	SEMANA 1	22	21	105%
	SEMANA 2	25	26	96%
	SEMANA 3	24	24	100%
	SEMANA 4	23	23	100%

### Variable dependiente: Calidad del servicio

PERIODO		Reclamos	Total de servicios	Calidad del servicio (%)
Oct-22	SEMANA 1	4	30	86.67%
	SEMANA 2	5	31	83.87%
	SEMANA 3	6	32	81.25%
	SEMANA 4	4	31	87.10%
Nov-22	SEMANA 1	5	33	84.85%
	SEMANA 2	6	34	82.35%
	SEMANA 3	4	33	87.88%
	SEMANA 4	5	32	84.38%
Dic-22	SEMANA 1	6	33	81.82%
	SEMANA 2	4	32	87.50%
	SEMANA 3	5	33	84.85%
	SEMANA 4	5	34	85.29%

## Dimensión 1: Calidad de cumplimiento

PERIODO		Normas de calidad cumplidas	total de normas definidas	Calidad de cumplimiento (%)
Oct-22	SEMANA 1	2	5	40.00%
	SEMANA 2	2	5	40.00%
	SEMANA 3	4	5	80.00%
	SEMANA 4	2	5	40.00%
Nov-22	SEMANA 1	2	5	40.00%
	SEMANA 2	2	5	40.00%
	SEMANA 3	2	5	40.00%
	SEMANA 4	2	5	40.00%
Dic-22	SEMANA 1	4	5	80.00%
	SEMANA 2	2	5	40.00%
	SEMANA 3	2	5	40.00%
	SEMANA 4	2	5	40.00%

Normas que se consideran:

Norma de seguridad en la agricultura
Norma de calidad de un producto
ISO 9001
ISO 45001
norma del producto

## Dimensión 2: Calidad como expectativa

PERIODO		Reporte de conformidad	Total despedidos atendidos	Calidad como expectativa (%)
Oct-22	SEMANA 1	18	30	60.00%
	SEMANA 2	20	31	64.52%
	SEMANA 3	20	32	62.50%
	SEMANA 4	21	31	67.74%
Nov-22	SEMANA 1	20	33	60.61%
	SEMANA 2	21	34	61.76%
	SEMANA 3	20	33	60.61%
	SEMANA 4	22	32	68.75%
Dic-22	SEMANA 1	21	33	63.64%
	SEMANA 2	22	32	68.75%
	SEMANA 3	21	33	63.64%
	SEMANA 4	22	34	64.71%

### Dimensión 3: Satisfacción del usuario

PERIODO		Usuarios satisfechos	Total usuarios	Satisfacción del usuario (%)
Oct-22	SEMANA 1	9	15	60%
	SEMANA 2	10	15	67%
	SEMANA 3	9	14	64%
	SEMANA 4	10	16	63%
Nov-22	SEMANA 1	9	15	60%
	SEMANA 2	9	14	64%
	SEMANA 3	8	13	62%
	SEMANA 4	10	15	67%
Dic-22	SEMANA 1	9	14	64%
	SEMANA 2	8	13	62%
	SEMANA 3	8	13	62%
	SEMANA 4	9	14	64%

