UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022.

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JOHAN LUZMILA VELÁSQUEZ ARÉVALO

DAVIS DINER TUCTO PADUA

PUCALLPA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10:00 A.M. del día sábado 04 de marzo del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Peter Matos Chino (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Johan Luzmila Velasquez Arevalo y Davis Diner Tucto Padua, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO UNANIMIDAD

Siendo las 11:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Peter Matos Chino
Miembro

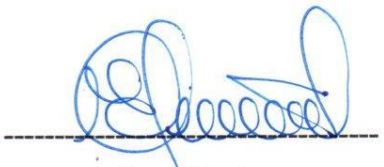
Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



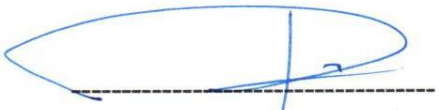
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruíz



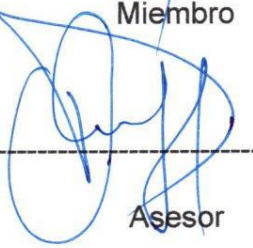
Miembro

Mg. Peter Matos Chino



Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



Asesor

Bach. Johan Luzmila Velázquez Arévalo



Tesista

Bach. Davis Diner Tucto Padua



Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0787-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis**, titulado:**

"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022".

Autor(es)	:	**VELASQUEZ AREVALO, JOHAN LUZMILA** **TUCTO PADUA, DAVIS DINER**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor (a)	:	Dr. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 1%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 16/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Johan Luzmila Velásquez Arévalo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"La Gestión Logística y su relación con la Calidad del Servicio en una Factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022"

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04 / 03 / 2023

Email: Jhovela.18@gmail.com

Teléfono: 936 103 713

Firma:

DNI: 72285138

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Davis Diner Tucto Padua

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa año 2022"

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Alex Davis Astohuaman Huranga

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: de Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04/ 03/ 2023

Email: davistuctopadua@hotmail.com Firma:

Teléfono: 995 156 943 DNI: 76691090

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo había logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor.

Johan Luzmila

A mi madre, por darme todo sin esperar nada a cambio, por disfrutar y sufrir conmigo, por enseñarme a vivir.

Davis Diner

AGRADECIMIENTO

Nuestra mayor gratitud para todo el personal de la Universidad Nacional de Ucayali, que durante todo el tiempo que nos tocó ser estudiantes, nos brindaron la mejor atención y colaboraron con nuestra formación profesional.

En forma muy especial para los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables quienes han sido nuestros guías y consejeros.

Johan y Davis

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA……... vii
AGRADECIMIENTO…….. viii
INDICE DE CONTENIDO…… ix
INDICE DE TABLAS…….. xi
INDICE DE FIGURAS…… xii
RESUMEN……... xiii
ABSTRACT…….. xiv
INTRODUCCIÓN…… xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……. 1
1.1. Descripción del Problema…….. 1
1.2. Formulación del Problema……. 4
1.2.1. Problema General…… 4
1.2.2. Problemas Específicos…… 4
1.3. Objetivos……... 4
1.3.1. Objetivo General…….. 4
1.3.2. Objetivos Específicos…….. 4
1.4. Hipótesis……... 5
1.4.1. Hipótesis General……. 5
1.4.2. Hipótesis Específicas…….. 5
1.5. Variables……... 5
1.5.1. Variable 1: Gestión Logística……. 5
1.5.2. Variable 2: Calidad del Servicio……. 5
1.6. Operacionalización de Variables…….. 6
1.6.1. Variable 1: Gestión Logística……. 6
1.6.2. Variable 2: Calidad del Servicio……. 7
1.7. Justificación e Importancia……. 8
1.7.1. Justificación Teórica…… 8
1.7.2. Justificación Práctica……... 8
1.7.3. Justificación Metodológica…….. 8
1.7.4. Importancia……... 8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO…… 9
2.1. Antecedentes del Problema……... 9

2.1.1. Antecedentes Internacionales…… 9
2.1.2. Antecedentes Nacionales……... 10
2.2. Bases teóricas del Problema…… 12
2.2.1. Variable 1: Gestión Logística……. 12
2.2.2. Variable 2: Calidad del Servicio…… 13
2.3. Definición de términos básicos……. 14
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…… 18
3.1. Método de Investigación……. 18
3.1.1. Tipo de Investigación……... 18
3.1.2. Nivel de Investigación……. 18
3.1.3. Diseño de Investigación…….. 18
3.2. Población y Muestra…… 19
3.2.1. Población…….. 19
3.2.2. Muestra……. 20
3.3. Instrumentos de Recolección de Datos…….. 20
3.4. Procedimiento de Recolección de Datos……. 20
3.5. Tratamiento de Datos……. 21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS……. 22
4.1. Resultados de la Investigación……. 22
4.1.1. Resultados de la Evaluación del Instrumento……. 22
4.1.2. Resultados de la Aplicación del Instrumento…….. 23
4.2. Prueba de Hipótesis…… 39
4.2.1. Prueba de Normalidad……. 39
4.3. Contraste de Hipótesis…… 41
4.3.1. Contraste de la Hipótesis General……. 41
4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1……. 42
4.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2…….. 44
4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3……. 45
4.4. Discusión de Resultados…… 46
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…… 49
5.1. Conclusiones…… 49
5.2. Recomendaciones…….. 51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…… 52
ANEXOS……... 58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del Instrumento 35
Tabla 2: Baremos de la Variable 1: Gestión Logística 36
Tabla 3: Baremos de la Dimensión: Compras y abastecimiento 38
Tabla 4: Baremos de la Dimensión: Inventarios y almacenamiento 40
Tabla 5: Baremos de la Dimensión: Transporte y Distribución 42
Tabla 6: Baremos de la Variable 2: Calidad del Servicio 44
Tabla 7: Baremos de la Dimensión: Fiabilidad 46
Tabla 8: Baremos de la Dimensión: Satisfacción de los Clientes 48
Tabla 9: Baremos de la Dimensión: Capacidad de Repuesta 50
Tabla 10: Prueba de Normalidad de las Variables 52
Tabla 11: Interpretación de los valores del coeficiente RHO Spearman 53
Tabla 12: Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Gestión Logística y la Variable 2: Calidad del Servicio 54
Tabla 13: Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión: Compras y Abastecimiento y la variable 2: Calidad del Servicio 56
Tabla 14: Grado de correlación entre la Dimensión 2: Inventarios y Almacenamiento y la variable 2: Calidad del Servicio. 57
Tabla 15: Grado de correlación entre la Dimensión 3: Transporte y Distribución y la variable 2: Calidad del Servicio. 58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de barras de la Variable 1: Gestión Logística 36
Figura 2: Gráfico circular de la Variable 1: Gestión Logística 37
Figura 3: Gráfico de barras de la Dimensión: Compras y abastecimiento 38
Figura 4: Gráfico circular de la Dimensión: Compras y abastecimiento 39
Figura 5: Gráfico de barras de la Dimensión: Inventarios y almacenamiento 40
Figura 6: Gráfico circular de la Dimensión: Inventarios y almacenamiento 41
Figura 7: Gráfico de barras de la Dimensión: Transporte y Distribución 42
Figura 8: Gráfico circular de la Dimensión: Transporte y Distribución 43
Figura 9: Gráfico de barras de la Variable 2: Calidad del Servicio 44
Figura 10: Gráfico Circular de la Variable 2: Calidad del Servicio 45
Figura 11: Gráfico de barras de la Dimensión: Fiabilidad 46
Figura 12: Gráfico circular de la Dimensión: Fiabilidad 47
Figura 13: Gráfico de barras de la Dimensión: Satisfacción de los Clientes 48
Figura 14: Gráfico circular de la Dimensión: Satisfacción de los Clientes 49
Figura 15: Gráfico de barra de la Dimensión: Capacidad de Repuesta 50
Figura 16: Grafico circular de la Dimensión: Capacidad de Repuesta 51

RESUMEN

Para el presente estudio se planteó como objetivo general determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022. El impulse por alcanzar tal objetivo conllevó a desarrollar una investigación de tipo aplicado, con un nivel investigativo correlacional, apoyándose en el método hipotético – deductivo y habiendo empleado un diseño no experimental de corte transversal. En la población se incluyeron a 40 trabajadores cuya encuesta tiene fines exclusivamente académicos y las respuestas de los encuestados serán anónimas por lo que cuentan con entera libertad expresar sus percepciones, y dado que se trata de un número pequeño y a todos ellos es posible acceder, se considera conveniente que todos ellos sean incluidos en la muestra. Como técnica de recolección de datos se utilizó a la encuesta y su respectivo instrumento fue el cuestionario; la encuesta fue administrada personalmente por ambos investigadores y los datos recopilados se ordenaron y clasificaron en tablas de MS Excel y se les procesó a través del software SPSS versión 25, generándose tablas y gráficos, también se obtuvieron los valores del coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman y del valor p. Entre los resultados consolidados, se halló que el Rho de Spearman entre las variables V1: Gestión logística y V2: Calidad de Servicio arrojó un valor de 0,783, mostrándose así que existe entre ellas una correlación positiva y alta; por su lado el valor p fue 0,001 el cual siendo menor que la significancia establecida (0,05) ha sido un argumento muy sólido para rechazar la correspondiente hipótesis nula. Como conclusión se obtuvo que la Gestión Logística se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

Palabras clave: Gestión logística / Calidad de Servicio / factoría

ABSTRACT

For the present study, the general objective was to determine how logistics management is related to the quality of service in a factory located in the city of Pucallpa, year 2022. The drive to achieve this objective led to the development of an applied type of research, with a correlational investigative level, based on the hypothetical-deductive method and having used a non-experimental cross-sectional design. In the population, 40 workers were included whose survey has exclusively academic purposes and the responses of the respondents will be anonymous, so they have complete freedom to express their perceptions, and since it is a small number and all of them can be accessed, considers it convenient that all of them be included in the sample. As a data collection technique, the survey was used and its respective instrument was the questionnaire; the survey was administered personally by both researchers and the collected data were ordered and classified in MS Excel tables and processed through SPSS version 25 software, generating tables and graphs, the values of the Rho rank correlation coefficient were also obtained Spearman's and p-value. Among the consolidated results, it was found that Spearman's Rho between the variables V1: Logistics Management and V2: Service Quality yielded a value of 0.783, thus showing that there is a positive and high correlation between them; On the other hand, the p value was 0.001 which, being less than the established significance (0.05), has been a very solid argument to reject the corresponding null hypothesis. As a conclusion, it was obtained that Logistics Management is significantly related to the quality of service in a factory located in the city of Pucallpa, year 2022.

Keywords: Logistics management / Quality of Service / factory

INTRODUCCIÓN

El sistema logístico de una empresa comprende el conjunto de medios de producción, así como el transporte, su mantenimiento y su debido almacenamiento, los cuales son utilizados para ejercer la circulación de los productos de un estado de materia prima almacenada en proveedores de elementos terminados entregados en la casa del cliente. En ese contexto, se señala que el sistema logístico es el encargado de asegurar tres grandes funciones: aprovisionamiento, producción y distribución física. (Gamboa, 2019). Por otro lado, se atribuye a la logística como el encargado de reagrupar todos los métodos de organización y de gestión que son aplicados a la concepción, funcionamiento y control del sistema logístico. Asimismo, se le atribuye la elección de los medios y de los métodos en el dominio de los transportes, del almacenamiento y de la elaboración de las previsiones, planes y programas para el aprovisionamiento, la producción y la distribución de todo lo necesario en un ciclo productivo integral.

El término logística y servicio regularmente son considerados pertenecientes a ámbitos diferentes; sin embargo, la logística abarca una serie de métodos que pueden beneficiar a la calidad del servicio brindado hacia sus actores internos y externos. Actualmente debido a las altas expectativas que se están generando en el mundo, las organizaciones vienen siendo obligados a encontrar nuevas formas de aumentar el grado de satisfacción en sus clientes, mientras se consigue mantener o generar cierto aumento en la eficiencia y la eficacia dentro de sus actividades.

En contraste con el crecimiento de todas las organizaciones del mundo, son muchas las organizaciones quienes están empezando a responder y ha moldearse, de tal manera que puedan mantenerse al día con el nuevo entorno, el cual exige una organización más eficiente. La eficiencia de la calidad de servicio debe traducirse en mejoras tanto internas como externas.

Por tanto, es necesario repensar la forma en que se está gestionando los procesos logísticos de las organizaciones y si se está brindando una alta calidad en los servicios. Dado que las organizaciones en general tienen la misión de establecer el nivel de actividades logísticas necesarias para atender al público objetivo organizacional de manera oportuna y en las condiciones deseadas, es decir, de manera eficiente, esto con el uso correcto de los recursos y, sobre todo, conforme a las diversas reglas establecidas en relación a estas. (Lisboa y Lorenzi, 2020)

El sistema de gestión logística puede considerarse como una red organización e implementación de una operación a gran escala, debido a que, estos para aumentar su eficiencia y eficacia de sus procesos aplican métodos logísticos que, al mismo tiempo, de alguna manera permitan aumentar la satisfacción del cliente (Buics, 2017). La calidad en los servicios se logra cuando se satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes. Las organizaciones la gestionan mediante diversos organismos y en concordancia con los estándares establecidos actualmente. En distintos países la gestión logística que utiliza la innovación se está convirtiendo en un aliciente de cambio para muchas organizaciones, poniendo por delante el desarrollo basado en la transformación, tomando como punto de partida la sistematización de los procesos con el uso de la tecnología (Eriksson et al., 2017).

En el Perú, la gestión logística se relaciona con el hecho de planificar, organizar y dirigir correctamente el procedimiento logístico empleando las disposiciones vigentes a sus procesos internos. Debido a que, para realizar una adquisición de bienes y servicios, se debe seguir un conjunto de medidas y técnicas, administrativas y jurídicas, que son solicitadas por las unidades de una organización, a través de la oficina encargada de las contrataciones, en función del presupuesto conferido para tal finalidad. Por otro lado, la logística es básicamente referida como el abastecimiento y su función clave está dirigida al procedimiento de gestión de compras, señalando que en la medida que estos procesos se ejecuten dentro de los plazos establecidos,

todas las funciones y proyectos serán beneficiados de manera oportuna, caso contrario, sufrirán retrasos y se trabajará de manera ineficiente (Poggi, 2018).

