



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago
de Surco 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Medina Perales, Nathaly Janet (ORCID: 0000-0002-8442-5262)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado en primer lugar a Dios por haberme permitido a continuar y seguir adelante con mi investigación, por otorgarme la fuerza y la voluntad de luchar por mi trabajo.

De igual manera a mis padres quienes fueron los pilares de motivación y soporte para mi investigación, gracias a ellos soy una persona con principios y valores recalcales, siendo ellos un gran ejemplo de sabiduría y emprendimiento para mi futuro, en ellos adquirí la confianza y el amor incondicional.

Por último, quiero dedicar este importante trabajo a una gran compañera, amiga y colega Helen Chagua Orihuela quien estuvo asesorándome y guiándome profesionalmente, incentivándome en los momentos difíciles y siendo un gran apoyo sin condición alguna.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por las cosas maravillosas que me ha otorgado, por ser el guía de mí camino y por permitirme a continuar y seguir adelante para alcanzar mis propósitos y cumplir mis objetivos propuestos.

Asimismo agradecer a mis padres por su apoyo incondicional y por la confianza plena que me brindan, por la formación que me otorgaron como ser humano, con valores resaltables ante un prójimo. De igual manera por ser mi soporte ante cualquier adversidad y sobre todo por el amor infinito y sinigual.

Por último, quiero agradecer a mis asesores Edgar Cervantes Ramón y Navarro Tapia por la asesoría y el tiempo brindado durante la etapa final de mi trabajo de investigación.

Por último agradecer a la empresa Net Axxes S.A.C. por haberme permitido aplicar mis encuestas y de igual manera a los colaboradores por haber participado voluntariamente.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	8
II. Método.....	35
Tipo y diseño de investigación.....	35
Variables, Operacionalización.....	36
Población y muestra.....	39
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
Métodos de análisis de datos.....	40
Aspectos éticos.....	40
III. Resultado.....	46
IV. Discusión.....	56
V. Conclusión.....	59
VI. Recomendación.....	60
Referencias.....	62
Anexos.....	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019. El diseño de investigación empleado para el estudio fue no experimental de corte transeccional de tipo correlacional. La población estuvo sujeta a 60 colaboradores del área de ventas, los cuales fueron conformados por 10 administrativos y 50 operarios de la organización; se consideró la muestra censal debido a que se tomó a la totalidad de personas. Asimismo, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario mediante la técnica de la encuesta, el cual fue validado estadísticamente por el alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0,914 siendo un instrumento altamente confiable para su ejecución. De igual manera se consideró el juicio crítico de tres expertos con grados de Doctorado y Maestría teniendo como resultado promedio de 83% lo que certifica su fiabilidad.

De manera general, se concluye que existe una relación moderada alta entre las variables de estudio con un valor 0,599, la cual fue analizada estadísticamente por el Rho de Spearman, interpretándose que a un mejor manejo logístico se obtendrá una mejor calidad en el servicio.

Palabras Clave: Gestión de la logística, Calidad de Servicio, gestión de aprovisionamiento, gestión de stock y distribución.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between logistics management and quality of service in the company Net Axxes SAC, Santiago de Surco 2019. The research design used for the study was non-experimental of a cross-sectional cut of a correlational type. . The population was subject to 60 employees from the sales area, which were made up of 10 administrators and 50 operators of the organization; The census sample was considered because it was due to all people. Likewise, the instrument used for data collection was the questionnaire through the survey technique, which was statistically validated by Cronbach's alpha, obtaining a result of 0.914 being a highly reliable instrument for its execution. Similarly, the critical judgment of three experts with PhD and Master's degrees will be considered, with an average result of 83%, which certifies their success.

In general, it is concluded that there is a moderately high relationship between the study variables with a value of 0.599, which was statistically analyzed by Spearman's Rho, interpreting that a better logistic management is a better service quality.

Keywords: Logistics management, Quality of service, provisioning management, stock management and distribution.

I. INTRODUCCIÓN

La presente introducción de la realidad problemática tuvo las siguientes variables de estudio, las cuales son gestión de logística y calidad de servicio. Para el desarrollo de las problemáticas existentes se tomó como referencia el marco a nivel internacional, nacional y local situados en las organizaciones.

El mundo empresarial está conformado por entidades tanto públicas como privadas las cuales presentan diversas áreas y están definidas según la actividad económica o rubro de negocio; encargadas por un conjunto de personas que desempeñan funciones establecidas por la organización. Todas las áreas cumplen una función importante para el proceso productivo ya sea directa e indirectamente; se vuelven esenciales cuando se logra una ventaja competitiva o añaden un valor agregado al proceso administrativo.

Una de ellas es el área de logística formando parte fundamental de la organización y siendo uno de los factores más resaltantes para el incremento de la efectividad ya que al realizar una exitosa gestión se logrará reducir costos finales, optimizar recursos tanto como materia prima en el abastecimiento asimismo productos finales en el stock, reducir tiempos de producción, incentivar un eficaz layout y sobretodo en satisfacer la necesidad del cliente mediante un producto, tiempo y lugar correcto. La logística está definida como un marco referencial en el cual se muestra las maneras, procedimientos y/o mecanismos de planificación lo cual permitirá que la competitividad sea más ventajosa, ayudará a que las empresas incrementen la rentabilidad y enfrenten el reto de la globalización de manera segura.

Para ello un gran ejemplo a nivel internacional es la empresa Coca Cola donde establece e implementa su cadena logística de manera muy eficiente, siendo colaborativa y constante en la adaptación al cambio tanto interno y externo. Según la IFAES (Facultad Internacional de ejecutivos) (2017) Las embotelladoras de la gran compañía en cuanto a sus operaciones locales tienen la capacidad de efectuar una entrega en menos de 24 horas. Por otra parte en sus operaciones a gran escala como es el caso del continente europeo, la empresa puede distribuir en no más de 48 horas los productos desde sus procesadoras hacia los supermercados. Toda esta gestión se debe al enfoque en el proceso de retroinformación e integración, lo cual ha facultado que su red logística se sitúe a las variaciones constantes de la globalización, y a conservarse por sobre sus competidores.

En la actualidad la administración se encuentra en una gran lucha de permanencia de las empresas ante los desafíos de la productividad y la calidad basados en un presupuesto ajustado, lo cual hace que cada día la competencia y adaptación con la globalización sea más elevado y sobretodo el riesgo de inversión limite a muchos emprendedores a realizar nuevos cambios o renovaciones en su modelo de negocio para lograr satisfacer la demanda de los consumidores.

Por ello es importante saber si nuestra empresa está empleando eficientemente la calidad del servicio tanto al personal como a los clientes. La calidad es un elemento más del servicio, la cual no se determina solo como un elemento de diferenciación. Actualmente las personas poseemos una mayor fuente de información, gracias a los servicios digitales podemos conocer muchos aspectos automáticamente sobre un servicio o un bien, lo cual convierte a los consumidores más exigentes y a las empresas más competitivas.

La calidad de un producto tanto el servicio y el bien deben estar orientadas en transformar las experiencias y expectativas de los usuarios en memorables incluyendo en optimizar la búsqueda de procesos de compras eficientes y a su vez en el reconocimiento de las necesidades que presenten. Según el estudio realizado por American Express (2017) en base al Barómetro Global de Servicio al Cliente se obtuvo que un setenta y siete por ciento de las personas señalen que la calidad de servicio es de total importancia para escoger una organización. Lo cual es importante que las mypes y grandes empresas tomen como enfoque primordial de ofrecer y garantizar un servicio de calidad para así influir en la decisión de compra en los clientes.

A nivel nacional los consumidores peruanos para elegir un producto toman en cuenta diferentes cosas basadas en distintos patrones. Para lo cual el Instituto Nacional de la Calidad (2015) concluyó que los peruanos al momento de conseguir un bien o servicio valoran la equivalencia de precio y calidad. Lo cual influye a que los empresarios se enfoquen en realizar sus productos en los factores económicos y percepción de los clientes, asumiéndose como un reto para aquellos emprendedores al optimizar costos, recursos físicos y tiempo para la producción de un producto.

Por otro lado, según fuente del diario Perú 21 (2015) basado en el estudio realizado por Arellano Marketing se concluyó que los consumidores del Perú priorizan los factores de la calidad en base a los precios y la seguridad con respecto a la garantía del producto expuesto en el mercado. Además la insatisfacción de un cliente puede darse a conocer de manera rápida e inmediata por el tema de las redes sociales. Por ello es importante mantener y mejorar constantemente la calidad en cada proceso productivo y de atención a los usuarios para generar aspectos positivos a la organización ante los clientes y competidores.

A nivel local, tenemos a la empresa Net Axxes S.A.C dedicada al rubro de las telecomunicaciones, uno de los distribuidores autorizados y principales de la marca Claro, el cual tiene la misión de distribuir los equipos celulares adecuadamente hacia el consumidor final asimismo de no perjudicar la marca por un mal servicio brindado al cliente. En los últimos registros se ha visto que la organización presenta una gran disminución de ventas, el cual fue percibido en los reportes realizados por los supervisores del departamento por motivos tales como: la falta de stock o el mal manejo de ella. Además se identifica que los asesores realizan un servicio incorrecto en cuanto a la información brindada, no se abastece oportunamente para la rapidez de las entregas y puntualidad al cliente. Se percibe que la distribuidora no cuenta con un amplio portafolio de productos conforme a las características deseadas por los usuarios para el cumplimiento de las entregas, lo cual genera reclamos frecuentes por parte de ellos.

Por todo ello se refleja una mala gestión tanto administrativa como logística, en la que puede producir aspectos negativos para la organización llevando como consecuencia que la empresa pueda perder clientes potenciales y a su vez perjudicar masivamente la marca ante el mercado globalizado y a los clientes fidelizados. Por lo que conlleva a realizar la siguiente investigación para la búsqueda de mejoras e identificar estrategias para su posible solución y recomendaciones ante los problemas detectados en la entidad. A su vez describir la relación que existe entre las variables Gestión de logística y la calidad de servicio.

Para el desarrollo de la investigación con respecto a los trabajos previos, se consideraron 5 antecedentes internacionales los cuales tengan 5 años de antigüedad y presenten las variables de estudio:

Calahorrano (2014) en su tesis *La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Nueva Jerusalén"*. Tuvo como objetivo diagnosticar el clima laboral y su influencia en la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo. Para la realización del estudio empleó una investigación correlacional, diseño no experimental con método inductivo, deductivo, estadístico. Concluyendo que el clima laboral influye directamente con la variable calidad de servicio que se ofrece al cliente interno y externo.

Se optó la siguiente estudio puesto que el autor presentó la descripción de una variable en estudio, en la cual ha detectado que el estado en que se encuentre los colaboradores en la organización influirá en la calidad del servicio brindado en la entidad. Por ello es necesario que los colaboradores tengan una percepción positiva del entorno lo cual influirá en la productividad.

Ortiz, Felipe y Arias (2014) en su investigación *Desempeño logístico y rentabilidad económica. Fundamentos teóricos y resultados prácticos*. Tuvo como objetivo fundamentar teóricamente la interrelación entre el desempeño logístico y la rentabilidad en las organizaciones. Para su realización, su desarrollo metodológico empleado fue con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional-descriptivo, para lo cual se utilizó las encuestas en base al modelo en referencia a la cadena de suministro y la logística elaborada por el Laboratorio de Logística y Gestión de la Producción. Donde se tuvo como muestra a un total de 33 empresas. En lo cual se empleó el análisis bivariado, mediante la correlación por rango, calculado por el coeficiente de correlación de Spearman, concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre el estado de la logística y la rentabilidad económica de las empresas evaluadas, lo cual al existir una gestión efectiva del aprovisionamiento conlleva a la obtención de eficiencia y perfección empresarial.

A través de la investigación se ha identificado que la rentabilidad de una empresa se relaciona con el desarrollo eficiente de los procesos logísticos en lo cual la planificación correcta de las actividades influirá en la optimización de recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización.

Llamba (2015) en su investigación *Gestión de Logística y su Incidencia en las ventas de la Compañía Indumadera de la ciudad de Quito, en el período 2014-2015*. Tuvo como objetivo de realizar una investigación de la gestión logística y su incidencia en las ventas con el fin de determinar las causas en dicha área, por ende, se llevó a cabo el análisis de los principales elementos teóricos y metodológicos. Los resultados obtenidos reflejaron que no existe una planificación, coordinación y control, mediante esta información obtenida se analizó con la finalidad establecer mejoras en la gestión de manejo de bodega.

A través del estudio elegido se ha detectado que las causas que afectan a la gestión de la logística en una compañía se pueden ver influenciadas por un incorrecto proceso administrativo por lo cual el estudio propone mejoras para los procesos que conlleva el área de despacho respecto a la distribución y control de inventarios para que la incidencia en las ventas sea positiva.

Martínez, De la Hoz, García y Molina (2017) en su investigación *Gestión logística en pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico*. Tuvo como objetivo analizar la gestión logística en las Pyme del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico. La metodología empleada para el estudio fue de una investigación cuantitativa de enfoque epistémico positivista, descriptiva, con un diseño no experimental de corte transeccional; donde se recopiló los datos mediante la ejecución del instrumento bajo la medición de escala ordinal tipo Likert. La población estuvo conformada por 50 colaboradores, los cuales fueron 25 personal administrativo y 25 personal operativos. En lo cual se concluye que existe un alto nivel de eficiencia en cuanto al desarrollo y función de los procesos logísticos, a su vez se a merita la certificación a los proveedores, la existencia de fichas de registro y la verificación de los requerimientos de la empresa así como también la empresa en algunos momentos no ha podido efectuar de manera puntual sus despachos.

Con la investigación realizada se ha identificado que las pequeñas y grandes empresas tanto del sector comercial, transporte e industrias presentan un nivel adecuado de gestión en los procedimientos logísticos significativamente en los procesos de abastecimiento, suministros y requerimientos.

López (2018) en su tesis *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Lo cual presentó como objetivo principal determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Donde la metodología usada para el estudio fue de enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y en lo cualitativo mediante entrevistas. Para la recopilación de la información se obtuvo mediante la aplicación de las encuestas a 365 personas como muestra. Concluyendo que existe una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía como también falta de capacitación y motivación hacia el personal lo cual influye significativamente en el servicio. Y donde se corrobora que existe una correlación positiva entre las variables presentadas.

Aportación: Mediante la investigación escogida se identificó que dentro de la organización el servicio que se brinda influirá en el grado o nivel de satisfacción en los requerimientos o expectativas que los usuarios presenten hacia el producto. Lo cual se percibe que es necesario realizar retroinformación constante de atención adecuada al cliente e iniciativa oportuna.

De igual manera tenemos los antecedentes nacionales, los cuales fueron seleccionados para el uso de la discusión con los resultados obtenidos.

Puelles, Takach, Diaz (2016) en su tesis *La gestión logística y su influencia en la prestación de servicios en IPSYCOM Ingenieros S.R.L. Lima 2015*. Tuvieron como objetivo determinar en qué medida la gestión logística influye en la prestación de servicios de esta organización. La metodología usada para la investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, de corte transversal. De acuerdo con el problema general concluyeron que la gestión de la logística influye directa y significativamente en la prestación de servicios, donde el área logística es esencial en la operatividad de la empresa en la planificación de los recursos y la prestación de servicios en cuanto al comportamiento de los proveedores y los consumidores.

Se optó el siguiente estudio ya que el autor analiza a la gestión logística siendo esta una de las variables en estudio, lo cual determinó que al realizar un proceso administrativo eficiente influirá positivamente en el sistema logístico.