#### Implementación de la mejora

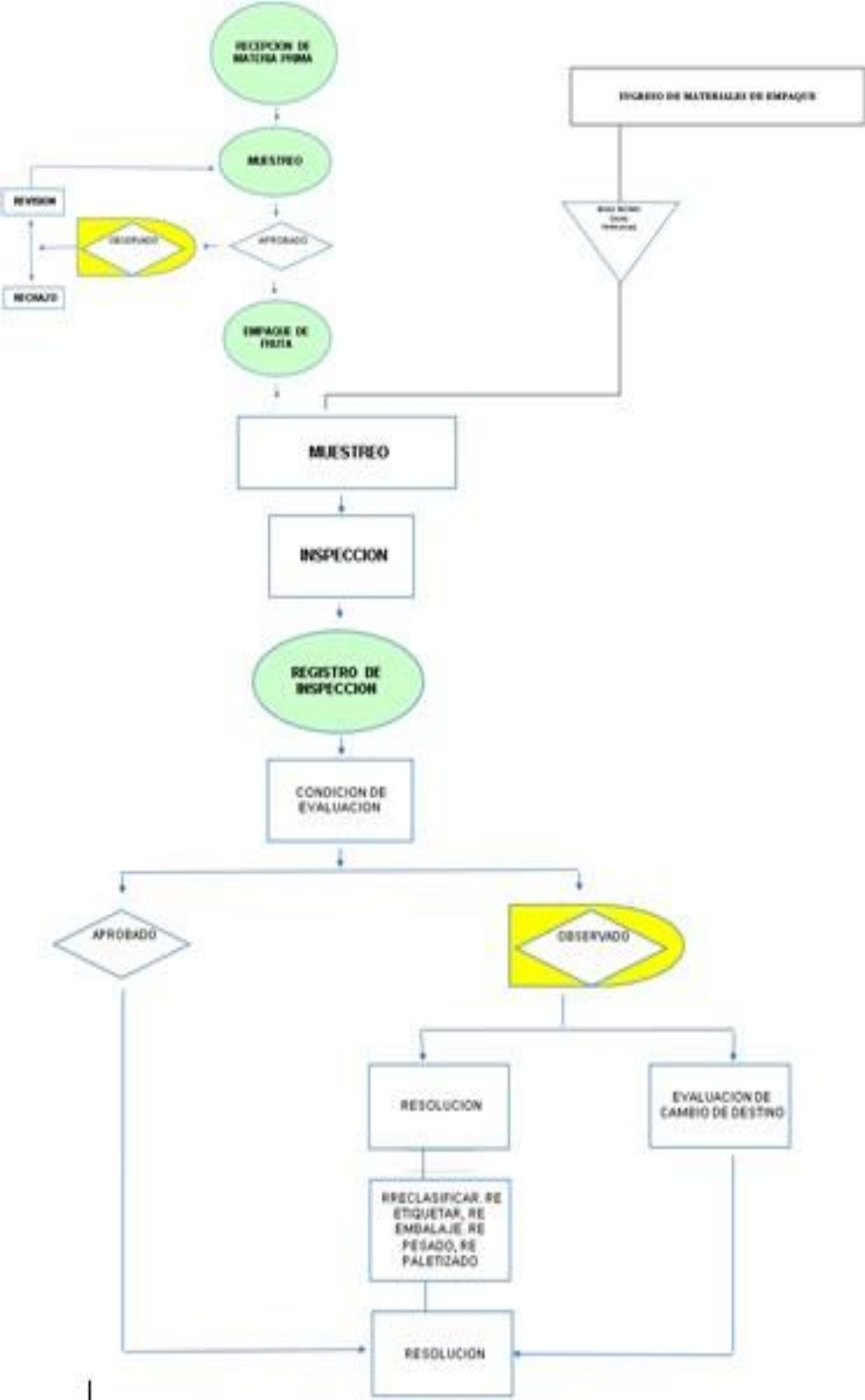
Se toma en consideración las causas vitales que es preciso corregir para lograr mejora en la calidad del servicio que se brinda en la corporación