Velásquez (2016) señala que, en el Perú la gestión logística que desarrollan las empresas tiene su base en las contrataciones, pero que presentan un problema de confianza. Esto significa que existe un grado de confianza negativo para todos los integrantes que conforman el círculo de contrataciones. Es decir, que las empresas no confían en sus proveedores, a su vez los proveedores no confían en las empresas y los clientes (los que recibirán el bien o el servicio) no confían en ambos. Por ese motivo, las empresas no pueden brindar una calidad en el servicio de alto nivel. Además, añade que el problema logístico en el Perú nace tanto en la zona pública como en el privado, dado que muchas veces se las empresas están regularmente expuestas a ineficiencias logísticas y que los precios componen obstáculos relevantes que debilitan la competitividad de los peruanos en otros países.

López y Reyna (2022) hacen referencia que la pandemia ocasionada por la Covid-19 no solo ha hecho que se cambie la forma de vida, sino que ha ocasionado un gran impacto en el sector económico, siendo uno de los perjudicados la logística, por ende, se ha tenido que implementar diversas estrategias para poder adaptarse a una mejor opción y garantizar el mejoramiento de la cadena de suministros. Debido a ello, Mora (2016) afirma que el 71% de personas no regresa a una tienda donde se le brindó una mala atención de servicio. El 26% utiliza las redes sociales 2 para mencionar si pasó una mala experiencia, por lo que resulta evidente afirmar que la rapidez, amabilidad y la buena atención es lo que más valoran las personas al adquirir un servicio o producto.

El presente trabajo de investigación es conveniente porque contribuye a la determinación de la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio, brindándonos de esta forma bases que podrá corregir los inconvenientes que influyen en la gestión logística, además podremos mejorar la calidad de servicio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

De acuerdo a lo referido por García (2020), una de las herramientas esenciales para abordar el plan estratégico de gestión de una empresa, consiste en aplicar un sistema de gestión logística, partiendo de la evaluación de la empresa a través de sus factores internos y externos a fin de reforzar sus ventajas competitivas. Ante un entorno cada vez más globalizado y una realidad empresarial multinacional y multicultural, aparece la gestión logística con mayor fuerza y relevancia. Nos encontramos ante una expansión de las empresas para seguir creciendo y desarrollándose esta vez, a nivel internacional, esto obliga a que la empresa sea cada vez más competitiva.

Son muchas las empresas que han decidido dar el paso de internacionalizar sus servicios y abrir nuevas sedes y filiales en el extranjero, esto crea la necesidad de gestionar en conjunto todas aquellas actividades donde se involucre el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual de aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, electricidad, conectividad a internet, combustibles, entre otros).

En lo referente a la calidad del servicio, Ortells y Paguina (2012) sostienen que en la actualidad se ha convertido en una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles empresariales. Garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumple con los estándares internacionales de calidad es un reto que requiere el compromiso de todos los integrantes de la empresa ya sea esta pública o privada.

Por su parte, los empresarios cuyas compañías afrontan el tener que administrar complejos sistemas logísticos señalan que las áreas donde más les afecta la falta de confiabilidad

y el desempeño de sus prestadores de servicio son el transporte y la distribución de los productos. Su dificultad para manejar niveles adecuados en el almacén proviene de la incertidumbre con respecto al transporte y los tiempos de recepción de la materia prima.

En el Perú, de acuerdo a la versión de Reyes (2019), el concepto de logística se enfoca sobre todo al manejo de las actividades que facilitan el movimiento de productos, la coordinación de la oferta y la demanda, la optimización de la utilidad en el tiempo y la producción, todo lo cual se enfoca en poder ofrecer el producto requerido, en el lugar preciso, con la cantidad acordada, en el tiempo justo y un costo razonable. Es decir, la calidad de los servicios relacionados con el quehacer logístico requiere de un conjunto de conocimientos, ejecución de acciones e implementación de medios destinados a proveer los recursos necesarios para brindar el servicio al cliente en tiempo idóneo, forma adecuada, al menor costo, en un ambiente de productividad y calidad; dado todo lo mencionado, la gestión logística se ha convertido en una de las principales herramientas para afrontar la presión competitiva y para hacer propicio el desarrollo sostenible de las empresas ante los cada vez más frecuentes cambios de los mercados.

A pesar que la mayoría de las empresas peruanas son conscientes de la importancia de un buen manejo logístico, la adquisición de nuevos conocimientos o la implementación de nuevas tecnologías no se ha masificado como práctica habitual, limitándose sobre todo a las grandes empresas las cuales sienten mucho más la necesidad de tecnificarse, contrario a lo que es el modus operandis de las MYPES, las cuales realizan su gestión logística en forma muy precaria, prácticamente artesanal y completamente intuitiva; esto les trae como consecuencia demoras innecesarias en su cadena de abastecimiento, el desconocimiento de las cantidades exactas de su stock y un descontento de los clientes por el excesivo tiempo de espera de los clientes para que pueda ser solucionado su problema.

En el contexto local, la ciudad de Pucallpa es una de las diez que presenta las mayores tasas de emprendimiento y una de las que se está modernizando en forma acelerada, pero la contraparte es que se aprecia mucha informalidad ya que se estima que un 64% de las empresas

privadas no cumplen con todos los requisitos exigidos para operar formalmente, dándose que las autoridades resultan ser muy permisivas por la necesidad de que estas no colapsen y se produzcan fenómenos sociales difíciles de poder controlar. En el sector de servicios de mantenimiento automotriz, el panorama no llega a tales extremos, pero la parte que juega en contra es la precariedad tecnológica que impide un óptimo registro y administración de los inventarios, tampoco se tiene comunicación fluida o efectiva con los proveedores de la capital o del extranjero por lo que suelen generarse serios retrasos para poder conseguir los repuestos que requieren los clientes.

La población que acude tanto a las factorías como a las mecánicas automotrices informales, parece estar acostumbrada a la incomodidad de los ambientes, a la poca capacidad de escucharlos o incluso a la indiferencia ante sus sugerencias por parte del personal, a esto se suma que en casi todas estas empresas se aprecia desorden y falta de higiene en sus almacenes, poca disposición de stock y mecanismos anticuados para el requerimiento de lo que les hace falta, siendo ya una práctica común que sea el propio cliente quien tenga que tomarse el tiempo para buscar el repuesto o componente que la factoría no tiene disponible, lo cual hace que sea muy cuestionable la calidad del servicio que brindan y la poca importancia que le llegan a dar a la gestión logística.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?
- ¿De qué manera los inventarios y almacenamiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?
- ¿De qué manera el transporte y distribución se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cómo se relaciona la gestión logística con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Precisar de qué manera las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- Especificar de qué manera los inventarios y almacenamiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- Establecer de qué manera el transporte y distribución se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022

1.4.2. Hipótesis especificas

- Las compras y abastecimiento se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- Los inventarios y almacenamiento se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- El transporte y distribución se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Gestión logística

"Comprende la administración de los materiales y la planificación de las actividades para el movimiento de las materias primas, elementos y productos terminados, desde los aprovisionadores hasta los puntos de fabricación y desde estos hasta los clientes" (Santos, 2019, p. 45).

1.5.2. Variable 2: Calidad del servicio

"Es el resultado final de la percepción de los clientes y depende si el servicio ha cubierto o no sus expectativas y necesidades" (Silva et al., 2021, p. 132).

1.6. Operacionalización de variables

1.6.1. Variable 1: Gestión logística

"Es el proceso que implica el requerimiento de materiales para que luego pase por un proceso de transformación con la finalidad de obtener productos tangibles que será distribuido a los clientes en el tiempo acordado" (Fontalvo, De la Hoz y Mendoza, 2019, p. 77).

Dimensión: Compras y abastecimiento

Indicadores:

- Selección de proveedores
- Orden de compra
- Seguimiento y recepción de compra
- Liquidación de facturas

Dimensión: Inventarios y almacenamiento

Indicadores:

- Recepción de mercadería
- Almacenamiento
- Control y análisis de stock

Dimensión: Transporte y distribución

Indicadores:

- Transporte
- Pedidos trasladados y entregados
- Tiempo de entrega
- Red de vendedores y/o repartidores

1.6.2. Variable 2: Calidad del servicio

"Es la apreciación diferenciada que tiene el cliente sobre lo que recibe y esperaba obtener. Por ello, la calidad de servicio fue medida por medio de las siguientes dimensiones: fiabilidad, satisfacción al cliente y capacidad de respuesta" (Burgos y Morocho, 2020, p. 94).

Dimensión: Fiabilidad

Indicadores:

- Compromiso
- Eficiencia
- Credibilidad

Dimensión: Satisfacción de los clientes

Indicadores:

- Amabilidad
- Rapidez
- Personalidad

Dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores:

- Información oportuna
- Empatía
- Capacidad de reacción

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación teórica

El presente estudio se justifica teóricamente, puesto que, permitió revisar, reflexionar y debatir sobre los conceptos y teorías existentes que están relacionadas a la gestión logística y la calidad del servicio.

1.7.2. Justificación práctica

El presente estudio se justifica de manera práctica, puesto que, se obtuvieron datos importantes que nos permitieron conocer cómo generar una buena gestión logística en la Factoría, así como lograr una calidad de servicio excelente.

1.7.3. Justificación metodológica

El presente estudio se justifica metodológicamente, puesto que, por medio del análisis, aplicación e interpretación de los métodos de la investigación se obtuvieron las respuestas a las diversas interrogantes planteadas, lo que permitió lograr los objetivos y validar las hipótesis diseñadas. Gracias a ello se llegó a plantear las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

1.7.4. Importancia

El tema de la gestión logística y la calidad del servicio son dos términos que vienen experimentando cambios severos en su enfoque y en la forma como se desarrollan debido a las muy frecuentes innovaciones tecnológicas, y como quiera que, las percepciones de las personas al respecto suelen ser diferentes y cambiantes, resulta de vital importancia abordar este tema en un contexto muy particular y con enfoques que sean lo más objetivos posibles.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Pérez, Felizzola y Bonett (2020) en su tesis titulada *Propuestas De Estrategias Para El Mejoramiento Del Proceso Logístico Del Grupo Mizu S.A.S*. Plantean como objetivo general proponer estrategias logísticas en la cadena de suministro de la empresa de la empresa GRUPO MIZU S.A.S en su proceso de producción y comercialización de agua procesada en la ciudad de Santa Marta. Se utilizo como método es investigación un análisis del progreso llevado para así generar un nuevo plan para que la empresa mejore el proceso logístico, a lo cual concluyó que la adecuada gestión en la cadena logística de una empresa puede constituirse como un factor clave para el éxito y una gran ventaja competitiva sostenible para las empresas, y que, a través de la recolección de datos y análisis a otras empresas, se permitió saber hacía donde la empresa debe estar enfocada.

Fagerlund, Guzmán y Frías (2019) en su monografía "*Estrategia logística de distribución nacional en una pyme especializada en la venta de postres*". Tuvo como fin plantear el beneficio de una estrategia de distribución logística en las MiPymes potenciando su productividad y margen de utilidad. Se realizó un análisis de la estrategia a implementar en plan de distribución y sus factores, se hizo un estudio de las rutas y los puntos de destinos complementándolo con un estudio y determinación de los medios de transporte que serán utilizados. Se concluyó que las MiPymes necesitan una estrategia logística de distribución que les ayude a disminuir sus costos y gastos mensualmente para que sea rentable a largo plazo, esta propuesta busca otorgar una opción para que las MiPymes puedan distribuir sus productos por todo el territorio nacional sin el miedo de incurrir grandes gastos, perder la calidad de sus mercancías o por el

desconocimiento de cómo hacerlo, brindándoles alternativas sobre qué mecanismos pueden usar para comenzar a distribuir sus productos a nivel nacional.

Rincón (2019) en su tesis titulada "*Propuesta De Mejora Logística De La Cadena De Abastecimiento De La Marca Uno Lubricantes En Biomax S.A*.". Tuvo como objetivo realizar una propuesta de mejoramiento de la cadena de abastecimiento del factor logístico de la marca UNO lubricantes en BIOMAX S.A. Se utilizo como metodología un tipo de estudio descriptivo, para así recolectar datos que describan la situación, para así realizar una propuesta de mejora que dé solución a los problemas existentes. Se concluyo que se necesita una replantación de la gestión logística para distribuir mejor los ingresos y egresos que esta empresa utiliza para su producción, elaboración, distribución y ganancia en el mercado.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cabanillas, Chonlón, Hanco y Vidal (2016) en su tesis "*Planeamiento Estratégico de Transtotal Logística Selva*". Plantea como objetivo el planeamiento estratégico de la empresa Transtotal Logística Selva hasta el año 2021. Tiene como plan estratégico obtener un resultado través de un análisis detallado de los factores externos de las fortalezas y debilidades de la empresa, y las oportunidades y amenazas de la industria. A lo que se obtuvo como conclusión final el embarcadero de TLS en la ciudad de Pucallpa tiene actualmente algunas características del modelo conocido como extended Enterprise, y que este modelo podrá consolidarse en la medida que se implementen las estrategias propuestas y conforme vaya desarrollándose la industria logística en la zona.

Castro, Mansilla, Pérez, Pilares y Silva (2019) en su tesis titulada "*Buenas Prácticas de Abastecimiento en la Cadena de Suministro: El Caso de Empresas Exportadoras de Quinua en la Ciudad de Lima*". Plantea como objetivo principal conocer las buenas prácticas de abastecimiento en la cadena de suministro de empresas exportadoras de quinua en la ciudad de

Lima. En la metodología se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo con un diseño de proceso de investigación, con la finalidad de averiguar los datos que conlleven a una mejoría o solución del problema planteado. Se concluyo que se identificaron ocho buenas prácticas con mayor presencia en todas las empresas investigadas con buen grado de madurez, las cuales colocan en el centro de su planificación al proceso de abastecimiento de materia prima.

Solis (2021) en su tesis titulada *"La Gestión Logística Y La Rentabilidad De Una Empresa Textil En El Distrito De Chorrillos, 2021*". Plantea como objetivo general determinar la relación entre la Gestión Logística y la Rentabilidad de una empresa Textil del Distrito de Chorrillos en el periodo 2021. La metodología utilizada en su estudio cuenta con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Concluyó a través de los datos analizados que existe una relación entre gestión logística y la rentabilidad de la empresa textil en el distrito de Chorrillos, a lo que se recomendó aplicar la gestión logística para mejorar significativamente la rentabilidad, porque, en la aplicación de todos los procesos y políticas que establece la gestión logística, mejoraría la producción y por lo tanto esto haría que aumente la rentabilidad en la empresa del sector textil del distrito de Chorrillos.

