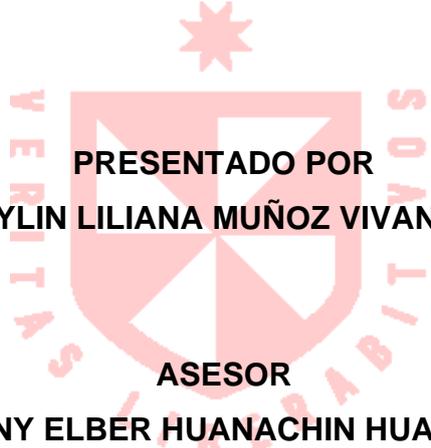


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

**EFFECTOS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA
EMPRESA AIR COOL SYSTEM SM SAC EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO A LOS ESTABLECIMIENTOS
PLAZA VEA, EN LIMA METROPOLITANA, 2023**



PRESENTADO POR
AYLIN LILIANA MUÑOZ VIVANCO
ASESOR

MG. JHONY ELBER HUANACHIN HUAYASCACH

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LIMA, PERÚ

2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**EFFECTOS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA AIR COOL SYSTEM
SM SAC EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS ESTABLECIMIENTOS
PLAZA VEA, EN LIMA METROPOLITANA, 2023**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR
AYLIN LILIANA MUÑOZ VIVANCO**

**ASESOR
MG. JHONY ELBER HUANACHIN HUAYASCACHI**

LIMA, PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Liliana Vivanco y Abel Muñoz, que me impulsaron a llegar a este punto en mi carrera profesional, a mi abuela Antonia Rodríguez que tenía mucha ilusión en que culmine esta etapa. También, a las personas cercanas que hasta la actualidad me acompañan en este camino e impulsaron a culminarlo.

También a mi misma, por culminar lo que decidí empezar y alcanzar esta meta, que es un recordatorio a mi determinación y perseverancia a los objetivos que trazo. Por último, dedico este trabajo en memoria a mi abuelito Alfonso Vivanco, quien no me logró alcanzar a acompañar en esta etapa, pero desde el colegio sentí su apoyo en convertirme en profesional.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis profesores y mentores de la Universidad de San Martín de Porres, al psicólogo de la Unidad de Estudios Generales de la USMP, Arturo Díaz, quien me guio y apoyó desde mi cambio de carrera hasta la actualidad. A mis compañeros cercanos, quienes hicieron más grato el camino y son mis amigos en la actualidad. A mis asesores y profesores que me guiaron en el desarrollo de mi tesis. Finalmente, a la universidad por siempre cultivar la idea de tener un emprendimiento y/o negocio propio.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	8
1.1 Antecedente de la investigación	8
1.2 Bases teóricas	13
1.3 Definición de términos básicos	25
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES	27
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	27
2.2 Variables y definición operacional	27
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1 Diseño metodológico	29
3.2 Diseño muestral	30

3.3 Técnicas de recolección de datos	32
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	35
3.5 Aspectos éticos	35
CAPÍTULO IV RESULTADOS	37
4.1 Resultados descriptivos	37
4.2 Resultados inferenciales	54
CAPÍTULO V DISCUSIÓN	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
FUENTES DE INFORMACIÓN	71
ANEXOS	76
Anexo 01. Matriz de consistencia	76
Anexo 02. Operacionalización de las variables	77
Anexo 03. Instrumento de recolección de datos	78
Anexo 04. Validación del instrumento por Juicios de expertos	81
Anexo 05. Nivel de similitud (Turnitin)	93
Anexo 06. Sustentos inherentes a la base de datos	94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables..... ¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2	Cantidad de coordinadores y encargados de mantenimiento en las diversas sedes de Plaza Vea31
Tabla 3	Criterio general para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach34
Tabla 4	Ítem 1. La empresa cumple con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.....37
Tabla 5	Ítem 2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.38
Tabla 6	Ítem 3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.....39
Tabla 7	Ítem 4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.....40
Tabla 8	Ítem 5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.....41
Tabla 9	Ítem 6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos.....42
Tabla 10	Ítem 7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.43
Tabla 11.	Ítem 8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.....44

Tabla 12	Ítem 9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad.	45
Tabla 13	Ítem 10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor.	46
Tabla 14	Ítem 11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente.	47
Tabla 15	Ítem 12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado.	48
Tabla 16	Ítem 13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda.	49
Tabla 17	Ítem 14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.	50
Tabla 18	Ítem 15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.	51
Tabla 19	Ítem 16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.	53
Tabla 20	Pruebas de normalidad	54
Tabla 21	Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Gestión logística y la variable 2: Calidad de servicio	54
Tabla 22	Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 1: Distribución y la variable 2: Calidad de servicio	55
Tabla 23	Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 2: Transporte y la variable 2: Calidad de servicio	55
Tabla 24	Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 3: Almacenamiento y la variable 2: Calidad de servicio	55

Tabla 25	Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 4: Documentos de gestión y la variable 2: Calidad de servicio	56
Tabla 26	Pruebas de normalidad de los residuos	57
Tabla 27	Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis general	57
Tabla 28	Regresión lineal sobre la hipótesis general.....	58
Tabla 29	Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 1	59
Tabla 30	Regresión lineal sobre la hipótesis específica 1.....	59
Tabla 31	Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 2.....	60
Tabla 32	Regresión lineal sobre la hipótesis específica 2.....	61
Tabla 33	Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 3.....	62
Tabla 34	Regresión lineal sobre la hipótesis específica 3.....	62
Tabla 35	Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 4.....	63
Tabla 36	Regresión lineal sobre la hipótesis específica 4.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	Cumplimiento con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.....37
Figura 2	Ítem 2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.38
Figura 3	Ítem 3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.39
Figura 4	Ítem 4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.40
Figura 5	Ítem 5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.....41
Figura 6.	Ítem..... 42
Figura 7	Ítem 7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.43
Figura 8	Ítem 8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.....44
Figura 9	Ítem 9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad.45
Figura 10	Ítem 10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor.46
Figura 11	Ítem 11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente.47

Figura 12	Ítem 12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado.	49
Figura 13	Ítem 13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda.	50
Figura 14	Ítem 14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.	51
Figura 15	Ítem 15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.	52
Figura 16	Ítem 16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.	53

RESUMEN

La presente investigación se basó en el estudio de los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC establecimientos Plaza Vea en Lima Metropolitana, 2023. Se identifican cuatro objetivos principales: demostrar si los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Vea determinar si la rapidez, distribución y transporte, incide en la atención que se brinda a los clientes, establecer si la gestión de stock existente en la empresa, incide en la reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes y demostrar si la eficiencia y eficacia de la administración, incide en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los cliente

El enfoque es cuantitativo, nivel correlacional, de tipo aplicada, diseño no experimental, método hipotético-deductivo, y como técnica de recolección de datos la encuesta.

Por último, se realizaron encuestas a una población censal de 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa Plaza Vea. Se concluye que el cumplimiento de las fechas programadas, el tiempo de respuesta y el transporte tienen efecto en la gestión logística que se brinda a Plaza Vea y que ello incide en el servicio de calidad que les brinda el establecimiento a sus clientes

Palabras claves: *Gestión logística, calidad del servicio, empresa*

ABSTRACT

The present investigation was based on the study of the effects of the logistics management of the company Air Cool System SM SAC establishments “Plaza Vea” in Metropolitan Lima, 2023. Four main objectives are identified: to demonstrate whether the effects of the logistics management of the company Air Cool System SM SAC, affect the quality of service, determine if the speed, distribution and transportation, affect the attention provided to the customers of “Plaza Vea” , establish whether the existing stock management in the company affects the reduction to a minimum of time in customer requirements and demonstrate whether the efficiency and effectiveness of the administration affects the satisfaction of customer needs and expectations.

The approach is quantitative, correlational level, applied, non-experimental design, hypothetical-deductive method, and the survey is the data collection technique.

Finally, surveys were carried out on a census population of 46 employees who perform coordination or maintenance functions at the 17 headquarters of the company “Plaza Vea”. It is concluded that compliance with the scheduled dates, response time and transportation have an effect on the logistics management provided to Plaza Vea and that this affects the quality service that the establishment provides to its clients.