#### Método de trabajo

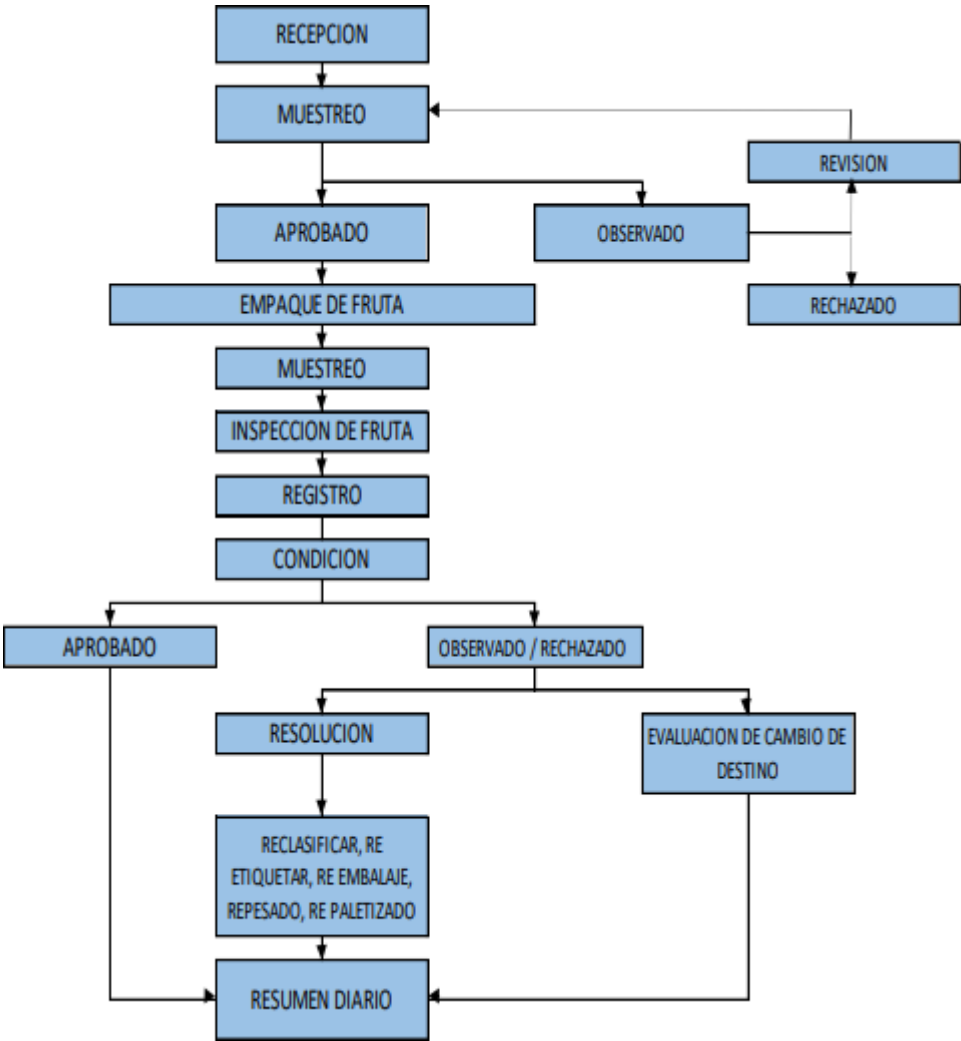
Para alinear mejor el trabajo realizado en la empresa se optó por realizar un método de trabajo alineado a un flujograma que integra las actividades de la empresa con la finalidad de direccionar mejor el trabajo.

Se detalla en el flujograma siguiente la ruta que se sigue desde la recepción de la materia prima.

# FLUJOGRAMA EN LA EMPRESA AGROEXPORTADORA



**Evaluación de la materia prima**



Quando la materia prima esté en el área de recepción, se tomará una o dos jabas por carreta y/o camión.

Se reporta los datos en el registro de Recepción de Materia Prima Uva. (Ver Pr.CC-001 e In.CC-001)

Se pesa la jaba con fruta y se destara el peso del envase. Obteniendo el peso neto.



## **Ordenamiento del almacén**

El proceso de almacenamiento se realiza considerando las condiciones favorables del ambiente y temperatura para un buen almacenaje

### **Almacenamiento en la cámara de materia prima:**

Los pallets se ubican en la cámara de materia prima y colocada en filas, tomando en cuenta un distanciamiento de 20 a 30 cm entre pallets y entre filas, esto esperando su turno para ser abastecido a los módulos de la línea de selección.

Además, se tiene que tomar en cuenta lo siguiente:

- **Temperatura:** Los pallets son ubicados en la sala de proceso la cual mantiene una temperatura de ambiente desde 16° hasta 18 °C.
- **Humedad Relativa:** Este parámetro se tiene que mantener entre 80% hasta 92%.
- **Ventilación:** De acuerdo a la distribución de los pallets la fruta es ventilada ayudando a bajar la T° de la fruta por debajo de los 26°C.
- **Tiempo:** El tiempo de reposo debe ser de 2 a 3 horas antes de su empaque para lograr el acondicionamiento ó según el tiempo que lo requiera esto dependiendo de la temperatura de ingreso de la materia prima y la variedad.

### **Almacenamiento de producto terminado:**

Los pallets son trasladados hacia las cámaras de almacenamiento, para ello se cuenta con 5 cámaras, acondicionadas y programadas a temperatura de acuerdo al producto a almacenar. Se realizan controles de Temperaturas y estas son registradas el sistema Mamut y monitoreados por el Supervisor de Frío, en caso de desviaciones se plantean acciones correctivas para mantener las temperaturas constantemente.