Ruiz, R. (2017). En su trabajo de investigación titulado Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martin – 2016. Planteó como objetivo general conocer la relación entre el nivel de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II, Tarapoto, San Martín - 2016. A modo de conclusión, a través de la prueba de Rho Spearman pudo constatar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, debido a que el valor de p es de 0.255 lo cual señala que es un valor positivo y el nivel de significancia es de 0.000, este resultado es menor que 0.05 dando como resultado que se aceptaba la hipótesis alterna.

Lizana, Piscoya y Quichiz (2018). En su estudio titulado Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – Perú, 2018. Planteó como objetivo principal determinar la calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia de un Hospital de Lima. La importancia de su estudio recae en investigar la opinión respecto a la calidad que brinda el personal de enfermería, puesto que es un proceso complejo que dependió de las expectativas con las que llega el usuario a la atención y del actuar del profesional en su desempeño, además de sumarle las experiencias ya vividas y la incomodidad propia de la enfermedad.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Variable 1: Gestión logística

Según García (2008) define la gestión logística como “la gestión de la cadena de suministros de una empresa detectando oportunidades de negocio. El proceso de gestión empieza desde la acumulación de materia prima hasta la entrega final de la mercancía.” (p.13)

Escudero (2013) plantea: “que la gestión logística es como una parte de la cadena de suministro encargada de planificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores” (p.2)

Dimensión: Compras y Abastecimiento

Johnson, Leenders y Flynn (2012), plantean que: “El proceso de compras y abastecimiento involucra todos aquellos procesos administrativos y las operaciones necesarias para asegurar que una organización pueda ganar competitividad a partir de todos los productos y servicios que requiere de fuentes externas”. (p.3)

Dimensión: Inventarios y almacenamiento

Cardona, Orejuela y Rojas (2018), sustentan que: “El almacenamiento es un proceso más complejo que implica la gestión de inventario. Abarca los procedimientos logísticos, como la distribución de mercancías, flujo de producto, tipos de embalaje, métodos de carga. Por tanto, se refiere a todas las actividades en los puntos de distribución de mercancías y materiales”. (p.197)

Dimensión: Transporte y distribución

Ramírez (2009), explica que: “Es un proceso de análisis que pasa por etapas para el cumplimiento de entrega de lo que ofrece la empresa correspondiente. Los cuales son: Movilizar la mercancía a lo largo de la cadena de suministro, hacer llegar el producto hasta el cliente final, proteger el estado de la mercancía durante su traslado y cumplir con los tiempos de entrega”. (p.30-32)

2.2.2. Variable 2: Calidad del servicio

Berry, Bennet y Brown (2015) mencionan que “La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes” (p.11)

Larrea (2016) menciona que la calidad de servicio “se define de una manera sencilla q, que es la integración y conformidad del cliente, sin una conformidad de la empresa ya que esta calidad del servicio siempre se puede ampliar para llegar a altos estándares del cliente” (p.15)

Dimensión: Fiabilidad

Prieto y Delgado (2010), plantean que: “La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite”. (p.67)

Dimensión: Satisfacción de los clientes

Lara (2003), sustenta que: “La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo. Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización”. (p.1)

Dimensión: Calidad de respuesta

Demuner, Becerril e Ibarra (2018), plantean que: “La adaptación de la organización ante cambios en su entorno hace énfasis en el rol proactivo que asumen los directivos en la toma de decisiones, desde el monitoreo e interpretación de los cambios en el ambiente, el análisis de oportunidades y amenazas, hasta el diseño de estrategias para enfrentar los cambios.” (p.65)

2.3. Definición de términos básicos

Almacenamiento: “se deben seguir unos principios básicos que han de estar alineados con los objetivos globales de la empresa u organización y, especialmente, con sus procesos logísticos. Las principales cuestiones que se deben tener en cuenta son: maximizar el espacio, minimizar la manutención del producto, adecuación a la rotación de las existencias, flexibilidad de la ubicación y fácil control de las existencias”. (Flamanrique, 2018, p. 13-14)

Amabilidad: “Se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás” (Sánchez y Sánchez, 2016).

Capacidad de reacción: “Es la actitud que tiene la persona o la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida” (Sánchez y Sánchez, 2016).

Credibilidad: “Es la capacidad que tienen las personas para que sus palabras sean aceptadas. No hay vínculo en la veracidad del mensaje, sino en los componentes tanto objetivos

como subjetivos que logran que los individuos puedan creer o no en el contenido que ofrecen las personas, instituciones, productos, entre otros" (Chiavenato y Sapiro, 2017).

Compromiso: "El compromiso organizacional se puede considerar como una extensión de la satisfacción laboral, ya que se trata de la actitud positiva que tiene un empleado, no hacia su propio trabajo, sino hacia la organización" (Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval & Méndez 2018).

Control y análisis de stock: "consiste en llevar un control de las referencias existentes en una empresa de modo que así llevemos y control de lo que existe o falta, para el cumplimiento de las otras funciones como la distribución del producto, siendo esta la función que facilita a la empresa la gestión de su inventario de producto final y su nivel de abastecimiento". (Suraci, y Maselli, 2016, p.7)

Eficiencia: "Expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos" (Chiavenato, 2017).

Información oportuna: "Es la información precisa, clara, entendible y actualizada, que facilita una mejor prestación de servicio" (Moreno y Dueñas, 2018).

Liquidación de facturas: "Es un documento tributario en que se refunde la liquidación de ventas, emanadas de un contrato de consignación, y la facturación de la comisión pactada entre el consignante y el consignatario, conforme a lo instruido en la Circular N.º 126, de 1977" (Cárdenas, Calvera,2014, p.57)

Orden de compra: "también conocida como pedido de compra o nota de pedido, es un documento emitido por el comprador para solicitar mercancías al vendedor. Es muy habitual enviar órdenes a los proveedores. A partir de una orden de compra de un cliente puedes realizar la factura correspondiente de manera más rápida." (San Román Y López, 2017)

Pedidos traslados y entregados: “este el sistema que proporciona cada empresa, los métodos varios pero la finalidad, es abastecer a cliente con la mayor seguridad posible y así dar confianza y hacer que el producto y em medio de entrega generen confianza en ellos y entre con mayor fuerza al mercado”. (Espinoza y Criollo, 2021, p.4)

Rapidez: “La rapidez con la que puedas atender a un cliente generara que ellos tengan una percepción buena o mala sobre su calidad de servicio” (Sánchez y Sánchez, 2016)

Recepción de mercancías: La recepción de mercaderías es una de las operativas más importantes del almacén, ya que es la que inicia el flujo de materiales. Mal gestionada, puede ser el punto de partida de muchos errores que luego afloran en el inventario y que limitan la productividad de la instalación” (Flamanrique, 2018, p.35)

Red de vendedores y/o repartidores: “es la estrategia o eficacia del producto vendido en el mercado, y su utilización para ampliarse en un sector microeconómico llegando a lugares más pequeño de manera satisfactoria a todo tipo de consumidor o cliente” (Zelaya, 2006, p.14)

Seguimiento y recepción de compra: “se entiende que para la verificación del pedido existe un proceso de seguimiento el cual permite que el comprador tenga una tranquilidad al poder verificar el pedido y su recorrido para la recepción se acredita un contacto con la empresa para el acuerdo de la recepción, el departamento contacta con el proveedor en este caso” (Hernández y Bejarano,2019, p.5)

Selección de proveedores: “La selección de proveedores consiste en encontrar aquella empresa que ofrece el producto o el servicio que necesita otra compañía para producir su producto o realizar su servicio, según los criterios marcados por la dirección para ello conviene señalar casi todas las técnicas de evaluación usadas para proporcionar índices de decisión” (García, Alvarado y Maldonado, 2011, p.257)

Tiempo de entrega: “al tiempo que transcurre desde el que se emite la orden de compra pidiendo la mercancía hasta que el proveedor la entrega al cliente. El mismo es calculado por lo general en días. Sin embargo, este significado puede variar dependiendo de la empresa de la que se trate.” (Landeta, Cortes y Pérez, 2015, p.886)

Transporte: “es una disciplina fundamental de la gestión logista de una empresa, ya que permite abastecerse de sus proveedores y abastecer a sus clientes haciendo llegas el producto ofrecido en el mercado y permitiendo la compra para a generar este producto”. (de Rus Mendoza, Campos y Nombela,2003, p.3)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Con respecto al tipo de investigación, Muñoz (2011), expone que: “Una investigación del tipo aplicado se caracteriza por aplicar los conocimientos que surgen de la investigación pura para resolver problemas de carácter práctico, empírico y tecnológico …" (p. 26).”

En el presente estudio se empleó el tipo de investigación aplicada, puesto que, se abordaron los problemas relacionados a la gestión logística y calidad del servicio que ejerce la factoría.

3.1.2. Nivel de investigación

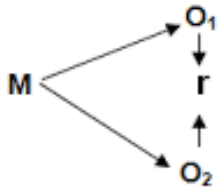
En relación al nivel de investigación, Alan y Cortez (2018), plantean que: “los estudios correlaciónales abarcan aquellos estudios en los que estamos interesados en descubrir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas de un fenómeno y lo hacen mediante el uso de los coeficientes de correlación” (p. 207).

El presente estudio es de nivel correlacional, puesto que, se llegó a establecer si sus variables de estudios se encuentran relacionadas o no.

3.1.3. Diseño de investigación

Según Carrasco (2007), “los estudios no experimentales son aquellos cuyas variables no se manipulan, sino que solo se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p.71).

Según Carrasco (2007), “los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.154).



Siendo:

M: muestra de estudio

Ox: observación de la variable: Gestión logística

Oy: observación de la variable: Calidad del servicio

r: Correlación entre las variables

En el presente estudio se ha empleado un diseño no experimental y de corte transversal, dado que, las variables no fueron manipuladas, sino que solo se ejerció un análisis de estas en un tiempo determinado.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Saavedra (2017), “la población es el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiará sus características y relaciones” (p. 72)

La población del presente estudio estuvo comprendida por 40 trabajadores que a junio del presente año laboraron en la Factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa. (N= 40).

3.2.2. Muestra

Según Tamayo (2004), la muestra es: “parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo” (p.78).

Debido a que la población destinada del presente estudio es pequeña y accesible, se consideró como muestra a toda su población. (n= 40)

3.3. Instrumento de recolección de datos

Según Bernal (2010), “el cuestionario es un conjunto de interrogantes debidamente ordenadas acerca de un tema de investigación y que se usa para obtener información vinculada con los objetivos de la investigación” (p. 69)

El presente estudio cuenta con un cuestionario constituido por 36 preguntas cerradas y positivas, las cuáles fueron formuladas en relación a los indicadores de las variables establecidas, además, dicho cuestionario estuvo dirigido a los 40 trabajadores de la factoría, por se consideró necesario la utilización de un lenguaje simple y sencillo para el entendimiento de estos.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

El encuestado responde eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas en base a la escala de Likert, las cuales están asignadas a una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5).

Los valores que se obtuvieron para ambas variables fueron extraídos a través de una encuesta aplicada directamente por el investigador. Los datos recogidos se clasificaron en tablas de MS Excel por dimensiones e indicadores. Los indicadores de cada dimensión asumen valores

cualitativos a los cuales se les asignó una escala ordinal del 1 al 5, similar a la escala de Likert; para de esa manera facilitar el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

3.5. Tratamiento de los datos

Los datos que fueron almacenados en la hoja de cálculo se exportaron al programa SPSS versión 25 para su respectivo procesamiento estadístico. Se generaron tablas y gráficos de barras que ayudaron a visualizar de una forma más clara los resultados y se acompañó de su respectiva interpretación para que así se facilite el análisis respectivo

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Resultados de la Evaluación del Instrumento

Con la intención de medir el grado de confiabilidad del cuestionario, se procedió a evaluar su nivel de consistencia interna, por lo que se consideró conveniente realizar un sondeo piloto a 40 trabajadores de la entidad, para lo cual se ha empleado como parámetro de evaluación al coeficiente alfa de Cronbach (α), el cual ha permitido cuantificar el grado de correlación existente entre los 36 ítems del cuestionario. Los resultados de tal evaluación se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,725	,732	36

Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Considerando el hecho de que el coeficiente alfa de Cronbach resultó 0,725 y siento este resultado mayor al valor mínimo de confiabilidad (0,700), para este caso es posible considerar que el instrumento utilizado si es confiable, lo que significa que, en caso de aplicarse reiterativamente a un mismo elemento de la muestra, se obtendrían resultados iguales o muy cercanos, por lo que puede deducir que dicho cuestionario ha medido lo que efectivamente se pretendió medir.

