



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Negocios

Internacionales

**Gestión logística y calidad de servicio en la Empresa Negocios e Inversiones Gerónimo
S.A.C., Distrito de Hualmay, 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Negocios Internacionales

Autoras

Margarette Naydu Aranda Brandan

Yasmin Lizbeth Portilla Alor

Asesor

Dr. Elvis Richar Sánchez García

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

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

FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL NEGOCIOS INTERNACIONALES

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Margarette Naydu Aranda Brandan	73618787	20/05/2024
Yasmin Lizbeth Portilla Alor	73354804	20/05/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Elvis Richar Sánchez García	15736456	0000-0003-0397-5420
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Felix Gil Caro Soto	32124959	0000-0002-0946-5395
M(o). Carlos Manuel León Sánchez	41199839	0000-0003-0730-5504
M(o) Williams Ramiro Calla Jaimes	41469196	0000-0002-3174-2248

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA NEGOCIOS E INVERSIONES GERÓNIMO S.A.C., DISTRITO DE HUALMAY, 2023

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

1%

★ Submitted to Universidad Católica San Pablo

Student Paper

Exclude quotes Off

Exclude matches < 10 words

Exclude bibliography Off

**Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo
S.A.C., Distrito De Hualmay, 2023.**

Bach. Margarette Naydú Aranda Brandán

Bach. Yasmin Lizbeth Portilla Alor

Tesis Pregrado

Asesor:

Dr. Elvis Richar Sánchez García

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela Profesional de Negocios Internacionales

Huacho - Perú

2024

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme dado la vida e inculcar en mí una infinita curiosidad por la misma.

A mis abuelos, por educarme e impulsarme a ser la persona que soy hoy a través de su apoyo incondicional, comprensión y empatía.

A Leo, por ayudarme a entender que mi mejor proyecto no fue ni será ninguna de las cosas que logré hasta ayer, sino todo lo que aún puedo lograr mañana.

Margarette Naydú Aranda Brandán

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que creyeron en mí y me impulsaron a perseguir el sueño de obtener mi título profesional.

En especial, deseo dedicar un profundo agradecimiento a mi madre, la Sra. Norma María Alor Paredes. Su apoyo incondicional y comprensión fueron el pilar sobre el cuál construí todos mis sueños, ella es mi inspiración para seguir adelante y perseguir cada uno de mis objetivos como profesional.

Yasmin Lizbeth Portilla Alor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, que a través de su plana docente me permitió adquirir los conocimientos necesarios para llegar hasta aquí, momento que define el inicio de una nueva etapa profesional.

Al Dr. Elvis Richar Sánchez García, por su apoyo como mentor académico y supervisor de este proyecto de investigación. Estoy sumamente agradecida por su contribución.

A mi familia, por comprometerse con mi educación y brindarme los recursos necesarios para culminar mis estudios universitarios, así como incentivar el desarrollo de cada uno de mis proyectos individuales, permitiéndome ser la persona que soy en la actualidad.

Margarette Naydú Aranda Brandán

Quisiera empezar agradeciendo a mis padres, quienes fueron inspiración y motivo para continuar con mis estudios superiores, ellos fueron mi fortaleza en cada momento de aflicción. De la misma manera agradezco a mis docentes, quienes me acompañaron y adoctrinaron durante todo el proceso de formación académica pre-profesional. Y, por último, agradecer a Dios por haberme guiado en todo momento y brindarme la voluntad para lograr todas mis metas profesionales.

Yasmin Lizbeth Portilla Alor

INDICE

DEDICATORIA	xiii
AGRADECIMIENTO	xiv
INDICE.....	xv
INDICE DE TABLAS	xvii
INDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS	xviii
RESUMEN	xix
ABSTRACT.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	21
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	22
1.2. Formulación del Problema	24
1.2.1. Problema General.....	24
1.2.2. Problemas Específicos	24
1.3 Objetivos de la Investigación	24
1.3.1. Objetivo General	24
1.3.2. Objetivos Específicos	24
1.4. Justificación de la Investigación	25
1.4.1. Justificación teórica	25
1.4.2. Justificación práctica	25
1.4.3. Justificación metodológica	25
1.5. Delimitaciones del estudio	25
1.6. Viabilidad del estudio	26
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes de la investigación	27
2.1.1. Antecedentes internacionales	27
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	28
2.2. Bases teóricas.....	30
2.3. Definición de términos básicos	34
2.4. Hipótesis de investigación	35
2.4.1. Hipótesis general.....	35
2.4.2. Hipótesis específicas.....	35

2.5. Operacionalización de variables	36
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	37
3.1. Diseño metodológico	37
3.1.1. Enfoque de la investigación	37
3.1.2. Tipo	37
3.1.3. Diseño	37
3.1.4. Nivel de investigación.....	37
3.2. Población y muestra	38
3.2.1. Población	38
3.2.2. Muestra.....	38
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	40
4.1. Análisis de resultados.....	40
4.2. Contrastación de hipótesis	68
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	73
5.1. Discusión de resultados.....	73
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
6.1. Conclusiones	76
6.2. Recomendaciones	77
REFERENCIAS.....	79
7.1. Fuentes documentales	79
7.2. Fuentes bibliográficas.....	79
7.3. Fuentes hemerográficas.....	80
7.4. Fuentes electrónicas.....	80
ANEXOS	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad	27
Tabla 2. Renovación constante del stock de insumos	28
Tabla 3. Abastecimiento con insumos de calidad	29
Tabla 4. Confiabilidad de los proveedores	30
Tabla 5. Stock de producción óptimo y acorde a la demanda	31
Tabla 6. Cumplimiento eficaz de pedidos	32
Tabla 7. Despacho seguro y adecuado	33
Tabla 8. Entrega inmediata de los pedidos	34
Tabla 9. Producto entregado según lo requerido	35
Tabla 10. Transporte óptimo con reducción de costos	36
Tabla 11. Gestión logística	37
Tabla 12. Correcto desempeño de las funciones y satisfacción del cliente	38
Tabla 13. Desarrollo de las funciones dentro del tiempo estimado	39
Tabla 14. Orden en el manejo de datos	40
Tabla 15. Agilización de trámites para el procesamiento de pedidos	41
Tabla 16. Atención inmediata	42
Tabla 17. Actitud servicial	43
Tabla 18. Personal capacitado en servicio al cliente	44
Tabla 19. Personal capacitado en protocolos de seguridad	45
Tabla 20. Personal capacitado en manipulación de insumos	46
Tabla 21. Interés en el cliente	47
Tabla 22. Atención personalizada	48
Tabla 23. Trato profesional para/con el cliente	49
Tabla 24. Infraestructura óptima	50
Tabla 25. Maquinaria en buen estado	51
Tabla 26. Sensación de seguridad en el área laboral	52
Tabla 27. Calidad de servicio	53
Tabla 28. Rho de Spearman: gestión logística y calidad de servicio	54
Tabla 29. Rho de Spearman: gestión de compras y calidad de servicio	56
Tabla 30. Rho de Spearman: Almacenamiento y calidad de servicio	57
Tabla 31. Rho de Spearman: Distribución y calidad de servicio	58

INDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1. Renovación constante del stock de insumos _____	28
Gráfico 2. Abastecimiento con insumos de calidad _____	29
Gráfico 3. Confiabilidad de los proveedores _____	30
Gráfico 4. Stock de producción óptimo y acorde con la demanda _____	31
Gráfico 5. Cumplimiento eficaz de pedidos _____	32
Gráfico 6. Despacho seguro y adecuado _____	33
Gráfico 7. Entrega inmediata de los pedidos _____	34
Gráfico 8. Producto entregado según lo requerido _____	35
Gráfico 9. Transporte óptimo con reducción de costos _____	36
Gráfico 10. Resumen general de gestión logística _____	37
Gráfico 11. Correcto desempeño de las funciones y satisfacción del cliente_	38
Gráfico 12. Desarrollo de las funciones dentro del tiempo estimado _____	39
Gráfico 13. Orden en el manejo de datos _____	40
Gráfico 14. Agilización de trámites para el procesamiento de pedidos _____	41
Gráfico 15. Atención inmediata _____	42
Gráfico 16. Actitud servicial _____	43
Gráfico 17. Personal capacitado en servicio al cliente _____	44
Gráfico 18. Personal capacitado en protocolos de seguridad _____	45
Gráfico 19. Personal capacitado en manipulación de insumos _____	46
Gráfico 20. Interés en el cliente _____	47
Gráfico 21. Atención personalizada _____	48
Gráfico 22. Trato profesional para/con el cliente _____	49
Gráfico 23. Infraestructura óptima _____	50
Gráfico 24. Maquinaria en buen estado _____	51
Gráfico 25. Sensación de seguridad en el área laboral _____	52
Gráfico 26. Resumen general de calidad de servicio _____	53

RESUMEN

El **objetivo** de la presente investigación es determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., ubicada en el distrito de Hualmay, en el año 2023. **Metodología.** El enfoque de la investigación es cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional. La población en estudio fue de 61 trabajadores, de los cuales se tomó como muestra a 49 de ellos, aplicándose para esto un muestreo aleatorio de estratificación simple, y a los cuales se les aplicó una encuesta con 24 ítems utilizando la escala Likert. **Conclusión.** Se logró evidenciar que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa “Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.”. Es decir, se tiene en consideración la importancia de la gestión de compras, el almacenamiento y la distribución dentro de la empresa; razón por la cual el nivel de la calidad de servicio brindado hacia los clientes es bueno.

Palabras clave: Gestión logística, calidad de servicio, manufacturación, almacenamiento, gestión de compras, distribución.

ABSTRACT

The **objective** of this research is to determine the relationship between logistics management and service quality in the company “Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.”, located in the district of Hualmay, in 2023. **Methodology.** The research approach is quantitative, non-experimental in design, and has a correlational scope. The study population consisted of 61 employees, of which 49 were sampled using simple stratified random sampling. A survey with 24 items using the Likert scale was administered to these employees. **Conclusion.** It was evidenced that there is a significant relationship between logistics management and service quality in the company “Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C”. That is to say, the importance of procurement management, storage, and distribution within the company is taken into account; hence, the level of service quality provided to customers is good.

Keywords: Logistics management, service quality, manufacturing, storage, procurement management, distribution.

INTRODUCCIÓN

Debido a que vivimos en un entorno de mercado cada vez más desafiante y que evoluciona constantemente, la gestión logística y la calidad del servicio se han convertido en elementos fundamentales para alcanzar de manera exitosa la sostenibilidad de las organizaciones. Por ello, el presente informe tiene como principal interés de estudio analizar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa “Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.”, ubicada en el distrito de Hualmay, durante el año 2023.

La empresa “Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.” enfrenta desafíos significativos en su proceso de abastecimiento, así como diversas complicaciones propias de empresas dedicadas a este rubro comercial. Estos factores han generado presiones adicionales sobre la gestión logística de la empresa y su capacidad para mantener niveles óptimos de calidad de servicio.

El objetivo principal de esta investigación es establecer la relación existente entre la gestión logística y la calidad de servicio en dicha empresa. Para lograr este objetivo, se ha adoptado un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional. Este enfoque permitirá analizar de manera sistemática el cómo se relacionan las variables analizadas y ofrecerá soluciones prácticas para mejorar la gestión operativa de la empresa.

La población en estudio comprendió a los 61 trabajadores de Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. Para la recolección de datos, se aplicó un muestreo aleatorio de estratificación simple, seleccionando una muestra representativa de 49 trabajadores. A estos empleados se les administró una encuesta estructurada compuesta por 24 ítems, utilizando la escala Likert para evaluar diferentes aspectos relacionados con la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa.

A través de esta investigación, se busca proporcionar recomendaciones específicas y acciones correctivas que permitan a la empresa “Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.” mejorar su gestión logística y, en consecuencia, elevar la calidad de servicio ofrecida a sus clientes. A su vez, el presente estudio contribuirá a la generación de conocimientos en el campo de la logística empresarial y servirá como guía para otras organizaciones que enfrenten problemáticas similares en su gestión operativa.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el presente marco socioeconómico mundial podemos observar las innumerables oportunidades que nos brinda el fenómeno de la globalización; desde la próspera evolución de los múltiples mercados potenciales hasta el surgimiento de nuevos recursos que nos permitirán consolidar de manera apropiada cualquier oferta exportable que se encuentre a la par de las expectativas del mercado. No obstante, son estas mismas ventajas las que suponen, con frecuencia, un reto competitivo para aquellas empresas cuyas bases no han sido consolidadas adecuadamente.

En el Perú podemos encontrar una gran variedad de PYMES en crecimiento, especialmente aquellas que se dedican a la manufacturación de productos. Dentro de estas empresas es importante destacar la participación del área logística, puesto que aproximadamente el 50% de sus ganancias se destinan a la adquisición de los insumos necesarios para perpetuar sus actividades transformativas. Este sector empresarial no solo es uno de los más numerosos y lucrativos, sino que también constituye una parte substancial de las empresas con trascendencia internacional en nuestro país.

En el distrito de Hualmay y sus alrededores podemos encontrar diversas empresas dedicadas a este rubro en particular. Sin embargo, debido a la popularidad del sector transformativo en esta zona específica es fácil evidenciar la ventaja competitiva que ejercen las empresas con más trascendencia por sobre las más pequeñas y/o que se encuentran en proceso de consolidación.