La distribución de los pallets es de acuerdo a las indicaciones del Jefe de Cámara y de acuerdo a la exigencia del despacho por disposición del cliente.

Finalmente, el producto se encuentra listo para ser embarcado.

El Supervisor de Cámara de Frío se encargará de elaborar un reporte diario

de stock en cámara de frío (**Reg.PD-11, Registro De Stock de Cámara de Producto Terminado**) para la distribución de la carga según programación de embarque.

Tener en cuenta a la hora de almacenamiento, en segregar bien la fruta de acuerdo a destinos como: JAPON, CHINA, CHILE, ARGENTINA en donde tiene una cámara asignada a cada destino o almacenar de acuerdo a indicaciones del SENASA.

### Control en el almacén

Se identifican los materiales de embalaje, los cuales tienen sus medidas estandarizadas

Tipo	Nombre	Medidas (mm)	Caja (mm)	Foto
Taco	Taco armado	1.22 * 1.02 m	30.3 * 40.6 * 12.5 cm 40.3 * 50.8 * 11.9 cm 40.6 * 60.8 * 13.3 cm 40.6 * 60.8 * 9.8 cm	
	Chep	1.219 * 1.016 m	60 * 40 * 13.3 cm COSTCO	

**Los materiales de carton, madera y plástico tienen medidas definidas**

MATERIAL	MEDIDAS (cm)	CAJA	MODELO / OTRAS ESPECIFICACIONES	ETIQUETA
CARTON	30.3*40.3*12.5	CARTON	4.5 KG	GROWING WONDERS
	40.6*50.8*12.5	CARTON	8.2 KG	GROWING WONDERS
	40.6*60.8*9.8	CARTON	8.2 KG	GROWING WONDERS
	40.6*60.8*11.8	CARTON	6.8 KG (1.5LB) / 8.2 KG	GROWING WONDERS
	40.6*60.8*11.8	CARTON	8.2 KG	FRESH GRAPES SUNRAYS
	40.6*60.8*13.3	CARTON	7.3 KG (2 LB) / 8.2 KG (3LB) / 9.1 KG (2 LB)	GROWING WONDERS
	40.0*60.0*13.3	CARTON	8.2 KG (3LB)	SAMS CLUB BLACK GRAPES
	40.0*60.0*13.3	CARTON	8.2 KG (3LB)	COSTCO RED SEEDLESS
MADERA	40.3*50.8*11.9	MADERA	7.3 KG / 8.2 KG	SWEET PANDA
	40.3*50.8*11.9	MADERA	7.3 KG / 8.2 KG	WUDANG GLOBES
PLASTICO	40.6*50.8*11.7	PLASTICO	8.2 KG	DOLE
	40.6*50.8*11.7	PLASTICO	8.2 KG	SWEET PANDA
	40.6*50.8*11.7	PLASTICO	8.2 KG	SWEET LATINA

**Nueva forma de distribución de almacén**

**Vista 1**



**Vista 2**



**Movimiento de productos al almacén**



**Control en el almacén**



**Unidades de transporte**



## Incorporación del personal

Con la finalidad de mejorar las labores en la empresa, se consideró importante incorporar personal a las labores operativas

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TURNO	ÁREA	NOMBRE DEL PUESTO	FUNCIONES ASIGNADAS
1	CHOQUE CCONISLLA ALEX	DIA	OPERACIONES	ASISTENTE DE EMBARQUE	Apoyo en las labores de embarque de los pedidos
2	SALCEDO CHECNES LIZ	DIA	OPERACIONES	ASISTENTE DE EMBARQUE	Apoyo en las labores de embarque de los pedidos
3	RAMOS ORMEÑO LUCIANA ESTHEFANY	DIA	OPERACIONES	AUXILIAR DE EMBARQUE	Encargado de verificar el embarque para dar conformidad
4	LUIS MIGUEL SANCHEZ BENAVENTE	DIA	OPERACIONES	AUXILIAR DE EMBARQUE	Encargado de verificar el embarque para dar conformidad
11	CHOQUE YAÑEZ JHON LEVIS	DIA	OPERACIONES	INSPECTOR BASC	Encargado de comprobar el cumplimiento de las labores de personal
15	VILCA GOMEZ JEAN POOL	DIA	OPERACIONES	AUXILIAR SISTEMAS-EMBARQUE	Apoyo en la verificación en el sistema de todas las labores diarias
8	DE LA CRUZ GARCÍA EDWARD ANTONY	DIA	OPERACIONES	COORDINADOR DE CPT	Encargado de hacer las coordinaciones con los responsables
19	BRAVO CHAVEZ YERSON ALEJANDRO	NOCHE	OPERACIONES	OPERARIO DE TRASPALETA	Apoyo en la movilización de los productos