4.1.2. Resultados de la Aplicación del Instrumento

Tabla 2

Baremos de la variable 1: Gestión Logística

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[58-61]	Malo	4	10,0	10,0	10,0
[62-67]	Regular	15	37,5	37,5	47,5
[68-77]	Bueno	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 1

Gráfico de barras de la Variable 1: Gestión Logística

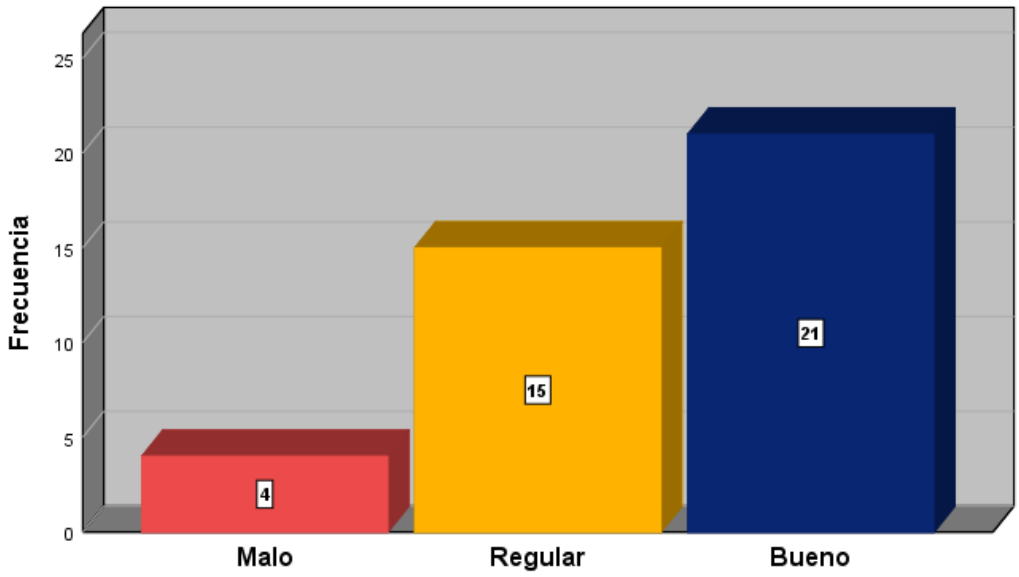
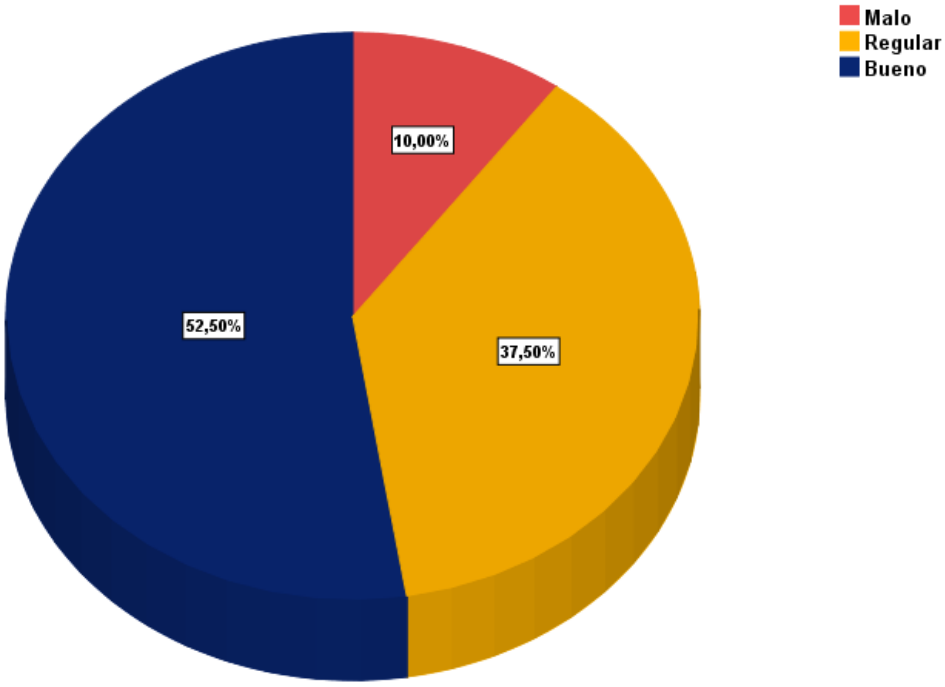


Figura 2

Gráfico circular de la Variable 1: Gestión Logística



Interpretación:

En la tabla 2 figuras 1 y 2 podemos apreciar que de la suma obtenida por los baremos de la variable 1: gestión logística, 4 encuestados representando al 10% del total de la muestra indican que el nivel de la gestión logística en las compras, abastecimiento, inventarios, almacenamiento, transporte y distribución es de bajo nivel, por lo que quiere decir que para ellos no es necesaria su influencia de la gestión logística en dichos indicadores mencionados, el 37,5% representado por 14 de los encuestados quienes refieren que la gestión logística guarda una relación regular con los indicadores; mientras que el 52,5%% representando a 21 encuestados afirman que de la gestión logística tiene muy buena influencia en las compras, abastecimiento, inventarios, almacenamiento, transporte y distribución.

Tabla 3

Baremos de la Dimensión: Compras y abastecimiento

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[14-15]	Malo	5	12,5	12,5	12,5
[16-18]	Regular	12	30,0	30,0	42,5
[19-22]	Bueno	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 3

Gráfico de barras de la Dimensión: Compras y abastecimiento

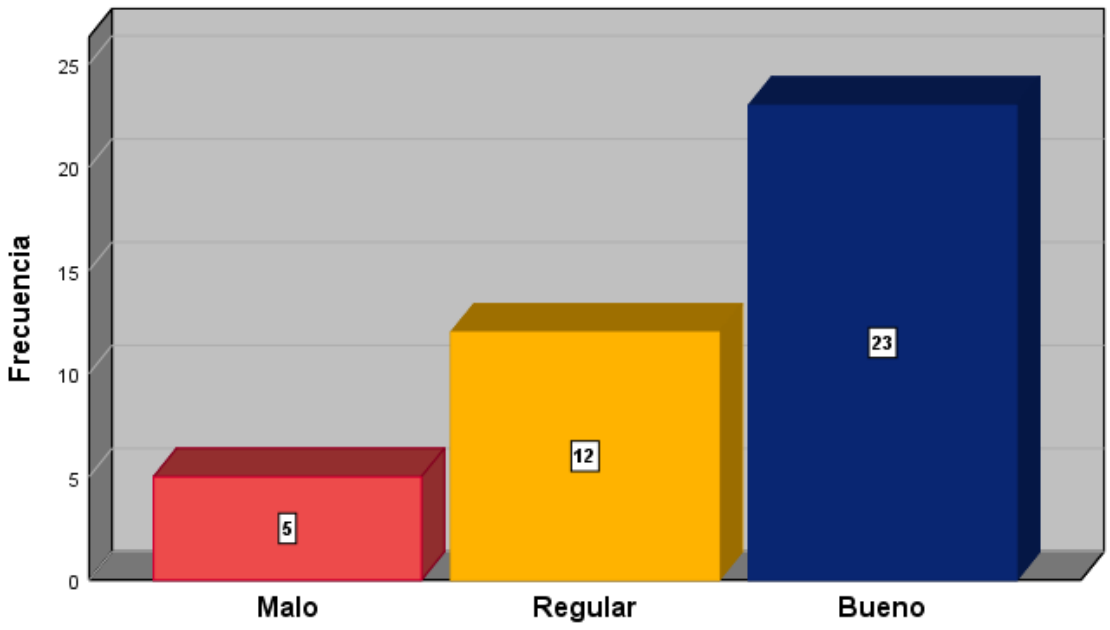
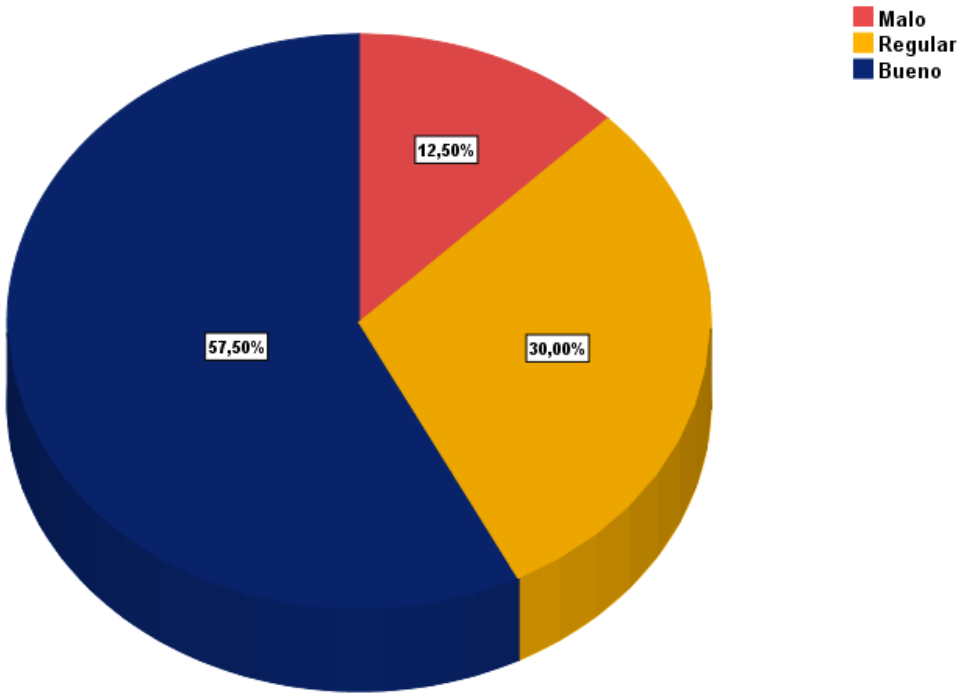


Figura 4

Gráfico circular de la Dimensión: Compras y abastecimiento



Interpretación:

Analizando la tabla 3 y las figuras 3 y 4 podemos apreciar que de acuerdo a la primera dimensión de la primera variable 1 el resultado manda que en el nivel de regular tenemos a 12 encuestados, los cuales representan al 30% de ellos, porcentaje considerable que opina que las compras y el abastecimiento influye en la selección de proveedores, orden de compra, seguimiento y recepción de la compra y en la liquidación de facturas; por otro lado 12,5% representado por 5 de los mencionados, quienes refieren que los indicadores mencionados guarda una mala relación con las compras y abastecimiento; en cambio el 57,5% representando a 23 encuestados afirman que la selección de proveedores, orden de compra, seguimiento y recepción de la compra y en la liquidación de facturas tienen muy buena influencia en las compras y abastecimiento.

Tabla 4

Baremos de la Dimensión: Inventarios y almacenamiento

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[14-18]	Malo	6	15,0	15,0	15,0
[19-22]	Regular	10	25,0	25,0	40,0
[23-28]	Bueno	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 5

Gráfico de barras de la Dimensión: Inventarios y almacenamiento

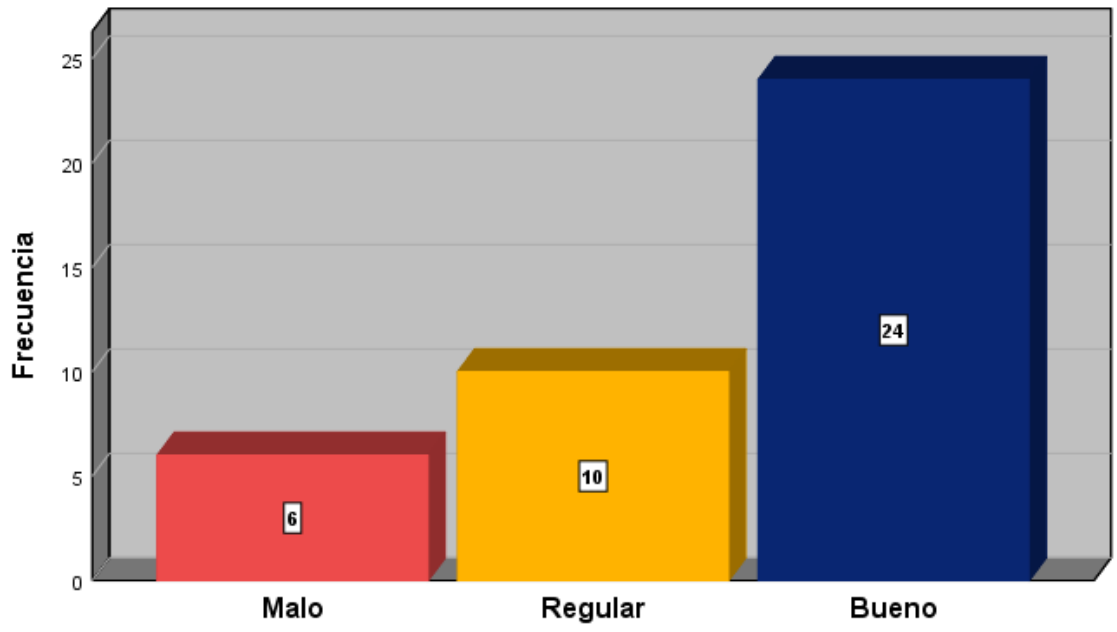
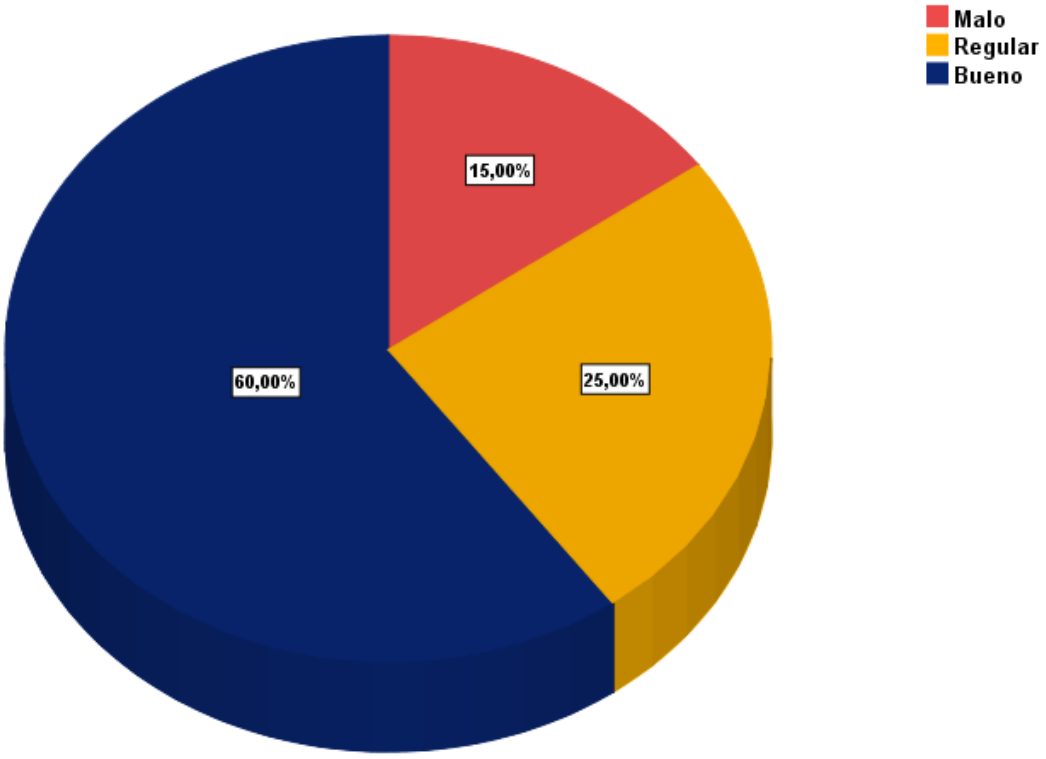


Figura 6

Gráfico circular de la Dimensión: Inventarios y almacenamiento



Interpretación:

Según la tabla 4 y las figuras 5 y 6 podemos apreciar que de acuerdo a la segunda dimensión de la primera variable el resultado manda que tenemos a 6 encuestados, los cuales representan al 15% de ellos que opinan que la recepción de la mercadería, almacenamiento, control y análisis de stock cumplen un papel bajo en los inventarios y almacenamiento; por otro lado 25% representado por 10 de los mencionados, quienes refieren que los indicadores mencionados guarda una relación regular con los inventarios y almacenamiento; mientras que el 60% representando a 24 encuestados afirman que a recepción de la mercadería, almacenamiento, control y análisis de stock tienen muy buena influencia en los inventarios y almacenamiento.