Contemplado lo anterior nos ubicamos en el distrito de Hualmay, en donde tomamos el caso de la empresa **NEGOCIOS E INVERSIONES GERÓNIMO S.A.C.** Esta empresa se encuentra, actualmente, realizando los servicios de empaquetado y embalado de palta fuerte para exportación, así como también incursionando en el procesamiento de cítricos

variados, siendo estas, actividades que le permiten generar utilidades suficientes para considerarse rentable. Sin embargo, siendo la empresa novicia en el rubro de la palta, se encuentra en una situación poco favorable en el área logística, específicamente con el aprovisionamiento de materia prima. Dentro de las instalaciones de la planta se puede observar cómo casi diariamente los trabajadores detienen sus actividades por falta de abasto de palta, lo que genera un desperdicio considerable de horas de trabajo que, acumuladas, representan una pérdida exponencial para la empresa.

Además, esta deficiencia en la base de la cadena productiva genera resultados que, si bien no son menospreciables, logran afectar a la calidad de servicio que brinda la empresa. Esto, sumado a la reciente imposición de normas gubernamentales, el cierre de los mercados internacionales y demás factores externos que de por sí afectan regularmente al entorno comercial de la empresa, ha generado cierta incertidumbre en los trabajadores con respecto al futuro de los puestos laborales que ocupan. Es así que este problema compromete, a su vez, la plena ejecución de las funciones del personal y, por consiguiente, la calidad del producto y servicio no será óptima.

De persistir la situación previamente detallada, la empresa en cuestión puede verse afectada significativamente por las siguientes consecuencias: disminución significativa de los ingresos y utilidades; dificultad para cumplir con los pagos de aprovisionamiento, remuneración de trabajadores y costos generales de producción; insatisfacción por parte de los consumidores y trabajadores de la empresa; pérdida de fuerza laboral; disminución de la competitividad en el rubro; riesgo de quiebra o cese temporal de la empresa, entre otros factores de incidencia negativa para todos los involucrados.

Tomando en consideración lo expuesto podemos establecer que, siendo uno de los pilares para la elaboración de un producto competente, la gestión logística puede, en definitiva, determinar la plena satisfacción del consumidor final. En otras palabras, es indispensable determinar y solucionar el déficit en la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa NEGOCIOS E INVERSIONES GERÓNIMO S.A.C. para lograr, de esta manera, la maximización de las utilidades de la empresa a través del óptimo servicio y la prevalencia del compromiso con el cliente.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona la gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, en el año 2023?

¿De qué manera se relaciona el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, en el año 2023?

¿De qué manera se relaciona la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, en el año 2023?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay en el año 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la gestión de compra y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023.

Determinar la relación que existe entre el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023.

Determinar la relación que existe entre la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación teórica

Se justifico de forma teórica porque se logró reafirmar los conceptos de gestión logística y calidad de servicio; asimismo, se pretendió conocer de manera objetiva, problemas y objetivos, a través del estudio de las variables y su efecto en las organizaciones que manejan el tema logístico.

1.4.2. Justificación práctica

Se fundamentó de forma práctica debido a que la investigación aportó información pertinente al comportamiento y efecto de ambas variables; con la finalidad de comprender cómo la gestión logística está relacionada con la calidad de servicio brindada por la organización; este resultado ofrecerá una mejor situación a la organización en progreso con la finalidad de producir valor agregado a sus servicios.

1.4.3. Justificación metodológica

Se pudo respaldar desde el punto de vista metodológico a razón de que la investigación opto por el enfoque cuantitativo, a causa de los componentes de las variables gestión logística y calidad de servicio; del mismo modo, se empleó una encuesta como instrumento de recolección de datos para llevar a cabo la investigación. Esto nos permitió comprender y conocer diversos factores que afectan ambas variables de estudio, lo que contribuye al aspecto metodológico de la investigación.

1.5. Delimitaciones del estudio

a. Delimitación temporal.

Esta investigación se llevó a cabo entre los meses de mayo a agosto de 2023.

b. Delimitación geográfica.

El estudio en cuestión tuvo lugar en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., ubicada en el distrito de Hualmay.

c. Delimitación Social.

La investigación comprenderá a los clientes, trabajadores y directivos de la empresa de Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., ubicada en el distrito de Hualmay.

1.6. Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación es viable debido a que se contó con la autorización del gerente y con el apoyo de los directivos y trabajadores de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gómez (2022) llevó a cabo la investigación denominada “Estudio para evaluar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza” que fue realizada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes – Ecuador. La investigación se propuso “evaluar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cantón Pastaza”. Es una investigación tipo descriptiva aplicada. La población fue de 83 933 habitantes del cantón Pastaza. La muestra fue de 383 habitantes. Se empleó la técnica de la encuesta para recopilar información. Concluyó que, según la necesidad de quienes perciben el servicio, es necesario implementar estrategias enfocadas en la gestión y operatividad, sin dejar de tomar en cuenta las perspectiva de quienes se encargan de la prestación del servicio, pues así se obtendría una plena satisfacción tanto del cliente como del consumidor, generando estabilidad en la cadena de servicio.

Flores (2021) realizó una investigación titulada “Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”, la misma que presentó ante la Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Su objetivo principal era “determinar en qué medida la logística integral guarda relación con la satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil”. El estudio es de tipo no experimental transaccional, además de ser correlacional, aplicado y de enfoque cuantitativo. La muestra fue de 384 clientes. En conclusión, los hallazgos de esta investigación resaltan el papel fundamental de la innovación en los procesos logísticos para obtener ventajas competitivas en el mercado. Se ha demostrado que al hacer que estos procesos sean más ágiles y eficientes, se puede optimizar el tiempo y simplificar las actividades logísticas, lo que contribuye significativamente a la competitividad de las empresas. Además, se ha subrayado la importancia de adoptar una perspectiva integral de la logística, que permita generar valor a través del flujo de información y de los procesos logísticos en su conjunto. En este sentido, para lograr una verdadera integración en el proceso logístico, es esencial que las empresas se transformen, sean más flexibles y estén dispuestas a invertir en tecnología para

adaptarse rápidamente a las demandas del mercado. Por último, se destaca la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes, lo que resulta clave para mantener la competitividad a largo plazo en el sector logístico.

Urián y Rojas (2020) realizaron la investigación titulada “Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá”, que recibió su aprobación por parte de la Universidad ECCI – Bogotá. El propósito de la investigación fue “desarrollar un modelo de mejoramiento para la gestión logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá”. Es una investigación tipo correlacional – descriptivo. Se contó con una población que representa la totalidad de empresas dedicadas al rubro. La investigación concluyó que mediante la implementación del modelo de mejoramiento se logra identificar las diferencias entre la condición presentada actualmente y el estado óptimo al que se aspira llegar en la institución, así como la generación de planes para la optimización de sus procesos logísticos.

Márquez (2019) llevó a cabo una investigación titulada “Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bólvivar”, que fue presentada ante la Universidad de Cartagena – Colombia. Su objetivo fue “valorar la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la Institución Universitaria Bellas artes y Ciencias de Bólvivar”. Es una investigación tipo descriptiva no experimental, de diseño transversal. La población fue de 1288 estudiantes. La muestra tuvo un total de 290 estudiantes. El estudio empleó cuestionarios como método para recopilar información. Concluyó que la metodología planteada es sostenible y puede ser aprovechada en otras instituciones de similar índole, resaltando la importante de tomar en cuenta la opinión interna de los estudiante para así conocer la realidad de la institución y brindar soluciones adecuadas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Abanto (2022) condujo la investigación titulada “Gestión logística en el almacén general para mejorar la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la Red de Salud Chepén – año 2019”, que se aprobó por la Universidad Señor de Sipán – Perú. El enfoque principal de la investigación se centró en “proponer un plan de gestión logística en el almacén general para mejorar la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la Red de Salud Chepén”. Es

una investigación descriptivo, no experimental. Ambas, población y muestra, fueron de 109 trabajadores. Se optó por la técnica de la encuesta como medio para obtener información de manera sistemática y detallada. Los resultados obtenidos del estudio indicaron que la implementación del sistema de gestión logística efectivamente conlleva a mejoras en la calidad del servicio y, a su vez, destacó algunas recomendaciones a aplicar para desarrollar mejoras en el plan de gestión logística actual.

Sotomayor (2022) sustentó la tesis titulada “Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021”, en la Universidad César Vallejo, ubicada en Perú. El propósito fundamental de la investigación consistió en “determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC de la ciudad de Chimbote – Perú”. El estudio se clasifica como una investigación de tipo aplicada con un enfoque de diseño no experimental – correlacional. La población y la muestra consistieron en 15 colaboradores empleados por la empresa Factoría Alvarado SAC. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante el uso de un cuestionario como la principal herramienta para obtener información. Se concluye que “la correlación de Pearson arrojó 0.710 demostrando que existe una correlación positiva alta entre ambas variables”.

Vela (2022) sustentó la tesis titulada “La gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Editorial María Trinidad SAC, Lima 2021”, y fue aprobada por la Universidad César Vallejo – Perú. Su principal objetivo fue “la determinación de cómo la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en la organización”. Desde el punto de vista metodológico, se trató de una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, un nivel correlacional y un corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 71 colaboradores. Concluyó que “la gestión logística se relacionó de manera positiva, moderada y significativamente con la calidad del servicio; quiere decir, la aplicación adecuada de la gestión logística se puede otorgar un servicio de calidad”.

Santisteban y Ventura (2020) como resultado de su labor investigativa, presentaron y defendieron la tesis titulada “Gestión logística y calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020”, trabajo de investigación que fue aprobado por la Universidad César Vallejo – Perú. El objetivo principal de la investigación fue “determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo”. Es una investigación tipo aplicada, no

experimental, cuantitativa. La población estudiada estuvo conformada por 184 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, de los cuales se tomó a 63 como muestra. Se utilizó como muestra de recolección de datos la encuesta. Se ha llegado a la conclusión de que existe una correlación positiva significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio, siendo esta relación alta, ya que cada una de las funciones del área está siendo cumplida y las necesidades del usuario son satisfechas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión logística

a) Definiciones de logística

Mora (2016) define a la logística como el “conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, desde que las materias primas son convertidas en productos terminados y se agrega valor para los consumidores” (p. 8).

EAE Business School (2016) se refiere a la gestión logística como “todas aquellas acciones o conocimientos que posee una empresa para captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial”.

Pinheiro et al. (2016) hacen énfasis en que la gestión logística “planea, implementa y controla el flujo hacia adelante y hacia atrás, y el almacenamiento eficiente de bienes, servicios e informaciones afines entre el punto de origen y el punto de consumo, a fin de atender las exigencias de los clientes” (p. 268).

b) Importancia de la logística

Ballou (2004) destaca la importancia de la logística como tal a través de las circunstancias y de quién la percibe, es así que enfatiza en el valor que se le otorga según la perspectiva del usuario, pudiendo ser como cliente o como partícipe de la gestión de una empresa, afirmando que “el valor en la logística se expresa fundamentalmente en términos de tiempo y lugar. Los productos y servicios no tienen valor a menos que estén en posesión de los clientes cuándo (tiempo) y dónde (lugar) ellos deseen consumirlos”. (p. 13)

c) Objetivo de la logística

Hurtad (2018) señala como objetivo de la logística “proveer el producto correcto en la cantidad requerida, en el lugar indicado, en el tiempo exigido y a un costo razonable, todo para satisfacer al cliente” (p. 17).

Según Mora (2016) el objetivo que la logística persigue es el de “aumentar las ventajas competitivas, captando y reteniendo clientes y generando un incremento en los beneficios económicos obtenidos por la comercialización y producción de los bienes y servicios” (p. 11).

d) Dimensiones de la variable: gestión logística

Gestión de compras:

Escudero (2014) señala que “con una buena gestión de compras la empresa consigue ahorrar costes, satisfacer al cliente, en tiempo y cantidad, y obtener beneficios directos, pues la gestión de compras es decisiva para que la empresa obtenga el éxito a el fracaso” (p. 45).

Almacenamiento:

Mora (2011) destaca la importancia del almacenamiento ya que “además de guardar la mercancía, se encargan de protegerla y conservarla adecuadamente en un período de tiempo y facilitar la labor de despacho cuando se requiera” (p. 62).

Distribución:

Molinillo (2012) argumenta que el propósito de la distribución comercial es “situar los productos o servicios a disposición de los consumidores finales, para ello planifica, desarrolla y coordina un conjunto de acciones y actividades, para satisfacer deseos y necesidades de los clientes” (p. 19).

2.2.2. Calidad de servicio

a) Definiciones de calidad de servicio

Tigani (2006) señala que “la calidad de servicio, será la que resulte de elegir las dimensiones adecuada, de las cosas que agregan valor, resuelven problemas y satisfacen necesidades, para otorgar en estas medidas una medida mayor a la esperada por el cliente” (p. 16-17).

Melara (2017) define la calidad del servicio como “el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor. Es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor”.

Lovelock y Wirtz (2020) se refieren a la calidad de servicio descrita como “la percepción que presenta el cliente con relación a la conexión entre el desempeño y las expectativas, vinculados con la agrupación de componentes suplementarios tanto cualitativos como cuantitativos de un bien o servicio principal” (p. 18).

Asimismo, según Calvo et al. (2021), se le define como “los atributos principales que presenta un servicio y que son calculadas de acuerdo el enfoque del cliente, por esta razón toma en consideración la infraestructura y confort del espacio, la seguridad y confianza que percibe el cliente de la organización” (p. 18).

b) Dimensiones de la variable: calidad de servicio

Confiabilidad:

Según Calvo et. al. (2021) la calidad de servicio está estrechamente relacionada con la sensación de seguridad que el cliente experimenta al recibir el servicio en un establecimiento específico, ya que se siente seguro de que la organización proporciona un servicio que supera sus expectativas.