Keywords: *Logistics management, quality of service, company.*

RESUMEN DE REPORTE TURNITÍN

ESTUDIANTE: AYLIN LILIANA MUÑOZ VIVANCO (16 DE JULIO, 2024)

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS FINAL- EFECTOS DE LA GESTIÓN
LOGÍSTICA - AYLIN MUÑOZ - Revisión T
urnitin.docx**

RECuento DE PALABRAS

16473 Words

RECuento DE CARACTERES

89269 Characters

RECuento DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.0MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 16, 2024 11:51 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 16, 2024 11:52 AM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

Cada vez es más común ver en las empresas en crecimiento, problemas en la gestión logística, a pesar de que las empresas van creciendo no siempre las áreas son atendidas o tienen los procesos de trazabilidad para una mejor estandarización, es por ello que, una empresa puede ser rentable, pero no significa necesariamente que sus clientes estén satisfechos, siendo actualmente la satisfacción de los clientes uno de los objetivos estratégicos de las empresas que buscan un crecimiento sostenible en el mercado altamente competitivo.

AIR COOL SYSTEM SM SAC es una empresa dedicada al servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de aire acondicionado, durante más de siete años viene brindando el servicio a diferentes rubros como retail, aseguradoras, corporaciones, clínicas, restaurantes, farmacias, entre otros. La empresa se encuentra ubicada en el distrito de Ate, Lima, donde opera y realiza la gestión logística y operativa a sus clientes como: "Oecshle", "Falabella", "Sodimac", "Clínica Delgado", "La Positiva", "Maestro", "KFC", "Madam Tusan", "Pizza Hut" y "Plaza Vea" como cliente principal, al cual se eligió para el desarrollo de la presente investigación.

Dentro de la gestión logística, los equipos menos usuales se importan de países como China, EE.UU. y México, lo mismo ocurre con algunos repuestos y equipos que no se encuentran en el mercado nacional, asimismo algunas marcas con las que se trabaja son York, Cold Point, Lennox, Samsung, LG, entre otras, de los cuales, actualmente somos distribuidores de la marca "LG". Así también tiene presencia además de Lima, en diferentes zonas del país, como: Piura, Huancayo, Pucallpa, y Arequipa.

Sobre el contexto de la problemática, se evidencio que en 14 establecimientos de Plaza Vea en Lima Metropolitana, se registró que en diferentes circunstancias se presentaron problemas vinculados con el aire acondicionado provocando así, una afectación a la calidad del servicio que ofrecen los establecimientos, generando el reclamo de los usuarios y solicitando la presencia del personal de mantenimiento de la empresa proveedora del servicio de logística. De igual forma, se detectó problemas en el aire acondicionado, goteos de agua que, generalmente, son ocasionados por la obstrucción en las tuberías, provocando así la incomodidad de los colaboradores que laboran en los mismos, como también de los usuarios, dando lugar a reclamos que conllevan la atención de personal especializado con el fin de atender estos requerimientos, que puedan perjudicar la imagen de la empresa. Por otra parte, se detectó un ambiente sofocante en las tiendas el cual genera incomodidad tanto en los colaboradores (personal que trabaja en la empresa, considerados también clientes internos) como también en los usuarios (personas recurrentes del establecimiento Plaza Vea, considerados también clientes externos), los cuales efectúan sus compras, razón por la cual hay presencia de personal a cargo del mantenimiento, el cual reporta algún inconveniente en el establecimiento a la empresa proveedora, con el fin de resolver los inconvenientes que se presenten, y/o atender algún requerimiento.

En razón de los acontecimientos sucedidos, la empresa AIR COOL SYSTEM SM SAC, tuvo que resolver dichas emergencias dentro de los términos del contrato con la empresa Plaza Vea, y enviar personal especializado para atender todas estas necesidades y requerimientos que se presentan en cada uno de estos establecimientos, con el fin que puedan resolver las emergencias y reportar mediante informes lo sucedido. Si el proveedor determina que son problemas

incluidos en la garantía, solo se reporta. Pero, de ser un problema mayor al del mantenimiento preventivo, se cotiza la reparación del equipo y el coordinador zonal determina si es una zona crítica del establecimiento y procede a aprobar la cotización, para que deba ser atendido a la brevedad con el fin de dejar el equipo operativo. De ser el caso, se procede el trabajo como un mantenimiento correctivo el cual puede ser la instalación de un equipo, reparación o algún requerimiento adicional para solucionar la falla; situación que amerita, que el personal especializado existente en estos establecimientos, informen el estado real de la problemática del establecimiento.

Seguidamente cuando el establecimiento, en este caso Plaza Veá tiene un requerimiento, pasa a ser evaluado por un técnico, la información se traslada a la coordinadora de servicios quien es quien elabora la cotización y la envía mediante correo al cliente. Una vez aprobada, se solicita el permiso al establecimiento para el ingreso del personal y se el área de transporte envía los materiales requeridos para realizar el trabajo. Culminado el trabajo por parte del personal técnico, se firma un acta de conformidad del trabajo y la coordinadora realiza un informe con fotografías del proceso. Con ello, el cliente confirma la culminación del trabajo con un documento que libera la orden de compra, el cual es indispensable para la facturación y el cierre del trabajo.

Finalmente, se debe destacar que como parte de la gestión logística, la empresa AIR COOL SYSTEM SM SAC, tiene la responsabilidad de atender estos requerimientos a la brevedad no mayor a dos horas reportada la emergencia, con el fin que no afecte la calidad del servicio del aire acondicionado o también provocar merma en los establecimientos de Plaza Veá; para lo cual, el personal capacitado de la empresa tiene que atender dichos problemas que se presentan y que se

encuentran consignados en el compromiso asumido por las partes; pero lo fundamental radica, en que los usuarios finales no se vean perjudicados por problemas del sistema de aire acondicionado, y puedan contar con un ambiente fresco al realizar sus compras en los establecimientos.

De acuerdo a lo expuesto, el problema general de investigación es el siguiente: ¿En qué medida los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023?, siendo los problemas específicos los siguientes: a. ¿En qué medida la rapidez, distribución y transporte, incide en la atención que se brinda a los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023?, b. ¿De qué manera la gestión de stock existente en la empresa incide en la reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023?, c. ¿En qué medida la eficiencia y eficacia de la administración, incide en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023?

Por ello de acuerdo a las interrogantes establecidas, se planteó como objetivo general: Demostrar si los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: Determinar si la rapidez, distribución y transporte, incide en la atención que se brinda a los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023. Establecer si la gestión de stock existente en la empresa, incide en la reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023. Analizar si la eficiencia y eficacia de la administración, incide en la satisfacción de las

necesidades y expectativas de los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023.

El desarrollo del estudio, responde al interés profesional de la investigadora, por tratar de conocer cuáles son los efectos que tiene la gestión logística de la empresa proveedora de servicios de aire acondicionado en cada uno de los establecimientos de Plaza Veá en Lima Metropolitana, durante el 2023.

La relevancia de la presente investigación, brinda aportes significativos sobre la gestión logística y todo lo que involucra ello, desde la importación de repuestos, identificación de problemas, planificación de recursos humanos y logístico, programación de actividades y control de resultados, respecto al cumplimiento de la actividad de una empresa que brinda el servicio de mantenimiento del sistema de aire acondicionado, que posteriormente de cumplir con el requerimiento de la empresa solicitante, inciden significativamente en la calidad del servicio que brinda a los clientes de sus establecimientos Plaza Veá en Lima Metropolitana.

La investigación presentada evidencia que es viable y/o factible la ejecución del mismo y que, su aplicabilidad aporta la investigación científica para futuras investigaciones relacionados a este tipo de estudio realizado, ya que se contó con la disposición de los recursos humanos que aportaron con su participación directa e indirecta en el desarrollo de la investigación, recursos financieros que permitieron cubrir los costos de las actividades realizadas durante el proceso de la investigación y de recursos de investigación gracias a las facilidades y autorizaciones de las empresas que permitieron realizar la investigación en sus instalaciones, todo ello que hicieron posible la culminación del mismo, así como también la participación de la universidad a través del asesor designado que cumplió su rol y permitió la

culminación y logro de la presente investigación cumpliéndose con los plazos establecidos.

Durante la elaboración de la investigación realizada, no se han presentado dificultades relevantes en la realización del mismo que pudieran afectar el desarrollo normal de la investigación, siendo superadas todas las dificultades irrelevantes presentadas.

Sobre el enfoque procedimental de la investigación es cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, con aplicación de encuestas a través de un instrumento de elaboración propia validado y con excelente confiabilidad, aplicado a una la población censal conformada por 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o están a cargo del mantenimiento de las sedes de la empresa objeto de estudio. El procesamiento de datos se realizó, utilizando el software SPSS versión 26.