## Recolección de datos después de la mejora

### Variable independiente: Gestión logística

#### Dimensión 1: Recepción

PERIODO		Número de órdenes repcionadas	total de ordenes	Recepción de órdenes (%)
Oct-22	SEMANA 1	30	33	90.91%
	SEMANA 2	31	34	91.18%
	SEMANA 3	32	35	91.43%
	SEMANA 4	31	33	93.94%
Nov-22	SEMANA 1	33	35	94.29%
	SEMANA 2	34	37	91.89%
	SEMANA 3	33	35	94.29%
	SEMANA 4	32	34	94.12%
Dic-22	SEMANA 1	33	33	100.00%
	SEMANA 2	32	33	96.97%
	SEMANA 3	33	34	97.06%
	SEMANA 4	34	35	97.14%

#### Dimensión 2: Almacenamiento

PERIODO		Unidades almacenadas conformes	Total unidades almacenadas	Unidades almacenadas (%)
Oct-22	SEMANA 1	405	420	96.43%
	SEMANA 2	420	440	95.45%
	SEMANA 3	440	450	97.78%
	SEMANA 4	398	400	99.50%
Nov-22	SEMANA 1	340	350	97.14%
	SEMANA 2	398	400	99.50%
	SEMANA 3	390	400	97.50%
	SEMANA 4	378	389	97.17%
Dic-22	SEMANA 1	394	400	98.50%
	SEMANA 2	378	389	97.17%
	SEMANA 3	388	398	97.49%
	SEMANA 4	389	400	97.25%

### Dimensión 3: Despacho

PERIODO		Número de despachos cumplidos	Total pedidos despachados	Despachos realizados (%)
Oct-22	SEMANA 1	21	23	91%
	SEMANA 2	24	25	96%
	SEMANA 3	22	23	96%
	SEMANA 4	21	24	88%
Nov-22	SEMANA 1	22	24	92%
	SEMANA 2	22	23	96%
	SEMANA 3	24	25	96%
	SEMANA 4	14	22	64%
Dic-22	SEMANA 1	22	21	105%
	SEMANA 2	25	26	96%
	SEMANA 3	24	24	100%
	SEMANA 4	23	23	100%

### Variable dependiente: Calidad del servicio

PERIODO		Reclamos	Total de servicios	Calidad del servicio (%)
Mar-23	SEMANA 1	2	30	93.33%
	SEMANA 2	1	31	96.77%
	SEMANA 3	2	32	93.75%
	SEMANA 4	1	31	96.77%
Abr-23	SEMANA 1	3	33	90.91%
	SEMANA 2	2	34	94.12%
	SEMANA 3	1	33	96.97%
	SEMANA 4	1	32	96.88%
May-23	SEMANA 1	2	33	93.94%
	SEMANA 2	1	32	96.88%
	SEMANA 3	1	33	96.97%
	SEMANA 4	1	34	97.06%



### Dimensión 1: Calidad de cumplimiento

PERIODO		Normas de calidad cumplidas	total de normas definidas	Calidad de cumplimiento (%)
Mar-23	SEMANA 1	4	5	80.00%
	SEMANA 2	4	5	80.00%
	SEMANA 3	4	5	80.00%
	SEMANA 4	5	5	100.00%
Abr-23	SEMANA 1	5	5	100.00%
	SEMANA 2	4	5	80.00%
	SEMANA 3	4	5	80.00%
	SEMANA 4	4	5	80.00%
May-23	SEMANA 1	5	5	100.00%
	SEMANA 2	4	5	80.00%
	SEMANA 3	5	5	100.00%
	SEMANA 4	5	5	100.00%