Lovelock y Wirtz (2020) comentan que la confiabilidad dentro de una empresa se hace evidente cuando el cliente está preparado y dispuesto para recibir el servicio, siempre y cuando el empleado encargado lo brinde de manera adecuada y cumpla con los compromisos previamente establecidos.

Arata (2009) define a la confiabilidad en un contexto organizacional como “la capacidad de la empresa, a través de los procesos, las tecnologías y las personas, para cumplir con su propósito dentro de los límites del diseño y de las condiciones operacionales” (p. 28).

Capacidad de respuesta:

Calvo et. al. (2021) se refieren al compromiso de ofrecer apoyo y atención a los usuarios a través de un servicio interactivo, con el fin de guiar a un cliente

específico para mejorar su percepción del servicio o para resolver cualquier duda o problema que pueda tener al buscar una solución a sus necesidades.

Lovelock y Wirtz (2020) señalaron que este componente se emplea para evaluar las diversas estrategias que una institución tiene para lograr los resultados establecidos. Además, implica la disposición de los empleados para ofrecer su colaboración y asistencia a los usuarios, así como facilitar el acceso al servicio en un tiempo razonable.

Competencia:

Fonseca (2015) menciona que un producto competente se logra a través de “la suma de sus características físicas, (incluida la calidad, que también es relativa), su precio, su disponibilidad en el mercado y demás servicios ofrecidos, que en conjunto seducen a los clientes más que otros productos que lo reemplacen o sustituyan” (p. 10).

Empatía:

Harvard Business Review (2017) señala que, mediante la aplicación de la empatía cognitiva, los líderes logran expresar y comunicar ideas de forma que tiene total sentido para los demás, siendo así “una habilidad esencial para lograr el mejor rendimiento de sus subordinados. Contrariamente a lo que podría esperarse, ejercer la empatía cognitiva requiere que los líderes piensen sobre los sentimientos, en lugar de sentirlos directamente” (pp. 3-4).

Aspectos tangibles:

Lovelock y Wirtz (2020) señalaron que estos elementos son percibidos como tangibles o evidentes, y comprenden los ambientes físicos, el personal, los equipos y los materiales de comunicación, todos destinados a mejorar la seguridad de los usuarios.

Finalmente, Calvo et al. (2021) destacaron que los elementos tangibles están relacionados con aspectos como la iluminación, la limpieza y la ventilación de los espacios, así como con el confort y la modernidad de los equipos y medios de comunicación. Además, resaltaron la importancia de la apariencia y la identificación de los empleados.

2.3. Definición de términos básicos

Abastecimiento: “Obtener del exterior a la empresa, los materiales, productos y/o servicios que necesite para su funcionamiento, en las cantidades y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menor precio que permita el mercado” (Martínez, 1999).

Administración: “Manera de integrar las organizaciones o partes de ellas. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz” (Chiavetano, 2007).

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Álvarez, Álvarez y Bullón, 2006)

Comercialización: “Es la acción y efecto de comercializar, es decir, poner el producto o servicio a la venta, por lo que es preciso desarrollar acciones previas para conseguirlo” (Jimenez, 2019)

Competencia: “Un conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta” (Pereda, Berrocal y López, 2002)

Competitividad: “Capacidad por parte de las empresas de mantener o aumentar su rentabilidad en las condiciones que prevalecen en el mercado” (Reig, 2007)

Distribución: “La distribución física incluye la planificación y el control de movimiento físico de productos desde la fábrica hasta el consumidor final” (Alles, 2002).

Eficacia: “La capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos” (Chiavetano, 2007).

Eficiencia: “Relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante” (Chiavetano, 2007).

Estrategia: “Es el plan de acción que sigue la administración para competir con éxito y obtener utilidades, a partir de un arsenal integrado de opciones” (Thompson et al., 2012)

Globalización: “La globalización es una fusión de procesos transnacionales y estructuras domésticas que permiten que la economía, la política, la cultura y la ideología de un país penetre en otro” (Mittelman, 1996).

Organización: “Entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada y orientada deliberadamente hacia un objetivo común.” (Chiavetano, 2007).

Planificación: “Es una herramienta metodológica e instrumental que contribuye a mejorar la calidad de las decisiones” (Carucci, 1993).

2.4. Hipótesis de investigación

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

Existe relación significativa entre el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

Existe relación significativa entre la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

2.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable X Gestión logística	Proceso de implementación de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, con el fin de cumplir con las expectativas de los consumidores. (Mora, 2016)	a) Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none"> • Stock suficiente de insumos • Calidad de insumos • Elección de proveedores
		b) Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Producción en stock • Confiabilidad de pedidos • Despacho
		c) Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de entrega • Condición de entrega del producto • Costo de transporte
Variable Y Calidad de servicio	Percepción que presenta el cliente con relación a la conexión entre el desempeño y las expectativas, vinculados con la agrupación de componentes suplementarios tanto cualitativos como cuantitativos de un bien o servicio principal. (Lovelock y Wirtz, 2020)	a) Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la empresa • Cumplimiento de los horarios establecidos • Información clara y precisa
		b) Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de realizar trámites dentro de un tiempo razonable • Atención rápida y expedita • Disposición de los trabajadores para resolver dudas e inquietudes
		c) Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia de los trabajadores para ofrecer un servicio adecuado • Competencia de los trabajadores en la protección al usuario • Competencia de la empresa para brindar productos de calidad
		d) Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Interés de los trabajadores por las inquietudes planteadas por los usuarios • Atención y cortesía de los trabajadores • Respeto de parte de los trabajadores
		e) Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de la infraestructura de la empresa • Estado de los equipos e instalaciones • Nivel de seguridad al interior de la empresa

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de la investigación

De enfoque cuantitativo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, pp. 5-6) afirman que “Actualmente, representa un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa”.

3.1.2. Tipo

Es aplicada, según Gómez (2016, p. 18), afirma que “Su objetivo es utilizar los conocimientos descubrimientos y conclusiones de la investigación básica, para solucionar un problema concreto. (elaborar un programa social, desarrollar una máquina, etc.)”.

3.1.3. Diseño

De diseño no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2019, p. 174), lo define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

3.1.4. Nivel de investigación

Es de nivel correlacional, según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres (2019, p. 109), menciona que “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

La población constituye a los 61 trabajadores de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.

3.2.2. Muestra

“Es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018, p. 196).

Para una población finita, el tamaño de la muestra se

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

determina con la siguiente fórmula:

Donde:

Z = nivel de confianza

N = población

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

e = error de estimación

m = tamaño de la muestra

Por consiguiente:

$$m = \frac{1.96^2 * 0.8 * 0.2 * 61}{0.05^2 (61-1) + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$m = - \frac{3.8416 * 0.8 * 0.2 * 61}{0.0025 (60) + 3.8416 * 0.8 * 0.2}$$

$$m = \frac{37.494016}{0.15 + 0.614656}$$

$$m = \frac{37.494016}{0.764656}$$

$$m = 49.03383482$$

Por lo tanto:

La muestra consta de 49 trabajadores de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Antes de profundizar en la evaluación detallada de los resultados obtenidos, es imperativo verificar la normalidad de los datos. La prueba de normalidad desempeña un papel fundamental dentro de la investigación estadística al evaluar la distribución de los datos y su ajuste a una distribución normal. Este paso es fundamental para garantizar la validez de los resultados posteriores, permitiendo una interpretación precisa de los hallazgos y una selección adecuada de las herramientas estadísticas más adecuadas para el análisis de los datos recopilados.

Tabla 1. Prueba de normalidad

Hipótesis estadística:

H₀: Los datos procesados siguen una distribución normal

H₁: Los datos procesados no siguen una distribución normal

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de compras	,194	49	,000	,898	49	,000
Almacenamiento	,177	49	,001	,917	49	,002
Distribución	,154	49	,005	,929	49	,006
Gestión logística	,113	49	,157	,950	49	,037
Calidad de servicio	,097	49	,200*	,950	49	,037

*. Esto representa un límite inferior de la significación real.

^a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Dado que el tamaño de la muestra es inferior a 50 se utilizarán los resultados de la sig. bilateral del Shapiro-Wilk, los cuales son menores a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H₁), decidiendo entonces por la prueba estadística no paramétrica del Rho de Spearman.

Tabla 2. Renovación constante del stock de insumos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	8,16
	En desacuerdo	22	44,91
	Neutral	6	12,24
	De acuerdo	17	34,69
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	49	100,0

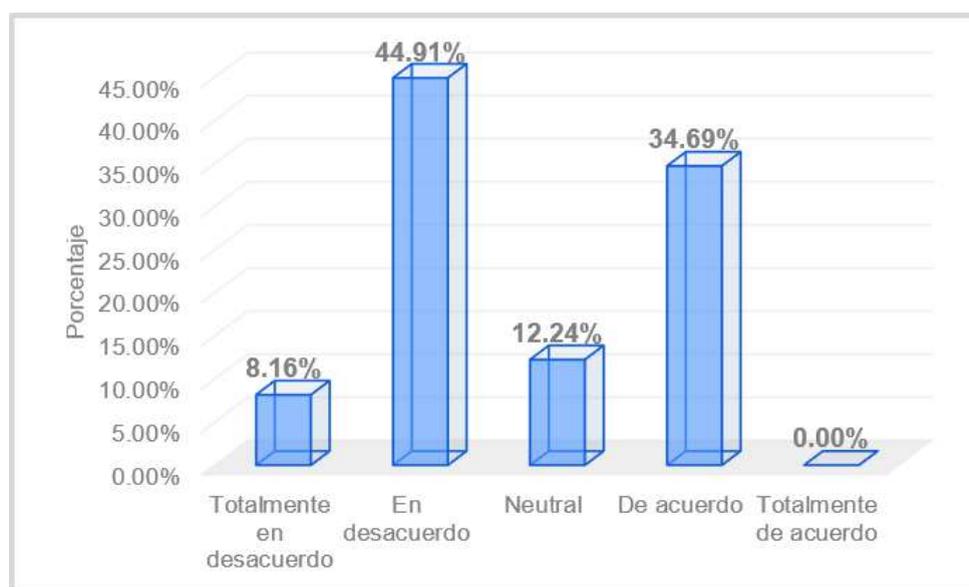


Gráfico 27. Renovación constante del stock de insumos.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 34.69% (17) concuerda con que la renovación de stock es constante, el 12.24% (6) tiene una opinión neutral al respecto y el 8.16% (4) se encuentra completamente en desacuerdo con ello. Por otro lado; 44.91% (22), conformado por la mayoría, opina que hay una deficiencia en la renovación del inventario de los insumos.

Tabla 3. Abastecimiento con insumos de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	14	28,57
	Neutral	5	10,20
	De acuerdo	28	57,15
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,0

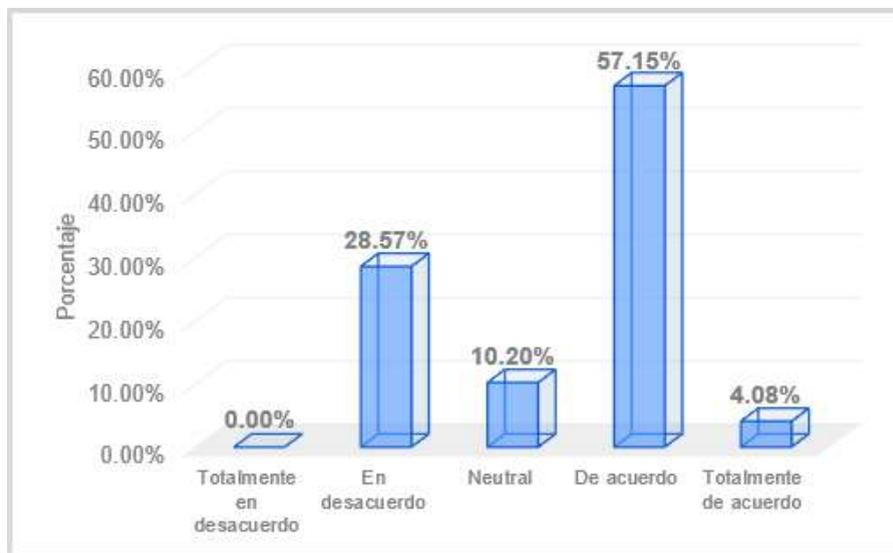


Gráfico 28. Abastecimiento con insumos de calidad.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 28.57% (14) no comparte la opinión de que el área se abastece con insumos de buena calidad, mientras que el 10.20% (5) tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado, la opinión más representativa conformada por el 57.15% (28) afirma que los insumos son de calidad; además, el 4.08% (2) reconoce la calidad de dichos insumos estando totalmente de acuerdo con eso.