La presente investigación presenta la siguiente estructura: Capítulo I: Marco Teórico, este primer capítulo desarrolla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos. Capítulo II: Hipótesis y Variables, este segundo capítulo expone la formulación de hipótesis principal, derivadas y variables, definición operacional. El Capítulo III: Metodología de la Investigación, explica el desarrollo del diseño metodológico, procedimental, población, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, confiabilidad y validez del instrumento, técnicas estadísticas para el procesamiento de la información y aspectos éticos. Este penúltimo Capítulo IV: Resultados, contiene la información de los resultados obtenidos, Finalmente este último Capítulo V: Discusión, compara

los resultados obtenidos con los respectivos antecedentes y bases teóricas desarrollados.

Por último, se presenta las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedente de la investigación

Para realizar los antecedentes, se realizó una indagación tanto en la Facultad como en Posgrado de diferentes universidades, encontrando los siguientes estudios, que guardan algún vínculo con la investigación; sin embargo, pueden tomarse en cuenta como referencias:

Antecedentes internacionales.

Gonçalves (2021) en su tesis intitulada “*A importância da gestão logística como fator de competitividade nas empresas*” cuyo objetivo fue comprender la importancia de la gestión logística en las empresas como un factor de competitividad. Para ello aplicó una metodología de investigación bibliográfica, con un enfoque descriptivo y cualitativo. Como resultados encontró que la logística se presenta como un elemento crucial para que las empresas logren un diferencial competitivo en un mercado globalizado, permitiendo satisfacer las exigencias de los clientes y optimizar costos. Una gestión logística adecuada no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la creación de valor, lo que resulta fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno altamente competitivo. Por lo que concluye, que la gestión logística abarca todas las áreas de las empresas, desde la adquisición de la materia prima hasta la entrega al cliente. Este proceso asegura un trabajo de alta calidad y eficiencia, aportando valor y logrando la fidelización de los clientes.

Gleni (2021) efectuó un estudio intitulado “*Analisi della logistica e dell’impatto economico di un cantiere nell’isola di Leucade in Grecia = Analysis of the logistics*

and economic impact of a construction site on the island of Lefkada in Greece” cuyo objetivo fue analizar el valor económico general y el impacto relativo en el diseño y la gestión de la seguridad del sitio de construcción de una obra privada de nueva construcción en particular ubicada en la isla de Lefkada en Grecia. Por medio de una metodología que se centra en la construcción de tres unidades habitacionales en una ubicación aislada, abordando los desafíos logísticos y evaluando los costos y tiempos de construcción en comparación con proyectos similares en Grecia e Italia. Como resultados, identifica cómo las características específicas del sitio, como su difícil acceso, influyen directamente en los costos y tiempos de ejecución del proyecto. La logística compleja aumenta tanto los gastos como los plazos necesarios para la finalización de la obra. El análisis comparativo revela variaciones significativas en los costos de las obras entre Grecia e Italia, especialmente en términos de logística y precios de materiales. Concluye, que las particularidades del entorno del proyecto, especialmente la logística en áreas de difícil acceso, tienen un impacto considerable en los costos y tiempos de construcción.

Siqueira (2021) realizó un estudio sobre “*Análise da gestão de desempenho de prestadores de serviços logísticos em uma empresa de serviços bancários*” centrado en desarrollar un procedimiento para el análisis de la gestión de desempeño de los proveedores de servicios logísticos (PSL) que operan en una empresa de servicios bancarios. Por medio de una metodología que combina enfoques cualitativos y cuantitativos para desarrollar un análisis de la gestión del desempeño de los PSL. Para ello evaluaron los principales indicadores de desempeño mediante el método *Analytic Hierarchy Process (AHP)* y del *Supply Chain Operations Reference Model (SCOR)*. El resultado señaló al *Service Level Agreement (SLA)* como el mejor indicador. Los proveedores de servicios logísticos

(PSL) de transporte obtuvieron la mayor prioridad. De este modo, mediante la aplicación de un método de evaluación multicriterio, se identificó la importancia de evaluar la gestión de desempeño de los PSL. Por lo que concluye, que se ha desarrollado un procedimiento efectivo para la evaluación de la gestión de desempeño de los proveedores de servicios logísticos (PSL), destacando la necesidad de crear nuevos indicadores, especialmente en el área de transporte, para mejorar la centralidad en el cliente y optimizar las mediciones de desempeño.

Guzmán (2020) con su tesis titulado “Gestión logística, propuesta estratégica para implementar un proyecto de control de transporte”; el objetivo general fue proponer un modelo estratégico para la implementación un proyecto de control y centralización logística; la metodología se basó en abordar las etapas de análisis, planificación y evaluación económica del proyecto; el resultado muestra que es factible llevar a cabo un proceso de centralización del control logístico exitoso incluyendo en sus ejes estratégicos la dirección de proyectos, ingeniería de procesos y transformación digital; concluyo el estudio acotando que las empresas de transporte de carga por carretera pueden desarrollar metodologías para implementar modelos de control centralizados y la variedad de rubros a cuáles se preste servicio, y que este enfoque estratégico juega un rol clave en la transformación digital”.

Othman (2019) realizó un estudio titulado “*The impact of logistics service quality (LSQ), relationship marketing (RM) and relationship power (RP) on customer satisfaction in the Jordanian third party logistics (3PL) industry from customers’ perspective*” cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la calidad del servicio logístico, el marketing relacional y el poder de las relaciones en la satisfacción del cliente en la industria de logística de terceros en Jordania. Para ello aplicó una metodología

de enfoque cuantitativo mediante cuestionarios aplicados a 243 clientes evaluaron variables como confianza y compromiso dentro del marketing de relaciones, poder coercitivo y de recompensa en el poder de relación, y calidad de contacto personal y procedimientos de pedido en la calidad del servicio logístico. Los resultados revelan una relación positiva entre el marketing de relaciones y la satisfacción del cliente, así como entre la calidad del servicio logístico y la satisfacción. En cuanto al poder de relación, el poder de recompensa mostró un impacto positivo en la satisfacción, mientras que el poder coercitivo presentó una relación negativa. En conclusión, los constructos de marketing de relaciones tienen el mayor impacto en la satisfacción del cliente, seguidos por el poder de recompensa.

Antecedentes nacionales.

Cristobal (2024) presento un estudio titulado “Gestión logística y calidad de servicio en el área de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023” con el objetivo de determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la mencionada municipalidad. Para ello considero una metodología básica, cuantitativa, diseño no experimental, transversal, correlacional. La población fue de 50 personas, y una muestra de 48 personas a quien aplicó una encuesta. Los resultados exponen que existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023 (sig. bil. = 0.000; α = 0.05; ρ = 0.998). Concluye, que la gestión logística y sus dimensiones de abastecimiento, almacenamiento y distribución tienen una relación significativa con la calidad del servicio en el área de abastecimiento, evidenciando la importancia de estos factores para mejorar el rendimiento del servicio.

Puicon (2023) realizó un estudio sobre “Gestión logística para mejorar la calidad de servicio al cliente en el área de encomiendas en una empresa de transportes de Chiclayo 2020” cuyo objetivo fue elaborar una propuesta de gestión logística para mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de encomiendas en una empresa de transportes de la mencionada ciudad. Para ello considero una metodología descriptiva, correlacional, no experimental, transversa, aplicó encuestas, guías de observación y análisis documentales. Como resultados, observó una mejora en varias dimensiones del servicio al cliente. El tiempo de procesamiento de encomiendas disminuyó de 50 minutos a 30 minutos, representando una mejora del 40%. El nivel promedio de reclamos se redujo en un 5.76%, mientras que el porcentaje de envíos perfectos aumentó del 88.86% al 93.32%, reflejando una mejora del 4.46%. Además, el análisis de costo-beneficio arrojó un valor de 1.26, lo que indica la viabilidad económica de la propuesta. Concluye, que existe una relación directa y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio al cliente.

Merchor (2022) con su trabajo titulado “Gestión logística y control de inventarios de la empresa Corrales & Cia S.A.C.”, Lima-2019”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre gestión logística y el control de inventarios en los colaboradores de la empresa Corrales & Cía. S.A.C.; la metodología fue de tipo de investigación es descriptivo correlacional y diseño es no experimental de corte transversal o transeccional; finalmente, concluye que existe una correlación moderada entre la gestión logística y el control de inventarios en los colaboradores de la empresa Corrales & Cía. S.A.C..