Valera (2017) en su tesis *Relación de la gestión de la logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016*. Tuvo como objetivo obtener la relación entre sus variables de gestión de logística y satisfacción de los clientes a través del coeficiente de Pearson y la prueba de Chi Cuadrado. La investigación presentó un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo-correlacional con corte transeccional. En donde concluye que la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del cliente es directa, es decir, a mayor gestión logística mayor es la satisfacción del cliente.

Mediante el estudio realizado se determinó que hay una relación entre las variables de estudio, en lo cual la autor especifica que para tener clientes satisfechos es necesario ofrecer servicios de calidad que garantice al usuario que el producto adquirido cumple las expectativas a su vez asegurar el regreso al establecimiento.

Reyes (2017) en su investigación *Relación entre Gestión de la logística y la calidad de servicio de la unidad de Logística del hospital la Caleta Chimbote en el 2016*. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de la logística y la calidad del servicio de la unidad de logística del hospital La Caleta en el 2016. Para el estudio realizado, el autor empleó un diseño de investigación No experimental de tipo Correlacional, con un enfoque cuantitativo. Utilizó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta para obtener datos numéricos, los cuales fueron aplicados a los trabajadores de la unidad logística. En donde concluyó que existe una correlación entre las dos variables, obteniendo un valor de 0,4768 a través del índice de Pearson.

Se eligió al autor antedicho debido que utilizó como análisis de estudio a las variables a investigar, a su vez direccionar los indicadores de la gestión logística tales como la programación, abastecimiento y la dimensión de la distribución. De igual modo por ser un estudio correlacional con enfoque cuantitativo.

Mancilla (2017) en su tesis *La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería "Tradición" en la ciudad de Tacna -2016*. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables de la satisfacción de los clientes internos en la gestión de la logística de la empresa a través del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.572. La investigación presentó un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo- correlacional con corte transeccional. En donde concluyó que

existe relación directa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, es decir, a mayor gestión logística mayor es la satisfacción de los clientes internos.

Mediante el estudio realizado se determinó que hay una relación entre las variables de estudio, en lo cual la autor especifica que para tener clientes satisfechos es necesario llevar un manejo logístico adecuado para así obtener la satisfacción de los clientes.

Zuñiga (2018) en su tesis *La gestión de la logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A., Ate 2018*. Presentó como objetivo general describir la relación entre la gestión de la logística y la calidad de servicio. En lo cual para su investigación empleó una metodología descriptiva, correlacional, no experimental de corte transversal a 60 colaboradores como muestra para la aplicación de su cuestionario. En donde concluyó que existe una relación positiva alta 0.937 entre la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A – Ate 2018, con un nivel de significancia de 0.00 mediante la prueba de correlación Rho Spearman, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna que existe una relación positiva entre las dos variables.

Se optó el siguiente estudio debido que el autor describe la relación entre las variables a investigar y a su vez consideró las dimensiones empleadas en la variable calidad de servicio, proporcionando un enfoque cuantitativo con un estudio correlacional, realizando un análisis a toda la población mediante el cuestionario bajo la escala Likert.

Prosiguiendo con el estudio se tomó en cuenta las teorías relacionadas al tema, donde se mencionan distintos autores que conceptualizan las variables y dimensiones referidas en la investigación.

Todas las empresas tienen la necesidad de optimizar los recursos físicos, humanos y económicos, por ello es necesario que se gestione correctamente los procesos tanto productivos como administrativos para involucrar procedimientos y actividades más eficientes. Sin tener mermas o cuellos de botella que perjudiquen o influyan en los objetivos empresariales y con respecto a la satisfacción del cliente en cuanto a tiempo, producto, lugar y cantidad.

Como primera variable se presenta la Gestión de la logística

La logística es una herramienta que se encarga de desarrollar estrategias para la planificación, el control y la detección de oportunidades de mejora continua en el proceso de flujo de recursos tanto físicos como económicos, información y servicio. Siendo la logística parte de la cadena de suministros, en la cual es la encargada de concluir el proceso de transformación en cuanto al cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de los clientes

Para ello los autores principales de la investigación Coyle, et al. (2013) definen a la gestión de la logística como:

El proceso de anticipar las necesidades y los deseos de los clientes, adquirir el capital, material, las personas, las tecnologías y la información necesarias para satisfacer esas necesidades y deseos, optimizar la red productora de bienes o servicios a fin de cumplir con los requerimientos del cliente y utilizar la red para cubrirlos de manera oportuna (pp. 36-37).

Es decir, son el conjunto de actividades relacionadas a la obtención de suministros, recursos económicos para la inversión, recursos físicos como la tecnología y la materia prima para la transformación o preparación del producto, que tiene la finalidad de anticipar los deseos y las necesidades de los consumidores a su vez efectuar los requerimientos que solicite el cliente mediante la utilización eficiente de tiempo, costos e insumos.

Así mismo los autores Briñez y Torres (2015) definen a la logística como:

Una estrategia que para controlar de manera integral una organización, realiza un proceso conformado por diferentes actividades afines, con el objetivo de lograr un balance óptimo entre las necesidades del cliente y los recursos útiles y aptos de la organización para satisfacer las mismas (p. 33).

En otras palabras, se define como una herramienta estratégica imprescindible para dirigir la organización como un todo, a través de un proceso integrado por las actividades logísticas o afines, con el objetivo de conseguir un equilibrio entre los indicadores: necesidades de los clientes y los recursos que dispone la entidad para el cumplimiento optimizado de ambos elementos.

Por otro lado, el autor Flores (2016) explica que La logística: “Estudia las operaciones necesarias para el suministro de los materiales, insumos en desarrollo de transformación y productos terminados importantes para la solicitud de los clientes. Se basa en la programación y control de los inventarios” (p. 22).

Es decir, la logística abarca todo el proceso desde que se realiza las actividades de suministros o abastecimiento hasta la distribución de los productos, teniendo como objetivo específico de satisfacer las demandas de los usuarios de una manera permanente, basados en un eficiente proceso administrativo.

Según el autor Rozo (2014) considera a las actividades logísticas como:

Una agrupación de procedimientos y actividades relacionados con la administración de los flujos de materiales e información que implica el aprovechamiento adecuado de tiempo, de lugar, de cantidad, de forma y de posición entre el personal y las empresas, a través de una previa planificación, infraestructura, control de los procesos y recursos (p. 14).

En otras palabras, las actividades logísticas conforman un conjunto de series interrelacionadas basados en la organización y control de recursos tanto como los materiales y los datos de referencia que influyen en el origen del valor agregado en las variables como el tiempo, lugar, cantidad y en las personas que se desempeñan y conforman dentro de las organizaciones, mediante una pre elaboración de estrategias, actividades, procedimientos y procesos logísticos.

En ocasiones se suele confundir la logística con el término cadena de suministro, por consiguiente, los autores Mangan y Lalwani (2016) explican que: “La logística forma parte de la cadena de suministro, siendo este un concepto mucho más amplio, intercompañía, que abarca límites, que es el caso de la logística” (p.13).

Por el cual la logística forma parte complementaria de la gestión de toda la cadena de suministro, siendo esta un área amplia que abarca la totalidad de la producción de un bien o servicio.

Dentro de la conceptualización de la variable comprende también la importancia de ella dentro de la investigación

Para el autor Mora (2016) en su libro *La Gestión Logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* explica que la finalidad de la logística comprende en:

Incrementar las ventajas competitivas, mediante la captación y retención de usuarios, produciendo un aumento de utilidades económicas obtenidas por la comercialización y producción de los productos; a través de la interrelación eficiente de las actividades que comprenden el proceso logístico. (p. 15)

En otras palabras, la correcta administración logística influye a que los procesos productivos de toda empresa interactúen eficientemente en sus actividades logrando cumplir los objetivos que tiene toda organización dentro de su planeación estratégica que abarca en satisfacer correctamente las necesidades cumpliendo las expectativas esperadas por los usuarios, incrementar la rentabilidad, ampliar la cartera de clientes potenciales y asimismo captar nueva clientela. Todos estos factores positivos van a depender de la gestión efectiva que ejecute y emplee la dirección administrativa para la realización de los procesos.

El autor Martin (2016) explica que la misión de la gestión de la logística abarca:

Desde la perspectiva de los sistemas totales, mediante el cual se satisfacen las necesidades de los clientes es a través de la coordinación de los flujos de materiales y datos que se extienden desde el mercado, a través de la firma y sus operaciones, y más allá de eso a los proveedores. Para lograr esta integración en toda la empresa se necesita una orientación diferente en la que se encuentra normalmente una entidad tradicional (p. 10).

Es decir que la gestión de la logística tiene el rol de hacer cumplir las necesidades de los usuarios mediante la optimización en cuanto a recursos y operaciones, por ello es necesario adaptarse a los nuevos cambios y salir de la zona de confort de la organización.

Por otra parte, el autor Gómez (2013) explica que la logística es importante para: “Conseguir eficazmente materiales adecuados al menor coste, producirlos de forma eficiente, y entregar el producto terminado al usuario en el tiempo establecido, mediante costos menores y usando vías adecuadas” (p. 8). En cierta manera la importancia de la logística comprende en trasladar el producto del punto C a otro punto eficazmente con la mayor optimización posible en cuanto a materiales, aprovisionamiento, flota o transporte siendo estos insumos o materia prima de primera calidad a menor costo donde el resultado de transformación final sea percibido positivamente ante los clientes para su satisfacción.

Según los autores Escobar, Osorio y Botero (2010) infieren que la logística:

Es un fundamento de la diferenciación competitiva debido a que busca descartar o disminuir los espacios vacíos o muertos que se generen dentro de la cadena de suministro, en donde los espacios pueden ser de tiempo, longitudinales, de área o de oportunidad de decisión, todo en función de aminorar el efecto de la incertidumbre o de las variaciones del mercado (p. 190).

Para las empresas es importante generar un valor agregado o incentivar ventajas competitivas dentro de su planificación estratégica tanto administrativa y operativa para realizar procesos eficientes que comprendan la reducción y/o eliminación de los espacios o tiempos muertos, además de estar en la vanguardia en cuanto a las tendencias o variaciones que presente el mercado producto de los avances tecnológicos relacionado a la globalización, lo cual se encarga la gestión de la logística.

Asimismo la variable logística comprende un ciclo logístico para el cumplimiento de la satisfacción del cliente mediante el producto correcto con el tiempo solicitado.

Según el *Manual de Logística: Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud (2011)* explica que: el termino logística abarca un conjunto de actividades, que comprenden procesos simultáneos mediante un ciclo. Para ello los especialistas en temas logísticos emplearon un modelo donde detallan las actividades relacionadas en el sistema logístico para satisfacer las demandas de los clientes.

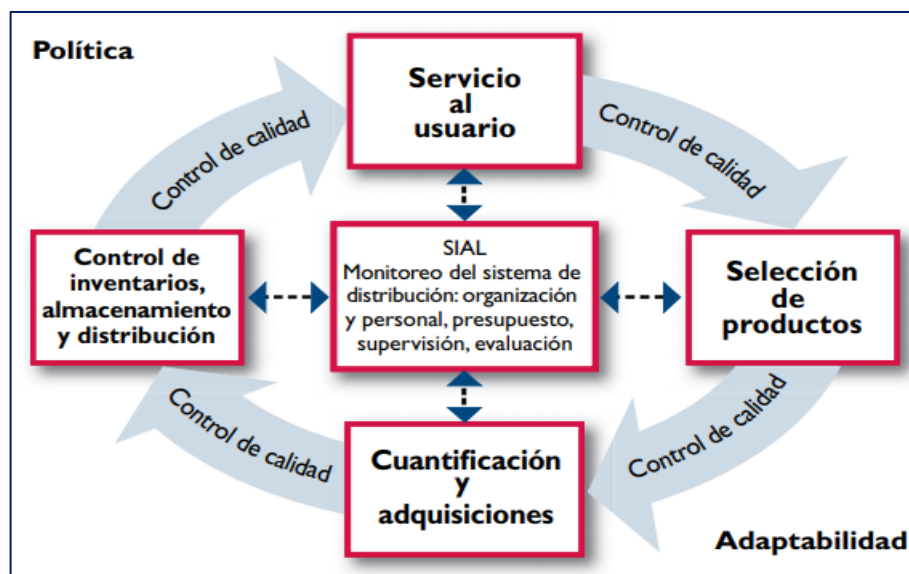


Figura 1: El ciclo Logístico: Actividades principales

Las actividades que corresponden al ciclo logístico, comprende el servicio al usuario

Según el *Manual de Logística: Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud (2011)* detalla que:

En la etapa del servicio al cliente, el sistema logístico debe garantizar aquel servicio para ello es necesario que se cumpla correctamente con los productos, las cantidades, las condiciones, el lugar, el momento y el costo para satisfacer las demandas de los clientes (p. 6).

Cada actividad logística contribuye a que se realice un servicio adecuado y oportuno para los consumidores además de asegurar la disponibilidad de los insumos y garantizar el producto. En esta etapa se identificará si se muestra el compromiso con los usuarios y a su vez la lealtad de los mismos.

Como también la selección de los productos

Según el *Manual de Logística: Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud (2011)* explica que “al momento de seleccionar los productos es necesario tomar con criterio los requerimientos logísticos, para así generar un impacto positivo en el sistema” (p. 6).

Para el abastecimiento en cuanto a fabricación es necesario identificar correctamente la materia prima con la finalidad de obtener un proceso productivo eficiente, por otro lado, en la comercialización es indispensable gestionar correctamente el stock de los artículos producidos que se presentan en el mercado.

Asimismo la cuantificación dentro del ciclo logístico

Según el *Manual de Logística: Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud (2011)* detalla que después de seleccionar los productos, se debe identificar una cantidad suficiente y costo necesario de cada producto. Donde la cuantificación se explica como: “el desarrollo de efectuar una evaluación de las proporciones de cantidades y los montos económicos que se emplearan para el proceso de suministro en cuanto los recursos” (p. 6). En este proceso se ve involucrado los determinantes de compras y la distribución de los productos con el objetivo de garantizar un abastecimiento constante para el servicio.

Según el *Manual de Logística: Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud (2011)* explica que luego de realizar el proceso de cuantificación mediante un plan de insumos o materia prima, se procede a adquirir ciertas cantidades de productos. “El proceso de adquisiciones tiene que seguir procedimientos específicos y detallados para garantizar un sistema simultáneo y transparente que sostenga el producto y la entrega correcta” (p. 6). Para las adquisiciones es necesario llevar un seguimiento y control de los pedidos, para aprovisionar con los materiales necesarios y cubrir los requerimientos en el stock.

El ciclo logístico comprende el control de los inventarios: almacenamiento y distribución

Según el *Manual de Logística: Guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud (2011)* explica que “durante esta etapa, los productos tienen que establecerse en un almacenamiento hasta que sean destinados hacia una ruta específica al consumidor final o empresa” (p. 6). El mayor porcentaje de las entidades reúnen parte de sus inventarios para prevenir las necesidades futuras de los consumidores.

Para el desarrollo de la Operacionalización de la variable gestión de logística, se tomó tres dimensiones las cuales son: la gestión de aprovisionamiento, gestión de stock y la distribución. Para ello se conceptualizó los elementos mediante teorías de distintos autores.

En ella menciona la gestión de aprovisionamiento

Toda organización, vista como un sistema productivo o de transformación de bienes o servicios, requiere proveerse de insumos del exterior con el fin de garantizar su funcionamiento correcto debido a que, a partir de la obtención de estos materiales se podrá comenzar con la realización del producto, ya sea un bien tangible o intangible como es el caso de los servicios.

Para el autor López (2014) explica que la misión fundamental de la gestión del aprovisionamiento consiste en: “Cubrir las necesidades de los materiales de la empresa, teniendo en cuenta las prioridades competitivas en lo que consta a la calidad, coste y tiempo” (p. 26). Por lo tanto el aprovisionar a una organización es de suma importancia para la obtención de un producto elaborado en óptimas condiciones lo cual atribuye a que se realice un proceso minucioso en la selección de los proveedores, evaluando los factores

de calidad en los materiales, en los costos que conlleva y la disponibilidad de tiempo para el abastecimiento oportuno.