Tabla 4. Confiabilidad de los proveedores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12,24
	En desacuerdo	25	51,03
	Neutral	4	8,16
	De acuerdo	12	24,49
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,00

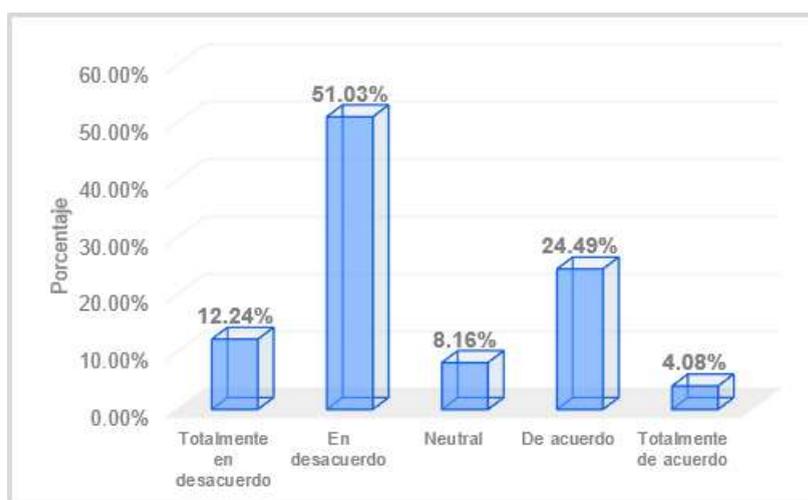


Gráfico 29. Confiabilidad de los proveedores.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 24.49% (12) está de acuerdo con la elección de proveedores, tan solo el 4.08% (2) está totalmente de acuerdo con ello y el 8.16% (4) tiene una opinión neutral al respecto. Por otro lado; el 51.03% (25), es decir, más de la mitad de los encuestados y también la mayoría, está en desacuerdo con la elección de los proveedores y su confiabilidad, además, el 12.24% (6) comparte una opinión similar estando en total desacuerdo con ello.

Tabla 5. Stock de producción óptimo y acorde a la demanda.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	16,33
	En desacuerdo	22	44,90
	Neutral	2	4,08
	De acuerdo	15	30,61
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,00

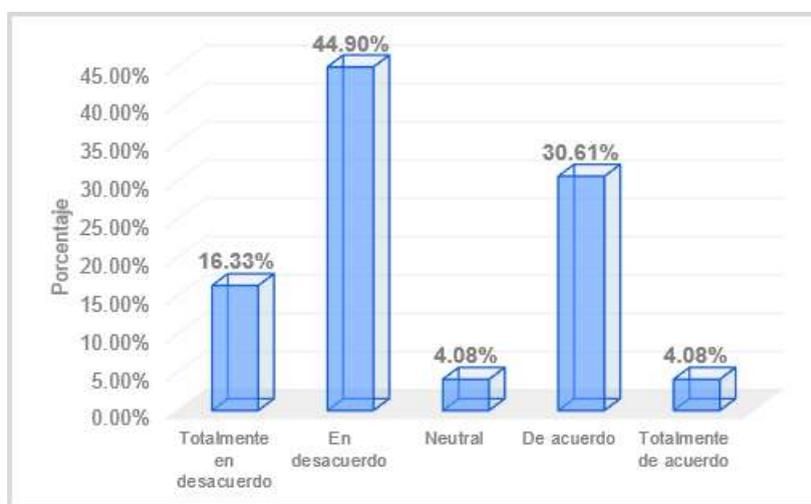


Gráfico 30. Stock de producción óptimo y acorde con la demanda.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 30.61% (15) está de acuerdo con que el stock de producción es óptimo, tan solo 4.08% (2) tiene una opinión neutral al respecto y, nuevamente, solo 4.08% (2) está totalmente de acuerdo. Por otro lado, 44.90% (22) y 16.33% (8), que en conjunto conforman una opinión mayoritaria, difieren respecto a la capacidad del área para manejar un stock de producción óptimo.

Tabla 6. Cumplimiento eficaz de pedidos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	12	24,49
	Neutral	7	14,29
	De acuerdo	27	55,10
	Totalmente de acuerdo	3	6,12
	Total	49	100,00

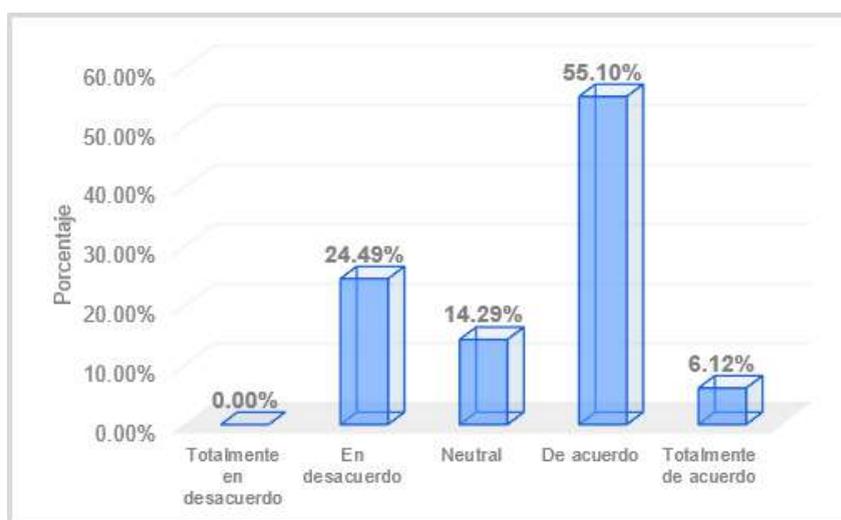


Gráfico 31. Cumplimiento eficaz de pedidos.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 24.49% (12) no cree que los pedidos se estén cumpliendo eficazmente, mientras que 14.29% (7) opina de manera neutral. Por el contrario, el 55.10% (27) opina que sí, efectivamente, el área está cumpliendo con los pedidos de manera eficaz, y a su vez el 6.12% (3) reafirma la eficacia del área estando totalmente de acuerdo con ello.

Tabla 7. Despacho seguro y adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	6	12,24
	Neutral	8	16,33
	De acuerdo	34	69,39
	Totalmente de acuerdo	1	2,04
	Total	49	100,00

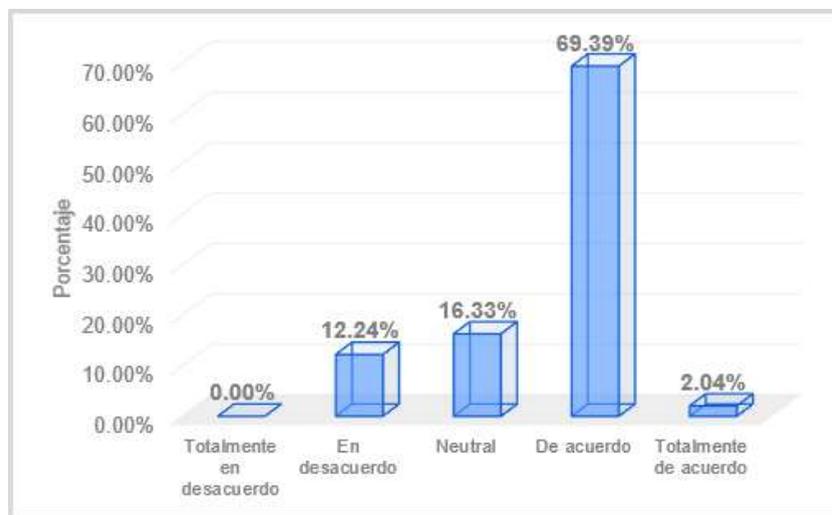


Gráfico 32. Despacho seguro y adecuado.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 69.39% (34), quienes están de acuerdo con que el despacho se realiza de manera segura y adecuada, a su vez, el 2.04% (1) reafirma esta opinión estando totalmente de acuerdo con la misma. Por otro lado, 12.24% (6) está en desacuerdo con ello y 16.33% (8) se mantiene neutral.

Tabla 8. Entrega inmediata de los pedidos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	8	16,33
	Neutral	12	24,49
	De acuerdo	27	55,10
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,00

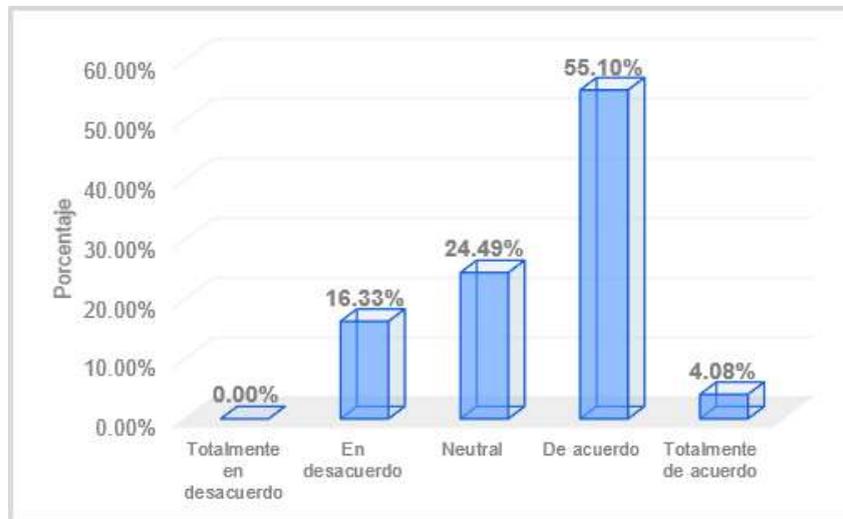


Gráfico 33. Entrega inmediata de los pedidos.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa y también la mayoritaria corresponde al 55.10% (27), quienes están de acuerdo con que la entrega de los pedidos se lleva a cabo de forma inmediata, de la misma manera el 4.08% (2) comparte una opinión similar estando totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, tan solo el 16.33% (8) se encuentra en desacuerdo, mientras que el 24.49% (12) se mantiene neutral.

Tabla 9. Producto entregado según lo requerido.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	9	18,37
	Neutral	6	12,24
	De acuerdo	33	67,35
	Totalmente de acuerdo	1	2,04
	Total	49	100,00

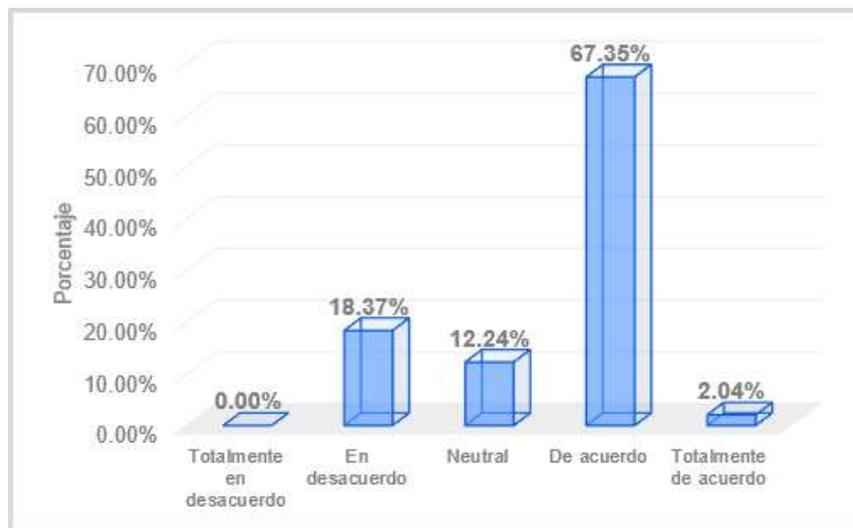


Gráfico 34. Producto entregado según lo requerido.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 67.35% (33), quienes están de acuerdo con que el producto se entrega según lo solicitado, de la misma manera el 2.04% (1) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con lo anterior. Por otro lado, solo el 18.37% (9) se encuentra en desacuerdo, mientras que el 12.24% (6) se mantiene neutral.

Tabla 10. Transporte óptimo con reducción de costos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	12,24
	En desacuerdo	23	46,94
	Neutral	4	8,16
	De acuerdo	12	24,50
	Totalmente de acuerdo	4	8,16
	Total	49	100,00

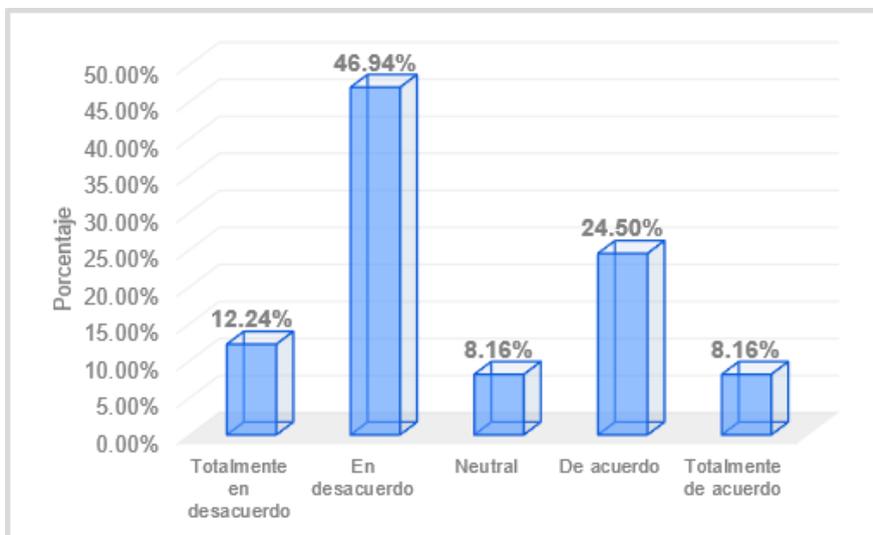


Gráfico 35. Transporte óptimo con reducción de costos.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 24.50% (12) está de acuerdo con que el transporte se realiza de manera óptima, a su vez el 8.16% (4) está totalmente de acuerdo, mientras que por otro lado 8.16% (4) se mantiene neutral. En contraste podemos ver que el 46.94% (23) y el 12.24% (6) constituyen en conjunto la opinión más representativa, siendo que el transporte no se realiza de manera óptima.