Álvarez (2021) con su tema: “Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020” tuvo como objetivo general

“determinar la relación entre la gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima, 2020; la metodología enfocada desde una perspectiva cuantitativa, tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental; el resultado dio a conocer que un 63 % estuvo totalmente de acuerdo que la satisfacción del cliente es requisito primordial en proceso de control para generar una compra y venta efectiva y un 63,3 % estuvo totalmente de acuerdo que la fabricación de un producto debe generar estándares de calidad; finalmente, se corroboró científicamente que la gestión logística tiene relación con la calidad de servicio en una empresa del sector comercial, para ello, a través de la correlación de Spearman se evidenció la cifra de 0,796, valor significativamente alto”

Huamán, Villalobos, & Gheorgette (2020) con su tema “Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. 2019”, formulo como objetivo determinar si la Gestión Logística permitirá mejorar la productividad en la empresa agroindustria CARAZ S.A.C; la metodología empleada descriptiva-aplicada, diseño no experimental, transversal; finalmente concluye indicando que implementar programas 5S y la evaluación de proveedores y mejora de la cajas para que no se rompan el producto, para mejorar la entrega de producto.

1.2 Bases teóricas

Gestión logística.

Marthans Garro (2015) señala que la logística, es aquella ciencia y arte, que ocupa uno de los grandes campos de acción de toda empresa y que comprende todas las actividades que están relacionadas con la satisfacción y necesidades físicas o materiales que se necesitan para lograr asegurar el normal funcionamiento de una empresa” (p. 17).

Además, agrega que estas actividades significan la aplicación de ciertas técnicas especiales, destinadas a cumplir esencialmente con las funciones logísticas de abastecimiento, mantenimiento y transporte” (p. 17). Según la magnitud y tipo de las empresas, pueden incluir también, funciones de hospitalización, evacuación, construcciones y otras, que tiendan a satisfacer las necesidades físicas de la empresa.

Según Carreño Solís (2015) la logística es:

“Una actividad realizada por el hombre desde que empezó a almacenar y transportar mercancías, es decir, desde tiempos inmemoriales; sin embargo, aunque parezca irónico, no encontramos una definición formal del término sino hasta 1985, año en que el National Council of Physical Distribution Management (NCPDM) – fundado inicialmente en 1963 en EE.UU.- cambia de nombre a Council of Logistic Management (CLM), hecho con el cual se define formalmente el término de logística.”

Por tanto, Ferrín Gutiérrez (2015) informa que la gestión logística es aquella que tiene como fin el control de flujo de materiales, con el cual se asegurara la satisfacción del cliente respecto a la demanda existente, debiendo estar integrado por un grado de bondad y a un precio razonable, pues debe tenerse para ello un diagrama de dicho flujo, buscando tener una aproximación de acuerdo al mercado y la realidad actual.

Ampliando su definición, Ferrín Gutiérrez (2015) acota que la logística implica la gestión del procesamiento de pedidos, inventario, transporte y el manejo de materiales y empaçado, combinación del almacenamiento, todo esto conformado

por la red empresarial; dado que su meta es apoyar los requerimientos operativos de las adquisiciones, fabricación y abastecimiento que requiere el cliente.

De igual manera, Tan (2017) comunica que “la gestión logística es un asunto minucioso para poder formar y ejecutar una operación, dado que al momento hablarse de negocios, este método es el mejor flujo de compromiso de comienzo, dado que el objetivo es el brindar las mejores atenciones a los clientes”.

Asimismo, Rouse (2012) señala que: “La gestión de logística es el gobierno de las funciones de la cadena de suministro” (p. 101). Asimismo, las actividades de gestión de logística mayormente incluyen el transporte interno como externo, las flotas, almacenamiento, manipulación de materiales, el cumplimiento de las órdenes, el diseño de redes logísticas, la planificación de la oferta y la demanda, inventario de los materiales y los proveedores que se necesitan de manera externa.

Ampliando su comentario, el autor argumenta que en esta gestión también están incluidos el servicio al cliente, suministro y adquisición, como planificación de la producción, embalaje y ensamblaje que son necesarios para poder entregar a tiempos los servicios y productos solicitados; asimismo, es parte de todos los niveles respecto a la planificación, ejecución estratégica, operativa y táctica.

Como se puede apreciar, el autor también refiere que esta función es integradora, porque coordina todas actividades logísticas que se requiere para obtener una gestión apropiada, además, es integrada por otras funciones, que se compone por la comercialización, venta de la producción realizada, las finanzas y tecnología de la información son necesarios para poder lograr una gestión apropiada en el campo de la logística.

Krajewski et al. (2013) afirman que: “La gestión logística está unida al diseño de la cadena de suministro y que además es una serie interrelacionada de procesos dentro de una empresa por medio de otras, que produce un servicio o producto para satisfacer a los clientes” (p. 360). De manera más concreta, es una red de flujos de servicios, materiales, dinero e información que se encuentra ligada a la relación de una empresa con sus clientes, el cumplimiento de las órdenes y los procesos de relación de los proveedores con sus clientes.

De igual modo, Ballou (2014) informa que “una buena dirección logística visualiza cada actividad en la cadena de suministros como una buena contribución al proceso de añadir valor. Si sólo se le puede añadir poco valor, entonces se podrá cuestionar si dicha actividad debe existir” (p. 13).

Sin embargo, se añade valor cuando los clientes prefieren pagar más por un producto o un servicio que lo que cuesta ponerlo en sus manos. “Por varias razones, para muchas organizaciones de todo el mundo, la logística se ha convertido en un proceso cada vez más importante al momento de añadir valor”.

Además, el “internet, los procedimientos de operación a tiempo y el continuo reaprovisionamiento de los inventarios, han contribuido a que los clientes esperen gran rapidez en el procesamiento de sus requerimientos y en la entrega de sus pedidos, así como que exista un alto grado de disponibilidad de los productos” (p. 15).

En cuanto a la logística y la cadena de suministros añaden un valor importante para el cliente, pues Ballou (2014) informa que “un producto o un servicio tiene poco valor si no está disponible para los clientes en el momento y el lugar en que ellos desean consumirlo”. “Cuando una empresa incurre en el costo de mover el producto

hacia el consumidor o de tener un inventario disponible de manera oportuna, ha creado un valor para el cliente que antes no tenía”. “Es un valor tan indudable como lo es el creado mediante la fabricación de un producto de calidad o mediante un bajo precio” (p. 17).

Por lo general Ballou (2014) indica que “se reconoce que el negocio crea cuatro tipos de valor en los productos o en los bienes. Estos son: forma, tiempo, lugar y posesión”. “La logística crea dos de esos cuatro valores. La manufactura crea valor de forma cuando el dinero gastado se convierte en producción, es decir, cuando las materias primas se convierten en bienes terminados”. “La logística controla los valores de tiempo y lugar en los productos, principalmente mediante el transporte, el flujo de información y los inventarios” (p. 17).

Para Carreño Solís (2015) quien acota que “la planificación de la logística requiere la aplicación de diversos principios para su adecuada implementación en la empresa. En la literatura se encuentra una gran cantidad de estos principios o reglas bajo distintos nombres, pero, en general, se refieren a lo mismo” (p. 23), lo cual presenta y define cada una de ellas: a) principio del costo total; b) estandarización y postergación; c) consolidación y d) aplicación de la Ley de Pareto.

a) Principio del costo total. “Es uno de los conceptos más antiguos de la administración logística, siendo su entendimiento esencial para una adecuada planificación” (p. 23).

b) Estandarización y postergación. “Cada vez, es mayor la variedad de productos terminados que se requiere para satisfacer las necesidades y gustos de los clientes” (p. 24).

- c) Consolidación. “Es el resultado de las economías de escala existente en la estructura de costes de las tarifas de transporte. Los costos por unidad de producto transportado son menores si se utiliza el 100% de la capacidad del vehículo de transporte” (p. 25).
- d) Aplicación de la Ley de Pareto. “Es de amplia aplicación en la solución de problemas empresariales, merece especial atención al momento de planificar la logística, pues se presenta en una multitud de situaciones y ofrece una cantidad igual de oportunidades por explotar” (p. 25). Asimismo, añade indicando, que muchas empresas gastan tiempo buscando la manera de diferenciar sus productos de sus competidores.