### Dimensión 2: Calidad como expectativa

PERIODO		Reporte de conformidad	Total de pedidos atendidos	Calidad como expectativa (%)
Mar-23	SEMANA 1	29	30	96.67%
	SEMANA 2	30	31	96.77%
	SEMANA 3	32	32	100.00%
	SEMANA 4	30	31	96.77%
Abr-23	SEMANA 1	31	33	93.94%
	SEMANA 2	32	34	94.12%
	SEMANA 3	32	33	96.97%
	SEMANA 4	31	32	96.88%
May-23	SEMANA 1	32	33	96.97%
	SEMANA 2	30	32	93.75%
	SEMANA 3	31	33	93.94%
	SEMANA 4	32	34	94.12%

### Dimensión 3: Satisfacción del usuario

PERIODO		Usuarios satisfechos	Total usuarios	Satisfacción del usuario (%)
Mar-23	SEMANA 1	13	14	93%
	SEMANA 2	15	16	88%
	SEMANA 3	15	15	100%
	SEMANA 4	15	16	94%
Abr-23	SEMANA 1	14	15	93%
	SEMANA 2	15	15	100%
	SEMANA 3	14	14	100%
	SEMANA 4	14	15	93%
May-23	SEMANA 1	14	15	93%
	SEMANA 2	14	14	100%
	SEMANA 3	13	14	93%
	SEMANA 4	14	15	93%

## Anexo 5: Data de las variables

CALIDAD DEL SERVICIO													
PERIODO		Normas de calidad cumplidas	total de normas definidas	Calidad de cumplimiento (%)	Reporte de conformidad	Total de pedidos atendidos	Calidad como expectativa (%)	Usuarios satisfechos	Total usuarios	Satisfaccion del usuario (%)	Reclamos	Total de servicios	Calidad del servicio (%)
Oct-22	SEMANA 1	3	5	60.00%	18	30	60.00%	9	15	60%	4	30	86.67%
	SEMANA 2	2	5	40.00%	20	31	64.52%	10	15	67%	5	31	83.87%
	SEMANA 3	4	5	80.00%	20	32	62.50%	9	14	64%	6	32	81.25%
	SEMANA 4	2	5	40.00%	21	31	67.74%	10	16	63%	4	31	87.10%
Nov-22	SEMANA 1	3	5	60.00%	20	33	60.61%	9	15	60%	5	33	84.85%
	SEMANA 2	2	5	40.00%	21	34	61.76%	9	14	64%	6	34	82.35%
	SEMANA 3	2	5	40.00%	20	33	60.61%	8	13	62%	4	33	87.88%
	SEMANA 4	2	5	40.00%	22	32	68.75%	10	15	67%	5	32	84.38%
Dic-22	SEMANA 1	4	5	80.00%	21	33	63.64%	9	14	64%	6	33	81.82%
	SEMANA 2	2	5	40.00%	22	32	68.75%	8	13	62%	4	32	87.50%
	SEMANA 3	3	5	60.00%	21	33	63.64%	8	13	62%	5	33	84.85%
	SEMANA 4	3	5	60.00%	22	34	64.71%	9	14	64%	5	34	85.29%

CALIDAD DEL SERVICIO													
PERIODO		Normas de calidad cumplidas	total de normas definidas	Calidad de cumplimiento (%)	Reporte de conformidad	Total de pedidos atendidos	Calidad como expectativa (%)	Usuarios satisfechos	Total usuarios	Satisfaccion del usuario (%)	Reclamos	Total de servicios	Calidad del servicio
Mar-23	SEMANA 1	4	5	80.00%	29	30	96.67%	13	14	93%	2	30	93.33%
	SEMANA 2	5	5	100.00%	30	31	96.77%	15	16	88%	1	31	96.77%
	SEMANA 3	5	5	100.00%	32	32	100.00%	15	15	100%	2	32	93.75%
	SEMANA 4	5	5	100.00%	30	31	96.77%	15	16	94%	1	31	96.77%
Abr-23	SEMANA 1	5	5	100.00%	31	33	93.94%	14	15	93%	3	33	90.91%
	SEMANA 2	4	5	80.00%	32	34	94.12%	15	15	100%	2	34	94.12%
	SEMANA 3	5	5	100.00%	32	33	96.97%	14	14	100%	1	33	96.97%
	SEMANA 4	4	5	80.00%	31	32	96.88%	14	15	93%	1	32	96.88%
May-23	SEMANA 1	5	5	100.00%	32	33	96.97%	14	15	93%	2	33	93.94%
	SEMANA 2	4	5	80.00%	30	32	93.75%	14	14	100%	1	32	96.88%
	SEMANA 3	5	5	100.00%	31	33	93.94%	13	14	93%	1	33	96.97%
	SEMANA 4	5	5	100.00%	32	34	94.12%	14	15	93%	1	34	97.06%