Tabla 11. Gestión logística

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	11	22,45
	Neutral	23	46,94
	De acuerdo	14	28,57
	Totalmente de acuerdo	1	2,04
	Total	49	100,00



Gráfico 36. Resumen general de gestión logística.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 46.94% (23) tiende a opinar de manera neutral durante el desarrollo de la encuesta, mientras que 28.57% (14) tiende a estar de acuerdo, también 22.45% (11) optaron por estar en desacuerdo constante y tan solo 2.04% (1) optó por estar en total desacuerdo.

Tabla 12. Correcto desempeño de las funciones y satisfacción del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,04
	En desacuerdo	29	59,19
	Neutral	15	30,61
	De acuerdo	4	8,16
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	49	100,00

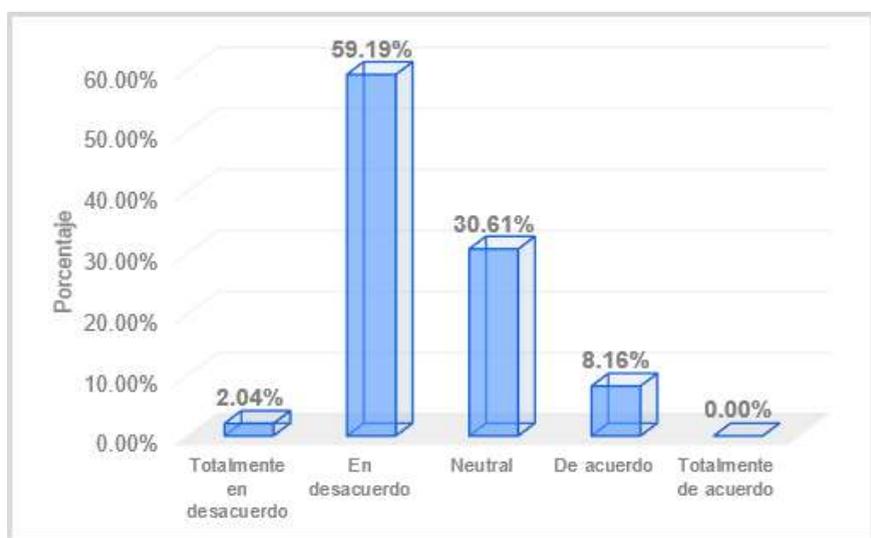


Gráfico 37. Correcto desempeño de las funciones y satisfacción del cliente.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que tan solo 8.16% (4) opina que las áreas en general desempeñan correctamente sus funciones, mientras que el 30.61% (15) se mantiene neutral. Por otro lado, podemos notar que el 59.19% (29), más de la mitad y también la mayoría, está en desacuerdo con lo anteriormente mencionado, a su vez, el 2.04% (1) comparte una opinión similar estando en total desacuerdo con ello.

Tabla 13. Desarrollo de las funciones dentro del tiempo estimado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,04
	En desacuerdo	13	26,53
	Neutral	11	22,45
	De acuerdo	24	48,98
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	49	100,00

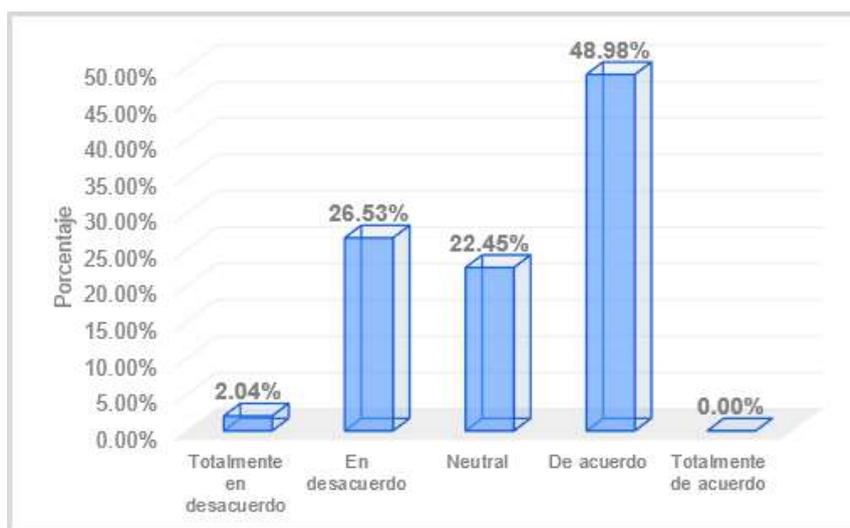


Gráfico 38. Desarrollo de las funciones dentro del tiempo estimado.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que 48.98% (24) considera que su área realiza sus funciones dentro del tiempo estimado, 22.45% (11) mantiene una opinión neutral, 26.53% (13) no está de acuerdo con ello y 2.04% (1) está en total desacuerdo con lo anterior.

Tabla 14. Orden en el manejo de datos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,04
	En desacuerdo	4	8,16
	Neutral	17	34,69
	De acuerdo	26	53,07
	Totalmente de acuerdo	1	2,04
	Total	49	100,00

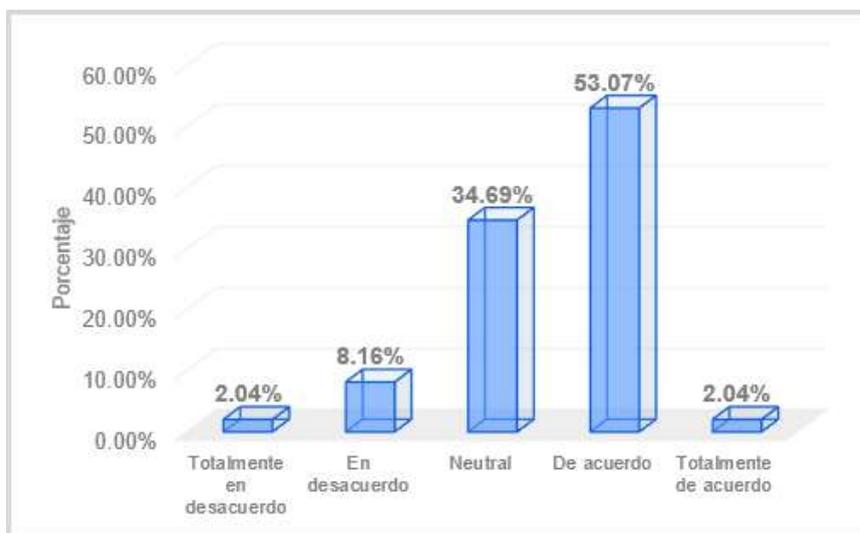


Gráfico 39. Orden en el manejo de datos.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que 53.07% (26) opina que la información de los clientes se maneja de manera ordenada, a su vez, 2.04% (1) comparte una opinión similar estando totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, 34.69% (17) se mantiene neutral al respecto, 8.16% (4) no están de acuerdo y tan solo 2.04% (1) se encuentran en total desacuerdo con lo anteriormente planteado.

Tabla 15. Agilización de trámites para el procesamiento de pedidos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	5	10,20
	Neutral	6	12,24
	De acuerdo	38	77,56
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	49	100,00

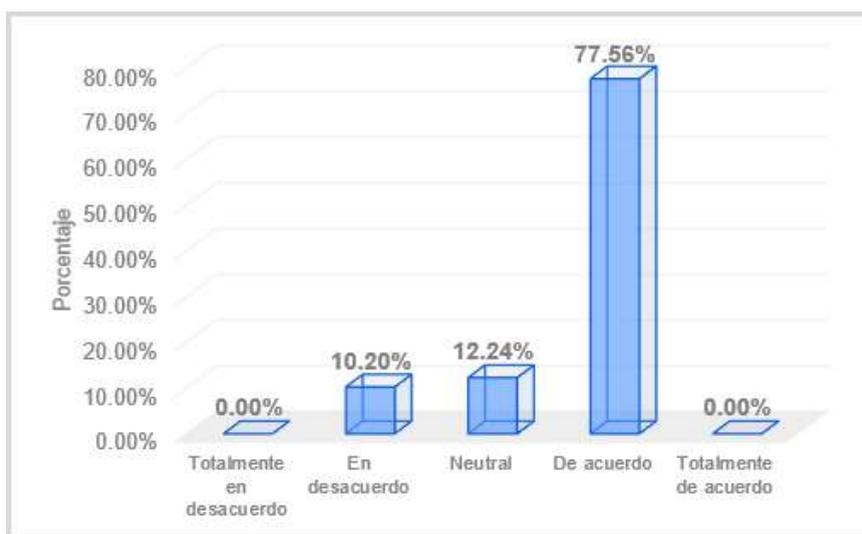


Gráfico 40. Agilización de trámites para el procesamiento de pedidos.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 77.56% (38), quienes están de acuerdo con que el área agiliza el trámite para cumplir con los pedidos. Por otro lado, solo 10.20% (5) se encuentra en desacuerdo, mientras que 12.24% (6) se mantiene neutral.

Tabla 16. Atención inmediata.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	1	2,04
	Neutral	2	4,08
	De acuerdo	45	91,84
	Totalmente de acuerdo	1	2,04
	Total	49	100,00

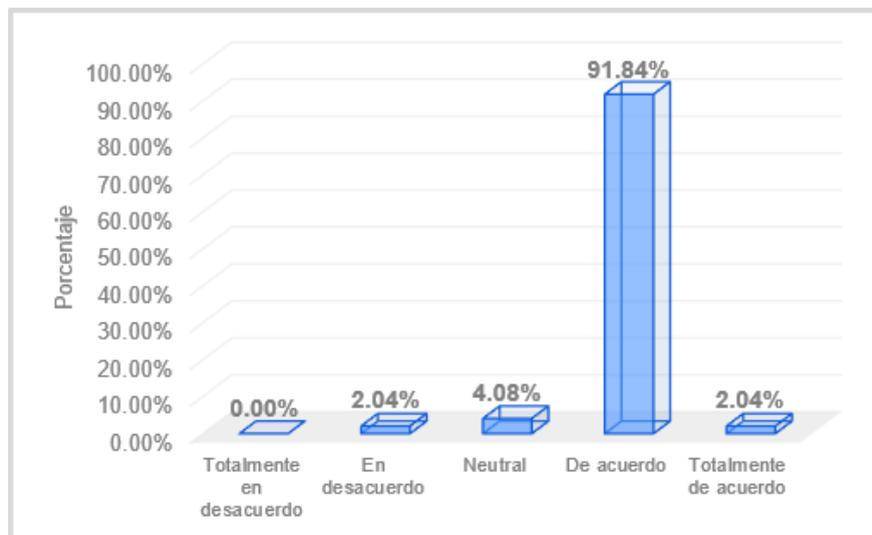


Gráfico 41. Atención inmediata.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 91.84% (45), quienes están de acuerdo con que el cliente es atendido de manera inmediata, a su vez, 2.04% (1) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, tan solo 2.04% (1) está en desacuerdo, mientras que 4.08% (2) se mantiene neutral al respecto.

Tabla 17. Actitud servicial.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	1	2,04
	Neutral	1	2,04
	De acuerdo	45	91,84
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,00

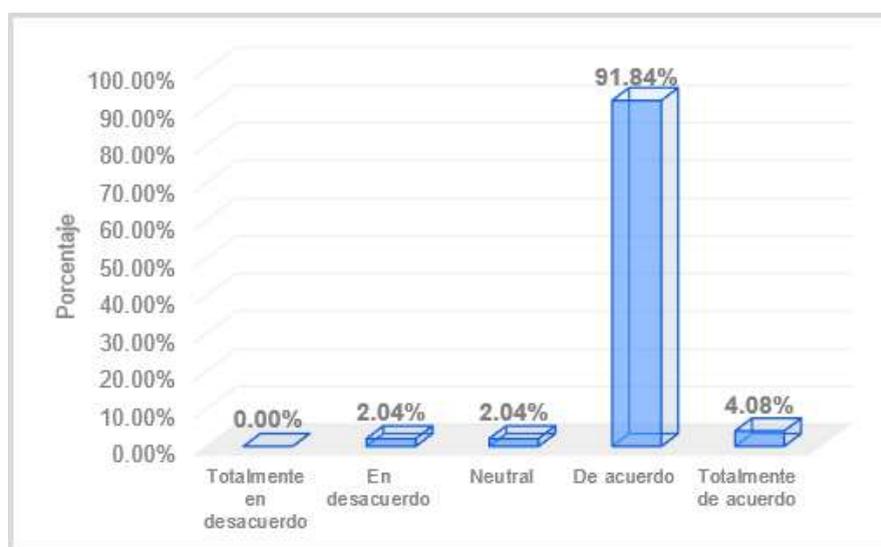


Gráfico 42. Actitud servicial.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 91.84% (45), quienes están de acuerdo con mostrar una actitud servicial con los clientes, a su vez, 4.08% (2) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, tan solo 2.04% (1) está en desacuerdo, mientras que 2.04% (1) se mantiene neutral al respecto.