Cuando la administración reconoce que la logística y la cadena de suministros afectan a una parte importante de los costos de una determinada organización y que el resultado de las decisiones que toma en relación con los procesos de la cadena de suministro reditúa en diferentes niveles de servicio al cliente, debido proceder a utilizarlo de manera efectiva y así entrar a nuevos mercados, para poder incrementar la cuota de mercado y aumentar los beneficios. (p. 15)

En cuanto a los tipos de la gestión logística Project Manager (2018) presenta cuatro que son los siguientes:

- i. Gestión de suministros y logística. En este tipo de gestión, están involucrados la planeación, negociación y coordinación de materiales directos, los cuales serán usados en su debido momento para la respectiva elaboración de fines.
- ii. Distribución y movimiento de materiales. Tiene como función el traslado de la materia prima a los diferentes lugares, teniendo en cuenta las dificultades que

- se pudieran presentar en la gestión respecto a la carga, descarga y traspaso de un lugar a otro, teniendo presente el debido registro de control.
- iii. Logística y gestión de la producción. Corresponde a las fases de composición de los suministros mercantilizados en un interés, como regularizar lo que es importante para alcanzar el objetivo, asimismo, se debe tratar de reunir materiales en el instante indicado para el trabajo adecuado de la realización de ciertos productos que son necesario y que luego serán solicitados para la distribución.
 - iv. Logística inversa y devolución de productos. Trata sobre gestionar para poder recobrar los materiales que se utilizaron para la debida producción.

Calidad de servicio.

De acuerdo con Imai (2015) la calidad se refiere, “no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios”. La calidad pasa por las diversas fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Para Crosby (2014) la calidad es aquella conformidad con los requerimientos solicitados por los clientes, los cuales tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas de manera constante para así poder determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

Luego de realizar definiciones sobre calidad, Santomá Vicens (2013) define la calidad del servicio como: “Un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de la comparación que hace el cliente entre la

percepción sobre la prestación del servicio y las impresiones previas al consumo” (p. 8).

Por otro lado, Capelleras Segura (2015) refiere que la calidad del servicio es: “percibida y entendida por el usuario y/o cliente como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las empresas prestadoras del servicio” (p. 16).

Como se puede apreciar, el concepto de calidad percibida como el proceso por medio del cual se reflejan los diferentes elementos que intervienen en el servicio en formas de imágenes concretas, las cuales se manifiestan a través de juicios del consumidor, quien no sólo valora la calidad de un servicio por su resultado final, sino que también tiene en cuenta el proceso de recepción del servicio (interés, simpatía, trato amistoso, etc.).

Asimismo, Zikmund y D’amico (2014) acotan que: “La calidad de servicio es el grado en que el desempeño de un servicio cumple las expectativas del cliente, es la característica esencial de un servicio que indica su grado de excelencia” (p. 63).

Es por eso, que una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores y/o clientes a revisar sus percepciones acerca de la calidad del servicio que le ofrecen, dado que la lógica sustenta esta posición argumentando que:

- Las percepciones que tienen los consumidores y/o clientes en relación a la calidad del servicio de una empresa, con la cual no ha tenido experiencias anteriores, están fundadas en sus expectativas.

- Los encuentros posteriores con la organización llevan al cliente y/o consumidor por el proceso del desmentido y, de ahí, a revisar sus apreciaciones acerca de la calidad del servicio recibido por parte de la empresa como del trabajador.
- Cada encuentro adicional que se da con la empresa quien revisa y refuerza las percepciones respecto a los servicios que brinda este sector; es decir, son revisadas de manera relativa con la calidad del servicio, las cuales pueden ser modificadas por las intenciones de los consumidores para comprar, en el futuro en esta empresa.

En tal sentido, para ofrecerles a los clientes experiencias satisfactorias que se traduzcan en una evaluación de la calidad elevada, se requiere que toda la empresa se concentre en esta tarea de entender, detalladamente cuáles son las necesidades de los clientes y así tratar de limitar las operaciones que retrasan la producción. “Los prestadores de servicios deben concentrarse en la calidad y el sistema debe diseñarse de modo que respalde dicha misión, controlándolo debidamente y brindando servicios de acuerdo con el propósito de su diseño” (p. 64).

Según Martínez García (2013) informa que “la corriente de investigación que diverge de estos planteamientos defiende la superioridad de los modelos basados solo en percepciones” (p. 25). Esta perspectiva considera que incluir las expectativas puede ser ineficiente e innecesario, debido a que los individuos tienden a indicar altos niveles de expectativas, siendo sus niveles de percepción raramente superiores a esas expectativas; pues ello ha conducido al desarrollo de escalas alternativas al SERVQUAL, entre las que se destaca el SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor. (p. 26)

Para Stephen et al. (2015) acotan que las empresas de servicio se han unido a la tendencia de la calidad orientada hacia el consumidor y como los fabricantes de productos, los proveedores de servicios deben identificar las necesidades del público objetivo relativas a la calidad del servicio; pues añade que lamentablemente la calidad del servicio es más difícil de definir y calcular que la calidad de un producto.

Es por ello, que “las mejores empresas que ofrecen servicios se obsesionan con los consumidores y se fijan unas escalas de calidad muy altas: no quieren ofrecer un buen servicio, sino que persiguen un servicio 100% libre de defectos”. Las empresas de servicio más importantes también vigilan de cerca los resultados, tanto del suyo como del de los competidores, comunican sus preocupaciones al respecto a los empleados y elaboran información sobre el rendimiento.

De acuerdo con Arellano (2015) informa que “el problema más grave causado por lo perecedero de los servicios es el que se genera cuando muchos clientes se presentan al mismo tiempo”; dado que en esas situaciones no se puede atender a todos con el mismo esmero, es muy posible que algunos queden descontentos y busquen cambiar de proveedor. Es importante organizar estrategias para equilibrar la oferta y la demanda, buscando evitar tanto los picos de demanda (muchos clientes al mismo tiempo), como los periodos en los cuales no hay demanda alguna (y sin embargo la empresa debe pagar por su local, personal, etc.).

Tal es así, que para esto se pueden utilizar diversas técnicas, tales como la realización de promociones en los periodos de baja demanda, la venta de abonos de presencia continua, la realización de campañas, con el fin de atraer clientes que

estén disponibles en horas especiales y la puesta en marcha de sistemas de reservación y así estar preparados cuando llegue la demanda.

Sin embargo, la diversidad en sí no es un aspecto negativo de los servicios, dado que los clientes buscan un trato personal y específico a sus necesidades. Sin embargo, “esta diversidad genera problemas de tipo administrativo que son importantes, ya que puede ser muy costosa para la empresa. Por ello un primer elemento para enfrentar esta diversidad es formar al personal para que esté preparado para todas las posibilidades de servicio que se puedan presentar.

Por tanto, el servicio que se ofrezca será más fluido y los clientes estarán contentos, pues no tendrán que esperar a que el personal se comunique con su jefe de área para preguntar sobre los servicios que necesita, evitando de esta manera colas que resultan perjudiciales para los clientes.

Asimismo, Parasumaran et al. (2015) han encontrado que en la mayoría de servicios los consumidores usan factores similares para poder evaluar la calidad de los mismos, señalando los siguientes a continuación:

- a) Accesibilidad: El servicio es fácil de conseguir, en lugares accesibles, sin retardo de colas y en horas apropiadas.
- b) La comunicación. El servicio es descrito de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el cliente.
- c) La capacidad del personal. El personal debe poseer las habilidades y conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad.
- d) La cortesía y amabilidad. El personal es cortés, puntual, amable, respetuoso y atento.

- e) La credibilidad. La empresa y sus trabajadores son confiables y desean realmente ayudar a los clientes.
- f) El respeto de normas y plazos. La prestación del servicio se realiza de forma uniforme y precisa.
- g) La capacidad de reacción. El personal reacciona de forma rápida y con imaginación a los pedidos de los clientes y/o consumidores.
- h) La seguridad. El servicio es brindado sin peligro, sin riesgo ni duda y respetando la confidencialidad que necesita el cliente.
- i) La tangibilidad. Los aspectos materiales del servicio tienen un grado adecuado de calidad, con lo cual el cliente queda satisfecho por el servicio brindado.
- j) La comprensión del cliente. El personal tiene la capacidad de comprender a los clientes y/o consumidores, tratándolos de manera muy especial y que queden conformes con el servicio brindado.

Ampliando su comentario Zikmund y D'Amico (2014) acotan que "en organizaciones que quieren mejorar los niveles de calidad de servicio, los gerentes identifican necesidades de servicio del cliente y planifican el nivel de calidad. Estos pasos conducen a especificaciones del nivel de servicio que se va a entregar". Es por ello, que el personal que se encuentra en primera línea es capacitado de forma oportuna para que pueda recibir las responsabilidades de entregar un servicio de calidad de acuerdo a las indicaciones brindadas y que se encuentran proyectadas por los gerentes de dicha organización.