Asimismo los autores Coyle, et al. (2013) explican que: “La función de gestionar correctamente el aprovisionamiento influenciara en adquirir materiales y productos de calidad, abasteciendo eficientemente en las necesidades y los requerimientos encontrados” (p. 41). Esto quiere decir que al realizar un manejo eficiente del proceso de abastecimiento se podrá proveer de insumos de primera mano en base a costos menores o cotizaciones a un plazo solicitado, donde la empresa pueda generar beneficios tanto en la confiabilidad de los materiales como en la disposición para abastecer de manera conveniente y óptima.

De manera general se explica a la gestión de aprovisionamiento como la dirección eficaz de conseguir los suministros en buen estado con un nivel de calidad garantizado en un plazo o costo beneficioso mutuo asimismo, con la cantidad adecuada para abastecer e influir a que la empresa pueda satisfacer correctamente los requerimientos del cliente interno como los colaboradores y las necesidades del cliente externo.

Mediante otra perspectiva los autores Gruezo, Rodríguez, Roldan y Oyarvide (2018) manifiestan que:

La gestión de aprovisionamiento debe estar enfocada hacia un criterio tanto logístico como financiero el cual integre la función de esta en la formulación y aplicación en práctica para la estrategia global de la organización. Esto comienza con la participación de esta función en las definiciones de las estrategias y finaliza cuando el producto (bien o servicio) es utilizado oportunamente en el propio proceso de elaboración o satisfacción de las necesidades (p. 88).

En otras palabras el autor nos indica que esta dimensión debe estar considerada dentro del sistema logístico como parte importante y esencial para el cumplimiento de las estrategias asimismo bajo su punto de vista debe tener un enfoque financiero, el cual permita utilizar la liquidez apropiadamente.

Asimismo los autores Dufrasne, Burns, Rebmman, Sautter, Hank. y Sedgwick (2013) manifiestan que:

El aprovisionamiento es la práctica de asignar el almacenamiento a las aplicaciones de manera justo a tiempo y según sea necesario mediante la definición de una capacidad

lógica que sea mayor que la capacidad física. Esta práctica común es un medio para reducir o posponer los costos de almacenamiento (p. 35).

Por otra parte los autores Veloz y Parada (2017) indica que: “La gestión de aprovisionamientos es tratada bajo fundamentos novedosos, se concede como uno de los contribuyentes más elevados en el mejoramiento del desarrollo de las entidades y servicio al consumidor” (p. 31).

Es importante que en la actualidad y en adelante las empresas realicen renovaciones en cuanto a tecnología o recursos digitales para gestionar el servicio, mediante las provisiones adecuadas para cumplir las necesidades de los clientes, compartirlas y comprenderlas, a su vez atinar previamente los requerimientos de los clientes.

Por último el autor Ayala (2016) indica que el término aprovisionar es:

Una función más amplia y no solo finaliza su proceso cuando se adquiere producto, puesto que su objetivo es garantizar la disponibilidad de los insumos y servicios adecuados para el desarrollo de las actividades de la organización (p. 38).

El aprovisionar influye en el cumplimiento de los objetivos, mediante una disposición completa y eficiente de materiales para el desarrollo adecuado del servicio o bien elaborado por la organización.

Como segunda dimensión tenemos la gestión de Stock

Debido al efecto del desarrollo tecnológico y la globalización, las empresas están en constante adaptabilidad al cambio para mantenerse en la vanguardia; por ello es necesario garantizar las demandas que soliciten los clientes y proporcionarlas. Para lo cual esto se ve influenciada según el tiempo de demanda que obtenga un producto ya sea estacional o por un periodo corto, donde las organizaciones establecen un cierto nivel de stock o inventarios. Para el autor Flamarique (2017) define al Stock como: “existencias. Cantidad disponible de un determinado producto almacenado, preparado y apto para ser ofrecido y distribuido al mercado” (p. 122).

En relación al stock se entiende que son todas las cantidades de productos ya realizados, aquellos que ya pasaron por todo el proceso de transformación, producto final o terminado; que se encuentran en un almacenamiento seguro, a fin de ser distribuido directamente a los clientes finales o a otras empresas.

El autor Cuatrecasas (2012) explica que la existencia del stock:

Permite que las diferentes etapas de un proceso productivo puedan gestionarse de una forma más o menos independiente, además de facilitar que la gestión del conjunto de todo el programa de producción para el proceso, se realice con una cierta independencia en las condicionantes de la demanda del mercado (p. 435).

Es decir que una gestión bien ejecutada en las existencias o en el stock influirá a que las demás etapas del proceso de producción, tengan un flujo relativamente independiente, facilitando el manejo del conjunto productivo para el proceso en cuanto a los elementos que condicionan las demandas en el mercado.

Por otro lado, los autores principales Coyle, et al. (2013) manifiestan que la gestión del stock o inventario:

Es un área que debe examinarse, ya que las existencias se encuentran en almacenes como productos terminados o en proceso de fabricación, este control presenta indicadores tales como: asegurar los niveles adecuados y certificar la exactitud. Con la finalidad de avalar las existencias adecuadas, es necesario tomar un seguimiento y evaluación a los niveles actuales, situar pedidos oportunos de reabastecimiento y/o planear la producción para llegar a un nivel predispuesto (p. 41).

Dentro de la logística es necesario realizar constantes seguimientos y control en los inventarios ya que, a través de una gestión idónea de estas, habilitara a tener recursos exactos y poder colocar los pedidos según a conveniencia y necesidad del requerimiento de los clientes, a su vez tener los recursos óptimos para la producción o comercialización.

Por otra parte, el autor Sople (2012) explica que: “La disponibilidad de stock es una medida importante del servicio al cliente. Con el exceso de existencias, el proveedor puede ofrecer un excelente servicio al cliente, pero el costo relacionado con el inventario reduce el margen de beneficio de las operaciones comerciales” (p. 23).

Se interpreta que, al tener un gran volumen de existencias, se puede abastecer a otras empresas o clientes finales con diferentes productos, pero el costo para mantenerlo y lograr que las salidas sean más inmediatas es significativo. Por ello es necesario llevar un control óptimo y adecuado de los inventarios para realizar procesos eficientes para la producción, así lograr concretar oportunamente los requerimientos de los clientes. A su vez se reducirá

costos en términos de materia prima y mantenimiento en cuanto al almacén, balanceando los elementos estratégicos de movimiento, provisión y transporte.

Como última dimensión tenemos a la Distribución

Según el diccionario de logística, definen a la distribución como: “las actividades relacionadas con la circulación del material, generalmente de productos terminados o los insumos tanto como materia prima o repuestos procedentes del fabricante para los usuarios” (p. 35).

En otras palabras, se refiere a distribución al conjunto integral de actividades con respecto al traslado o desplazamiento del material, ya sea tanto como materia prima, repuestos hacia al proveedor o los productos terminados hacia los clientes.

Para los autores Render y Heizer (2014) la distribución: “Se centra en el flujo de salida de los productos. El diseño de redes de distribución para satisfacer las expectativas del cliente sugiere tres criterios: la respuesta rápida, la elección del producto y el servicio” (p. 21).

Es decir, la distribución se basa en las salidas de los productos, relacionadas en el proceso dentro de las actividades conformantes para satisfacer las expectativas de los consumidores. Es recomendable tres elementos para cumplir la satisfacción las cuales son la respuesta rápida en cuanto a la atención y despacho, la elección del producto que adquirió o solicitó el cliente y el servicio que se brinda para proporcionar la demanda.

Por otro lado, el autor Gonzáles (2016) explica que la logística de transporte o distribución:

Se encuentra ante un mundo cada vez más desarrollado y competitivo con usuarios cada vez más rigurosos en cuanto al factor calidad en los bienes y servicios. La logística cumple el rol importante para lograr resultados eminentes y destacados en el marco empresarial- administrativo, por lo que es muy significativo el proceso logístico en toda entidad (p. 23).

Con el transcurrir de los años la sociedad toma giros universalistas que comprende en la aproximación tanto económica como cultural de países, es cada vez más globalizado, las personas optan por dejar lo común y tomar las nuevas tendencias como propias, lo que hace que los aspectos de decisión de compra sean más detallados y consientes en razón de calidad y precio de un producto.

Por otro lado, los autores Coyle, et al. (2013) manifiestan que dentro de la distribución es importante: “La ubicación de instalaciones como el ambiente del almacén y de la planta. Alterar los cambios entre la conexión del tiempo y el lugar afectaría tanto en el sistema productivo y el mercado” (p. 43). Es importante considerar los elementos de distribución de la planta o el almacén, ya que al optimizar tiempos y espacios, la producción tomaría un proceso más acelerado y continuo, con procedimientos beneficios para la generación de un bien o servicio.

Dentro de la distribución, implica la manera de movilizar los productos, es por ello que los autores Monczka, et al. (2016) explican que:

La actividad de envío implica preparar físicamente un producto para transportarlo al cliente. Las actividades de envío incluyen: (1) embalaje adecuado para evitar daños, (2) adjuntar cualquier requisito de etiquetado especial, (3) completar todos los documentos de envío requeridos y (4) organizar el transporte con un transportista aprobado (p. 20).

Para realizar las entregas de los productos es preciso tomar en consideración una serie de objetivos específicos para distribuirlos, en ella concierne realizar un embalaje adecuado para evitar que el bien se perjudique, incluir los documentos de etiquetas con la información requerida y asegurar el pedido con el transporte idóneo y el personal calificado.

A continuación presentamos otra variable calidad de servicio

En la actualidad las empresas buscan diferenciarse de sus oponentes, por ello visualizan su enfoque en generar servicios de calidad, que sea diferente y que comprometa a los clientes a no optar por la competencia. Para ello influye la capacidad de retroinformación y actualización que se ejecuta en la dirección del talento humano para desarrollar habilidades, aptitudes y actitudes de los colaboradores frente a las actividades a desempeñar.

Por ello los autores Evans y Lindsay (2014) definen que la calidad de servicio:

Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera, con

actitud positiva y espíritu de servicio, siendo los conductores más importantes de la calidad en el servicio, las personas y la tecnología (p. 24).

Es decir, que la calidad del servicio está basada en la medida de que un servicio logre satisfacer las necesidades de los clientes y a su vez hacer que la organización mejore continuamente en los procesos que implica el servicio mediante la colaboración eficiente del personal y el desarrollo conjunto con los recursos tecnológicos.

Por otra parte, los autores Hoffman y Bateson (2011) explican que el término servicio:

Conforman actividades económicas que una parte ofrece a otra y que, comúnmente aprovechan desempeños fundamentados en el tiempo para conseguir resultados esperados en los receptores mismos, de los cuales los consumidores son responsables y consientes (p. 45).

En otras palabras, el servicio se define como las actividades económicas donde una parte realiza la oferta y la otra lo recepciona, usualmente se basa en la variable tiempo para medir los desempeños y así lograr resultados esperados por los objetivos trazados por las organizaciones.

El autor Fernández (2017) conceptualiza a la calidad de servicio como: “la medida de satisfacer las expectativas de los consumidores en relación con la prestación de servicios percibida” (p. 145). En otras palabras, la calidad de servicio se denota cuando las perspectivas de los usuarios son satisfechas en relación al servicio que se brindó. Entonces al cumplir la satisfacción de las perspectivas de los consumidores, se determinará que el servicio o producto presenta una calidad total.

Por otra parte, la autora Arenal (2016) interpreta a la calidad de servicio como: “la facultad de proporcionar satisfacción a las perspectivas, expectativas y estipulaciones de los consumidores, teniendo presente que dichos elementos mencionados cambian constantemente” (p. 35).

Se entiende por calidad de servicio a la capacidad que tengan las organizaciones para generar satisfacción tanto a las expectativas como a los requisitos de los usuarios y/o clientes, teniendo en consideración que estas variables son cambiantes debido a la globalización lo cual influye en las opciones de los usuarios.

Por otro lado, los autores Ureña, Quiñones y Carruyo (2016) infieren que la calidad de servicio: “es el mejoramiento continuo de los procesos, de recursos tanto humanos como materiales con el objetivo de ajustar los objetivos, disminuyendo residuos, costos y conservando de esta manera una satisfacción laboral entre los colaboradores de la entidad” (p. 9). Es decir que para obtener calidad en los servicios influye el proceso de mejora continua que se adecue a los recursos que presenta las empresas, tanto físicos, tecnológicos, humanos y hasta económicos.

En lo que corresponde la calidad de servicio como variable se tomó en consideración a tres dimensiones como: La empatía, la confiabilidad y elementos tangibles.

En ella presenta la primera dimensión como la Empatía

Esta dimensión se toma como la capacidad de atención y servicio personalizado que se preocupa o cuida los beneficios de los consumidores y clientes potenciales. Por ello los autores Monsalve y Hernández (2015) explican a la empatía como “la preocupación y la atención personalizada de la organización está relacionada con los aspectos del perfil del colaborador para ofrecer un trato preferencial al cliente, cubriendo sus necesidades específicas” (p. 67).

Para los autores Evans y Lindsay (2014) la empatía es:

La facultad de ensayar y sentir los sentimientos de otras personas como propias. Las entidades empáticas no han perdido la noción de lo que es ser un cliente de una propia empresa. Como tal, las organizaciones comprenden las necesidades de los clientes y disponen sus servicios al alcance (p. 332).

En otras palabras, la empatía consiste en contar con la sensibilidad y capacidad de sentir los sentimientos de otras personas y asumirlas como propias. En la actualidad las empresas diseñan modelos de desempeño para el personal y desarrollar esta habilidad, ya que mediante este factor los clientes tomaran a la organización como una sola opción.

Según el autor Parasuraman (1985, citado en Fattah, 2015) define a la empatía como: “Una atención individual y cuidadosa que la firma presta a su clientela. Contiene una atención individual a los empleados que entienden las necesidades de sus clientes e instalaciones del cliente en horario comercial” (p. 47).

Es decir que la empatía se basa en realizar una atención personalizada y muy cautelosa, la cual una entidad presta a sus clientes un servicio correcto, basándose en el tiempo, producto y calidad.

Por otro lado, los autores Morales, Madero y Castillo (2012) especifican que es importante relacionarse correctamente con los clientes:

Procurar mantener una buena comunicación con su personal de contacto directo con los clientes, es decir, que éstos, tengan acceso directo con la gerencia de cada establecimiento comercial y se sientan seguros de entrar y platicar puntos de interés o de mejoras en la forma de cómo brindar un mejor servicio (p. 19).

Es decir que para generar y mostrar la calidad en los servicios que consagra la entidad, es necesario que el personal tenga una relación directa con los clientes desde el nivel estratégico hasta operativo.

En segundo lugar está la dimensión Confiabilidad

Se considera a la confiabilidad como la habilidad de ejecutar el servicio en el tiempo establecido con el producto correcto. Donde los colaboradores deben estar capacitados para relacionarse positivamente con los clientes y ofrecer servicios de calidad en relación a la competencia.

Así pues los autores Evans y Lindsay (2014) delimitan a la confiabilidad como: “La probabilidad de que un producto, una pieza del equipo o un sistema desempeñen su función pretendida por un periodo establecido en condiciones de operación especificadas” (p. 35).

Es decir, la confiabilidad es la posibilidad de que un producto ya sea un servicio o un bien realice una función prometida por la oferta de la entidad y pretendida por el cliente en cuanto a las condiciones y características proporcionadas para la demanda.

Por otro lado, el autor Wirtz (2017) explica que: “Los atributos y cualidades de la experiencia de los clientes no pueden ser evaluados antes de la compra. Ellos deben experimentar el servicio antes de poder evaluar atributos como la confiabilidad, la facilidad de uso y el soporte al cliente” (p. 39).