Tabla 18. Personal capacitado en servicio al cliente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,08
	En desacuerdo	17	34,69
	Neutral	10	20,42
	De acuerdo	18	36,73
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,00

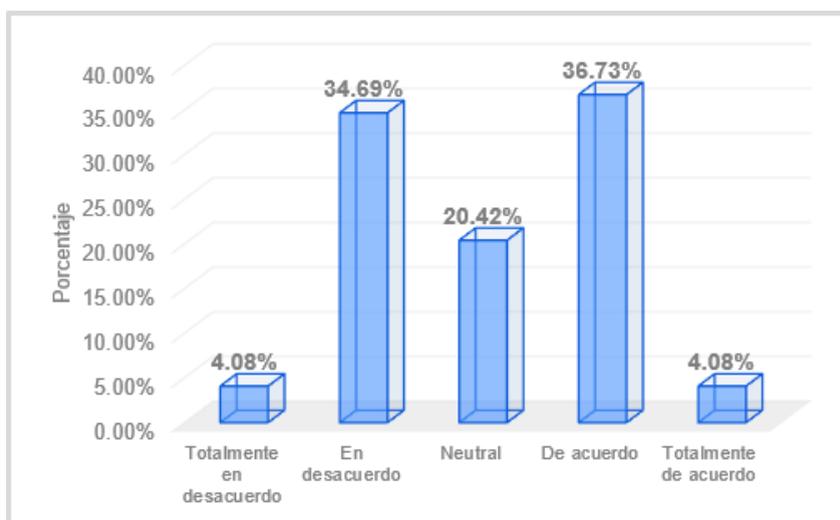


Gráfico 43. Personal capacitado en servicio al cliente.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que 36.73% (18) considera que el personal sí está capacitado para brindar un buen servicio al cliente, a su vez, 4.08% (2) comparte una opinión similar al estar completamente de acuerdo con ello. También 20.42% (10) se mantienen neutral, mientras que 34.69% (17) está en desacuerdo con o planteado, y a su vez, 4.08% (2) comparte una opinión similar al estar totalmente en desacuerdo con ello.

Tabla 19. Personal capacitado en protocolos de seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	13	26,53
	Neutral	12	24,49
	De acuerdo	22	44,90
	Totalmente de acuerdo	2	4,09
	Total	49	100,00

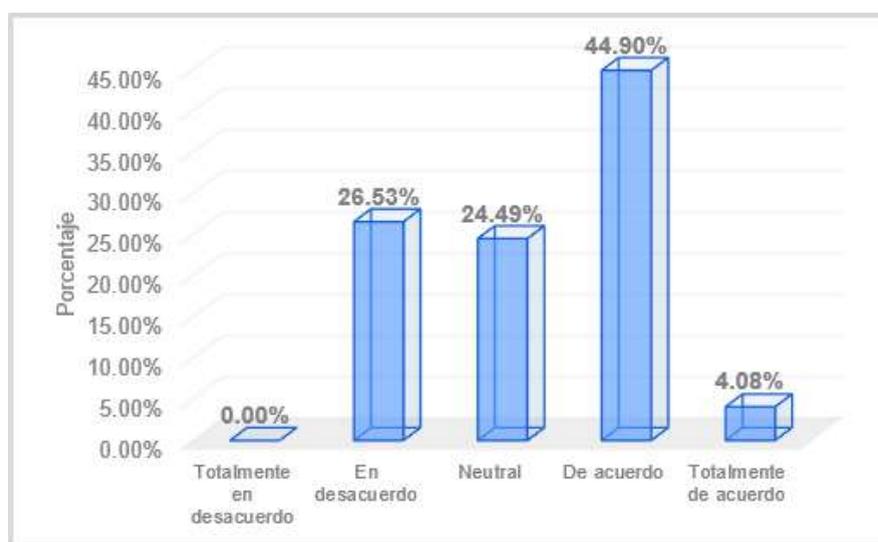


Gráfico 44. Personal capacitado en protocolos de seguridad.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 44.90% (22), quienes están de acuerdo con que el personal está capacitado en cuestiones de seguridad, a su vez, el 4.08% (2) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, 24.49% (12) mantiene una opinión neutral al respecto, mientras que 26.53% (13) no está de acuerdo.

Tabla 20. Personal capacitado en manipulación de insumos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	12	24,49
	Neutral	17	34,69
	De acuerdo	20	40,82
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	49	100,00

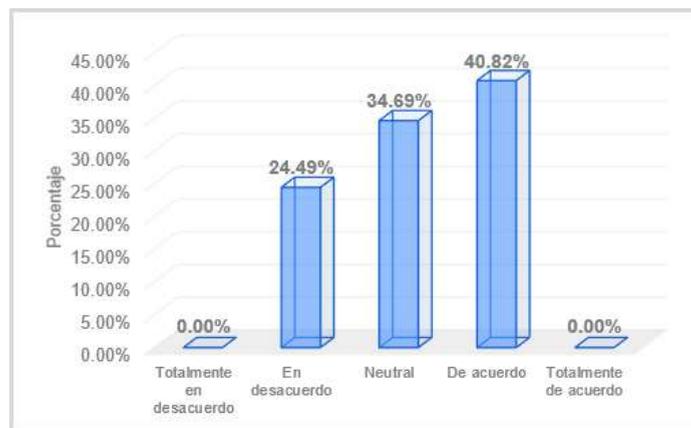


Gráfico 45. Personal capacitado en manipulación de insumos.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que 40.82% (20) considera que el personal está capacitado para manipular insumos y brindar productos de calidad, el 34.69% (17) tiene una opinión neutral al respecto y solo 24.49% (12) está en desacuerdo con ello.

Tabla 21. Interés en el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	0	0,00
	Neutral	4	8,16
	De acuerdo	43	87,76
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,00

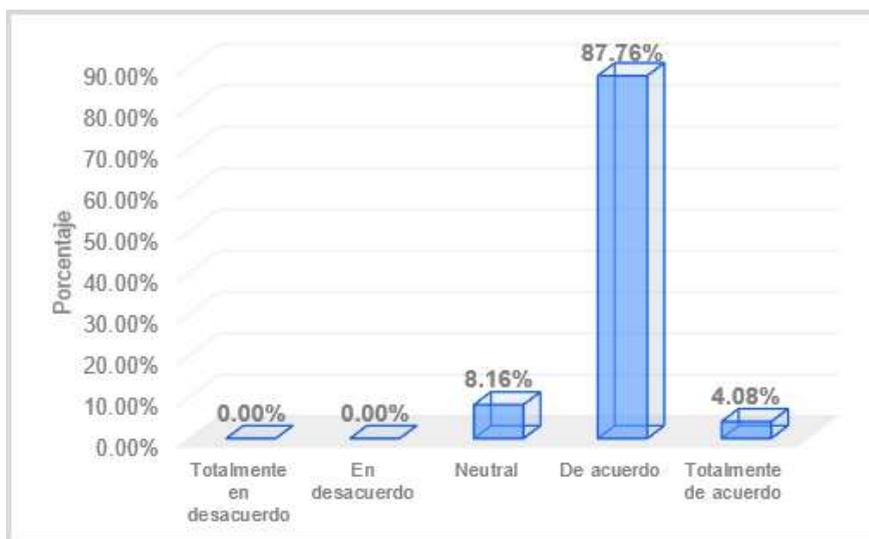


Gráfico 46. Interés en el cliente.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 87.76% (43), quienes están de acuerdo con que muestran interés en las inquietudes del cliente, a su vez, 4.08% (2) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con ello. Mientras que el 8.16% (4) se mantiene neutral al respecto.

Tabla 22. Atención personalizada.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	0	0,00
	Neutral	2	4,08
	De acuerdo	45	91,84
	Totalmente de acuerdo	2	4,08
	Total	49	100,00

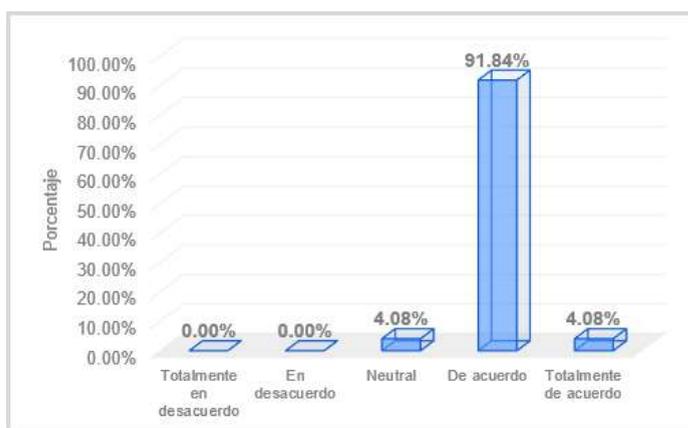


Gráfico 47. Atención personalizada.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 91.84% (45), quienes están de acuerdo con que brindan una atención personalizada al cliente, a su vez, 4.08% (2) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, solo 4.08% (2) se mantiene neutral al respecto.

Tabla 23. Trato profesional para/con el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	2	4,08
	Neutral	14	28,57
	De acuerdo	30	61,23
	Totalmente de acuerdo	3	6,12
	Total	49	100,00

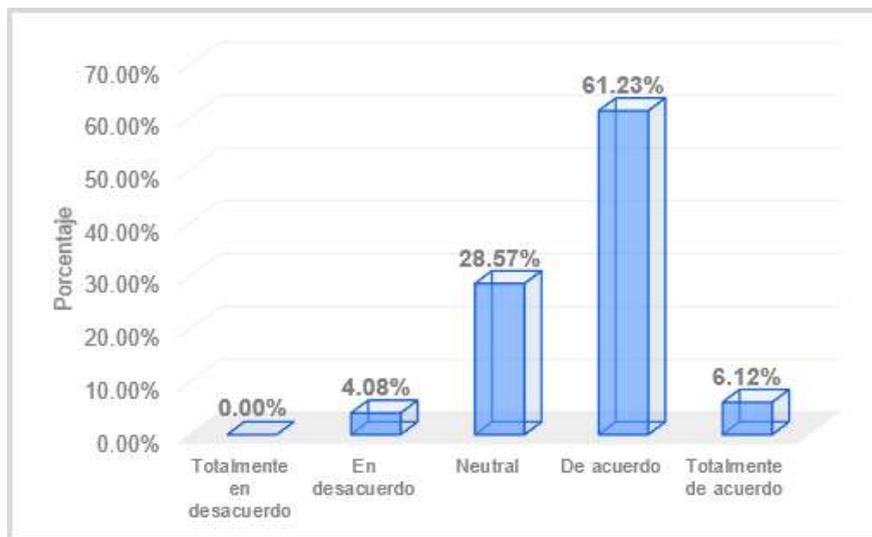


Gráfico 48. Trato profesional para/con el cliente.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 61.23% (30), quienes están de acuerdo con que se brinda un trato profesional a los clientes, a su vez, 6.12% (3) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, 28.57% (14) se mantiene neutral, mientras que solo 4.08% (2) está en desacuerdo con ello.

Tabla 24. Infraestructura óptima.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	9	18,37
	Neutral	18	36,73
	De acuerdo	21	42,86
	Totalmente de acuerdo	1	2,04
	Total	49	100,00

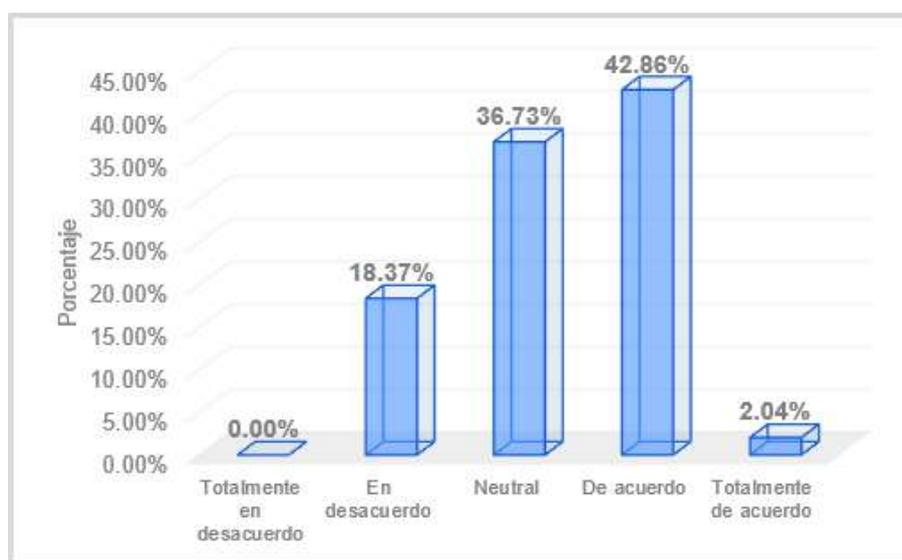


Gráfico 49. Infraestructura óptima.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que 42.86% (21) están de acuerdo con que la infraestructura es óptima para el desarrollo de sus funciones, a su vez, 2.04% (1) comparte una opinión similar al estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, 36.73% (18) mantiene una opinión neutral, mientras que solo 18.37% (9) está en desacuerdo con ello.