Tabla 5

Baremos de la Dimensión: Transporte y distribución

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[20-22]	Malo	5	12,5	12,5	12,5
[23-25]	Regular	14	35,0	35,0	47,5
[26-31]	Bueno	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 7

Gráfico de barras de la Dimensión: Transporte y distribución

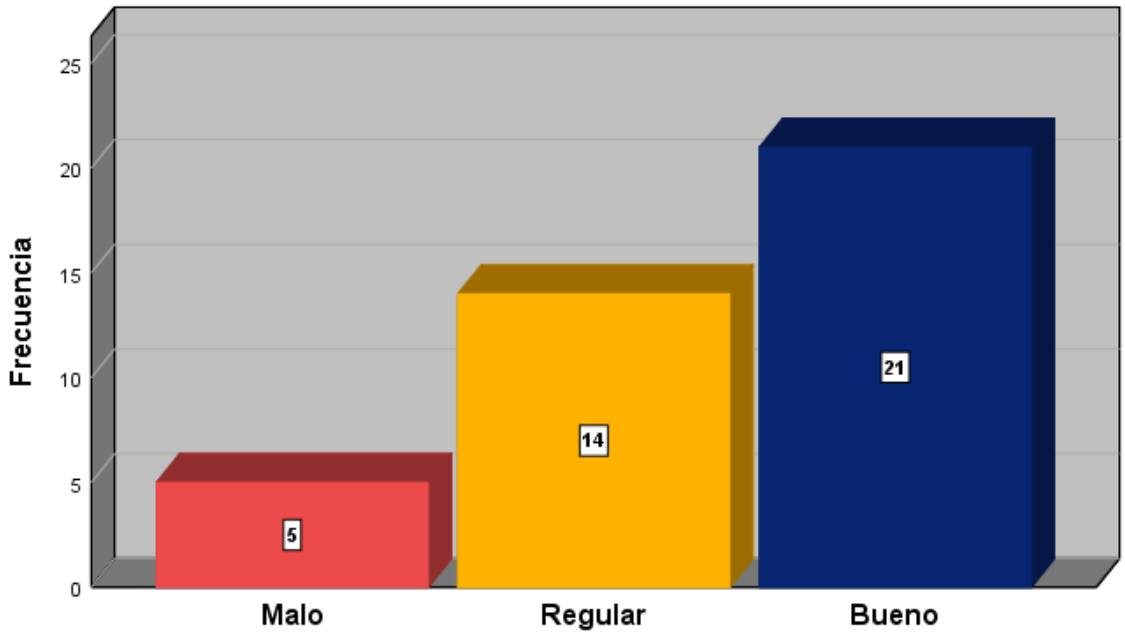
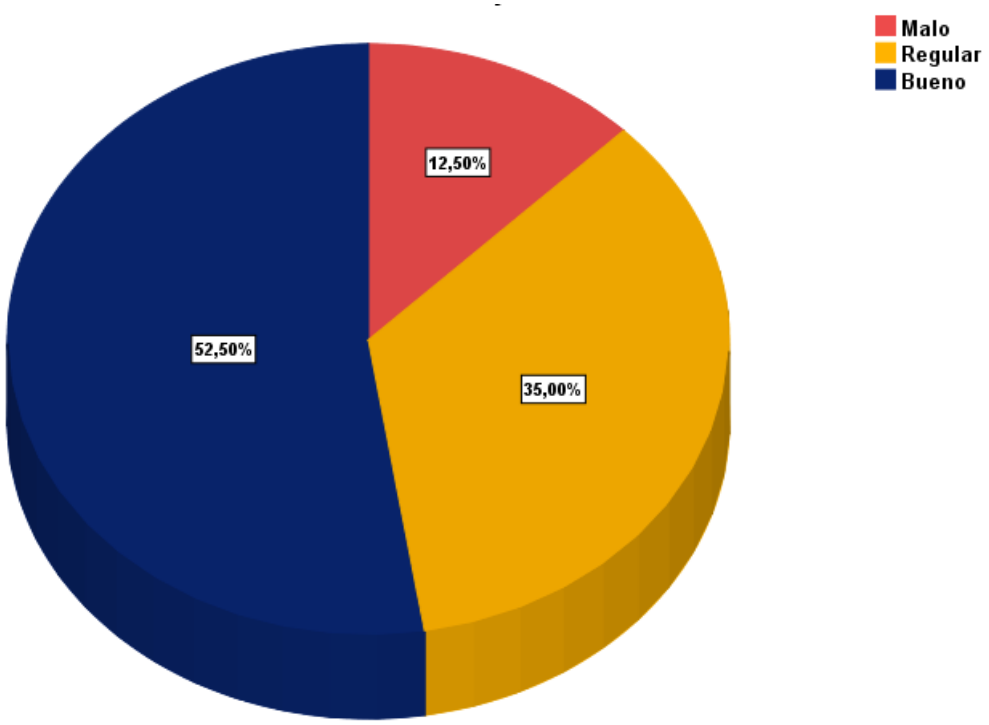


Figura 8

Gráfico circular de la Dimensión: Transporte y distribución



Interpretación:

Observando la tabla 5 y las figuras 7 y 8 podemos apreciar que de acuerdo a la última dimensión de la primera variable el resultado manda que en el nivel de regular tenemos a 14 encuestados, los cuales representan al 35% de ellos, porcentaje considerable que opina que el transporte, pedidos trasladados y entregados, tiempo de entrega y la red de los vendedores o repartidores influyen regularmente en el transporte y distribución; por otro lado 112,5% representado por 5 de los mencionados, quienes refieren que los indicadores mencionados guarda una relación baja con el transporte y distribución; mientras que el 52,5% representando a 25 encuestados afirman que el transporte, pedidos trasladados y entregados, tiempo de entrega y la red de los vendedores o repartidores tienen muy buena influencia en el transporte y distribución.

Tabla 6

Baremos de la variable 2: Calidad del servicio

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[52-60]	Malo	4	10,0	10,0	10,0
[61-66]	Regular	12	30,0	30,0	40,0
[67-78]	Bueno	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 9

Gráfico de barras de la Variable 2: Calidad del servicio

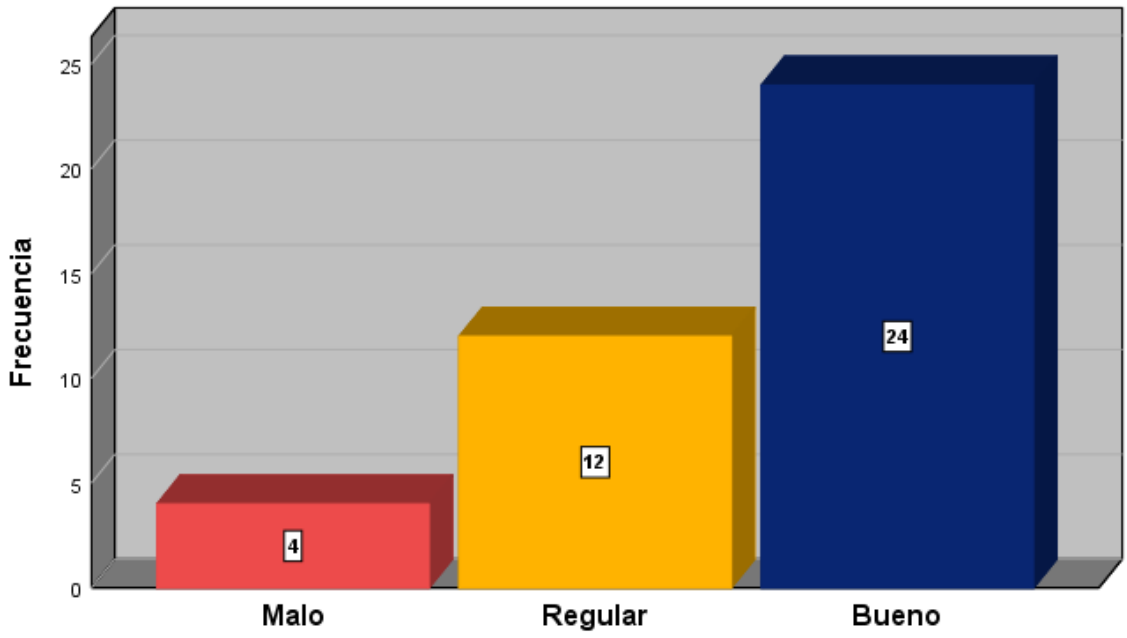
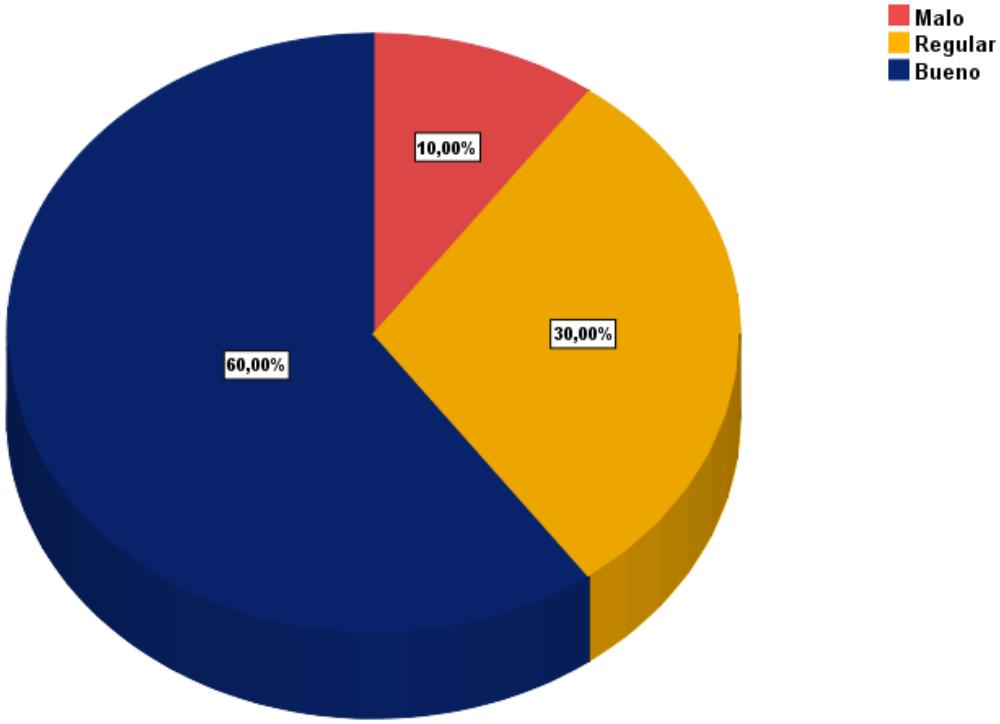


Figura 10

Gráfico circular de la Variable 2: Calidad del servicio



Interpretación:

Analizando la tabla 6 y las figuras 9 y 10 podemos apreciar que de acuerdo a la suma de los baremos, obtenemos los resultados de la segunda variable, siendo así que 4 encuestados, los cuales representan al 10% de ellos, porcentaje muy leve que opina que la fiabilidad, satisfacción de los clientes y la capacidad de la respuesta cumplen un papel muy bajo en la calidad de servicio; por otro lado 30% representado por 12 de los mencionados, quienes refieren que las dimensiones mencionadas guarda una relación regular con la calidad del servicio; mientras que el 60% representando a 24 encuestados afirman que la fiabilidad, satisfacción de los clientes y la capacidad de la respuesta tienen muy buena influencia en la calidad del servicio.

Tabla 7

Baremos de la Dimensión: Fiabilidad

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[15-19]	Malo	5	12,5	12,5	12,5
[20-22]	Regular	11	27,5	27,5	40,0
[23-27]	Bueno	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 11

Gráfico de barras de la Dimensión: Fiabilidad

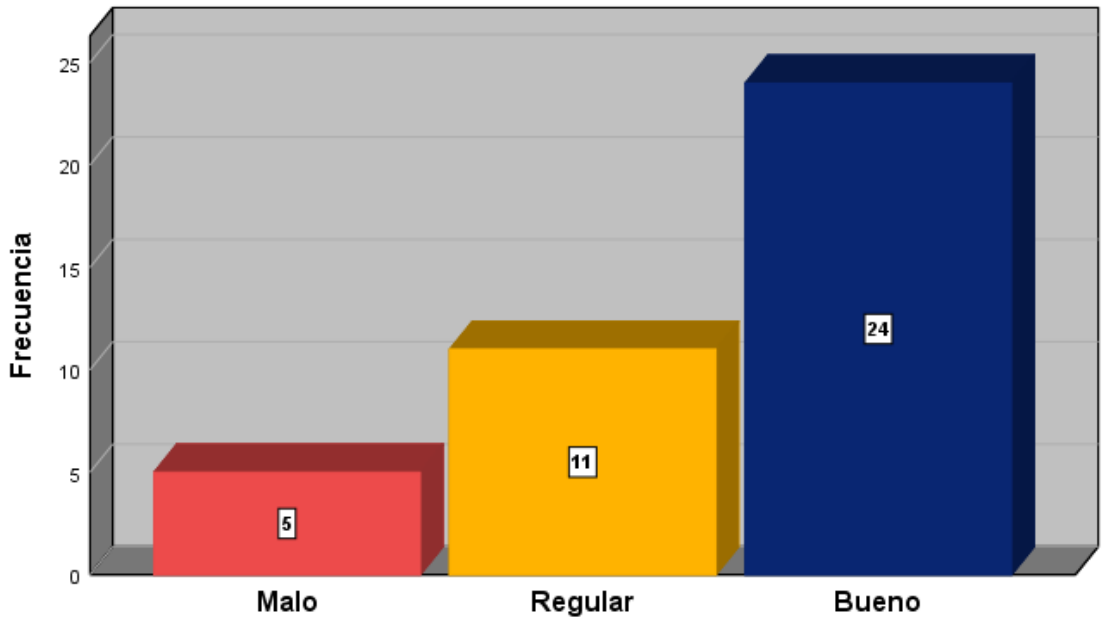
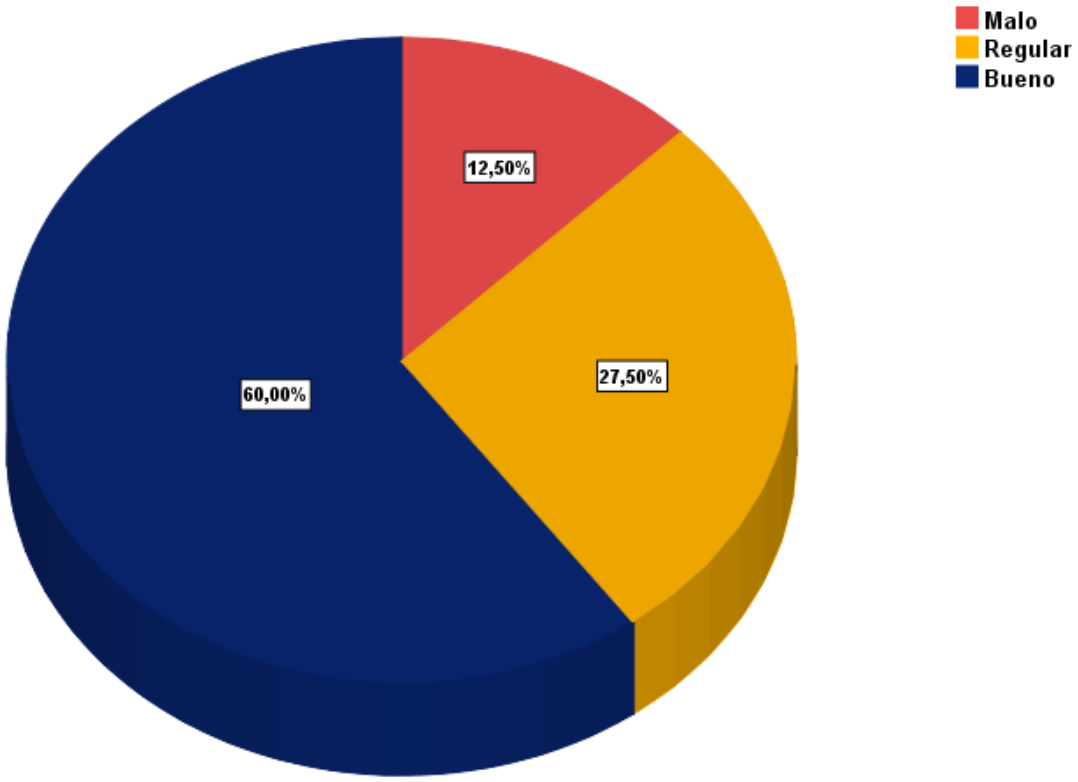