Para poder medir los factores como la confiabilidad, se requiere que el usuario después de que haya realizado la compra, realizar procesos de evaluación y seguimiento, con la finalidad de verificar si la experiencia que se obtuvo por el bien o el servicio haya cumplido las expectativas anheladas.

En tercer lugar tenemos a la dimensión elementos tangibles

En lo que concierne los elementos tangibles los autores Evans y Lindsay (2014) explican que conforman: “los equipos, maquinarias, la infraestructura, y el aspecto del personal. Incluyendo ambientes expresivos, colaboradores vestidos de forma adecuada y diseños de formatos apropiados que se logre interpretar con facilidad” (p. 104).

En otras palabras, los elementos tangibles se refieren a todas las partes que conforman el procedimiento productivo y de servicio, las cuales van desde el ambiente o infraestructura, tecnológicos, informaciones, equipamientos, y los aspectos de los colaboradores; ya sea psicológico y/o físico.

A su vez los autores Alcaraz, Córdova, Santiago, Medina y Vásquez (2018) interpretan al respecto que son: “los aspectos del ambiente físico, el equipamiento, los colaboradores y las herramientas para desarrollar labores” (p. 72). Es necesario que los elementos físicos de las empresas se encuentren en buen estado, lo que involucra la apariencia de la infraestructura y además la apariencia del personal que tenga la relación directa con los clientes, así se podrá generar el acto de confiabilidad y seguridad ante la perspectiva y expectativas de los usuarios.

A su vez los autores Lovelock, Patterson y Wirtz (2015) manifiestan que:

Las estrategias comúnmente utilizadas para contrarrestar incluyen el uso de señales tangibles siempre que sea posible, especialmente para servicios de bajo contacto que involucran pocos elementos tangibles. También es útil incluir información vívida que capte la atención del público y produzca una impresión fuerte y clara en los sentidos, especialmente para servicios complejos y altamente intangibles (p. 225).

Es decir que para las empresas o negocios que no brinden un servicio directo o indique la presencia de clientes en los establecimientos, no es necesario recargar de elementos físicos a gran escala, solo lo fundamental para el desarrollo y el correcto

funcionamiento del proceso logístico. También se indica que es apropiado brindar la información adecuada, la cual capte e impacte la atención de los usuarios.

Por otro lado, para los autores Hoffman y Bateson (2012) establecen a la dimensión tangible como:

Aquella comparación con respecto a las expectativas con las percepciones de los usuarios sobre las habilidades de la organización para controlar sus tangibles. [...] Por consiguiente, el factor elementos tangibles es bidimensional debido a que una dimensión se centra en materiales relacionados a brindar el servicio e infraestructura y la otra parte en los colaboradores y los recursos de comunicación (p. 328).

Los elementos tangibles están compuestos tanto por los aspectos físicos como los equipos e infraestructura, aspectos sociales, como la apariencia de todos los colaboradores conformantes y los recursos de contacto. Es así donde se logra comparar las expectativas percibidas con las percepciones de los clientes referentes a las habilidades de las organizaciones para gestionar todos sus elementos o recursos encontrados.

La formulación del problema general constó de las dos variables con la unidad de análisis en la empresa Net Axxes ubicada en el distrito de Santiago de Surco.

¿Cuál es la relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019?

De igual manera, se definieron los siguientes problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la distribución en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019?

La investigación presentó como justificación teórica, proporcionar información actualizada mediante el análisis que se obtenga entre las variables: gestión logística y la calidad de servicio, las cuales fueron evaluadas dentro del departamento de ventas en la empresa Net Axxes S.A.C. mediante los asesores, quienes son los encargados de la

realización del servicio y los que se ven influenciados por el manejo logístico, a su vez servir como una fuente bibliográfica en el conocimiento de las variables.

En cuanto a la justificación práctica, el siguiente estudio se realizó con el motivo de presentar nuevas estrategias para la gestión efectiva de la logística en la empresa Net Axxes S.A.C., ya que en la actualidad existen deficiencias en la administración de los procesos operativos y estratégicos, a su vez altos índices de pérdidas de ventas debido a un mal servicio ofrecido, o un portafolio reducido de productos lo cual influye a que el cliente opte por otra entidad.

Asimismo el estudio permitió a que el área de la organización pueda detectar las posibles causas a los problemas identificados en el reporte trayendo consigo la mejora en los procesos logísticos y al incremento de la calidad en los servicios ofrecidos al consumidor.

Como justificación social, actualmente se logra percibir que una mala organización o un planeamiento estratégico obsoleto puede influir negativamente en el proceso tanto productivo y administrativo como también en la manera de brindar calidad en los servicios a los clientes, afectando en el incremento de las ventas y la rentabilidad de la organización, para lo cual el estudio realizado es de suma relevancia para cooperar en el desarrollo y el mejoramiento de la gestión y los procesos logísticos como también en la calidad de servicio en el que se desempeña la empresa de telecomunicaciones.

La justificación metodológica, fue realizada en base a las teorías relacionadas a las variables y dimensiones. El cual sirvió para la construcción del instrumento que fue utilizado para la recolección de datos estadísticos, el cual fue participe para una estrategia metodológica en cuanto a la gestión de la logística y la calidad de servicio.

El cuestionario estuvo procesado bajo el alfa de Cronbach con el fin de tener una confiabilidad plena para su aplicación, de igual manera para la descripción y la identificación del nivel de relación entre las variables de estudio se empleó la correlación de Rho Spearman.

La investigación presentó la siguiente hipótesis general

Existe relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

Y como hipótesis específicas tenemos:

- Existe relación entre la calidad de servicio y la gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.
- Existe relación entre la calidad de servicio y la gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.
- Existe relación entre la calidad de servicio y la distribución en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

El estudio presentó como objetivo general:

Determinar la relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

Y como objetivos específicos:

- Identificar la relación entre la calidad de servicio y la gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.
- Reconocer la relación entre la calidad de servicio y la gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.
- Establecer la relación entre la calidad de servicio y la distribución en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque de la investigación

El siguiente estudio siguió un enfoque cuantitativo puesto que se empleó indicadores para poder medir las variables y compararlos con otras investigaciones, de igual modo se recopilará información para lograr respuestas confiables a las preguntas sometidas en la investigación. Para lo cual en la guía de la Universidad de Granada (2012) explica que el enfoque cuantitativo se asume que: “consiste en cuantificar la recopilación obtenida sobre el tema, convertir los datos cualitativos en cuantitativos para lograr medir las variables a estudiar.” (p. 27).

2.1.2. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada ya que se empleó una teoría de la realidad fundamentado por conocimientos teóricos que se convirtieron en prácticos, donde se basó en una contrastación y validación de hipótesis. Por ello la autora Hernández (2012) explica que la investigación es aplicada cuando está enfocada en: “buscar e identificar soluciones destinada a encontrar soluciones ante un problema situado en una comunidad, una organización. Participa la propia unidad de análisis afectada”

2.1.3. Nivel de investigación

El siguiente trabajo presentó un nivel de investigación de tipo correlacional debido a que se buscó el reconocimiento de relación y el grado que conlleva las variables a medir, las cuales fueron: La gestión de la logística y la Calidad de Servicio en los colaboradores de Net Axxes S.A.C. Por lo que la guía de la Universidad de Granada (2012) manifiesta que la característica de una investigación correlacional es: “referente para entablar y medir el grado de relación estadísticamente entre características o fenómenos, como son las variables de estudio. Determinando la variación en unos factores en relación con otros” (p. 108).

2.1.4. Diseño de la investigación

Para la elección del diseño del estudio en la guía de la Universidad Sur colombiana (2011) explica que consiste en: “identificar estrategias y procedimientos establecidos para

conseguir la solución a una problemática y corroborar las hipótesis, controlando las dificultades presentadas en el transcurso del proceso de investigación” (p. 24). Por lo tanto el presente estudio comprendió de un diseño no experimental ya que no existe manipulación de las variables y se basó en la observación, la cual se realizó en su estado original, Asimismo la investigación fue de corte transeccional por lo que el instrumento se aplicó una sola vez.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Gestión de la Logística

Variable 2: La Calidad de Servicio

2.2.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
LA GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA	Coyle, et al. (2013) Definen que: Es el proceso de anticipar las necesidades y los deseos de los clientes, adquirir el capital, material, las personas, las tecnologías y la información necesarias para satisfacer esas necesidades y deseos, optimizar la red productora de bienes o servicios a fin de cumplir con los requerimientos del cliente y utilizar la red para cubrirlos de manera oportuna (pp. 36-37).	La gestión de la logística se midió bajo tres dimensiones principales las cuales son: Gestión de Aprovisionamiento, Gestión de Stock y Distribución. Donde cada uno de ellos presenta tres indicadores los cuales están medidos bajo el instrumento del cuestionario comprendido por 18 ítems, parametrados bajo la escala Likert con las siguientes respuestas: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre.	Gestión de Aprovisionamiento	Nivel de Calidad	Escala Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal
				Nivel de Cantidad		
				Nivel de Tiempo		
			Gestión de stock	Nivel de Almacenamiento		
				Nivel de cumplimiento en los pedidos		
				Nivel de identificación de productos		
			Distribución	Rapidez y puntualidad de entrega		
				Programación de entrega		
				Plazo y lugar de entrega		

Tabla 2

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
LA CALIDAD DE SERVICIO	Evans y Lindsay (2014) manifiestan que: Es el grado en el que el servicio satisface las necesidades del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias, bien y a la primera, con actitud positiva y espíritu de servicio, siendo los conductores más importantes de la calidad en el servicio las personas y la tecnología (p. 24).	La calidad de servicio se midió bajo tres dimensiones principales las cuales son: Empatía, Confiabilidad y elementos tangibles. Donde cada uno de ellos presenta tres indicadores los cuales están medidos bajo el instrumento del cuestionario comprendido por 18 ítems, parametrados bajo la escala Likert con las siguientes respuestas: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre.	Empatía	Atención prestada	Escala Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	Ordinal
				Comprensión		
				Lenguaje coloquial		
			Confiabilidad	Iniciativa		
				Compromiso		
				Experiencia		
			Elementos Tangibles	Equipamientos		
				Infraestructura		
				Indumentaria		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La presente investigación estuvo conformada por un total de 60 personas del área de ventas, de las cuales fueron: 10 administrativos y 50 operarios contratados en la empresa investigada.

La investigación presentó una población finita, por lo tanto, se aplicó la muestra censal, donde el autor Ramírez (1997, citado en Garboza, 2017) manifiesta que “la muestra censal está determinada por todas las unidades de estudio, las cuales son estimadas como muestra” (p. 48).

Infiriéndose que, para la muestra de la investigación no se utilizó una fórmula estadística para determinarla debido a que se tomó a todos los participantes que conformaron la población para la recopilación de datos y de esta manera el estudio presentó mayor validez y veracidad en la información.

2.3.2. Unidad de Análisis

En lo que corresponde como unidad de análisis se consideró a cada personal que conformó la organización Net Axxes S.A.C dentro del área de ventas.

2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

2.3.3.1. Inclusión

En la investigación se consideró a todo personal contratado que hayan prestado servicios por más de dos años en la organización, tales como los asesores de ventas y los administrativos que se encuentren laborando en la entidad Net Axxes S.A.C dentro del departamento de ventas.

2.3.3.2. Exclusión

En la investigación no se tomó en cuenta a los colaboradores que no hayan conformado parte del departamento de ventas, tampoco a los jóvenes practicantes y de igual manera no se contó con las personas que no hayan querido ser partícipes del estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica científica utilizada en el desarrollo de la investigación constó del uso de la encuesta ya que según los autores López y Fachilla (2015) indican que: la encuesta conlleva a generar información, debates sociales en distintos ámbitos tanto sociales como investigaciones aplicadas con el fin de comprender y evaluar mejor los fundamentos. Por lo tanto, dichas encuestas estuvieron dirigidas a los colaboradores que conformaron el área de ventas de la empresa Net Axxes S.A.C., con el fin de analizar las variables.

2.4.2. Instrumento

En lo que corresponde a la utilización de los instrumentos se emplearon: el cuestionario y la estadística.

- Cuestionario: El cual estuvo conformado por una serie de preguntas que se ejecutaron para medir la reacción de los encuestados y calcular las variables mediante la escala Likert. Para lo cual los autores López y Fachilla (2015) explican que el instrumento del cuestionario facilita la búsqueda de recopilación de datos en los entrevistados mediante la formulación de preguntas y la comparación de respuestas compiladas.

Tabla 3

Escala Likert para el instrumento

ESCALA	PUNTUACIÓN
NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

Fuente: Elaboración propia

- Estadística: Se aplicó la estadística para elaborar, calcular los datos y mediante ellos se presentaron los resultados a través del programa SPSS IBM.

2.4.3. Validez

Para la validez de la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- **Validez por contenido:** Al emplear esta validez se pudo seleccionar los ítems necesarios para superponer mediante el instrumento un dominio específico de contenido de lo que se pretende medir, en este caso las variables. Para ello el autor Garatachea (2013, citado en Díaz, 2017) explica que: “La validez de contenido se refiere hasta qué punto la selección de ítems cubre las diferentes áreas o dominios que se quieren medir y que se consideran relevantes” (p.268). Por ende el instrumento fue evaluado por tres expertos en el tema, para así plantear y/o corregir los ítems seleccionados en el cuestionario.

Tabla 4

Validación por juicios de expertos: Variable Gestión de logística

Variable de Asociación: Gestión de la logística				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	79%	80%	90%	249%
Objetividad	79%	80%	90%	249%
Pertinencia	79%	80%	90%	249%
Actualidad	79%	80%	90%	249%
Organización	79%	80%	90%	249%
Suficiencia	79%	80%	90%	249%
Intencionalidad	79%	80%	90%	249%
Consistencia	79%	80%	90%	249%
Coherencia	79%	80%	90%	249%
Metodología	79%	80%	90%	249%
<i>Fuente: elaboración propia</i>			Total	2490%
			CV	83%

Mediante la tabla N° 4 se visualiza que el instrumento de la primera variable obtuvo un porcentaje de 83% siendo una calificación alta para la aplicación de los ítems del cuestionario dirigido a los clientes de la empresa. Por lo que se interpreta que para los expertos el cuestionario para la variable de asociación es confiable para su aplicación.

Tabla 5*Validación por juicios de expertos: Variable Calidad de servicio*

Variable de Supervisión: Calidad de servicio				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	79%	80%	90%	249%
Objetividad	79%	80%	90%	249%
Pertinencia	79%	80%	90%	249%
Actualidad	79%	80%	90%	249%
Organización	79%	80%	90%	249%
Suficiencia	79%	80%	90%	249%
Intencionalidad	79%	80%	90%	249%
Consistencia	79%	80%	90%	249%
Coherencia	79%	80%	90%	249%
Metodología	79%	80%	90%	249%
			Total	2490%
			CV	83%

Fuente: elaboración propia

A través de la tabla N° 5 se visualiza que el promedio calculado por los porcentajes evaluados por los expertos es de 83% siendo una calificación óptima para la aplicación de los ítems en el cuestionario. Obteniéndose porcentajes altos para cada variable se interpreta que el cuestionario de fidedigno y apto para su aplicación.

De igual manera, en la siguiente tabla se observa la información de los tres expertos que realizaron una evaluación minuciosa de los ítems correspondientes para cada variable.