Anexo 6: Validación de los expertos

**EXPERTO 1**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: Dr. Juan Marcos Vílchez Canchari.

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

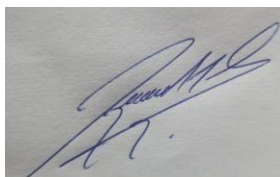
El nombre de mis Variables: La Gestión Logística y mejora la calidad de servicio, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
**REYES HUAMANÍ, ERICK HERNANDO**  
D.N.I 71718329



4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN DE LOGISTICA	RECEPCIÓN	Mora (2016), tal que manifestó que la gestión logística tiene que ver con los materiales, tal que se da inicio con los proveedores seguidamente el aprovisionamiento, fase productiva, distribución orientada al cliente
	ALMACENAMIENTO	
	DISTRIBUCIÓN	
CALIDAD DEL SERVICIO	Calidad de cumplimiento	Ramya, et al. (2019), consideran que la calidad de los servicios, es la capacidad de la entidad de servicios con fines de aferrarse al cliente. Al respecto resulta relevante retener a los clientes, pues es una manera efectiva de comprobar la calidad del servicio
	Calidad como expectativa	
	Satisfacción del usuario	

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento LA FICHA DE RECOLECCION DE DATOS elaborado por **REYES HUAMANÍ, ERICK HERNANDO** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

### Dimensiones del instrumento: GESTIÓN LOGÍSTICA

- Primera dimensión: Recepción**

Objetivos de la Dimensión: Mide la cantidad de órdenes recepcionadas en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de órdenes	$\frac{\text{Número de órdenes recepcionadas} \times 100}{\text{Total de órdenes}}$	4	4	4	

- Segunda dimensión: Almacenamiento**

Objetivos de la Dimensión: Mide la cantidad de unidades almacenadas de manera correcta en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unidades almacenadas	$\frac{\text{UA} = \text{Unidades almacenadas conforme} \times 100}{\text{Total unidades almacenadas}}$	3	4	4	

- Tercera dimensión: Despacho**

Objetivos de la Dimensión: Mide los despachos realizados en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despachos realizados	$\frac{\text{DR} = \text{Número de despachos cumplidos} \times 100}{\text{Total pedidos despachados}}$	4	4	4	

### Dimensiones del instrumento: CALIDAD DEL SERVICIO

- Primera dimensión: Calidad de cumplimiento**

Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de calidad de cumplimiento en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de cumplimiento	$\frac{\text{CN} = \text{Normas de calidad cumplidas} \times 100}{\text{Total normas definidas}}$	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Calidad como expectativa

Objetivos de la Dimensión: Mide el total de reportes de los pedidos atendidos en la empresa Agroexportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad como expectativa	CE = $\frac{\text{Reportes de conformidad}}{\text{Total de pedidos atendidos}} \times 100$	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Control de Stock

Objetivos de la Dimensión: Mide la cantidad de las unidades registradas para el buen control de stocks en la empresa minera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de usuario	SU = $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Total usuarios}} \times 100$	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

\_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: JUAN MARCOS VILCHEZ CANCHARI

Especialidad del validador: GESTIÓN DE PROYECTOS / DOCENCIA UNIVERSITARIA

22 de Julio del 2023.



Firma del Experto validador

DNI Nº 44597815



**EXPERTO 2**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor: MG. Gerónimo Blas Chávez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gerencia de Operaciones y Logística de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.