Por lo tanto, en ocasiones, la diferencia entre la calidad del servicio esperado y la calidad percibida, resulta en una brecha negativa que es insatisfacción del consumidor; en otras situaciones los clientes reciben un mejor servicio que el que esperaban por el empleado. Es por eso que los trabajadores tienen la libertad de

ajustar sus servicios para exceder las expectativas del cliente y así conseguir el objetivo planificado.

1.3 Definición de términos básicos

Atención al cliente. El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa con sus clientes, ya sea antes, durante o después de ofrecer el servicio.

Calidad de servicio. Aquel servicio que deben brindar de forma adecuada y oportuna a los clientes y/o usuarios, quienes buscan satisfacción y calidad en la atención que se le brindará.

Distribución. Conjunto de actividades que se realizan para poner un producto o servicio a disposición de los consumidores que quieren comprarlo.

Eficacia del servicio. Los clientes buscan siempre que el servicio solicitado sea eficaz, con el fin que no se sientan incómodos e inseguros, dado que la atención debe ser de calidad, tal cual lo promocionan dichas empresas que brindan este tipo de servicio que es el turismo.

Eficiencia y eficacia. La eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función. No debe confundirse con la eficacia, que se define como "la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera".

Gestión de stock. Abarca todas las operaciones dedicadas a regular el flujo de mercancías o productos en una empresa. Esta disciplina se encarga de garantizar

que los costes derivados de mantenimiento de inventarios sean mínimos sin que ello interfiera en el servicio que se le da al cliente.

Gestión logística. Proceso detallado para organizar e implementar una operación. Cuando se trata de negocios, este proceso es el flujo de trabajo desde el principio hasta el final con el fin de cumplir las expectativas de los clientes, así como las de la organización

Necesidades y expectativas de los clientes. Acontecimientos pronosticados sobre una compra o adquisición. Contienen todos los movimientos del cliente y sus interacciones con la empresa, como los efectos de la compra.

Oportunidad. Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir algo.

Requerimientos de los clientes. Demandas, explícitas o implícitas, que un comprador hace de tu negocio cuando lo considera como una opción para comprarle un producto, servicio o experiencia.

Satisfacción y fiabilidad. Cuando un cliente contrata un servicio lo hace con el fin que se sienta cómodo, seguro, sienta satisfacción, es por ello que la empresa debe contar con los recursos humanos, económicos, entre otros, buscando que el usuario encuentre en dicho servicio lo que busca.

Transporte. Conjunto de procesos que tienen como finalidad el desplazamiento y comunicación. Para poder llevar a cabo dichos procesos se emplean diferentes medios de transporte que circulan por determinados medios que pueden ser terrestres, aéreos, marítimos, etc.

CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis principal.

Los efectos de la gestión logística en la empresa AIR COOL SYSTEM SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023.

Hipótesis derivadas.

- La rapidez, distribución y transporte, incide en la atención que se brinda a los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023.
- La gestión de stock existente en la empresa, incide en la reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023.
- La eficiencia y eficacia de la administración, incide en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes de Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023.

2.2 Variables y definición operacional

Variable independiente: Gestión logística

Definición operacional:

x1.- Efectos de rapidez, distribución y transporte.

x2.- Nivel de gestión de stock.

x3.- Nivel de eficiencia y eficacia.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Definición operacional:

y₁.- Nivel de atención al cliente.

y₂.- Nivel de reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes.

y₃.- Nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño metodológico

La investigación actual se ajusta a los requisitos metodológicos de la investigación aplicada, ya que utiliza la investigación básica para optimizar la gestión logística y mejorar la calidad de servicio. Según Carrasco (2005), la investigación aplicada tiene un objetivo práctico directo y bien definido; se investiga con el fin de actuar, transformar, modificar o generar cambios en un sector o realidad específicos. Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que su propósito es resolver problemas, lo que, como menciona Namakforoosh (2005) facilita la toma de decisiones y la formulación de políticas y estrategias.

Dado el problema y los objetivos establecidos, fue adecuado emplear un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó la recolección de datos para, posteriormente, ser medidos, y analizados estadísticamente para dar respuesta a las hipótesis planteadas previamente, considerando una medición numérica, que permita describir con exactitud los patrones de una población a partir de la información obtenida de una muestra estadística (Hernández et al., 2014). Este enfoque se caracteriza por ser generalmente de carácter deductivo, es decir, posibilita establecer una teoría que va acorde con la problemática de estudio la cual sustenta su variables, dimensiones e indicadores para su desarrollo y solución (Fuentes et al., 2020).

De nivel correlacional, ya que propósito es analizar la relación entre variables en una muestra y contexto específico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Siendo en este caso un estudio bivariado para comprender el grado de asociación

de la gestión logística y la calidad de servicio, en ese sentido se trata de una correlacional no causal (Huaire, et al., 2022).

Considerando un procedimiento hipotético-deductivo para desarrollar el razonamiento necesario para formular hipótesis y, a partir de ellas, respaldar resultados de manera empírica y estadística que permitan inferir la realidad y sus implicaciones (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018). En otras palabras, este enfoque implica proponer y validar hipótesis basadas en soluciones viables para abordar problemas de investigación (Cegarra, 2004).

Se trata de un diseño no experimental, ya que se trabajó sin manipular variables. Lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Los estudios no experimentales buscan estudiar el problema en las condiciones naturales del entorno a partir de la observación o haciendo uso de instrumentos de medición, analizando, describiendo y comparando el comportamiento de la variable dependiente con relación a la independiente (Fuentes, et al., 2020).

Es de cohorte transversal o transeccional, en el que los datos se recogen en un solo punto en el tiempo o durante un período breve, lo que permitió examinar la prevalencia de una característica, una observación y un resultado en una población específica en un momento determinado (Huaire, et al., 2022).

3.2 Diseño muestral

Población

De acuerdo Huaire et al. (2022) la población corresponde al conjunto de elementos, también llamados, sujetos, individuos, casos o unidades muestrales, que

comparten alguna característica en común. Además, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) es el grupo de interés para el cual se desea estudiar. En el caso de esta investigación la población en estudio corresponde al total del personal (coordinador y encargados de mantenimiento) que asciende a 46, de las 17 sedes de la cadena de supermercados en estudio, tal como se presenta en la Tabla 2.

Tabla 1

Cantidad de coordinadores y encargados de mantenimiento en las diversas sedes de Plaza Vea

Sede Plaza Vea	Coordinador de mantenimiento	Encargado de mantenimiento
Jockey Plaza	2	1
El Cortijo	2	1
Santa Clara	2	0
Chosica	1	1
Puruchuco	1	1
La Molina	1	1
Caminos del Inca	2	1
San Borja	2	1
Morelli	3	2
San Isidro	2	1
Miraflores	2	1
Guardia Civil	1	1
SJL	2	1
Breña	1	1
VES	2	1
Chorrillos	2	1
Asia	1	1

Muestra

Por su parte, la muestra es un subconjunto de una población, que intenta reflejar las características de la población de la forma más cercana posible (Sucasaire, 2021). Además, corresponde a una parte representativa y válida de esa población que es elegida (Cerna, et al. 2017). Y debe ser representativa, de forma que la estadística permita realizar la generalización (Carhuancho, et al., 2019). Como sostiene López & Fachelli (2015) para estudios con poblaciones pequeñas,

específicamente con menos de 100 individuos, es preferible aplicar una muestra censal para mayor precisión, evitar sesgos, y que los resultados sean más generalizables, en ese sentido, para efectos del estudio, se considera la totalidad de la población. Es decir, los 46 colaboradores que tienen la función de coordinación o encargado de mantenimiento de las sedes de la empresa en estudio.

Muestreo

El muestreo se refiere al conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población denominada muestra, en este caso como se considerará una muestra censal, pues el muestreo es de tipo censal, el cual es recomendable cuando se trabaja con poblaciones finitas pequeñas, para no afectar la validez de los resultados (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).

Por tanto, para el presente estudio, se aplica el denominado muestreo no probabilístico porque los elementos se seleccionan mediante criterios subjetivos, es decir, la muestra no se selecciona por criterios técnicos, sino seleccionados de manera intencional y de modo censal (Bernal, 2016).