Tabla 6*Nombres y grados de los expertos en ambas variables*

Nombres de expertos en ambas variables	
Nombres y Grados	
Experto 01	Mg. Aramburu Geng, Carlos Abraham
Experto 02	Mg. Villar Castillo, Freddy
Experto 03	Dr. Navarro Tapia, Javier

- **Validez de constructo:** Según el autor Garatachea explican que “La validez de constructo evalúa hasta qué punto la medida del test en cuestión está correlacionada con otra medida de otro test de una manera predictiva, pero para la cual no existe un verdadero criterio o patrón” (2013, p 268). Para lo cual la siguiente validez evaluará la medida del test y como este se relaciona con el otro test para así saber si existe un patrón correcto y verdadero.

2.4.4. Confiabilidad

Para determinar la fiabilidad del instrumento del estudio se realizó el análisis de medición bajo el alfa de Cronbach en el programa IBM SPSS versión 24, aplicando el cuestionario a escala ordinal tipo Likert.

Tabla 7

Escala de magnitud del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Adaptado de Ruiz Bolívar (2002)

El cual fue dirigido a los asesores del departamento de ventas, siendo el total de 36 personas quienes conformaron la población, en el cual se obtuvo el grado de correlación total de preguntas y las estadísticas de fiabilidad de las variables analizadas mediante el procesamiento de los casos. A lo que el autor Santos (2017) considera la siguiente escala de medición:

Por medio de la siguiente tabla empleado por el autor Santos (2017) nos indica que se obtiene un nivel de confianza óptimo cuando el valor del alfa se aproxime a 1, lo cual se interpreta que los ítems utilizados tienen una mayor consistencia.

Tabla 8

Confiabilidad del cuestionario de “Gestión Logística y la Calidad de Servicio en la empresa Net Axxes S.A.C, Surco 2019”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	36

A través de la tabla N° 8 se visualiza que el resultado del valor del alfa de Cronbach es de 0.914 siendo el instrumento altamente confiable para su aplicación.

Tabla 9

Alfa de Cronbach de la Variable 1: Gestión de la Logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	18

Según Santos (2017) el rango de confiabilidad entre 0.81 a 1.00 se considera un grado muy alto. De acuerdo al alfa de Cronbach obtenido al análisis del instrumento de la variable Gestión de la Logística fue de 0.861 interpretándose que el coeficiente de alfa es muy alto y adecuado para su utilización.

Tabla 10

Alfa de Cronbach de la Variable 2: Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	18

Según Santos (2017) el rango de 0.80 a 1.00 es un grado muy alto, por lo que se interpreta al resultado obtenido de .859 que el coeficiente de alfa de Cronbach del análisis de la variable Calidad de servicio es muy fiable y conveniente para su aplicación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el procesamiento del análisis de los datos de la investigación se empezó con la recopilación de información teórica para la construcción del instrumento de medición a través de las dimensiones e indicadores. Luego se aplicó el cuestionario a los 60 colaboradores del departamento del área de ventas en la empresa Net Axxes S.A.C quienes conforman la totalidad de la población. Se organizó los datos recopilados de tabulación en el programa Microsoft Excel 2013, posterior a ello se transcribió la base de datos en el programa IBM SPSS versión 24 para facilitar el proceso estadístico.

Mediante el programa se analizó el procesamiento de los casos, en el cual se exploró la información de las dos variables de estudio obtenidas por las encuestas realizadas para obtener la contratación de las hipótesis bajo el Coeficiente de Rho Spearman, como también se determinó la confiabilidad del instrumento bajo el coeficiente de Cronbach.

2.6. Aspectos Éticos

Se tuvo en cuenta para los aspectos de la ética, los principios de autonomía en cuanto a las referencias, los criterios y los valores tales como el respeto y las convicciones políticas y morales, los principios de No Maleficencia para no dañar los juicios de otros y los principios de Justicia para tener derecho de trato de equidad, privacidad y confidencialidad con la finalidad de obtener un trabajo de efectividad, tomando en cuenta todos los datos que intervinieron en la investigación.

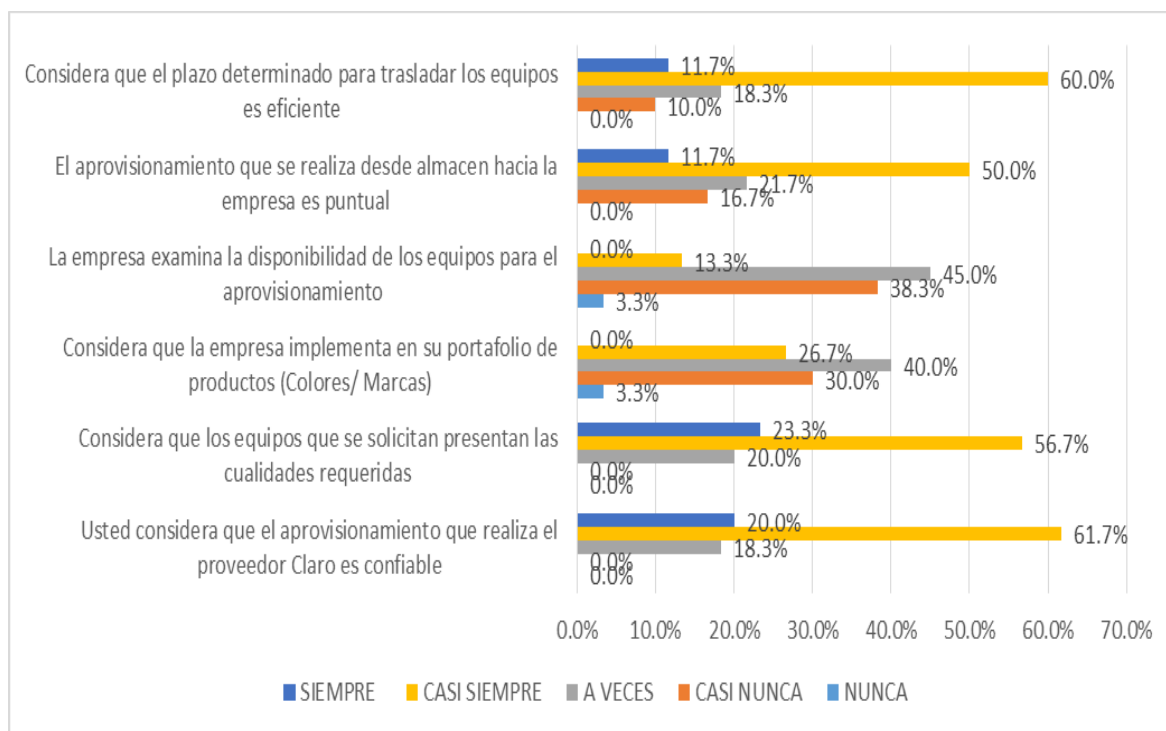
Asimismo el estudio fue realizado bajo la autorización del jefe del departamento de ventas para aplicar el instrumento dentro de la entidad Net Axxes S.A.C. y de esta manera se pudo obtener una participación colaborativa y confiable en las respuestas brindadas por parte de los asesores. Con la información recopilada se adquirió conocimientos y datos que ejecutan el personal dentro del proceso de la gestión logística y los procedimientos para la mejora de la calidad en los servicios brindados en el mercado.

III. RESULTADOS

3.1. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable: Gestión de Logística

Entre ellos están la gestión de aprovisionamiento, de stock y la distribución los cuales conforman el conjunto de dimensiones para la medición de la variable de estudio.

3.1.1. Estadísticos descriptivos de la gestión de aprovisionamiento

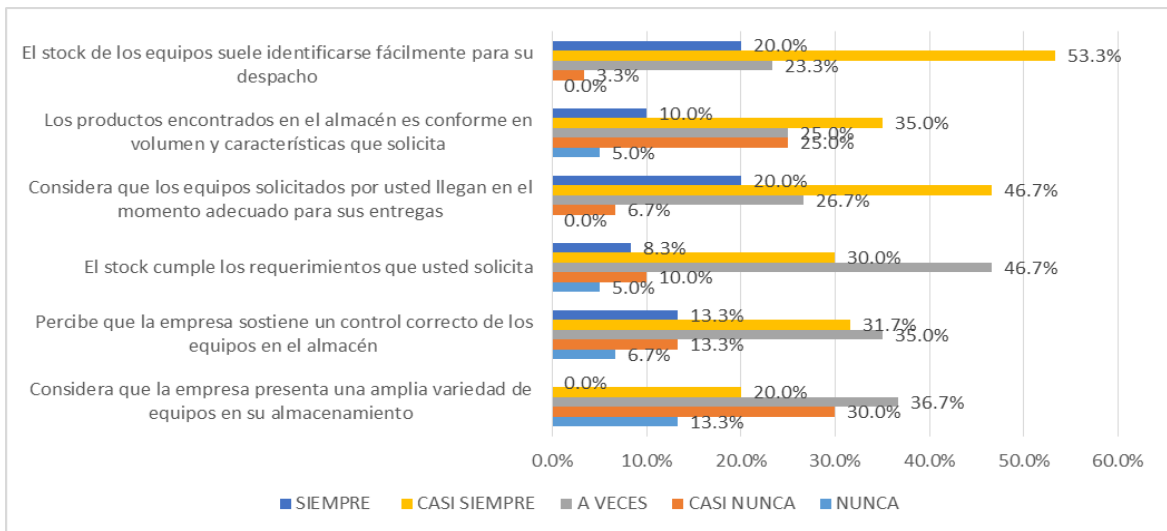


Fuente: Cuestionario de GL y CS

Figura N° 2: Frecuencias y porcentajes de la gestión de aprovisionamiento

En la figura anterior se muestra los resultados obtenidos en base a los indicadores empleados para la medición de la primera dimensión de la variable GL donde el 56.7% de los colaboradores del área de ventas consideran que casi siempre se solicitan equipos con las cualidades requeridas sin embargo el 45.0% de los encuestados indican que a veces la empresa examina la disponibilidad de los equipos para el abastecimiento correcto. Además de ello el 40.0% de los asesores señalan que la empresa a veces implementa en su portafolio de equipos referente a la diversificación de características tales como marcas, colores y elementos complementarios.

3.1.2. Estadísticos descriptivos de la gestión de Stock

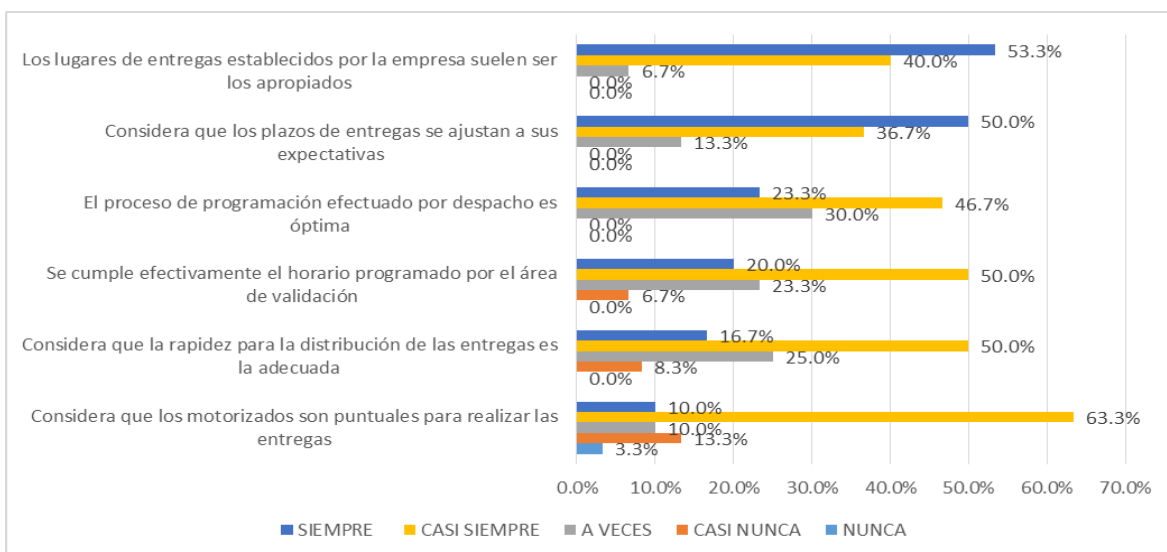


Fuente: Cuestionario de GL y CS

Figura N° 3: Frecuencias y porcentajes de la gestión de stock

En la figura anterior se muestra los resultados obtenidos en base a los indicadores empleados para la medición de la segunda dimensión de la variable GL donde el 46.7% de los colaboradores del área de ventas consideran que el stock a veces cumple los requerimientos que ellos solicitan. De igual manera se muestra que el 35.0% de los encuestados señalan que a veces la organización mantiene un control correcto de los equipos en el almacén asimismo el 30.0% de los asesores de ventas indican que la empresa casi nunca presentan una amplia variedad de equipos.

3.1.3. Estadísticos descriptivos de la distribución



Fuente: Cuestionario de GL y CS

Figura N° 4: Frecuencias y porcentajes de la distribución

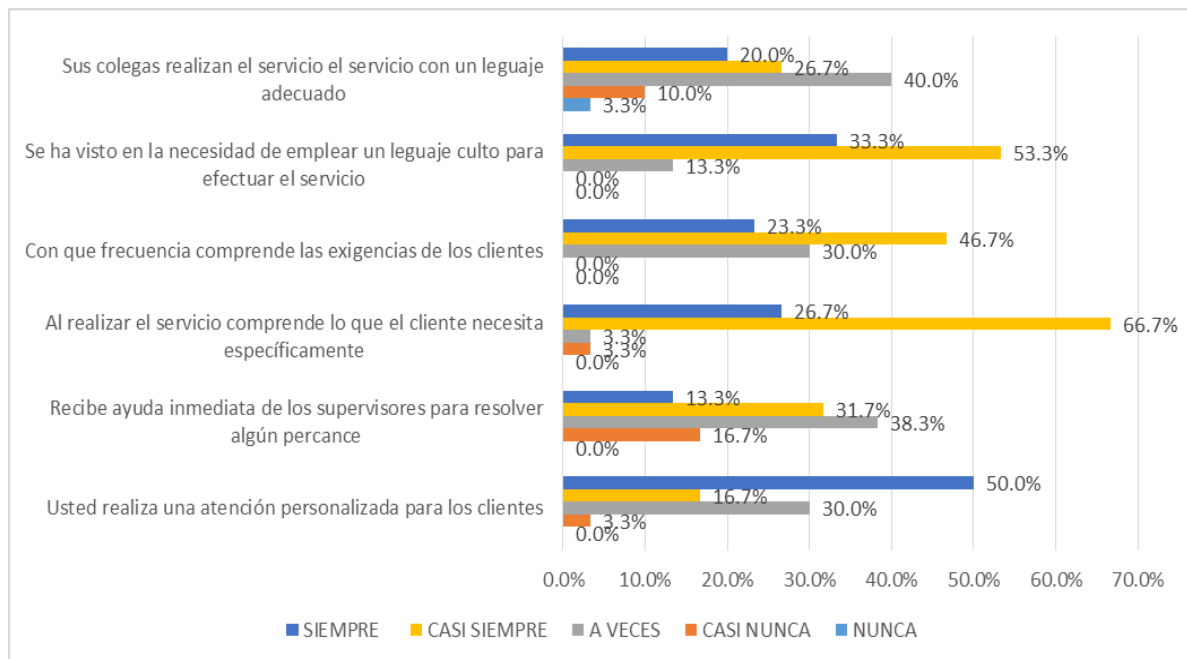
En la figura anterior se muestra los resultados obtenidos en base a los indicadores empleados para la medición de la tercera dimensión de la variable GL donde el 63.3% de los colaboradores de la empresa Net Axxes S.A.C. consideran que casi siempre los motorizados son puntuales para realizar las entregas.

De igual manera se muestra que el 46.7% de los encuestados señalan que casi siempre el proceso de programación efectuado por despacho es óptimo asimismo el 50.0% de los asesores de ventas indican que casi siempre se cumple el horario programado para las distribución o entrega de los pedidos.