Figura 12

Gráfico circular de la Dimensión: Fiabilidad



Interpretación:

Analizando la tabla 7 y las figuras 11 y 12 podemos apreciar que de acuerdo a la primera dimensión de la segunda variable, el resultado manda que en el nivel de regular tenemos a 11 encuestados, los cuales representan al 27,5% de ellos, porcentaje considerable que opina que la fiabilidad es regular en calidad de servicio; por otro lado 12,5% representado por 5 de los mencionados, quienes refieren que los indicadores mencionados guarda una mala relación con la fiabilidad; en cambio el 60% representando a 25 encuestados afirman que la calidad del servicio tienen muy buena influencia en la fiabilidad.

Tabla 8

Baremos de la Dimensión: Satisfacción de los clientes

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[15-18]	Malo	5	12,5	12,5	12,5
[19-23]	Regular	13	32,5	32,5	45,0
[24-27]	Bueno	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 13

Gráfico de barras de la Dimensión: Satisfacción de los clientes

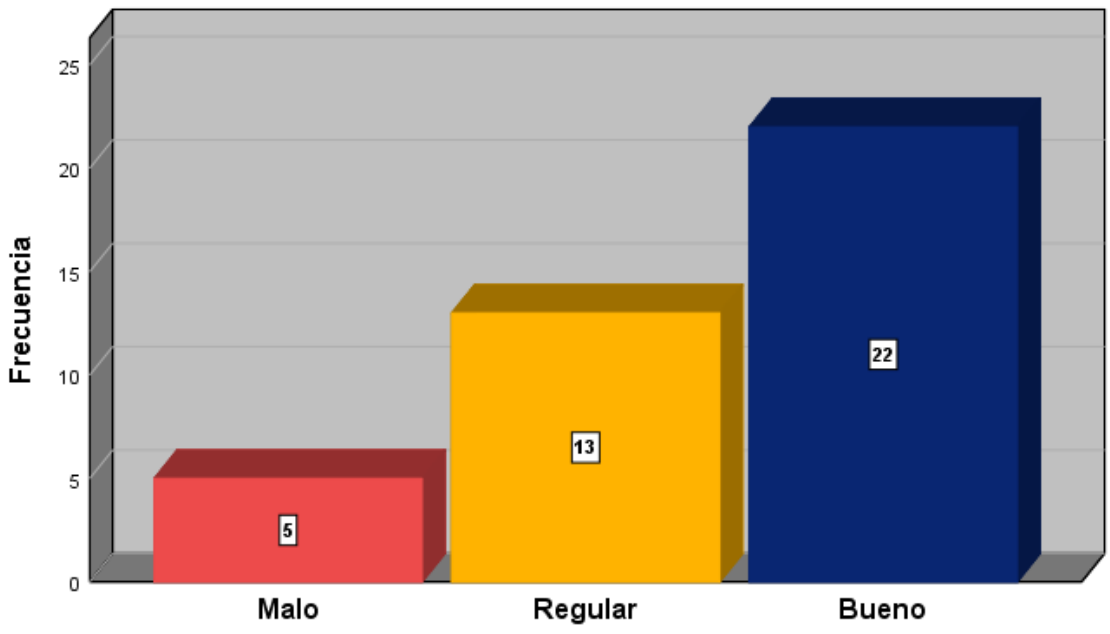
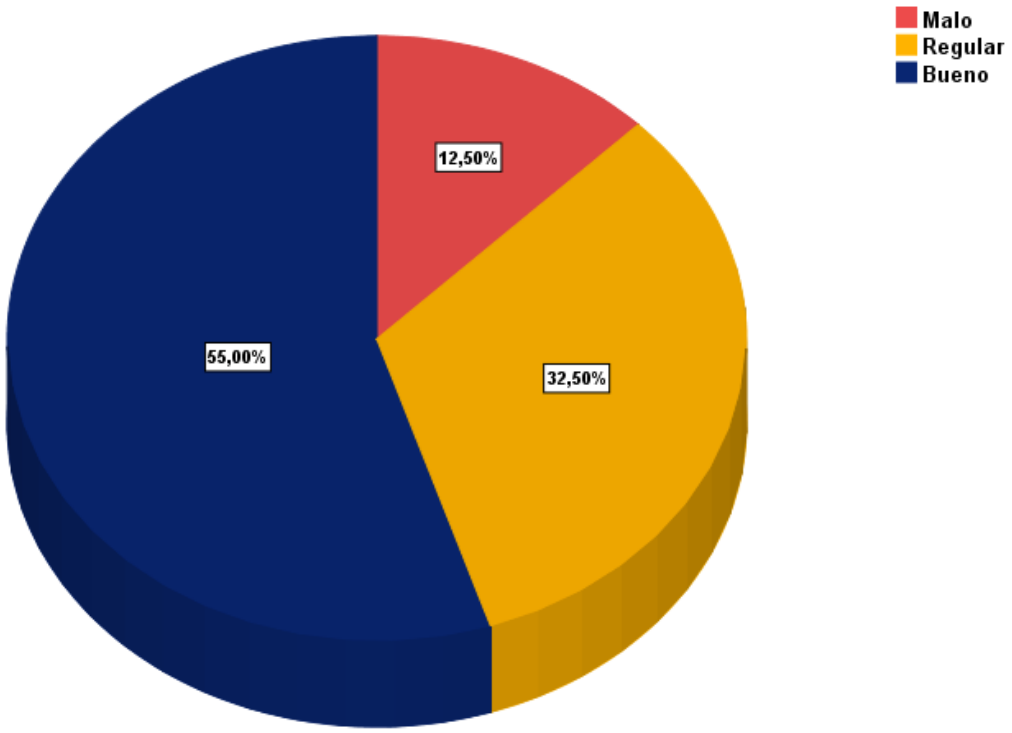


Figura 14

Gráfico circular de la Dimensión: Satisfacción de los clientes



Interpretación:

Según la tabla 8 y las figuras 13 y 14 podemos apreciar que de acuerdo a la segunda dimensión de la segunda variable el resultado manda que tenemos a 5 encuestados, los cuales representan al 12,5% de ellos que opinan que la amabilidad, rapidez y personalidad cumplen un papel bajo en la satisfacción de los clientes; por otro lado 32,5% representado por 13 de los mencionados, quienes refieren que los indicadores mencionados guarda una relación regular con la satisfacción de los clientes; mientras que el 55% representando a 22 encuestados afirman que la amabilidad, rapidez y personalidad tienen muy buena influencia en la satisfacción de los clientes.

Tabla 9

Baremos de la Dimensión: Capacidad de respuesta

Baremos	Escala/Nivel	fi	Porcentaje hi%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
[16-18]	Malo	6	15,0	15,0	15,0
[19-22]	Regular	23	57,5	57,5	72,5
[23-28]	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base al software SPSS v.25

Figura 15

Gráfico de barras de la Dimensión: Capacidad de respuesta

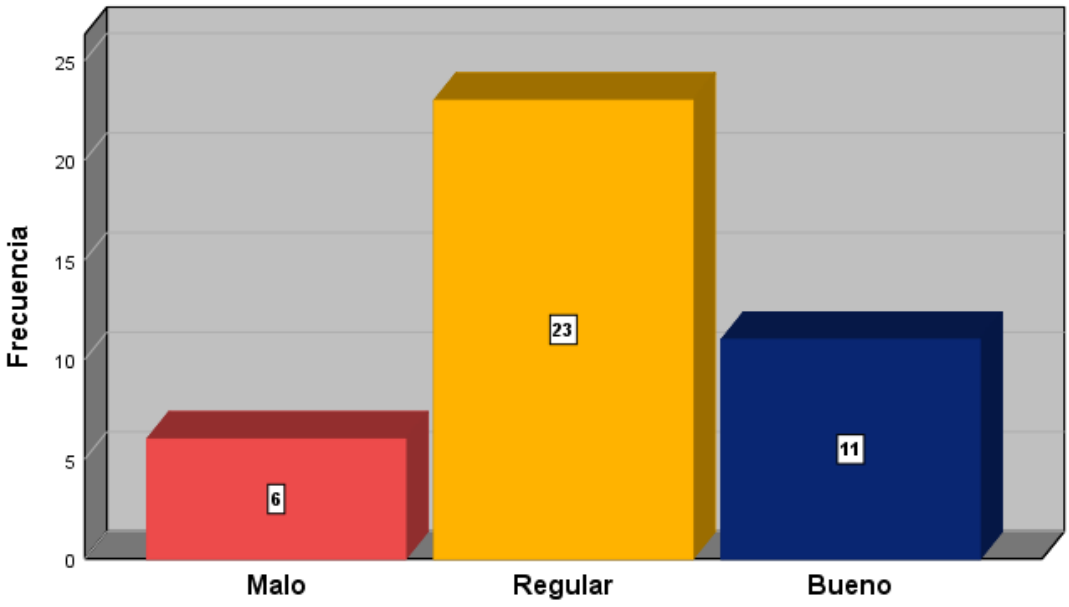
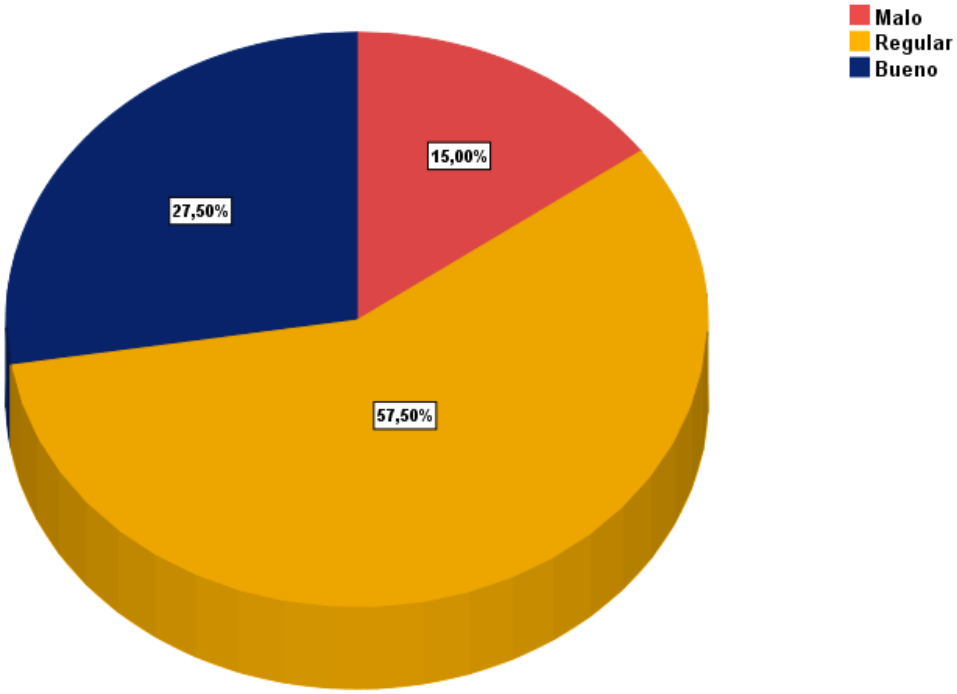


Figura 16

Gráfico circular de la Dimensión: Capacidad de respuesta



Interpretación:

Observando la tabla 9 y las figuras 15 y 16 podemos apreciar que de acuerdo a la última dimensión de la segunda variable el resultado manda que en el nivel de regular tenemos a 23 encuestados, los cuales representan al 57,5% de ellos, porcentaje considerable que opina que la empatía, la rapidez y la capacidad de reacción influyen regularmente en la capacidad de respuesta; por otro lado 15% representado por 5 de los mencionados, quienes refieren que los indicadores mencionados guarda una relación baja con la capacidad de respuesta; mientras que el 27,5% representando a 11 encuestados afirman que la empatía, la rapidez y la capacidad de reacción tienen muy buena influencia en la capacidad de respuesta.

4.2. Prueba de Hipótesis

Para el contraste de las hipótesis en este estudio, los datos recopilados para las muestras se usaron como evidencia empírica, los cuales, se realizaron pruebas estadísticas de contraste de hipótesis, los resultados se pudieron extrapolar y realizar inferencias evaluando así la confiabilidad de la correlación de ambas variables junto a sus respectivas dimensiones. Teniendo en cuenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, se realizaron pruebas para verificar la normalidad de los datos y poder seleccionar el modelo estadístico a emplear en la investigación.