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para esta investigación, la técnica aplicada fue la encuesta. Arias (2012) la define como una técnica diseñada para obtener información sobre ellos mismos o relacionados con un tema específico proporcionado por un grupo de personas.

A través de esta, se recolecto los datos sobre dos variables (gestión logística y calidad de servicio) desde la perspectiva de la población censal considerada en su entorno de desarrollo natural y no se afectó la información, ya que no se manipulo.

La herramienta de investigación fue un cuestionario de desarrollo propio. Para Arias (2012) el cuestionario es un método de encuesta que se realiza por escrito utilizando una herramienta o formato que contiene una serie de preguntas; este fue autogestionado, es decir, fue respondido por el encuestado sin la intervención del entrevistador de manera virtual, dado la situación de la pandemia. El tipo de medición fue ordinal, se usó la escala psicométrica de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, no sabe o no opina, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), lo cual permitió la medición multidimensional en una escala ordenada, de actitudes y comportamientos consistentes. Se basó en la premisa de que las evaluaciones personales, las opiniones o la fuerza de la imagen se pueden escalar dentro de ciertas categorías. Por tanto, en lugar de preguntar públicamente a las personas su opinión sobre un tema determinado, se enfrentaron a unas declaraciones o afirmaciones, que por sus características solo pueden expresar sus opiniones dentro del rango de posibles categorías de respuesta, lo que ayudó a lograr los objetivos marcados en el trabajo actual (Aigner, 2003).

Ambos cuestionarios fueron estructurados meticulosamente para garantizar la coherencia conceptual y minimizar cualquier sesgo potencial en las respuestas de los participantes. Además, fueron sometidos a un proceso de validación por parte de juicio de expertos para asegurar su adecuación y fiabilidad dentro del marco ético y legal establecido por las normativas nacionales e internacionales (Arias, 2012; Huaire et al., 2022).

La cuidadosa formulación de estos instrumentos no solo refuerza la validez y confiabilidad de los datos recogidos, sino que también facilitan la comparación y generalización de los resultados obtenidos. Esto proporciona una base robusta y

confiable para futuras investigaciones en este campo, contribuyendo así al avance del conocimiento en el estudio de la gestión logística y calidad de servicio.

Según Hernández, et al. (2014) se refiere a la medida en que una herramienta mide realmente las variables que pretende medir, es decir, sus resultados deben responder a las preguntas planteadas, no a otras preguntas. Para su validez, se utilizó el formato proporcionado por el instituto de investigación y se consideró la revisión y la validez cualitativa según el juicio de expertos en el campo.

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente α de Cronbach, según Corral (2009) es una medida estadística que se utiliza para estimar la confiabilidad de una prueba, o la confiabilidad de cualquier compuesto la suma de múltiples medidas. Considerando el Alfa de Cronbach, con un nivel de confianza del 95%, y para su interpretación se consideró el estándar general planteado por George & Mallery (2003) para evaluar el coeficiente α de Cronbach (Tabla 1).

Tabla 2

Criterio general para interpretar el coeficiente Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	Descripción
Coeficiente alfa >0.9	Excelente
Coeficiente alfa >0.8	Bueno
Coeficiente alfa >0.7	Aceptable
Coeficiente alfa >0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >0.5	Pobre
Coeficiente alfa <0.5	Inaceptable

Nota. Datos para interpretar el coeficiente que determina la confiabilidad del instrumento. Tomada de George y Mallery (2003, p. 231).

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Luego de realizado la recolección de los datos en esta tesis, se procedió a construir una base de datos, ayudándonos de la hoja de cálculo de Excel, y luego se procedió a realizar el análisis estadístico mediante el software SPSS 26.0, de esta manera se obtuvieron:

- Tablas para cada variable basada en los datos proporcionados por el encuestado, asignando categorías de análisis a los datos para lograr la interpretación de los hechos.
- Gráficos para cada variable bajo investigación para mostrar los resultados, lo que permite describir los datos de forma intuitiva.
- Además, se obtuvo el análisis estadístico descriptivo, prueba de normalidad e inferencial (contratación de hipótesis) que permitió determinar la relación entre variables, a través del paquete estadístico SPSS.

Hernández et al. (2014) definen la estadística descriptiva-inferencial como el proceso que implica tanto la prueba de hipótesis como la estimación de parámetros (p. 299). Además, el autor destaca que el objetivo no se limita a describir la distribución de variables, sino también a verificar las hipótesis y los resultados obtenidos para poder generalizarlos a la población a partir de la muestra estudiada.

3.5 Aspectos éticos

En lo que respecta a la ética de la investigación, específicamente esta que se enfoca en la participación de seres humanos como sujetos de estudio, implicó cumplir con principios, estándares y requisitos. En este caso, no se cometió ninguna

falta ética durante la preparación del texto, la realización del trabajo de campo, el procesamiento de la información, ni la publicación de los resultados y conclusiones. Además, se respetó la integridad y el anonimato de los participantes en todo momento. También se obtuvo el permiso de la empresa para utilizar su nombre e información. Asimismo, se respetaron los derechos de autor, utilizando citas conforme a los estándares de APA.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

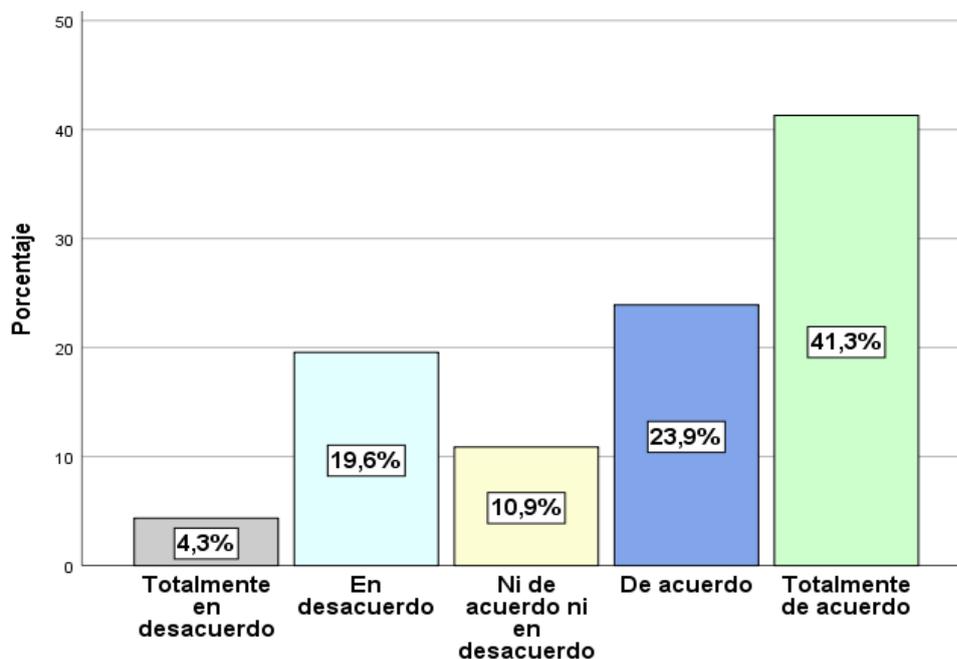
Tabla 3

Ítem 1. La empresa cumple con la fecha programada de entrega de los productos e insumos

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	4,3%
En desacuerdo	9	19,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10,9%
De acuerdo	11	23,9%
Totalmente de acuerdo	19	41,3%
Total	46	100,0%

Figura 1

Cumplimiento con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.