Tabla 25. Maquinaria en buen estado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	4	8,16
	Neutral	16	32,65
	De acuerdo	29	59,19
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	49	100,00

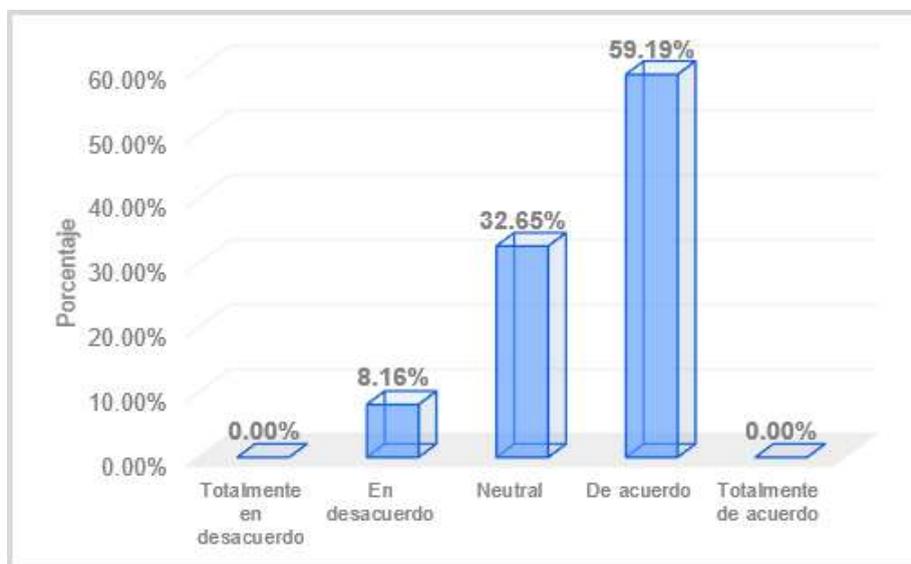


Gráfico 50. Maquinaria en buen estado.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 59.19% (29), quienes están de acuerdo con que los equipos se encuentran en buen estado. Por otro lado, solo 8.16% (4) se encuentra en desacuerdo, mientras que 32.65% (16) se mantiene neutral al respecto.

Tabla 26. Sensación de seguridad en el área laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	1	2,04
	Neutral	11	22,45
	De acuerdo	36	73,47
	Totalmente de acuerdo	1	2,04
	Total	49	100,00

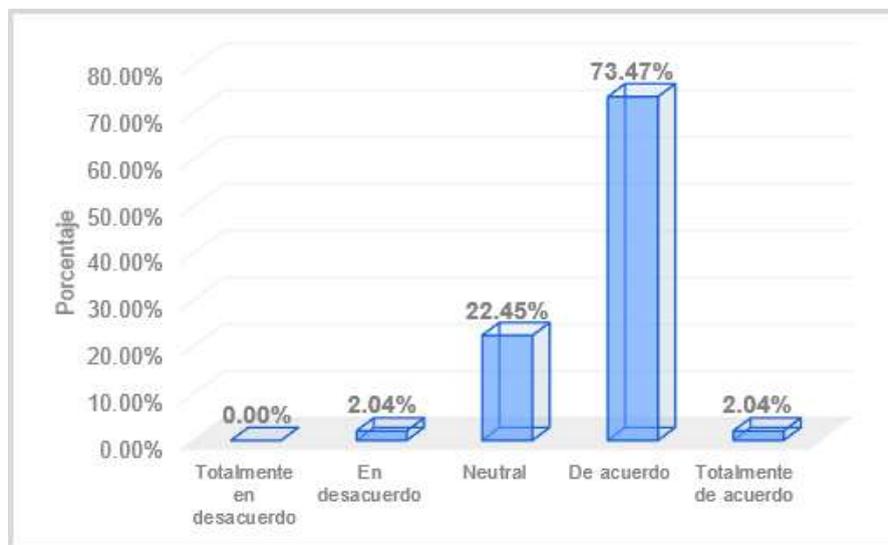


Gráfico 51. Sensación de seguridad en el área laboral.

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que la opinión más representativa corresponde al 73.47% (36), quienes están de acuerdo con sentirse plenamente seguros en su área laboral, a su vez, 2.04% (1) comparten una opinión similar al estar totalmente de acuerdo con ello. Por otro lado, solo 2.04% (1) está en desacuerdo, mientras que 22.45% (11) se mantiene neutral.

Tabla 27. Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,00
	En desacuerdo	0	0,00
	Neutral	24	48,98
	De acuerdo	25	51,02
	Totalmente de acuerdo	0	0,00
	Total	49	100,00



Gráfico 52. Resumen general de calidad de servicio

Interpretación: Del total de personas encuestadas (49) se observa que el 51.02% (25) tiende a estar de acuerdo durante el desarrollo de la encuesta, mientras que el 48.98% (24) tiende a opinar de manera neutral.

4.2. Contratación de hipótesis

4.2.1. Contratación de hipótesis general

a. Planteamiento de hipótesis general

H_1 = Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023.

H_0 = No existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, año 2023.

b. Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es del 5% ($p=0,05$).

c. Criterio de decisión

Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.

Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

d. Estadístico de prueba

Dado que los datos no cumplen el supuesto de normalidad, se empleó el estadístico Rho de Spearman para demostrar la hipótesis.

e. Cálculo del estadístico

Tabla 28. Rho de Spearman: gestión logística y calidad de servicio

		Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	49
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,611**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	49

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

f. Decisión

Se puede apreciar que el P calculado ($p = 0,000$) es menor que 5%. Entonces existe evidencia estadística para descartar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023 y un coeficiente de correlación de $R=0,611^{**}$. Según la escala de Bizquera dicha correlación es directa y buena.

4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

1) Planteamiento de hipótesis específica 1

H_1 = Existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

H_0 = No existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

2) Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es del 5% ($p=0,05$).

3) Criterio de decisión

Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.

Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

4) Estadístico de prueba

Debido a que los datos no satisfacen el supuesto de normalidad, se optó por emplear el estadístico Rho de Spearman para demostrar la hipótesis.

5) Cálculo del estadístico

Tabla 29. Rho de Spearman: gestión de compras y calidad de servicio

			Gestión de compras	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	49	49
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	49	49

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

6) Decisión

En la tabla se observa que el P calculado ($p = 0,000$) es menor que 5%. Entonces existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023 y un coeficiente de correlación de $R=0,575^{**}$. Según la escala de Bizquerra dicha correlación es directa y buena.

7) Planteamiento de hipótesis específica 2

H_1 = Existe relación significativa entre el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

H_0 = No existe relación significativa entre el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

8) Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es del 5% ($p=0,05$).

9) Criterio de decisión

Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.

Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

10) Estadístico de prueba

Dado que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad, se optó por utilizar el estadístico Rho de Spearman para respaldar la hipótesis.

11) Cálculo del estadístico

Tabla 30. Rho de Spearman: Almacenamiento y calidad de servicio

			Almacenamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	49	49
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	49	49

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

12) Decisión

En la tabla se observa que el P calculado ($p = 0,000$) es menor que 5%. Entonces existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación significativa entre el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023 y un coeficiente de correlación de $R=0,509^{**}$. Según la escala de Bizquerria dicha correlación es directa y buena.

13) Planteamiento de hipótesis específica 3

H_1 = Existe relación significativa entre la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

H_0 = No existe relación significativa entre la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.

14) Nivel de significancia

La probabilidad del error que se plantea para demostrar la hipótesis es del 5% ($p=0,05$).

15) Criterio de decisión

Si P calculado es menor que el 5% se rechaza la hipótesis nula.

Si P calculado es mayor que el 5% no se rechaza la hipótesis nula.

16) Estadístico de prueba

Debido a que los datos no se ajustan al supuesto de normalidad, se decidió emplear el estadístico Rho de Spearman para respaldar la hipótesis.

17) Cálculo del estadístico

Tabla 31. Rho de Spearman: Distribución y calidad de servicio

			Distribución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Distribución	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	49	49
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	49	49

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

18) Decisión

En la tabla se observa que el P calculado ($p = 0,000$) es menor que 5%. Entonces existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y afirmar la hipótesis alterna. Es decir, existe una relación significativa entre la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023 y un coeficiente de correlación de $R=0,570^{**}$. Según la escala de Bizquerra dicha correlación es directa y buena.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, en el año 2023, relación que fue demostrada de diversas maneras, siendo la primera la prueba de sig. bilateral, en la cual se obtuvo como resultado ($p=0.000$), demostrando una relación entre las dos variables analizadas. De la misma manera el desenlace obtenido de la prueba del Rho de Spearman fue de $R=0.611^{**}$. Según la escala de Bizquerra dicha correlación es directa y buena.

Este hallazgo guarda semejanza con lo obtenido por Sotomayor (2022), quien obtiene una correlación de Pearson de 0.710, indicando que existe una correlación positiva y fuerte entre dichas variables, ya que la gestión logística debe realizarse de manera adecuada y efectiva en todos sus pasos para brindar un servicio óptimo, generando la satisfacción del cliente a través de diversos factores, siendo uno de ellos, la calidad de servicio.

Asimismo, tomamos como referente la investigación de Vela (2022), el cual concluye que existe una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, resultado que se manifiesta a través de la prueba del Rho de Spearman cuyo resultado fue $R=0.450^{**}$, por consiguiente, a medida que la gestión logística se ejecute de manera más efectiva, la calidad del servicio ofrecido mejorará.

De lo anterior podemos concluir que, si bien es importante brindar un servicio adecuado para considerar que la atención es óptima, la satisfacción del cliente no se define únicamente por ello. Es importante destacar que los procesos logísticos cumplen una función significativa y determinante a la hora de brindar una opinión respecto a la calidad del servicio brindado, ya que no solo es importante que el producto sea derivado en las mejores condiciones, sino también asegurarse de que llegue en el tiempo estimado y en la misma calidad de condiciones, generando de esta manera la satisfacción del cliente no solo durante la compra sino también al finalizar el proceso de la misma.

Con respecto al primer objetivo específico, se propuso la hipótesis alterna de que existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa. Realizando la prueba del Rho de Spearman se comprobó que sí, existe una relación significativa entre ambas variables, siendo el resultado $R=0.575^{**}$. Sin embargo, podemos

observar en la tabla N° 5 que el 44.91% de los encuestados tiene la opinión de que el stock de insumos no se renueva de manera constante, siendo este el principal problema de la empresa y que le impide desarrollar sus funciones con normalidad. Podemos tomar como referencia a Santisteban (2020), quien a través de sus resultados respalda los de la presente investigación al haber obtenido una correlación positiva alta entre ambas variables, y quien a su vez resalta lo indispensable de las compras en el proceso logístico de la cadena productiva, mencionando la importancia de elegir proveedores confiables y capaces de cumplir con las órdenes y las especificaciones señaladas.

De este resultado podemos afirmar que la gestión de compras cumple una función sumamente importante en la satisfacción del cliente, ya que dependerá mucho de la calidad de los insumos adquiridos la obtención de los resultados deseados, pudiendo entregarle al cliente un producto final que refleje el compromiso que tiene la empresa con cada uno de ellos.

Con respecto al segundo objetivo específico, se formuló la hipótesis alterna de que existe relación significativa entre la gestión de almacenamiento y la calidad de servicio de la empresa. Realizando la prueba del Rho de Spearman se comprobó que sí, existe una relación significativa entre ambas variables, siendo el resultado $R=0.509^{**}$. De este resultado podemos afirmar que la gestión de almacenamiento juega un papel fundamental en la competitividad, ya que ofrecer un producto de calidad en un tiempo de entrega razonable no sería posible sin el respaldo del stock de inventarios, permitiendo así satisfacer la demanda dentro de los estándares del cliente y hacerle frente al servicio que brindan otras compañías, logrando de esta manera seguir contribuyendo con el equilibrio de las demás áreas de la empresa.

De la misma manera y con respecto a la dimensión almacenamiento podemos observar en la tabla N° 8 que tan solo 30.61% de los encuestados considera que el stock de producción es óptimo para responder anticipadamente a la demanda de pedidos, mientras que 44.90% considera que el área de almacenamiento no se encuentra preparada para dicha demanda y, a su vez, 16.33% refuerza la misma idea estando en completo desacuerdo con la capacidad de anticipación. Estas cifras son comparables a los resultados obtenidos por Sotomayor (2022), quien respecto a la variable gestión de almacén obtuvo resultados más favorables, ya que el 33% de los encuestados indica que el área tiene un buen desempeño, 53% opina que es regular y solo 13% la califica como baja. Siendo estas cifras más prometedoras, pero sin llegar a ser completamente óptimas, y basándonos en la recomendación que fue presentada en dicho proyecto, es importante destacar la relevancia de la gestión de almacenamiento dentro del

proceso logístico y buscar una manera de optimizar su implementación a la espera de mejores resultados.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico, se formuló la hipótesis alternativa de que hay una relación significativa entre la distribución y la calidad del servicio de la empresa. Realizando la prueba del Rho de Spearman se comprobó que sí, existe una relación significativa entre ambas variables, siendo el resultado $R=0.570^{**}$. Este resultado es respaldado por la investigación realizada por Santisteban (2020), quien a través de la prueba de correlación del Rho de Spearman arrojó un coeficiente de correlación de $R=0.701^{**}$. Teniendo lo anterior en consideración podemos afirmar que; entre mejor sea el proceso de distribución dentro de la empresa, mejor será el servicio brindado por ella y también por todos los aspectos o áreas que se ven impactados directa e indirectamente por el uso eficaz de los canales de distribución.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- En cuanto al objetivo general, se evidencia la existencia de una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., del distrito de Hualmay, 2023, mediante el resultado del sig. bilateral con un nivel de significancia de $P=0,000$ y la prueba de correlación de Rho de Spearman con un $R=0,611^{**}$. Según la escala de Bizquerra esa correlación es directa y buena. Es decir, se tiene en consideración la importancia de la gestión de compras, el almacenamiento y la distribución dentro de la empresa; razón por la cual la calidad de nivel del servicio proporcionado hacia los clientes es buena.
- Basado en el primer objetivo específico, se puede establecer que existe relación significativa entre la gestión de compras y la calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., del distrito de Hualmay, 2023, evidenciado a través del resultado del sig. bilateral con un nivel de significancia de $P=0,000$ y con una correlación de la prueba de Rho de Spearman de $R=0,575^{**}$. Según la escala de Bizquerra dicha correlación es directa y buena. Entendiendo así a la gestión de compras como una de las bases en la plena ejecución del proceso logístico al estar relacionada con la adquisición de los insumos que afectan de manera directa a la calidad del producto final.
- En relación al segundo objetivo específico, se concluye que existe relación significativa entre el almacenamiento y la calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., del distrito de Hualmay, 2023, evidenciado a través del resultado del sig. bilateral con un nivel de significancia de $P=0,000$ y la prueba del Rho de Spearman con una correlación de $R=0,509^{**}$. Según la escala de Bizquerra dicha correlación es directa y buena. Es decir, se reconoce la importancia de la gestión de almacenes en el proceso logístico, siendo que a través de la previsión de inventarios se logra satisfacer eficazmente la demanda de los clientes, afectando de manera directa a la percepción de la calidad del servicio que reciben.