4.2.1. Prueba de Normalidad

En esta prueba se contrastó la distribución acumulativa y empírica de todos los valores que comprenden a la muestra, considerando una distribución esperada, basándonos en el hecho de que los datos fuesen normales. Además, cuando se observe una diferencia muy grande, se procede al rechazo de la hipótesis nula de normalidad de la población.

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión logística	,076	40	,001
Variable 2: Calidad del servicio	,079	40	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

Al analizar la tabla 10 para la prueba de normalidad de los datos de las variables, se percibió como resultado que los grados de libertad asumen un valor igual a 40, por lo cual su nivel de significancia es de 0.001 menor a 0.05; por lo que, se procedió a trabajar en la hipótesis con una distribución no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las dos variables guardan alguna, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.322)

Tabla 11

Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa perfecta
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa muy alta
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa alta
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa moderada
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa baja
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa muy baja
0	Nula
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva muy baja
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva baja
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva moderada
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva alta
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva perfecta

Fuente: Hernández et al., 2014

4.3. Contraste de Hipótesis

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

H0: La gestión logística no se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

H1: La gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

Para el contraste de hipótesis a un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$; se utilizó el estadístico (SPSS) correlación de Rho de Spearman:

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Gestión Logística y la Variable 2: Calidad del Servicio

Correlaciones

			Gestión logística	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,783
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,783	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS v.25

Criterio de contrastación

Dado que nuestro nivel de significancia obtenido es de p=0,001 siendo este inferior a 0,05. Para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis alterna H1 y rechazamos la hipótesis nula H0, en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor 0,05 entonces rechazaremos la hipótesis alterna H1 y aceptaremos la hipótesis nula H0.

Interpretación:

Observando la tabla 12, se muestra un valor de p=0,001 inferior a 0,05, por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la variable gestión logística y la variable calidad del servicio en la ciudad de Pucallpa, año 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación de Rho Spearman se obtuvo un Rho=0,783, indicándonos así la existencia de una relación positiva y alta entre las variables investigadas.

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica N° 1

H0: Las compras y abastecimiento no se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

H1: Las compras y abastecimiento se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significancia entre la dimensión: Compras y Abastecimiento y la variable 2: Calidad del Servicio.

Correlaciones

			Compras y abastecimiento	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Compras y abastecimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,754
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,754	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Analizando la tabla 13, se muestra un valor de p=0,002 inferior a 0,05, por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la primera dimensión de la variable 1 compras y abastecimiento y la variable 2 la calidad del servicio en la ciudad de Pucallpa, año 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación de Rho Spearman se obtuvo un Rho=0,754, indicándonos así la existencia de una relación positiva y alta entre la primera dimensión de la variable 1 y la variable 2.

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica N° 2

H0: Los inventarios y almacenamiento no se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

H1: Los inventarios y almacenamiento se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

Tabla 14

Grado de correlación entre la Dimensión 2: Inventarios y Almacenamiento y la variable 2: Calidad del Servicio.

Correlaciones

			Inventarios y almacenamiento	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Inventarios y almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,733
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,733	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Dentro de la tabla 14, se muestra un valor de p=0,002 inferior a 0,05, por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la segunda dimensión de la variable 1 inventarios y almacenamiento y la variable 2 la calidad del servicio en la ciudad de Pucallpa, año

2022. Por otro lado, en el análisis de correlación de Rho Spearman se obtuvo un Rho=0,733, indicándonos así la existencia de una relación positiva y alta entre la segunda dimensión de la variable 1 y la variable 2.

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica N° 3

H0: El transporte y distribución no se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

H1: El transporte y distribución se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

Tabla 15

Grado de correlación entre la Dimensión 3: Transporte y Distribución y la variable 2: Calidad del Servicio.

Correlaciones

			Transporte y distribución	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Transporte y distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,711
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	40	40
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,711	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	40	40

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

Fuente: SPSS v.25

Interpretación

A partir de la tabla 15, se muestra un valor de p=0,002 inferior a 0,05, por lo cual se procedió a rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la tercera dimensión de la variable 1 transporte y distribución y la variable 2 la calidad del servicio en la ciudad de Pucallpa, año 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación de Rho Spearman se obtuvo un Rho=0,711, indicándonos así la existencia de una relación positiva y alta entre la tercera dimensión de la variable 1 y la variable 2.

4.4. Discusión de resultados

En relación con el objetivo general, que fue determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022., se aplicó una encuesta a 40 trabajadores que a junio sigan laborando en la Factoría, donde se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.783 entre las variables, es decir, que la relación de estas es una positiva, alta y significativa. Un resultado semejante lo obtuvo Arroyo y Benito (2019), quien en su investigación *La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018,* obtuvo como resultado de que los factores de la estrategia logística son similares y significativas. Además, también influye la forma de vivir de las personas. Por lo que afirmó de que la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio del personal administrativo, pues dependerá del desempeño que empleen en la gestión y la eficiencia con la que se lleve para abatir de esto una calidad de servicio que va dirigida directamente al personal administrativo. A su ves Rincón (2019) en su tesis titulada *Propuesta De Mejora Logística De La Cadena De Abastecimiento De La Marca Uno Lubricantes En Biomax S.A*, donde tuvo como objetivo realizar una propuesta de mejoramiento de la cadena de abastecimiento del factor logístico de la marca UNO lubricantes en BIOMAX S.A, en dicha investigación encontró que la relación entre la gestión

logística y la calidad de servicio, guardan una correlación significativa positiva alta, debido a los factores que la gestión logística maneja para que la calidad de servicio sea excelente.

Con respecto al objetivo específico N° 1, que fue precisar de qué manera se relaciona las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022, se aplicó una encuesta a 40 trabajadores que a junio sigan laborando en la Factoría, donde se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.754 entre las variables, es decir, que la relación de estas es una positiva, alta y significativa. Dicho resultado es similar a lo obtenido por Pérez et al (2020) en su tesis titulada *Propuestas De Estrategias Para El Mejoramiento Del Proceso Logístico Del Grupo Mizu S.A.S*, quienes plantearon como objetivo general proponer estrategias logísticas en la cadena de suministro de la empresa de la empresa GRUPO MIZU S.A.S en su proceso de producción y comercialización de agua procesada en la ciudad de Santa Marta, encontrándose que para las estrategias logísticas que querían generar, tuvieron que encontrar una correlación entre las compras y el abastecimiento de los productos de la empresa; dándose de ese modo que la correlación que encontraron equivale al 0.876 del valor del coeficiente de Rho Spearman entre las compras, los abastecimientos y suministros denotando la existencia de una correlación positiva alta.

Sobre el objetivo específico N° 2, que fue especificar qué manera los inventarios y almacenamiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022, se aplicó una encuesta a 40 trabajadores que a junio sigan laborando en la Factoría, donde se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.733 entre las variables, es decir, que la relación de estas es una positiva, alta y significativa. Este resultado es similar a lo obtenido por Cardona et al (2018) en su investigación *Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados*, quienes nos mencionan que en dicha investigación encontró una correlación equivalente a 69,13% entre los inventarios y la calidad de

servicio, mencionándonos que el almacenamiento es un proceso más complejo que implica la gestión de inventario el cual abarca los procedimientos logísticos.

En cuanto al objetivo específico N° 3, que fue Identificar qué manera el transporte y distribución se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022, se aplicó una encuesta a 40 trabajadores que a junio sigan laborando en la Factoría, donde se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.711 entre las variables, es decir, que la relación de estas es una positiva, alta y significativa. Este resultado guarda cierta similitud con los obtenidos por Solis (2021) en su tesis titulada *"La Gestión Logística Y La Rentabilidad De Una Empresa Textil En El Distrito De Chorrillos, 2021*", quien plantea como objetivo determinación de la relación entre la Gestión Logística y la Rentabilidad de una empresa Textil del Distrito de Chorrillos en el periodo 2021, para que pudiera encontrar la relación entre ambas variables tuvo que recorrer por un minucioso análisis , el cual reveló que la correlación entre la gestión logística y la rentabilidad de una expresa que en este caso viene siendo del rubro textil.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La Gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- La hipótesis a la cual está relacionada la presente conclusión, al ser contrastada arrojó como valor p el número 0,001 inferior a la significancia establecida de α = 0,05, lo cual permitió considerar como evidencia para concluir que entre la variable 1 Gestión logística y la variable 2 calidad de servicio existe una significativa.
- Las compras y abastecimiento se relacionan significativamente con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- La hipótesis a la cual está relacionada la presente conclusión, al ser contrastada arrojó como valor p el número 0,002 inferior a la significancia establecida de α = 0,05, lo cual permitió convertirse en argumento determinante para concluir que la mencionada significación es de tipo significativo con una relación positiva y alta entre la primera dimensión de la variable 1 compras y abastecimiento y la variable 2 calidad de servicio.
- Los inventarios y Almacenamiento se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- La hipótesis a la cual está relacionada la presente conclusión, al ser contrastada arrojó como valor p el número 0,002 inferior a la significancia establecida de α = 0,05, lo cual permitió considerar como evidencia para concluir que entre la segunda dimensión de la variable 1 inventarios y almacenamiento y la variable 2 calidad de servicio existe una significativa.

- El transporte y distribución se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.
- Esto se pudo concluir en base a los resultados del contraste de su respectiva hipótesis específica, en cuyo proceso se llegó a rechazar la hipótesis nula por haberse obtenido al calcular el valor p el equivalente a 0,002, inferior a la significancia establecida de $\alpha = 0,05$, por lo que se ha contado con evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y dar por válida la hipótesis alterna la cual establece que entre la tercera dimensión de la variable 1 transporte y distribución y la variable 2 calidad de servicio existe una relación significativa.

5.2. Recomendaciones

- Extender los estudios expuestos en esta tesis, a la gestión lógica, y a la calidad de servicio con la finalidad de mejorar el proceso de abastecimiento de toda la empresa.
- Realizar un estudio y análisis permanente al comportamiento y/o tendencias del consumo de productos para un mejor pronóstico de la demanda.
- Al Jefe de Logística de la empresa, conformar un grupo por el Gerente, auxiliar administrativo y un representante de los operarios de la empresa, para la realización de reuniones quincenales para una oportuna retroalimentación de la gestión logística y la toma de decisión para el stock de abastecimiento de alimentos para las categorías no comprendidas en el presente estudio.
- Mejorar continuamente el proceso de abastecimiento para lograr que la gestión logística sea eficiente y eficaz, evitando el desabastecimiento para observar las oportunidades de mejora, tomándose debidamente los correctivos para atender la demanda existente.
- Finalmente, se recomienda que se implemente el transporte y distribución a cada entidad perteneciente asegurando un control de calidad eficiente, y una seguridad de los productos que cada entidad ofrece y brinda al mercado de la ciudad de Pucallpa, generando confianza en los compradores ayudando a aumentar sus ventas y ganancias y a la vez cumpliendo con las necesidades del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la investigación científica*. Ediciones UTMACH.

Arroyo, J. y Benito, R. (2019). *La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2683

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. (3ra. Ed.).* Bogotá: Editorial Pearson.

Berry, L., Bennett, D. y Brown, C. (2015). *Calidad de servicio.* Ediciones Díaz de Santos.

Buics, L. (2017). The role of logistics management in public services – research plan. International Journal of Engineering and Management Sciences, 2(3), 33-43. https://doi.org/10.21791/IJEMS.2017.3.4.

Burgos, S. y Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado, 5*(1), 22 - 39. https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279

Cabanillas, F., Chonlón, S., Hanco, J., Vidal, C. (2016). *Planeamiento Estratégico de Transtotal Logística Selva.* [Tesis de posgrado, Pontifica Universidad Católica del Perú].

Cárdenas, C., Calvera, J. (2014). *Implementación y puesta en marcha del nuevo proceso de Liquidación de Facturas y pagos a proveedores de repuestos y talleres en la MAPFRE SEGUROS.* [Tesis de posgrado, Universidad Piloto de Colombia].

Cardona, J., Orejuela, J., y Rojas, C. (2018). Gestión de inventario y almacenamiento de materias primas en el sector de alimentos concentrados. *Revista eia, 15*(30), 195-208.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.

Castro, C., Mansilla, G., Pérez, R., Pilares, J., Silva, L. (2019). *Buenas Prácticas de Abastecimiento en la Cadena de Suministro: El Caso de Empresas Exportadoras de*

Quinua en la Ciudad de Lima. [Tesis de posgrado, Pontifica Universidad Católica del Perú].

Chiavenato, I. & Sapiro, A. (2017). *Planeación Estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill Interamericana.

De la Cruz, N. (2021). Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión Huamachuco, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3215804

de Rus Mendoza, G., Campos, J., y Nombela, G. (2003). *Economía del transporte.* Antoni Bosch editor.

Demuner, M., Becerril, O., e Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nóesis. *Revista de ciencias sociales y humanidades, 27*(53-2), 61-77.

Eriksson, M., Persson Osowski, C., Malefors, C., Bjorkman, J., y Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services –A case study from a Swedish municipality. Waste Management, 61, 415–422. https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035

Escudero, M. (2013*). Gestión logística y comercial*. Ediciones Paraninfo, SA.

Espinoza, A., Criollo, M. (2021). *Modelo de Producción para la Reducción de Tiempos de Entrega de Pedido en una empresa metalmecánica de Lima Metropolitana basado en Six Sigma.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. http://hdl.handle.net/10757/655122

Fagerlund, O., Guzmán, P., Frías, I. (2019). *Estrategia logística de distribución nacional en una pyme especializada en la venta de postres.* [Monografía, Universidad UNAPEC].

Flamarique, S. (2018). *Flujos de mercancías en el almacén*. Marge Books.

Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Mendoza, A. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Revista Saber, Ciencia Y Libertad, 14*(2), 102–112. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880

Gamboa, J., Armijo, G., Pluas, R. y Tovar, G. (2019). La logística como instrumentos de gestión empresarial. *Revista Científica FIPCAEC 4*(4), 250-265. https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/112/157

García, J., Alvarado, A., Maldonado, A. (2011). Selección de proveedores en análisis dimensional. *Contaduría y Administración, 58*(3), 249- 278. https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71229-4

García, L. (2008). *Indicadores de la gestión logística.* Buenos Aires: Ecoe Ediciones.