3.2. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable: Calidad de Servicio

Entre ellos están la empatía, la confiabilidad y los elementos tangibles los cuales conforman el conjunto de dimensiones para la medición de la variable de estudio.

3.2.1. Estadísticos descriptivos de la empatía

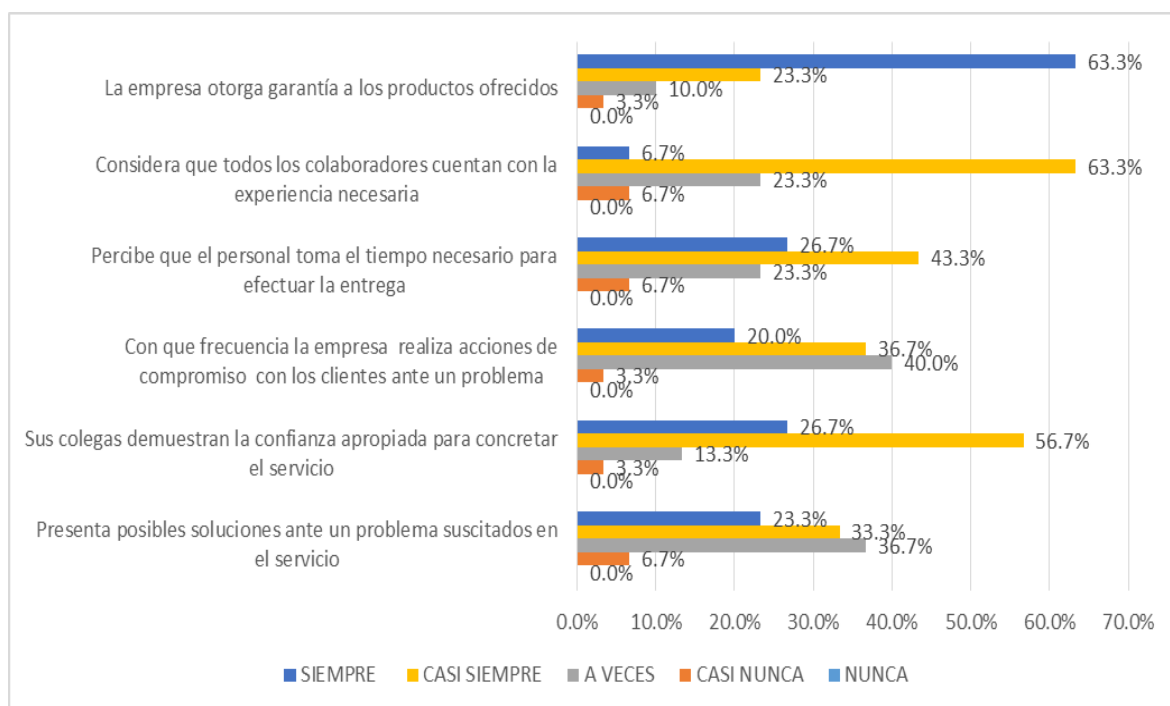


Fuente: Cuestionario de GL y CS

Figura N° 5: Frecuencias y porcentajes de la empatía

En la figura anterior se muestra los resultados obtenidos en base a los indicadores empleados para la medición de la primera dimensión de la variable CS donde el 46.7% de los colaboradores del área de ventas consideran que casi siempre comprenden las exigencias de los clientes. De igual manera se percibe que el 50.0% de los encuestados señalan que realizan un servicio personalizado para los clientes. Por otro lado, el 38.3% a veces recibe ayuda inmediata de los supervisores para resolver algún percance.

3.2.2. Estadísticos descriptivos de la confiabilidad



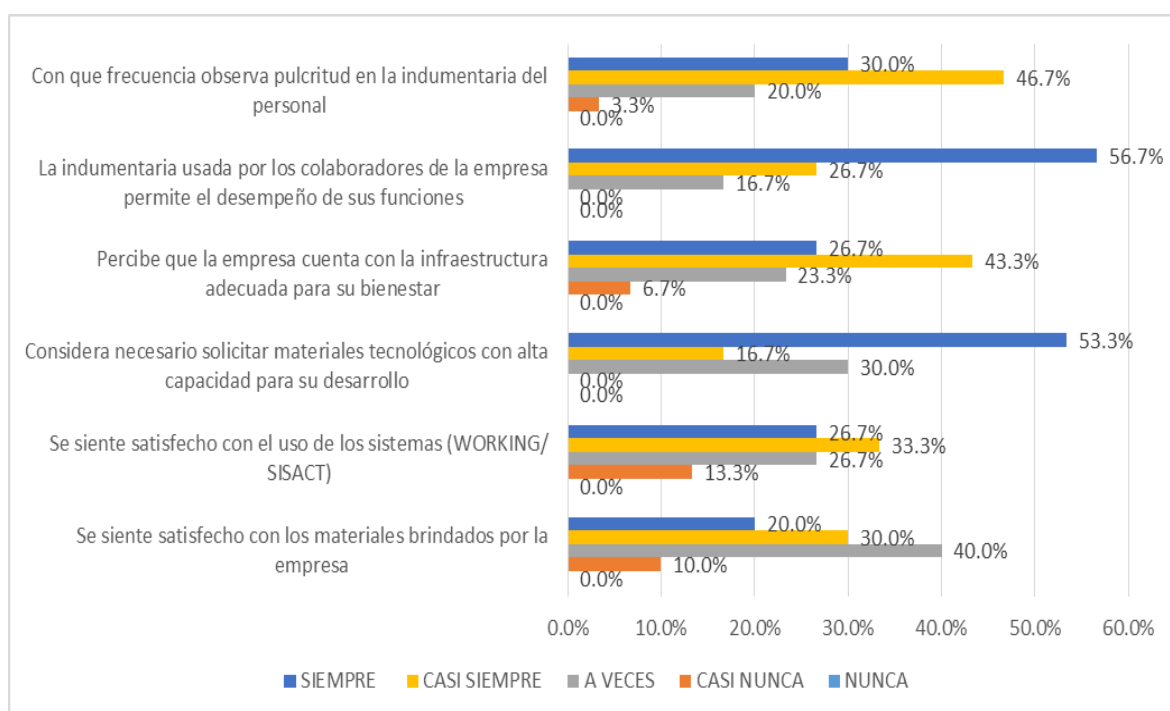
Fuente: Cuestionario de GL y CS

Figura N° 6: Frecuencias y porcentajes de la confiabilidad

En la figura anterior se muestra los resultados obtenidos en base a los indicadores empleados para la medición de la segunda dimensión de la variable CS donde el 63.3% de los colaboradores del departamento de ventas consideran que la empresa siempre otorga garantías en los productos ofrecidos hacia los clientes sin embargo el 40.0% de los asesores manifiestan que la empresa a veces realiza acciones de compromiso para los clientes.

De igual manera se muestra que el 33.7% de los encuestados presentan posibles soluciones ante un problema suscitado en el servicio.

3.2.3. Estadísticos descriptivos de los elementos tangibles



Fuente: Cuestionario de GL y CS

Figura N° 7: Frecuencias y porcentajes de los elementos tangibles

En la figura anterior se muestra los resultados obtenidos en base a los indicadores empleados para la medición de la tercera dimensión de la variable GL donde el 56.7% de los asesores de ventas consideran que la indumentaria usada por ellos permite siempre un mejor desempeño en sus funciones. Por otro lado se muestra que el 40.0% de los colaboradores señalan que a veces se sienten satisfechos con los materiales brindados por la empresa asimismo el 53.3% de los asesores indican que siempre es necesario solicitar materiales tecnológicos con alta capacidad para influir en su desarrollo.

3.2. Prueba de normalidad

Para la determinación del uso estadístico es necesario saber que comportamiento sostienen las variables dentro de la información recaudada por el instrumento, si concierne una prueba paramétrica o no. Lo cual depende de la muestra o el tipo de población empleado en la investigación.

Donde el autor Romero (2016) indica que para considerar una prueba de bondad es fundamental conocer el tamaño de la muestra o tipo de población al cual está dirigido el

cuestionario, puesto que para el uso de la prueba de Kolmogorov –smirnov se emplea cuando los participantes de la encuesta son mayores a 50 a diferencia de la prueba Shapiro –Wilks se utiliza cuando la muestra es igual o inferior a 50.

Por otro lado se identifica una distribución no normal cuando la prueba resulta una sig. Asintótica (bilateral) menor a 0.05, por lo tanto se procesaría la contrastación de las hipótesis con el Rho de Spearman, caso contrario el resultado fuese mayor a 0.05 se utilizaría el proceso estadístico de Pearson.

Tabla 11:

Prueba de normalidad global

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD_DE_SERVICIO	,116	60	,042	,965	60	,087
GESTION_DE_LOGISTICA	,102	60	,190	,963	60	,066

a. Corrección de significación de Lilliefors

A través de la prueba de normalidad nos permite determinar que no existe una distribución normal debido a que la significancia bilateral es menor a 0.05, en consecuencia podemos determinar que presenta una distribución no paramétrica lo mismo por lo cual utilizamos la estadística del Rho de Spearman. Para Romero (2016) manifiesta que los datos buscan que las variables deben ser procesadas inferencialmente con estadísticos de correlación no paramétricos.

3.2. Estadísticos contrastación de la hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre gestión de logística y calidad de servicio

H0: No existe relación entre gestión de logística con la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

H1: Existe relación entre gestión de logística con la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

Estrategias de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es <0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Prueba de hipótesis correlacional entre gestión de logística y calidad de servicio

			CALIDAD_DE _SERVICIO	GESTION_DE _LOGISTICA
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
A	GESTION_DE_LOGISTIC	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia – Base de datos IBM SPSS 24

Mediante la tabla anterior se observa que el valor de sig. (Bilateral) es equivalente a ,000 lo cual se interpreta que existe correlación alta entre las dos variables siendo este resultado menor a 0.01. Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

De igual manera el coeficiente de correlación encontrado entre las dos variables de estudio es de 0,599 existiendo una correlación moderada alta. Es decir que la empresa Net Axxes S.A.C. posee una calidad promedio y moderadamente alta en sus servicios y en la dirección logística.

3.2.2. Hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y gestión de aprovisionamiento

H0: No existe relación entre la Calidad de Servicio y gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

H1: Existe relación entre la Calidad de Servicio y gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

Estrategias de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es <0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13

Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y gestión de aprovisionamiento

		Correlaciones		
			CALIDAD DE SERVICIO	GESTION DE APROVISIONAMIENTO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,263*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	60	60
GESTION DE APROVISIONAMIENTO		Coefficiente de correlación	,263*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia – Base de datos IBM SPSS 24

Mediante la tabla anterior se observa que el valor de sig. (Bilateral) es equivalente a ,042 lo cual se interpreta que existe correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión Gestión de aprovisionamiento siendo este resultado menor a 0.05.

Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Existiendo una relación positiva media con un valor ,263 entre la primera dimensión y la segunda variable.

Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y gestión de stock

H0: No existe relación entre la Calidad de Servicio y gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

H1: Existe relación entre la Calidad de Servicio y gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

Estrategias de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es <0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14

Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y gestión de stock

			CALIDAD DE SERVICIO	GESTION_DE STOCK
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	GESTION_DE_STOCK	Coefficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia – Base de datos IBM SPSS 24

Mediante la tabla anterior se observa que el valor de sig. (Bilateral) es equivalente a ,000 lo cual se interpreta que existe correlación entre las dos variables siendo este resultado menor a 0.05.

Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Existiendo una relación positiva considerable con un valor de ,643 entre la segunda dimensión y la segunda variable.

Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y distribución

H0: No existe relación entre la Calidad de Servicio y distribución en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

H1: Existe relación entre la Calidad de Servicio y distribución en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019.

Estrategias de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es <0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

Prueba de hipótesis correlacional entre calidad de servicio y distribución

			CALIDAD DE SERVICIO	DISTRIBUCION
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	DISTRIBUCION	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia – Base de datos IBM SPSS 24

Mediante la tabla anterior se observa que el valor de sig. (Bilateral) es equivalente a ,000 lo cual se interpreta que existe correlación entre la variable de supervisión y la dimensión distribución siendo este resultado menor a 0.01.

Por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Existiendo una relación positiva considerable con un valor de 0,578 entre la tercera dimensión con la segunda variable.

IV. DISCUSIÓN

En relación con los resultados obtenidos mediante el proceso estadístico del instrumento dirigido a los asesores del área de ventas de Net Axxes S.A.C. se compararon con los antecedentes, los cuales fueron nombrados en la parte principal del estudio. Se tomó en consideración a los resultados más destacados, lo cual permitió implantar opiniones similares o diferentes a los resultados llegados por los autores mencionados.

El resultado obtenido para el objetivo general de determinar la relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019, se determinó que existe relación con un nivel de significancia de 0.00 siendo menor a 0.01, de igual manera la relación manifestada entre ambas variables de estudio es directamente proporcional debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.599 la cual se muestra en la tabla N° 12. Por lo que se concuerda con las investigaciones de Reyes (2017) en su tesis Relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio de la unidad de logística del hospital la Caleta Chimbote en el 2016, donde obtuvo un resultado de 0.4768 y Valera (2017) en su tesis Relación de la gestión con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016, con un resultado 0.306 en lo que coincidimos que las variables de estudio presentan una relación directa y positiva, lo que significa que a una mejor gestión de la logística existirá una mejor calidad en los servicios brindados por los asesores de la empresa de telecomunicaciones. Para ello consideramos lo manifestado por Gómez (2013) donde menciona que el manejo de la logística es importante para “conseguir eficazmente los materiales adecuados a menor coste, producirlos de forma eficiente y entregar el producto en un tiempo establecido mediante costos menores y vías adecuadas” (p. 8).

Por otro lado, para ofrecer una buena calidad en los servicios es de vital importancia considerar los recursos humanos de una organización, siendo uno de los elementos fundamentales para el proceso productivo, por ende, los resultados obtenidos señalan que el 38.3% a veces reciben ayuda inmediata de los supervisores para resolver algún percance, siendo un porcentaje desfavorable para el servicio que se ofrece continuamente. Asimismo, Calahorrano (2014) en su tesis La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la cooperativa de ahorro y crédito “La nueva Jerusalén” mantiene la misma opinión frente a la influencia del clima laboral y la calidad de servicio brindado por parte de los colaboradores. De igual manera López (2018) en su

investigación Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil manifiesta que la falta de capacitación y motivación hacia el personal influye significativamente en el servicio ofrecido. Por ello Ureña, Quiñones y Carruyo (2016) infieren que la calidad de servicio: “es el mejoramiento continuo de los procesos, de recursos tanto humanos como materiales con la finalidad de ajustar los objetivos, disminuyendo residuos, costos y conservando de esta manera una satisfacción laboral entre los colaboradores de la entidad” (p. 9).

Como primer objetivo específico fue identificar la relación entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019, en el cual los resultados mostrados en la tabla N° 13 exponen que existe una relación positiva media con un valor 0.263 con un sig. Bilateral menor a 0.05. Resultado que coincide con los autores Puelles, Takach, Diaz (2016) en su tesis La gestión logística y su influencia en la prestación de servicios en IPSYCOM Ingenieros S.R.L. Lima 2015, donde inferimos que a una mejor gestión de aprovisionamiento implicará a una mejor calidad en el servicio ofrecido en cuanto a la cantidad, rentabilidad y tiempo. Asimismo, Ortiz, Felipe y Arias (2014) afirman que al existir una gestión efectiva del aprovisionamiento conlleva a la obtención de eficiencia y perfección empresarial. Por lo cual lo mencionado es respaldado por el autor López (2014) donde explica que el aprovisionamiento es importante para “cubrir las necesidades de los materiales de la empresa, teniendo en cuenta las prioridades competitivas en lo que consta a la calidad, coste y tiempo” (p.26).