- En función al tercer objetivo específico, se concluye la existencia de una relación significativa entre la distribución y la calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., del distrito de Hualmay, 2023, a través del resultado del sig. bilateral con un nivel de significancia de $P=0,000$ y la prueba del Rho de Spearman con una correlación de $R=0,570^{**}$. Según la escala de Bizquerra dicha correlación es directa y buena. Es así que queda demostrado que la distribución afecta directamente a cómo los clientes perciben el nivel de calidad del servicio recibido. Es decir, a mayor efectividad en los tiempos de entrega, mayor será la satisfacción del cliente.

6.2. Recomendaciones

- Se recomienda al gerente de la empresa tomar en consideración una revaluación de la metodología con la que se desempeñan los procesos dentro de cada área, ya que, si bien los procesos actuales son funcionales, sería ideal para el desarrollo integral de la empresa el buscar ejercer sus actividades de la manera más eficaz posible, utilizando para ello un análisis de efectividad respecto a los procesos actuales.
- Con respecto a la gestión de compras, se aconseja al jefe del departamento considerar una revaluación de proveedores, priorizando aquellos cuyos insumos reflejen la misma calidad que se pretende ofrecer a los consumidores en el producto final. Con el fin de lograr esto, también se sugiere capacitar a los empleados del área en temas de control de calidad y manejo de insumos.
- En lo que concierne al almacenamiento, se incita al responsable del área a implementar una plataforma de gestión documental que posibilite a los colaboradores mejorar su eficiencia en la gestión de tiempos y recursos a través de la automatización de procesos. Para ello también se recomienda la capacitación en el uso de los sistemas, auditoría y también en seguridad de la información.
- Respecto a la distribución, se recomienda al encargado del área evaluar al personal de transporte, así como las rutas que son utilizadas para la entrega de los pedidos, de esta manera se puede generar un mejor balance en los costos de envío. Asimismo, se hace hincapié en la capacitación del personal del área respecto a manipulación de productos y embalaje con el propósito de asegurar que los productos alcancen su destino con la calidad deseada.
- Por último, se hace la recomendación de implementar un aplicativo móvil para los clientes con la finalidad de: agilizar y facilitar la toma de pedidos, permitirles elegir los

horarios de entrega, ser capaces de ver dónde se encuentra su pedido en ruta durante todo el proceso y, además, tener la posibilidad de contactar directamente con atención al cliente para solucionar posibles contingencias en tiempo real. Esto, además de ser una posición ventajosa respecto a la competencia, facilita recopilar información de los clientes sobre sus preferencias y patrones de compra, lo que le proporciona a la empresa la capacidad de conocer a sus clientes y brindarles ofertas personalizadas, generando su fidelización.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

Mittelman, J. (1996). *Globalization: critical reflections*. E.E.U.U.: Lynne Rienner Publishers.
Recuperado el 9 de febrero de 2024

7.2. Fuentes bibliográficas

Abanto Tirado, L. (2022). *Gestión logística en el almacén general para mejorar la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la red de salud Chepén - año 2019*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. Recuperado el 8 de septiembre de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9448/Abanto%20Tirado%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores Bastidas, L. V. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado el 8 de septiembre de 2023, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>

Gómez Ruiz, D. A. (2022). *Estudio para evaluar la calidad de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza*. Universidad Regional Autónomas de Los Andes, Ambato. Recuperado el 08 de septiembre de 2023, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15088/1/UA-MAE-EAC-026-2022.pdf>

Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión logística*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Márquez Cárdenas, E. J., & Cuesta Yepes, C. (2019). *Valoración de la calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes de la institución universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar*. Universidad de Cartagena, Cartagena de indias. Recuperado el 8 de septiembre de 2023, de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/15794/Tesis%20Evelio%20-%20Carlos%20%20%2825.09.2019%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas Gonzáles, N. D., & Urián Tinoco, M. Á. (2020). *Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá*. Universidad ECCI, Bogotá. Recuperado el 8 de septiembre de 2023, de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santisteban Alvez, M. I., & Ventura Chávez, P. P. (2020). *Gestión logística y calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020*. Universidad César Vallejo, Chepén - Perú. Recuperado el 8 de septiembre de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotomayor López, R. C. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021*. Universidad César Vallejo, Chimbote - Perú. Recuperado el 8 de septiembre de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83263/Sotomayor_LRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vela Muñoz, R. P. (2022). *La gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021*. Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Recuperado el 8 de septiembre de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.3. Fuentes hemerográficas

Harvard Business Review. (2017). *Inteligencia Emocional. Empatía*. Boston, Massachusetts, E.E.U.U.: Harvard Business School Publishing Corporation. Recuperado el 31 de mayo de 2023, de <https://www.google.com.pe/books/edition/Empat%C3%ADa/IYYHEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=empatia&printsec=frontcover>

Melara, M. (2 de noviembre de 2017). *El blog de Marlon Melara*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>

Pinheiro, B. R. (2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. 268. Recuperado el 28 de mayo de 2023, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-02-00264.pdf>

7.4. Fuentes electrónicas

Alles, M. A. (2002). *Gestión por competencias. El diccionario*. Buenos Aires: Granica. Recuperado el 16 de junio de 2023, de https://books.google.com.pe/books?id=2gguP7cfbr4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Álvarez Ibarrola, J. M., Álvarez Gallego, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideaspropias Editorial. Recuperado el 1 de junio de 2023, de https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Arthur A. Thompson, M. A. (2012). *Administración estratégica*. México: McGraw Hill. Recuperado el 07 de febrero de 2024, de https://estrategiaempresarial621.files.wordpress.com/2017/01/administracion_estrategica_18va_edicion.pdf

Arata, A. (2009). *Ingeniería y gestión de la confiabilidad operacional en plantas industriales*. Santiago de Chile: RIL Editores. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Ingenier%C3%ADa_y_gesti%C3%B3n_de_la_confiabilidad/7wnfEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). México: Pearson educación. Recuperado el 27 de mayo de 2023, de https://laclasedotblog.files.wordpress.com/2018/05/logistica_administracion_de_la_cadena_de_suministro_5ta_edicion_-_ronald_h_ballou.pdf
- Carucci, F. (1993). *Planificación estratégica por problemas: un enfoque participativo*. Caracas, Venezuela: Friedrich Ebert Stiftung. Recuperado el 8 de febrero de 2024, de <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/03845.pdf>
- Chiavetano, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill Internamericana. Recuperado el 1 de junio de 2023, de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Escudero Serrano, J. (2014). *Gestión de compras*. Ediciones Paraninfo. Recuperado el 28 de mayo de 2023, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=fNj7CAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=compra+libros&ots=s0qU71zmi&sig=0J4QOb6F3ESWvSp6InhJxAXG01M#v=onepage&q=compra%20libros&f=false>
- Fonseca Zárate, R. E. (2015). *Competitividad. La clave del éxito empresarial*. Bogotá: Alfaomega Colombiana. Obtenido de <https://www.google.com.pe/books/edition/Competitividad/8tFxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=sobre+la+competencia+empresarial&printsec=frontcover>
- Jimenez Nieto, L. C. (2019). *Dirección y comercialización*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=83yJDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Martínez Moya, E. (1999). *Gestión de compras*. Madrid, España: Fundación Confemetal. Recuperado el 1 de junio de 2023, de <https://books.google.fm/books?id=pCURoJM0waAC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Molinillo Jiménez, S. (2012). *Distribución comercial aplicada*. Madrid: Esic Editorial. Recuperado el 28 de mayo de 2023, de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=j8YPEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=distribucion&ots=QX6grKt-7B&sig=jZgMwAGsj-5ijG2SIfKDOnc8xoQ#v=onepage&q=distribucion&f=false>
- Mora García, L. A. (2011). *GESTION LOGISTICA EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y ALMACENES Y BODEGAS*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=3U46MwEACAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (Segunda ed.). México: Pearson. Recuperado el 05 de julio de 2023, de <https://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>

Pereda Marín, S., Berrocal Berrocal, F., & López Quero, M. (2002). Gestión de recursos humanos por competencias y gestión del conocimiento. *Dirección y organización: Revista de dirección, organización y administración de empresas*, 43-54. Recuperado el 22 de diciembre de 2023, de <https://revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/159/159>

Reig Martínez, Ernest. (2007). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas*. Bilbao: Fundación BBVA. Recuperado el 16 de junio de 2023, de https://www.google.com.pe/books/edition/Competitividad_crecimiento_y_capitalizac/l7sx-4LRMCcC?hl=es&gbpv=1&dq=competitividad+pdf&printsec=frontcover

Tigani, M. (2006). *Excelencia en servicio* (Primera ed.). Liderazgo 21. Recuperado el 26 de mayo de 2023, de https://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿De qué manera se relaciona la gestión de compras y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, en el año 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay en el año 2023.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la gestión de compra y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023.</p>	<p>Hipótesis General La gestión logística influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) La gestión de compras influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.</p>	<p>Variable X Gestión Logística</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de compras • Almacenamiento • Distribución 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación No experimental de tipo transeccional, correlacional</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Población 61 trabajadores</p> <p>Muestra 49 trabajadores</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>b) ¿De qué manera se relaciona el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, en el año 2023?</p> <p>c) ¿De qué manera se relaciona la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, en el año 2023?</p>	<p>b) Determinar la relación que existe entre el almacenamiento de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la distribución de la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C. del distrito de Hualmay, 2023.</p>	<p>b) El almacenamiento influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.</p> <p>c) La distribución influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo S.A.C., distrito de Hualmay, 2023.</p>	<p>Variable Y Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Capacidad de respuesta • Competencia • Empatía • Aspectos tangibles 	<p>Estadístico de prueba</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach • Prueba de normalidad

Instrumento de investigación

ENCUESTA

INSTRUMENTO PARA APLICAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NEGOCIOS E INVERSIONES GERÓNIMO S.A.C.

NOMBRE DEL PROYECTO: “Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo SAC, distrito de Hualmay, 2023”.

Instrucciones: La siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir la gestión logística y calidad de servicio en la empresa Negocios e Inversiones Gerónimo SAC. Marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA	1	2	3	4	5
	Gestión de compras					
1	El stock de insumos se renueva de manera adecuada y constante, permitiéndole a otras áreas cumplir con su cuota de producción.					
2	El área se abastece con insumos de buena calidad.					
3	Los proveedores que contrata el área son confiables y logran cumplir con el abasto solicitado.					
	Almacenamiento					
4	El área cuenta con un stock de producción que le permite anticipar la demanda inmediata de algún cliente.					
5	El área cumple con los pedidos que se realizan eficazmente.					
6	El despacho se realiza de manera segura y apropiada.					
	Distribución					
7	La entrega de los pedidos se realiza de manera inmediata.					
8	Las condiciones en las que se entrega el producto son las requeridas.					
9	El transporte de los pedidos es óptimo, aprovechando espacios y reduciendo costos de envío.					

INSTRUMENTO PARA APLICAR A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

NEGOCIOS E INVERSIONES GERÓNIMO S.A.C.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
	Confiabilidad					
1	Las diferentes áreas de la empresa desarrollan sus funciones de manera eficaz, resultando en la satisfacción del cliente.					
2	Su área realiza sus funciones correspondientes dentro del tiempo estimado.					
3	La base de datos de los clientes se maneja de manera ordenada y eficiente.					
	Capacidad de respuesta					
4	El área agiliza el trámite para que se procese a tiempo su pedido.					
5	La atención al cliente se realiza de manera inmediata.					
6	Usted muestra una actitud servicial ante cualquier duda por parte de los clientes.					
	Competencia					
7	El personal del área está totalmente capacitado para brindar un buen servicio.					
8	El personal del área está totalmente capacitado en cuanto a protocolos de seguridad y cuenta con los implementos adecuados para ello.					
9	El personal del área está totalmente capacitado para manipular los insumos de tal manera que el producto final mantenga su calidad.					
	Empatía					
10	Usted muestra interés al momento que el cliente solicita algún servicio.					
11	La atención que usted le brinda al cliente es personalizada.					
12	El trato hacia los clientes se realiza con total respeto y profesionalismo.					
	Aspectos tangibles					
13	La infraestructura de su área se encuentra en un estado óptimo para el desarrollo de sus funciones.					
14	Los equipos y maquinaria de su área se encuentran en buen estado.					
15	Se siente plenamente seguro desarrollando sus funciones correspondientes en el área de trabajo.					