El nombre de mis Variables: La Gestión Logística y mejora la calidad de servicio, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicarlos instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....  
**REYES HUAMANÍ, ERICK HERNANDO**  
D.N.I 71718329

### **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "FICHA DE RECOLECCION DE DATOS". 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:**

<b>Nombre del juez:</b>	JUAN MARCOS VILCHEZ CANCHARI
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                                  Doctor                  ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                                  Social ( ) Educativa ( X )                                  Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GESTIÓN DE PROYECTOS / DOCENCIA UNIVERSITARIA
<b>Institución donde labora:</b>	PRIVADA / UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

#### **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:	FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Autor:	REYES HUAMANÍ, ERICK HERNANDO
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	12 SEMANAS
Ámbito de aplicación:	
Significación:	PARA SER USADO EN LA RECOLECCION DE DATOS PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE, CON SUS RESPECTIVAS DIMENSIONES (3 DIMENSIONES PARA CADA VARIABLE).

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN DE LOGISTICA	RECEPCIÓN	Mora (2016), tal que manifestó que la gestión logística tiene que ver con los materiales, tal que se da inicio con los proveedores seguidamente el aprovisionamiento, fase productiva, distribución orientada al cliente
	ALMACENAMIENTO	
	DISTRIBUCIÓN	
CALIDAD DEL SERVICIO	Calidad de cumplimiento	Ramya, et al. (2019), consideran que la calidad de los servicios, es la capacidad de la entidad de servicios con fines de aferrarse al cliente. Al respecto resulta relevante retener a los clientes, pues es una manera efectiva de comprobar la calidad del servicio
	Calidad como expectativa	
	Satisfacción del usuario	

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento LA FICHA DE RECOLECCION DE DATOS elaborado por **REYES HUAMANÍ, ERICK HERNANDO** en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

### Dimensiones del instrumento: GESTIÓN LOGÍSTICA

- Primera dimensión: Recepción**

Objetivos de la Dimensión: Mide la cantidad de órdenes recepcionadas en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de órdenes	$\frac{\text{Número de órdenes recepcionadas} \times 100}{\text{Total de órdenes}}$	4	4	4	

- Segunda dimensión: Almacenamiento**

Objetivos de la Dimensión: Mide la cantidad de unidades almacenadas de manera correcta en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Unidades almacenadas	$\frac{\text{UA} = \text{Unidades almacenadas conforme} \times 100}{\text{Total unidades almacenadas}}$	3	4	4	

- Tercera dimensión: Despacho**

Objetivos de la Dimensión: Mide los despachos realizados en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Despachos realizados	$\frac{\text{DR} = \text{Número de despachos cumplidos} \times 100}{\text{Total pedidos despachados}}$	4	4	4	

### Dimensiones del instrumento: CALIDAD DEL SERVICIO

- Primera dimensión: Calidad de cumplimiento**

Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de calidad de cumplimiento en la empresa Agro exportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de cumplimiento	$\frac{\text{CN} = \text{Normas de calidad cumplidas} \times 100}{\text{Total normas definidas}}$	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Calidad como expectativa

Objetivos de la Dimensión: Mide el total de reportes de los pedidos atendidos en la empresa Agroexportadora

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad como expectativa	CE = $\frac{\text{Reportes de conformidad}}{\text{Total de pedidos atendidos}} \times 100$	3	4	4	

- **Tercera dimensión:** Control de Stock

Objetivos de la Dimensión: Mide la cantidad de las unidades registradas para el buen control de stocks en la empresa minera.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción de usuario	SU = $\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Total usuarios}} \times 100$	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

\_\_\_\_\_ Hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: MG. GERÓNIMO BLAS CHAVEZ

Especialidad del validador: GESTIÓN GENERAL / DOCENCIA UNIVERSITARIA

22 de julio del 2023.

  
Gerónimo Blas Chavez

DNI: 098210403



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

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

Yo, VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión logística para mejorar la calidad de servicio en una empresa agroexportadora, Ica 2023.", cuyo autor es REYES HUAMANI ERICK HERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS DNI: 44597815 ORCID: 0000-0002-7758-7589	Firmado electrónicamente por: JVILCHEZCA987 el 04-08-2023 12:40:01

Código documento Trilce: TRI - 0635789



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

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

Yo, VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión logística para mejorar la calidad de servicio en una empresa agroexportadora, Ica 2023.", cuyo autor es REYES HUAMANI ERICK HERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILCHEZ CANCHARI JUAN MARCOS <b>DNI:</b> 44597815 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7758-7589	Firmado electrónicamente por: JVILCHEZCA987 el 04-08-2023 12:40:01

Código documento Trilce: TRI - 0635789