Como segundo objetivo específico fue determinar la relación entre la gestión de stock y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019, los resultados mostrados en la tabla N° 14 exponen que existe una relación positiva considerable con un valor 0.643 entre la variable calidad de servicio y la segunda dimensión con un sig. Bilateral menor a 0.01. Resultado que al ser comparado con el autor Mancilla (2017) en su tesis La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería “Tradición” en la ciudad de Tacna 2016, concordamos que existe relación en el manejo del stock o el inventario para la optimización en la calidad del producto que puede ser un elemento físico como un bien o intangible como el servicio.

Por otro lado, según este estudio realizado el 35% de los encuestados señalan que a veces la organización mantiene un control correcto de los equipos en el almacén y el 30%

de los asesores de ventas indican que la empresa casi nunca presenta una amplia variedad de equipos, debido a que el área de logística no realiza una coordinación idónea tanto con el proveedor y con los requerimientos solicitados por los supervisores, estos hallazgos son similares al autor Llamba (2015) en su investigación Gestión de logística y su incidencia en las ventas de la compañía indumadera de la ciudad de Quito, en el periodo 2014-2015, en el que infiere que solo el 12% de los colaboradores considera excelente la planificación del proceso logístico en almacenamiento, lo cual se interpreta que el personal no realiza una planificación adecuada y oportuna para el stock. Por lo que se considera la opinión de Sople (2012) donde nos explica que “la disponibilidad de stock es una medida importante para el servicio al cliente. Con el exceso de existencias, el proveedor puede ofrecer un excelente servicio al cliente, pero el costo relacionado con el inventario reduce el margen de beneficio de las operaciones comerciales” (p. 23).

Como último objetivo específico fue establecer la relación entre la distribución y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019, los resultados mostrados en la tabla N° 15 exponen que existe una relación positiva considerable con un valor 0.578 entre la variable calidad de servicio y la tercera dimensión con un sig. Bilateral menor a 0.05. Por lo que se concuerda con la investigación del autor Zuñiga (2018) en su tesis La gestión de la logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018, que existe una relación directa y positiva con un valor de 0.848 lo cual indica que a un mejor manejo en la distribución implicará una mejor calidad en los servicios.

Por otro lado, para la distribución efectiva de los productos es indispensable llevar una planificación logística minuciosa el cual permita brindar un servicio de calidad, por ende, los resultados obtenidos el 30% de los colaboradores manifiestan que a veces el proceso de programación efectuado para el despacho es óptimo, lo cual se ve reflejado en el reporte de ventas realizado por el área. Estos hallazgos son similares a los autores Martínez, De la Hoz, García y Molina (2017) en su investigación Gestión logística en pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico, en donde indican que en algunos momentos la organización no ha podido efectuar de manera puntual sus despachos lo cual se percibe un servicio inadecuado. Para estos resultados, los autores Render y Heizer (2014) la distribución: “Se centra en el flujo de salida de los productos. El diseño de redes

de distribución para satisfacer las expectativas del cliente sugiere tres criterios: la respuesta rápida, la elección del producto y el servicio” (p. 21).

V. CONCLUSIÓN

Conforme los objetivos planteados en el estudio y los resultados conseguidos en el proceso de la investigación se determinaron y detallaron las siguientes conclusiones.

Primera. Se logró determinar que existe relación positiva considerable entre la gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019, en donde el valor de P es equivalente a 0.000 con un nivel de significancia de 0.05 (bilateral). Asimismo el coeficiente de correlación encontrado entre las dos variables de estudio fue de 0.599 la cual estuvo procesada bajo la correlación de Rho de Spearman, donde se concluye que las dos variables son directamente proporcionales. En consecuencia a una mejor gestión de la logística existirá una mejor calidad en los servicios ofrecidos por los asesores de venta de la empresa Net Axxes S.A.C.

Segunda. Se logró identificar que existe una relación directa entre la dimensión de la gestión de aprovisionamiento y la variable calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019 debido a que el valor de P obtenido fue de 0.042 con un nivel de significancia de 0.05 (bilateral). La cual estuvo medida por la correlación de Rho de Spearman y en donde el valor obtenido fue 0.263 concluyendo que a una mejor gestión de aprovisionamiento existirá una mejor calidad en sus servicios.

Tercera. Se logró reconocer que existe una relación directa positiva considerable entre la dimensión gestión de stock y la variable calidad de servicio de la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019, debido a que el valor de P obtenido fue de 0.000 con nivel de significancia de 0.05 (bilateral), consiguiendo un coeficiente de correlación de 0.643, lo cual se concluye que a una mejor gestión de stock existirá una mejor calidad en los servicios ofrecidos por los asesores del departamento de ventas de la organización de estudio.

Cuarta. Se logró establecer que existe una relación directa considerable entre la dimensión de la distribución y la variable calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019, debido a que el valor de P fue de 0.000 con un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), obteniendo una correlación de 0.578 por el coeficiente

Rho de Spearman. Lo cual se concluye que a un mejor manejo en la distribución existirá una mejor calidad en los servicios brindados por los asesores de ventas de dicha organización.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en el proceso del estudio dan lugar a exponer las siguientes recomendaciones para las conclusiones obtenidas y de esa forma otorgar apoyo de mejoras y posibles soluciones para los problemas identificados en la empresa Net Axxes S.A.C. Por ello podemos manifestar que para mejorar el proceso logístico de la organización es necesario llevar una planeación de los objetivos y a su vez una programación para el control de las existencias para así obtener una calidad en los servicios.

Primera. Debido a la relación directa y positiva entre la gestión de la logística y la calidad de servicio se recomienda que los jefes de los departamentos sigan aplicando las estrategias y los procesos establecidos asimismo manejar una comunicación positiva y organizada para la operatividad eficiente, con la finalidad de satisfacer correctamente las necesidades de los clientes, en cuanto a los factores de tiempo, producto, recursos y servicio ofrecido diferenciándose de los demás competidores del mercado. Es necesario llevar un control minucioso en el área logística para poder conseguir los recursos adecuados, optimizar los costos e incidir en un servicio de calidad, el cual permita y asegure el regreso de los clientes.

Segunda. Debido a que existe una relación directa y positiva entre la gestión de aprovisionamiento y la calidad de servicio, se recomienda al jefe logístico llevar una coordinación apropiada con los proveedores, ya que ellos suministran los materiales adecuados en cuanto a cantidad, calidad y tiempo para el aprovisionamiento oportuno de la organización. Asimismo entablar políticas que implique el compromiso oportuno de los proveedores para garantizar los recursos en el momento necesario. Es importante tener en cuenta que si la gestión del aprovisionamiento incrementa más, la calidad del servicio ofrecido por los asesores de ventas incrementará, lo cual implicará a que los clientes presenten las mejores expectativas del producto brindado.

Tercera. Debido a que existe una relación directa y positiva entre la gestión de stock y la calidad de servicio, se recomienda tener un almacenamiento adecuado de productos referente a las marcas, colores y adicionales que pueda satisfacer las necesidades de los

clientes en cuanto a los equipos que ofrece la organización. Es necesario que el stock cumpla las expectativas de los consumidores y los requerimientos que indican los supervisores con la finalidad de concretar eficazmente las ventas de los asesores y demostrar una mejor calidad en los servicios brindados.

Cuarta. Debido a que existe una relación directa y positiva entre la distribución y la calidad de servicio, se recomienda retro informar constantemente al personal operativo, tanto para los asesores de ventas en cuanto a la programación de plazos y lugar de entregas como también con los motorizados quienes tienen una relación directa con los clientes y son ellos quienes representan la imagen de la empresa. Por ello también se recomienda que la empresa implemente en la indumentaria del personal de delivery, cajas de seguridad para los equipos que se trasladan y materiales que refuercen el servicio para así aumentar la calidad.

REFERENCIA

- Alcaraz, M., Córdova, A., Santiago, V., Medina, F. y Vásquez, J. (2018). Evaluación del servicio de hospedaje rural en Moctezuma, Sonora, México. *Revista Mexicana de Agro negocios*, 4 (1), 67-76.
- Arenal, C. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. UF2382. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FWZuCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi9-cKdzoXiAhXLmOAKHcLXDCQ4ChDoAQhMMAc#v=snippet&q=calidad%20de%20servicio&f=false>
- Ayala, J. (2016). *Gestión de compras*. España: Editorial Editex S.A.
- Briñez, M. y Torres, F. (2015). Actividades estratégicas en la Gestión Logística de las empresas del sector lácteo del estado Zulia. *Sapienza Organizacional*, 2(4), 48-33.
- Calahorrano, O. (2014). *La influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "La Nueva Jerusalén"*. Tesis de Licenciatura. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Collier, D. y Evans, J. (2016). *Administración de Operaciones*. (5ta ed.). México: Cengage Learning.
- Coyle, J., Langley, J., Novack, R. y Gibson, B. (2013). *Administración de la cadena de suministro: Una perspectiva logística*. (9na ed.). México: Cengage Learning.
- Cuatrecasas, L. (2012). *La Gestión de Stock. Modelos: Organización de la producción y dirección de las operaciones*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=TryYYWUdMgYC&dq=gestion+de+stock&source=gbs_navlinks_s
- Cuatro empresas que destacan por innovar en su servicio al cliente*. (2018, 28 de Marzo) Consultado el 11 de Mayo de 2019, de <https://gestion.pe/publirreportaje/cuatro-empresas-destacan-innovar-servicio-cliente-230236>

- Dufrasne, B., Burns, C., Rebmann, G., Sautter, Hank. Y Sedgwick, J. (2013). *IBM XIV Storage system thin provisioning and space reclamation* (Sistema de almacenamiento IBM XIV, aprovisionamiento fino y recuperación de espacio), Redbooks, United States of America.
- El consumidor peruano prefiere calidad y seguridad en productos y servicios* (2015, 04 de Marzo) Consultado el 09 de Abril de 2019 de <https://peru21.pe/economia/consumidor-peruano-prefiere-calidad-seguridad-productos-servicios-170131>
- Escobar C., Osorio J. y Botero C. (2010). Breve Conceptualización sobre la logística. *Scientia Et Technica*, XVII (46), 187-190.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y Control de Calidad*. (9na ed.). México: Cingage Learning.
- Fattah, A. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan (El impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente: un estudio de campo del Arab Bank en Irbid City, Jordania). *European Journal of Business and Management*, 7 (15), 47-53.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YhcpDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=almacenamiento&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjR0OT86pLiAhUqvIkKHeqkAa44MhDoAQhGMAg#v=onepage&q=stock&f=false>
- Flores, E. (2016). *Administración de Operaciones*. Perú: Editorial Macro.
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: McGraw-Hill.
- González, N. (2016). Presentación: Transporte y Logística. *Revista Transporte y Territorio*, (14), 1-4.
- Gruezo, M., Rodríguez, S., Roldan, A. y Oyarvide, H. (2018). Procedimiento para la administración del inventario en las instalaciones hoteleras ecuatorianas. *Retos de la Ciencia*, 2(3), 84-97.

- Hernandez, M. (2012). Tipos y niveles de investigación. Recuperado de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. (4ta ed.). México: Cengage Learning.
- La logística necesita nuevos modelos para mejorar la previsión de demanda*. (2017, 17 de Mayo). Consultado el 09 de Abril de 2019, de <http://www.cadenadesuministro.es/noticias/la-logistica-necesita-nuevos-modelos-para-mejorar-la-prevision-de-demanda/>
- Llamba, E. (2015). *Gestión De Logística Y Su Incidencia En Las Ventas De La Compañía Indumadera De La Ciudad De Quito, En El Período 2014-2015*. Tesis de licenciado en Ingeniería Comercial. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
- Lovelock, C., Patterson, P. Y Wirtz, J. (2015). *The Services Marketing* (Los Servicios de Marketing), (Sexta Edición), Pearson Australia, Australia.
- López, R. (2014). *Logística de aprovisionamiento*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Mancilla, Y. (2017). La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena de logística de la pollería "Tradición" en la ciudad de Tacna -2016. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada de Tacna.
- Mangan, J. y Lalwani, C. (2016). *Global Logistics and Supply Chain Management* (Logística Global y La gestión de la cadena de suministro), (Tercera Edición), Wiley & Sons Ltd, Great Britain.
- Martin, C. (2016). *Logistics & Supply Chain Management* (Logística y La gestión de la cadena de suministro), (Quinta Edición), Pearson UK, UK.

- Martínez, V., De la Hoz, B., García, G. y Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del departamento del Atlántico. *Espacius*, 38 (58), 6-13
- Monczka, R., Handfield, R., Giunipero, L. Y Patterson, J. (2016). *Purchasing and Supply Chain Management*. (Gestión de compras y la cadena de suministro). (Sexta Edición), Cengage Learning, Boston.
- Mondragón, M. (2014). Información científica, *Movimiento científico*, 8(1), 98 -104. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA.
- Monsalve, C. y Hernández, S. (2015). Análisis de la calidad de servicio de los hoteles pymes de Bucaramanga y su área metropolitana. *Sotavento M.B.A.* 69 – 67.
- Mora, L. (2016) *La Gestión Logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento* (2da ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=la+gestion+de+la+logistica&ots=lxn_cvwNTi&sig=mQIPKHZB3TB3KIt3AqbAdAjL_3k#v=onepage&q=la%20gestion%20de%20la%20logistica&f=false
- Morales, M., Madero, J. y Castillo, F. (2012). Calidad en el Servicio en los dos principales establecimientos comerciales de Dzilam González, Yucatán. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 6(1), 1-21.
- Ortiz, M., Felipe, P. y Arias, E. (2014). Desempeño logístico y rentabilidad económica. Fundamentos teóricos y resultados prácticos. *Economía y Desarrollo*, 149 (1), 182-193.
- Parodi, L. (2017). *Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016*. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- ¿Qué evalúa el consumidor peruano antes de comprar un producto?* (2015, 02 de Diciembre) Consultado el 19 de Abril de 2019, de

<https://rpp.pe/lima/actualidad/que-evalua-el-consumidor-peruano-antes-de-comprar-un-producto-noticia-918510>

- Render, B. y Heizer, J. (2014). *Principios de administración de operaciones*. (9na ed.). México: Pearson Educación.
- Reyes, K. (2017). *Relación entre Gestión de la logística y la calidad de servicio de la unidad de Logística del hospital la Caleta Chimbote en el 2016*. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Recuperado de <http://enfermeriadeltrabajo.com/ojs/index.php/et/article/view/99/80>
- Rozo, A. (2014). *Gerencia Logística: estrategia y análisis en la cadena de la logística*. Medellín: Centro Editorial Ensumer.
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. Tesis de licenciatura. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Sople, V. (2012). *Logistics Management: The Supply Chain Imperative*. (La gestión de la logística: El imperativo de la cadena de suministro), Pearson Education India, Delhi.
- Universidad de Granada (2012). *La investigación cuantitativa, una encuesta sobre género y desempleo*. España: Universidad de Granada.
- Universidad Surcolombiana (2011). *Guía didáctica de la Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Ureña, Y., Quiñones, E. y Carruyo, N. (2016). Capital Intelectual: Modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 12 (35), 3-17.
- Valera, E. (2017). *Relación de la gestión de la logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada del Norte, Perú.