García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. *Enfoques, 4(14),* 108-122. https://www.redalyc.org/journal/6219/621968092003/html/

Hernández, H., Berrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión De La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo De Las Organizaciones. *Criterio Libre, 16*(28), 179-195. https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130

Hernández, P., Bejarano, J. (2019). *Sistema para a dirección de Compras de la UCI. Módulos, Gestión de necesidad, Contratación, Seguimiento de la demanda y Recepción de mercancías.* [Tesis de pregrado, Universidad de las Ciencias Informáticas]. https://repositorio.uci.cu/jspui/handle/123456789/9972

Johnson, P., Leenders, M., y Flynn, A. (2012). *Administración de compras y abastecimiento*. México: McGraw Hill Educación.

Landeta, I., Cortés, Y., y Pérez. (2015). Cálculo del punto de reorden cuando el tiempo de entrega y la demanda están correlacionados. *Contaduría y administración, 60*(4), 864-873.https://doi.org/10.1016/j.cya.2015.07.003

Lara, S. (2003). *Satisfacción del cliente*.

Larrea, P. (2016). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos

Lisboa, G. y Lorenzi, D. (2020). Plano de gestión de logística sustentable: Diagnóstico situacional en una prefectura municipal do RS. DELOS: Desarrollo Local Sostenible, 13(37), 19. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7794704

Lizana, D., Piscoya F. y Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima – Perú, 2018.* [tesis de pre grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12866/3908

Moreno, J. y Dueñas, B. (2018). Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. *Revista Científica Dominio de las Ciencias, 4*,(1), 141-154. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/728/html

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. (2ª ed*). Pearson Educación, México.

Ortells, N. y Paguina, M. (2012). Indicadores de calidad y seguridad en los usuarios de empresas de servicios temporales. *Servicios Globales, 11 (2).* 184-190. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4136915

Pérez, R., Felizzola, C., Bonett, M. (2020). *Propuestas De Estrategias Para El Mejoramiento Del Proceso Logístico Del Grupo Mizu S.A.S*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia].

Poggi, C. (2018). La confianza y la eficiencia: Dos factores clave para la gestión logística en el sector público. Recuperado 27 de mayo de 2022, de https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-confianza-y-la-eficiencia-dos-factores-clave-para-la-gestion-logistica-en-el-sector-publico

Prieto, G., Delgado, A. (2010). Fiabilidad y validez. *Papeles del psicólogo, 31*(1), 67-74

Ramírez, A. (2009). *Manual de la gestión logística del transporte y distribución de mercancías. Universidad del Norte*.

Reyes, E. (2019). *Introducción a la logística internacional.* Disponible en https://docplayer.es/9987914-Introduccion-a-la-logistica-internacional.html

Rincón, D. (2019). *Propuesta De Mejora Logística De La Cadena De Abastecimiento De La Marca Uno Lubricantes En Biomax S.A*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia]

Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II. Tarapoto, San Martin – 2016*. [tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/1597

Saavedra, P. (2017). *Metodología de investigación científica*. Huancayo, Perú: Editorial Soluciones Gráficas.

San Román, J., López, N. (2017). Estandarización de la orden de compra: como elemento de mejora. *Revista de divulgación científica y tecnológica: TECTZAPIC*. https://www.eumed.net/rev/tectzapic/2017/02/orden-compra.html

Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

Santos, C. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. *Revista Ciencia y Tecnología, 15*(3), 97-108. https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2526

Silva, J., Macías, B., Tello, E. Y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT, 15*(2), 85-101.https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369

Solis, I. (2021). *La Gestión Logística Y La Rentabilidad De Una Empresa Textil En El Distrito De Chorrillos, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana De Las Américas].

Suraci, J., & Maselli, C. (2016). *Necesidad de control y medición de stock en tiempos de inflación*.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.* México, D.F.: Editorial Limusa.

Velásquez, G. (2016). Gestión logística en el sector público: ¿un tema de eficiencia o de confianza? | Conexión ESAN. Recuperado 18 de mayo de 2022, de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-logistica-sector-publico-temaeficiencia-o-confianza

Zelaya, L. (2006). *Estrategia para el desarrollo de una red de distribución de Golosinas*. [Tesis de posgrado, Universidad del Pacifico]. http://hdl.handle.net/11354/160

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022.					
VARIABLES	**DEFINICIÓN CONCEPTUAL**	**DEFINICIÓN OPERACIONAL**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ESCALA DE MEDICIÓN**
GESTIÓN LOGÍSTICA	"Comprende la administración de los materiales y la planificación de las actividades para el movimiento de las materias primas, elementos y productos terminados, desde los aprovisionadores hasta los puntos de fabricación y desde estos hasta los clientes" (Santos, 2019).	"Es el proceso que implica el requerimiento de materiales para que luego pase por un proceso de transformación con la finalidad de obtener productos tangibles que será distribuido a los clientes en el tiempo acordado" (Fontalvo, De la Hoz y Mendoza, 2019).	**Compras y abastecimiento**	Selección de proveedores	Ordinal
				Orden de compra	
				Seguimiento y recepción de compra	
				Liquidación de facturas	
			Inventarios y almacenamiento	Recepción de mercadería	
				Almacenamiento	
				Control y análisis de stock	
			Transporte y distribución	Transporte	
				Pedidos trasladados y entregados	
				Tiempo de entrega	
				red de vendedores y/o repartidores	
CALIDAD DEL SERVICIO	"Es el resultado final de la percepción de los clientes y depende si el servicio ha cubierto o no sus expectativas y necesidades" (Silva et al., 2021).	"Es la apreciación diferenciada que tiene el cliente sobre lo que recibe y esperaba obtener. Por ello, la calidad de servicio fue medida por medio de las siguientes dimensiones: fiabilidad, satisfacción al cliente y capacidad de respuesta" (Burgos y Morocho, 2020).	**Fiabilidad**	Compromiso	Ordinal
				Eficiencia	
				Credibilidad	
			Satisfacción de los clientes	Amabilidad	
				Rapidez	
				Personalidad	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna	
				Empatía	
				Capacidad de reacción	

Anexo 2: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022.</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPÓTESIS GENERAL</th><th>VARIABLE 1</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?</td><td>Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td>La gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td rowspan="4">GESTIÓN LOGISTICA</td><td>TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicado (Muñoz, 2011, p. 26)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</td><td>NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Correlacional (Alan y Cortez, 2018, p. 207)</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?</td><td>Precisar de qué manera se relaciona las compras y abastecimiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td>Las compras y abastecimiento se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Hipotético deductivo (Bernal, 2010, p. 69)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</td><td>VARIABLE 2</td><td rowspan="2">DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No Experimental transversal (Carrasco, 2007, p. 71)</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera los inventarios y almacenamiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?</td><td>Especificar de qué manera los inventarios y almacenamiento se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td>Los inventarios y almacenamiento se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td rowspan="3">CALIDAD DEL SERVICIO</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</td><td rowspan="2">POBLACIÓN: Son los 40 trabajadores que a junio sigan laborando en la Factoría (N=40).
MUESTRA: Debido a que se tiene una población pequeña, se incluirá como muestra a los 40 trabajadores. (n = 40)</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera el transporte y distribución se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022?</td><td>Establecer de qué manera el transporte y distribución se relacionan con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td>El transporte y distribución se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.</td><td>TÉCNICA: Encuesta
INSTRUMENTO: Cuestionario</td></tr>
</table>

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la Variable 1: Gestión logística

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022.

Fecha: Encuestador: N°

Objetivo.- Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: Selección de proveedores					
P1. ¿Considera que los proveedores son los adecuados?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Orden de compra					
P2. ¿Al momento de emitir una orden de compra, se analizan la situación actual del proveedor?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Seguimiento y recepción de compra					
P3. ¿Se realiza un seguimiento minucioso de las compras de la Factoría?	1	2	3	4	5
P4. ¿Considera que la factoría cuenta con un proceso de recepción de compras adecuado?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Liquidación de facturas					
P5. ¿Se realizan informes que detallen la liquidación de facturas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Recepción de mercadería					
P6. ¿Se recibe a tiempo las mercaderías?	1	2	3	4	5
P7. ¿Los productos que se reciben cumplen con los requerimientos de la factoría?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Almacenamiento					
P8. ¿Se realiza un registro ordenado de los ingresos y salidas de mercancía de los almacenes?	1	2	3	4	5
P9. ¿Se realiza un resumen mensual de los movimientos del almacén?	1	2	3	4	5

INDICADOR: Control y análisis de stock					
P10. ¿Dentro de la empresa se lleva un control de inventarios?	1	2	3	4	5
P11. ¿Se analiza que el stock físico coincida con el stock del sistema dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Transporte					
P12. ¿Se realiza el mantenimiento y abastecimiento de combustible de los vehículos que transportan los pedidos?	1	2	3	4	5
P13. ¿Los vehículos tienen la capacidad necesaria para el cargamento de la factoría?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Pedidos trasladados y entregados					
P14. ¿La Factoría cuenta con los productos suficientes para atender la demanda de clientes?	1	2	3	4	5
P15. ¿Los pedidos son entregados en óptimas condiciones a los clientes?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Tiempo de entrega					
P16. ¿Los pedidos cumplen con el tiempo requerido por el cliente?	1	2	3	4	5
P17. ¿Los pedidos llegan con un tiempo de retraso?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Red de vendedores y/o repartidores					
P18. ¿La factoría cuenta un eficiente personal encargado de repartir los pedidos?	1	2	3	4	5

Cuestionario para medir la Variable 2: Calidad del servicio

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORIA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022.

Fecha: ____ Encuestador: ____ N° ____

Objetivo.- Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en una Factoría ubicada en la Ciudad de Pucallpa, año 2022.

Nota.- Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: Compromiso					
P19. ¿Te sientes comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la factoría?	1	2	3	4	5
P20. ¿Consideras que los demás trabajadores se muestran motivados al realizar sus labores?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Eficiencia					
P21. ¿Considera que se están cumpliendo de manera eficiente con las metas de la factoría?	1	2	3	4	5
P22. ¿Considera que los trabajadores están mostrando un desempeño eficiente de sus labores?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Credibilidad					
P23. ¿Considera que sus clientes confían en la calidad de sus productos?	1	2	3	4	5
P24. ¿Considera que el comportamiento de todos los trabajadores brinda confianza a sus clientes?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Amabilidad					
P25. ¿Considera que se está atendiendo de manera amable las interrogantes de sus clientes?	1	2	3	4	5
P26. ¿Considera que el personal designado para resolver las quejas de sus clientes mantiene un trato cordial con estos?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Rapidez					
P27. ¿Considera que se está cubriendo las necesidades de sus clientes de manera rápida?	1	2	3	4	5

P28. ¿Considera que la atención que brinda es más rápida que de otras empresas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Personalidad					
P29. ¿Se evidencia una personalidad tranquila cuando atienden a los clientes?	1	2	3	4	5
P30. ¿Considera que la personalidad que muestra un trabajador influye en la captación de clientes?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Información oportuna					
P314. ¿Considera que cuentan con la información suficiente para otorgar a sus clientes la información que requieren sobre el producto?	1	2	3	4	5
P32. ¿Considera que brinda información precisa a sus clientes?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Empatía					
P33. ¿El personal entiende las necesidades de sus clientes?	1	2	3	4	5
P34. ¿El personal dedica mucha atención en escuchar las preferencias de sus clientes?	1	2	3	4	5
INDICADOR: Capacidad de reacción					
P35. ¿Considera que están preparados para actuar de manera correcta frente a determinados problemas?	1	2	3	4	5
P36. ¿La factoría cuenta con estrategias para para brindar una buena atención a sus clientes?	1	2	3	4	5

Anexo N°4 Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** NAVARRO JANAMPA, FÉLIX

1.2. **Grado Académico / Profesión:** DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN / ADMINISTRADOR

1.3. **Institución donde labora / cargo:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI / DOCENTE

1.4. **Denominación del instrumento:** CUESTIONARIO

1.5. **Titulo de la investigación:** LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022

1.6. **Autores del instrumento:** Johan Luzmila Velásquez Arévalo y Davis Diner Tucto Padua

II. **VALIDACIÓN:**

Ítems correspondientes a la variable: V1 GESTIÓN LOGÍSTICA

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: COMPRAS Y ABASTECIMIENTO							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 2: INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Dimensión 3: TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable: V2 CALIDAD DEL SERVICIO

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: FIABILIDAD							
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
Dimensión 2: SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES							
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		
Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
31	X		X		X		
32	X		X		X		
33	X		X		X		
34	X		X		X		
35	X		X		X		
36	X		X		X		

Otras observaciones generales: Se recomienda aplicar el instrumento.

NAVARRO JANAMPA, FÉLIX
DNI N° 00109352

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

5.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): RAMOS REÁTEGUI, MARCELO

5.2. Grado Académico / Profesión: DOCTOR EN EDUCACIÓN / ECONOMISTA

5.3. Institución donde labora / cargo: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI / DIRECTOR

5.4. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

1.5. Título de la investigación: LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022

1.6. Autores del instrumento: Johan Luzmila Velásquez Arévalo y Davis Diner Tucto Padua

VI. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable: V1 GESTIÓN LOGÍSTICA

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: COMPRAS Y ABASTECIMIENTO							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 2: INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Dimensión 3: TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable: V2 CALIDAD DEL SERVICIO

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: FIABILIDAD							
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
Dimensión 2: SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES							
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		
Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
31	X		X		X		
32	X		X		X		
33	X		X		X		
34	X		X		X		
35	X		X		X		
36	X		X		X		

Otras observaciones generales: El cuestionario es adecuado.

RAMOS REÁTEGUI, MARCELO
DNI N° 00031846

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): PARDO HIDALGO, CLEMENTE

3.2. Grado Académico / Profesión: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN / ADMINISTRADOR

3.3. Institución donde labora / cargo: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI / DOCENTE

3.4. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

1.5. Título de la investigación: LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA FACTORÍA UBICADA EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO 2022

1.6. Autores del instrumento: Johan Luzmila Velásquez Arévalo y Davis Diner Tucto Padua

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes a la variable: V1 GESTIÓN LOGÍSTICA

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: COMPRAS Y ABASTECIMIENTO							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 2: INVENTARIOS Y ALMACENAMIENTO							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

Dimensión 3: TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN							
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		

Ítems correspondientes a la variable: V2 CALIDAD DEL SERVICIO

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: FIABILIDAD							
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
Dimensión 2: SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES							
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		
Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
31	X		X		X		
32	X		X		X		
33	X		X		X		
34	X		X		X		
35	X		X		X		
36	X		X		X		

Otras observaciones generales: Cuestionario recomendable para aplicarse.

PARDO HIDALGO, CLEMENTE
DNI N° 00093500