- Veloz, C. y Parada, O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Revista Ciencia UNEMI*, 10 (22), 29-38.
- Wirtz, J. (2017). *Winning in Service Markets: Success Through People, Technology and Strategy*. (Ganar en los mercados de servicios: éxito a través de personas, tecnología y estrategia), World Scientific Publishing Co, Singapore.
- Zuñiga, S. (2018). *La gestión de la logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A., Ate 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Santiago de Surco 2019. AUTOR: Nathaly Janet Medina Perales						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:		Variable 1 : Gestión de la Logística		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
¿Cuál es la relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019?	Determinar la relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Existe relación entre gestión de la logística y la calidad de servicio en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.				
Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C, Surco 2019?	Objetivos Específicos: Identificar la relación entre la calidad de servicio y gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Hipótesis Específicas: Existe relación entre la calidad de servicio y gestión de aprovisionamiento en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Gestión de Aprovisionamiento	Nivel de Calidad	1,2	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Nivel de Cantidad	3,4	
				Tiempo	5,6	
				Nivel de Almacenamiento	7,8	
				Nivel de cumplimiento en los pedidos	9,10	
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C, Surco 2019?	Reconocer la relación entre la calidad de servicio y la gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Existe relación entre la calidad de servicio y la gestión de stock en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Gestión de Stock	Nivel de identificación de productos	11,12	
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la	Establecer la relación entre la calidad de	Existe relación entre la calidad de servicio y la	Distribución	Rapidez y puntualidad de entregas	13,14	

¿ distribución en la empresa Net Axxes S.A.C, Surco 2019?	servicio y la distribución en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	distribución en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.		Programación de entrega	15,16	
¿Cuál es la relación entre la gestión de la logística y la empatía en la empresa Net Axxes S.A.C, Surco 2019?	Identificar la relación entre la gestión de la logística y la empatía en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Existe relación entre la gestión de la logística y la empatía en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.		Plazo y lugar de entrega	17,18	
¿Cuál es la relación entre la gestión de la logística y la confiabilidad en la empresa Net Axxes S.A.C, Surco 2019?	Establecer la relación entre la gestión de la logística y la confiabilidad en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Existe relación entre la gestión de la logística y la confiabilidad en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.		Variable 2 : Calidad de Servicio		
¿Cuál es la relación entre la gestión de la logística y los elementos tangibles en la empresa Net Axxes S.A.C, Surco 2019?	Determinar la relación entre la gestión de la logística y los elementos tangibles en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Existe relación entre la gestión de la logística y los elementos tangibles en la empresa Net Axxes S.A.C., Surco 2019.	Empatía	Atención prestada	19,20	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Comprensión	21,22	
				Uso de lenguaje	23,24	
Confiabilidad	Iniciativa y confianza	25,26				
	Compromiso	27,28				
	Experiencia y Seguridad	29,30				
Elementos Tangibles	Equipos y materiales	31,32				
	Infraestructura	33,34				
	Indumentaria	35,36				
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
El diseño que se empleará corresponde a un diseño No experimental de corte transversal, con un nivel de investigación Correlacional debido a que se va a medir el grado de relación entre las dos variables.		POBLACIÓN: La presente investigación está conformada por un total de 60 personas del área de ventas, las cuales serán: 10 administrativos y 50 operarios contratados en la empresa investigada.		Variable 1: Gestión de la Logística		Variable 2: Calidad de Servicio
				Técnicas: Encuesta		Técnicas: Encuesta
				Instrumentos: Cuestionario y Estadística		Instrumentos: Cuestionario y Estadística

ANEXO 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
Gestión de Aprovevisionamiento	Nivel de Calidad	1. ¿Usted considera que el aprovisionamiento que realiza el proveedor Claro es confiable? 2. ¿Considera que los equipos que se solicitan presentan las cualidades requeridas?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
	Nivel de Cantidad	3. ¿Considera que la empresa implementa en su portafolio de productos (Colores/ Marcas)? 4. ¿La empresa examina la disponibilidad de los equipos para el aprovisionamiento?	
	Tiempo	5. ¿El aprovisionamiento que se realiza desde almacén hacia la empresa es puntual? 6. ¿Considera que el plazo determinado para trasladar los equipos es eficiente?	
Gestión de Stock	Nivel de Almacenamiento	7. ¿Considera que la empresa presenta una amplia variedad de equipos en su almacenamiento? 8. ¿Percibe que la empresa sostiene un control correcto de los equipos en el almacén?	
	Nivel de cumplimiento en los pedidos	9. ¿El stock cumple los requerimientos que usted solicita? 10. ¿Considera que los equipos solicitados llegan en el momento adecuado para las entregas?	
	Nivel de identificación de productos	11. ¿Los productos encontrados en el almacén es conforme en volumen y características que solicita? 12. ¿El stock de los equipos suele identificarse fácilmente para su despacho?	
Distribución	Rapidez y puntualidad de entregas	13. ¿Considera que los motorizados son puntuales para realizar las entregas? 14. ¿Considera que la rapidez para la distribución de las entregas es la adecuada?	
	Programación de entregas	15. ¿Se cumple efectivamente el horario programado por el área de validación? 16. ¿El proceso de programación efectuado por despacho es óptima?	
	Plazo y Lugar de entrega	17. ¿Considera que los plazos de entregas se ajustan a sus expectativas? 18. ¿Los lugares de entregas establecidos por la empresa suelen ser los apropiados?	

ANEXO 3:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
Empatía	Atención prestada	19. ¿Usted realiza una atención personalizada para los clientes? 20. ¿Recibe ayuda inmediata de los supervisores para resolver algún percance?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
	Comprensión	21. ¿Al realizar el servicio comprende lo que el cliente necesita específicamente? 22. ¿Con que frecuencia comprende las exigencias de los clientes?	
	Uso del lenguaje	23. ¿Se ha visto en la necesidad de emplear un lenguaje culto para efectuar el servicio? 24. ¿Sus colegas realizan el servicio el servicio con un lenguaje adecuado?	
Confiabilidad	Iniciativa y confianza	25. ¿Presenta posibles soluciones ante un problema suscitados en el servicio? 26. ¿Sus colegas demuestran la confianza apropiada para concretar el servicio?	
	Compromiso	27. ¿Con que frecuencia la empresa realiza acciones de compromiso con los clientes ante un problema? 28. ¿Percibe que el personal toma el tiempo necesario para efectuar la entrega?	
	Experiencia y Seguridad	29. ¿Considera que todos los colaboradores cuentan con la experiencia necesaria? 30. ¿La empresa otorga garantía a los productos ofrecidos?	
Elementos Tangibles	Equipos y materiales	31. ¿Se siente satisfecho con los materiales brindados por la empresa? 32. ¿Se siente satisfecho con el uso de los sistemas (WORKING/ SISACT)?	
	Infraestructura y movilidad	33. ¿Considera necesario solicitar materiales tecnológicos con alta capacidad para su desarrollo? 34. ¿Percibe que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para su bienestar?	
	Indumentaria	35. ¿La indumentaria usada por los colaboradores de la empresa permite el desempeño de sus funciones? 36. ¿Con que frecuencia observa pulcritud en la indumentaria del personal?	

ANEXO 4: Instrumento de la variable Gestión de la logística

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA

El siguiente cuestionario sirve como instrumento para recopilar información acerca de la relación entre las variables de la gestión de logística y calidad de servicio. Así mismo, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual se agradecerá por la sinceridad de sus respuestas, para así obtener una información confiable.

Para ello deberá marcar con un aspa (X) la opción que crea conveniente.

Para cada ítem se considera lo siguiente:

1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3=A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Usted considera que el aprovisionamiento que realiza el proveedor Claro es confiable					
2	Considera que los equipos que se solicitan presentan las cualidades requeridas					
3	Considera que la empresa implementa en su portafolio de productos (Colores/ Marcas)					
4	La empresa examina la disponibilidad de los equipos para el aprovisionamiento					
5	El aprovisionamiento que se realiza desde almacén hacia la empresa es puntual					
6	Considera que el plazo determinado para trasladar los equipos es eficiente					
7	Considera que la empresa presenta una amplia variedad de equipos en su almacenamiento					
8	Percibe que la empresa sostiene un control correcto de los equipos en el almacén					
9	El stock cumple los requerimientos que usted solicita					
10	Considera que los equipos solicitados llegan en el momento adecuado para las entregas					
11	Los productos encontrados en el almacén es conforme en volumen y características que solicita					
12	El stock de los equipos suele identificarse fácilmente para su despacho					
13	Considera que los motorizados son puntuales para realizar las entregas					
14	Considera que la rapidez para la distribución de las entregas es la indicada					
15	Se cumple efectivamente el horario programado por el área de validación					
16	Usted cree que el proceso de programación efectuada por despacho es óptima					
17	Considera que los plazos de entregas se ajustan a sus expectativas					
18	Los lugares de entrega establecidos por la empresa suelen ser los apropiados					

ANEXO 5: Instrumento de la variable Calidad de Servicio

CUESTIONARIO DE CALIDAD SE SERVICIO

El siguiente cuestionario sirve como instrumento para recopilar información acerca de la relación entre las variables de la gestión de logística y calidad de servicio. Así mismo, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual se agradecerá por la sinceridad de sus respuestas, para así obtener una información confiable.

Para ello deberá marcar con un aspa (X) la opción que crea conveniente.

Para cada ítem se considera lo siguiente:

1= NUNCA 2= CASI NUNCA 3= A VECES 4= CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Usted realiza una atención personalizada para los clientes					
2	Recibe ayuda inmediata de los supervisores para resolver algún percance					
3	Al realizar el servicio comprende lo que el cliente necesita específicamente					
4	Con qué frecuencia comprende las exigencias de los clientes					
5	Se ha visto en la necesidad de emplear un lenguaje culto para efectuar el servicio					
6	Sus colegas realizan el servicio con un lenguaje adecuado					
7	Presenta posibles soluciones ante un problema suscitado en el servicio					
8	Sus colegas demuestran la confianza apropiada para concretar el servicio					
9	Con qué frecuencia la empresa realiza acciones de compromiso con los clientes ante un problema					
10	Percibe que el personal toma el tiempo necesario para efectuar la entrega					
11	Considera que todos los colaboradores cuentan con la experiencia necesaria					
12	La empresa otorga garantía a los productos ofrecidos					
13	Se siente satisfecho con los materiales brindados por la empresa					
14	Se siente satisfecho con el uso de los sistemas (WORKING/ SISACT)					
15	Considera necesario solicitar materiales tecnológicos con alta capacidad para su desarrollo					
16	Percibe que la empresa cuenta con la infraestructura adecuada para su bienestar					
17	La indumentaria usada por los colaboradores de la empresa permite el desempeño de sus funciones					
18	Con qué frecuencia observa pulcritud en la indumentaria del personal					

ANEXO 6: Formulario de la validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg) VILLAR CASTILLO FREDDY
 1.2. Cargo e Institución donde labora: D. T. C.
 1.3. Especialidad del experto: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANZAS
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: MEDINA PEÑALES NATHALY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ats, 18 de setiembre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 08193124

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) VILLAR CASTILLO FREDDY
 1.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C.
 1.3. Especialidad del experto: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: MEDINA PERALES NATHALY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Ate. 18 de Setiembre del 2019

Firma de experto informante
DNI N° 08173124

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Aromburu Gory Carlos Abraham
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo completo
- I.3. Especialidad del experto: Administrador
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Nothely Suret Medina Porales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				79	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				79	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				79	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				79	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				79	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				79	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				79	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				79	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			

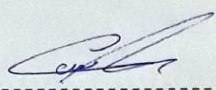
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

79%

Ate, ²¹ de Septiembre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 44075769

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Arribasuri Gory Carlos Abraham
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo completo
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Autoevaluación
 I.5. Autor del instrumento: Methely Janet Medina Perdomo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				79	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				79	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				79	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				79	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				79	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				79	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				79	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				79	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				79	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				79	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79!	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01		X		
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			
12	X			

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			

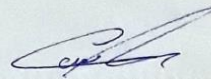
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

79%

Ate, ²¹ de Septiembre del 2019



Firma de experto informante
DNI N° 44075769

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. NAVARRO TAPA JAVIER
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTO - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: MEDINA PERALES NATHALY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	<input checked="" type="checkbox"/>			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

Ate, 21 de SETIEMBRE del 2019


Firma de experto Informante
DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: MEDINA REALES NATHALY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					90
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

90%

Ate, 21 de SETIEMBRE del 2019


Firma de experto Informante
DNI N° 08874139

ANEXO 7: Matriz de datos de Gestión de Logística

GESTION DE LA LOGISTICA																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	GEST_ APRO 1	GEST_ APRO 2	GEST_ APRO 3	GEST_ APRO 4	GEST_ APRO 5	GEST_ APRO 6	GEST_ STOCK 1	GEST_ STOCK 2	GEST_ STOCK 3	GEST_ STOCK 4	GEST_ STOCK 5	GEST_ STOCK 6	DISTRI BUCI1	DISTRI BUCI2	DISTRI BUCI3	DISTRI BUCI4	DISTRI BUCI5	DISTRI BUCI6
1	4	4	4	3	3	4	2	3	2	1	3	5	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5
6	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
7	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
8	5	3	2	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5
9	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
10	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	4	4	3	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
12	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
13	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
14	3	5	1	4	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3
15	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
16	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
17	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5
19	4	5	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	3	3	4	4
20	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3
21	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
22	4	3	4	3	5	5	2	3	2	5	4	3	4	4	3	4	5	4
23	4	5	4	1	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3
24	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4
25	5	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	5
26	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
27	3	3	4	2	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
28	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4
29	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
30	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
31	4	5	2	3	3	4	2	3	2	1	3	5	4	4	4	3	4	4
32	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
33	5	4	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
35	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5
36	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
37	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
38	5	3	2	2	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5
39	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
40	4	3	1	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	3	4	4	3	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	4
42	4	5	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
43	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
44	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3
45	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
46	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
47	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5
49	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	4	4	4
50	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3
51	5	3	2	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
52	4	3	4	3	5	5	2	3	2	5	4	3	4	4	3	4	5	4
53	4	5	3	1	2	2	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	4	3
54	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4
55	3	3	2	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	5
56	3	4	2	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
57	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
58	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4
59	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5
60	3	3	2	3	5	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5

ANEXO 8: Matriz de datos de la Calidad de Servicio

	CALIDAD DE SERVICIO																	
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
	EMPA TIA1	EMPA TIA2	EMPA TIA3	EMPA TIA4	EMPA TIA5	EMPA TIA6	CONFI ABIL1	CONFI ABIL2	CONFI ABIL3	CONFI ABIL4	CONFI ABIL5	CONFI ABIL6	ELEM_ TANG 1	ELEM_ TANG 2	ELEM_ TANG 3	ELEM_ TANG 4	ELEM_ TANG 5	ELEM_ TANG 6
1	5	2	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3
2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5
3	3	3	2	4	3	2	3	5	3	3	4	5	2	3	3	4	3	2
4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
6	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4
7	4	4	5	4	1	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
8	2	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4
9	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3	2	5	3	4	5
12	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
13	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3
15	3	3	4	4	2	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4
16	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4
17	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
18	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
19	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4
20	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3
21	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4
22	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	3	5	2	5	4	4	4
23	5	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	2	4	5	3	4	4	5
24	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	4	2	3	5	3	4	4
25	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	2	5	5	5	3
26	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	3
27	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
29	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4
30	3	2	4	5	2	3	2	3	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4
31	5	2	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	3
32	5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5
33	3	3	2	4	3	2	3	5	3	3	4	5	2	3	3	4	3	2
34	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
35	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
36	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4
37	4	4	5	4	1	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
38	2	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	5	3	5	5	4
39	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	5	3	2	5	3	4	5
42	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
43	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	5	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5	3	3	3
45	3	3	4	4	2	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	4
46	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4
47	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
48	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
49	4	4	5	4	3	5	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4
50	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3	3	3
51	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4
52	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	4	3	5	2	5	4	4	4
53	5	5	4	5	4	3	3	4	3	2	4	2	4	5	3	4	4	5
54	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	4	2	3	5	3	4	4
55	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	2	5	5	5	3
56	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	3
57	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
59	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	5	4
60	3	2	4	5	2	3	2	3	4	4	3	5	3	3	5	4	5	4