De acuerdo con la tabla y figura, se aprecia que, en fundamentalmente, el 41,3% de los colaboradores encuestados estuvo totalmente de acuerdo con que la empresa Plaza Vea cumplió con la fecha programada de entrega de los productos e insumos. Le continúa el 23,9% que se mostró de acuerdo; el 19,6% que estuvo

en desacuerdo; el 10,9% que se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 4,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

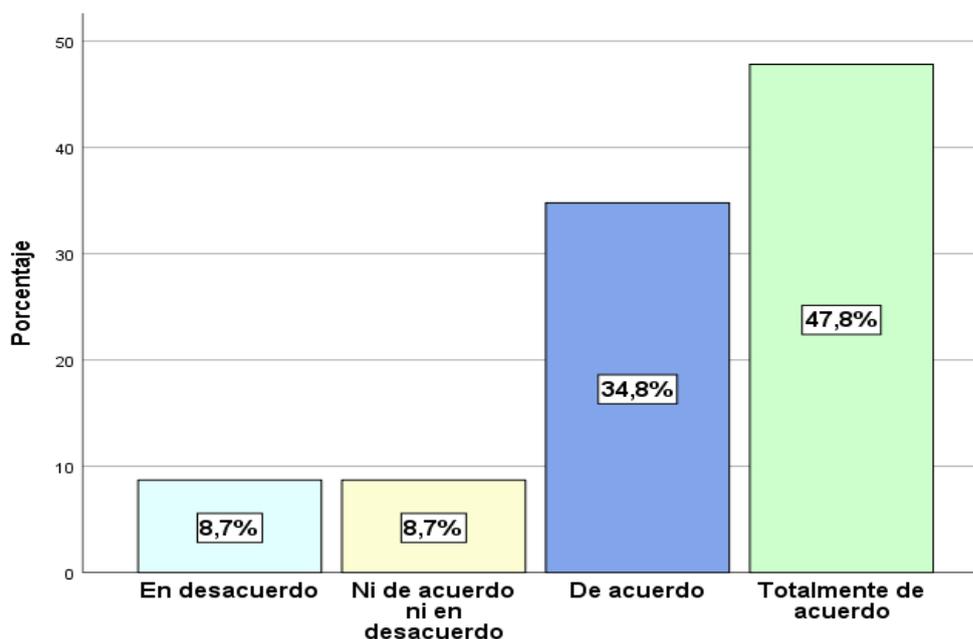
Tabla 4.

Ítem 2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	8,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,7%
De acuerdo	16	34,8%
Totalmente de acuerdo	22	47,8%
Total	46	100,0%

Figura 2.

Ítem 2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.



Según se aprecia en la tabla y figura, principalmente, fundamentalmente el 47,8% de los colaboradores encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con que la empresa Plaza Vea cumplió con el tiempo indicado de entrega de los productos e

insumos. Le sigue el 34,8% que se mostró de acuerdo. Mientras que el 8,7% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo; y el otro 8,7% se mostró en desacuerdo.

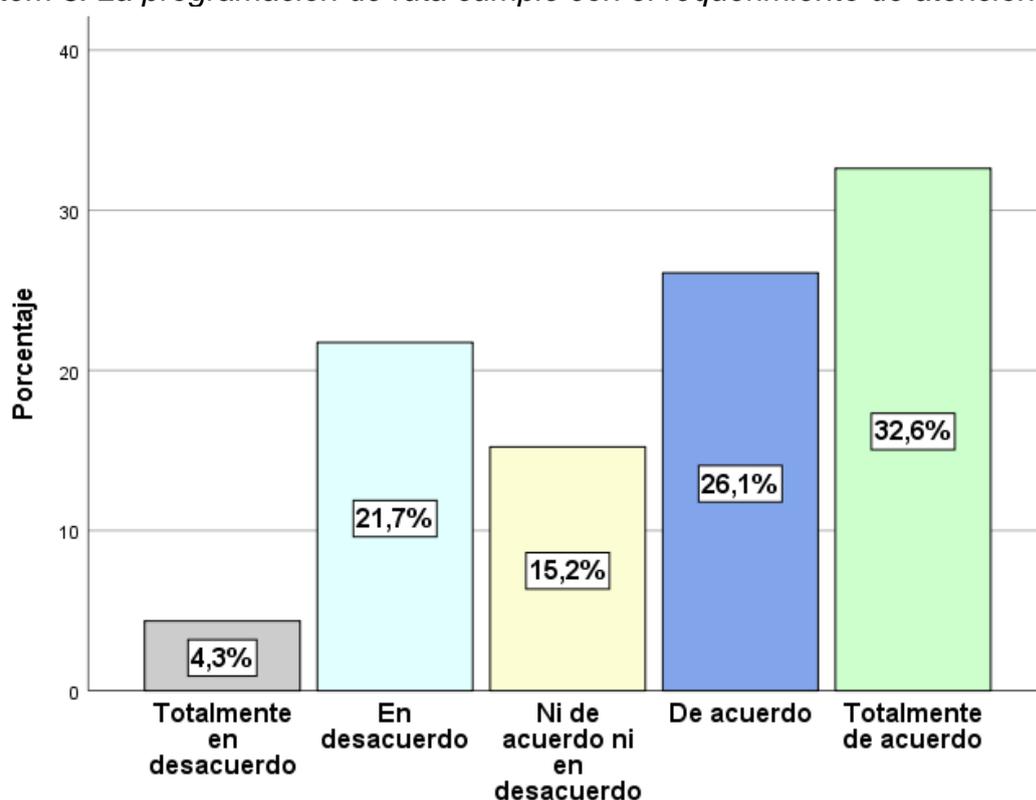
Tabla 5.

Ítem 3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	4,3%
En desacuerdo	10	21,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15,2%
De acuerdo	12	26,1%
Totalmente de acuerdo	15	32,6%
Total	46	100,0%

Figura 3.

Ítem 3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.



Conforme se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 32,6% de los encuestados indicó que estuvo totalmente de acuerdo con que la programación de ruta ideado por la empresa Plaza Vea cumplió con el requerimiento de atenciones.

Le sigue el 26,1% que se mostró de acuerdo; el 21,7% que estuvo en desacuerdo; el 15,2% que se estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 4,3% estuvo totalmente en desacuerdo.

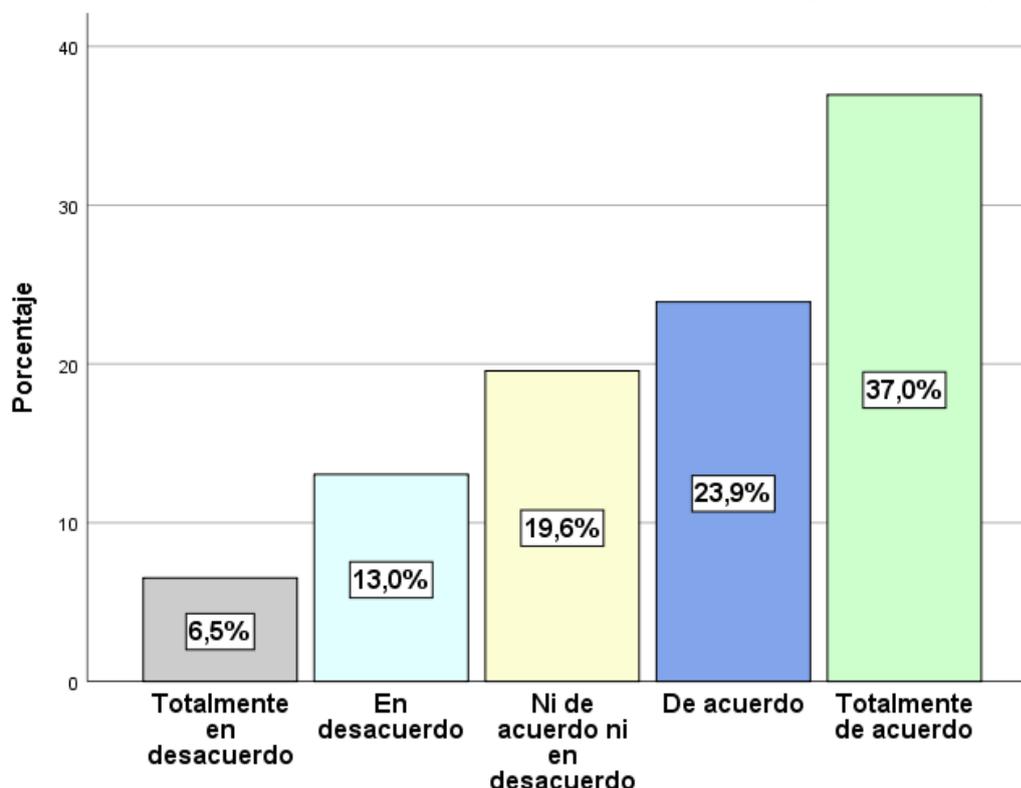
Tabla 6.

Ítem 4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	6,5%
En desacuerdo	6	13,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	19,6%
De acuerdo	11	23,9%
Totalmente de acuerdo	17	37,0%
Total	46	100,0%

Figura 4.

Ítem 4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.



Se observa en la tabla y figura que, principalmente, el 37,0% de los colaboradores expresó que estuvo totalmente de acuerdo con que en la empresa Plaza Vea se contó con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte. Le continúa el

23,9% que se mostró de acuerdo; el 19,6% que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 13,0% que se mostró en desacuerdo; y el 6,5% que estuvo totalmente en desacuerdo.

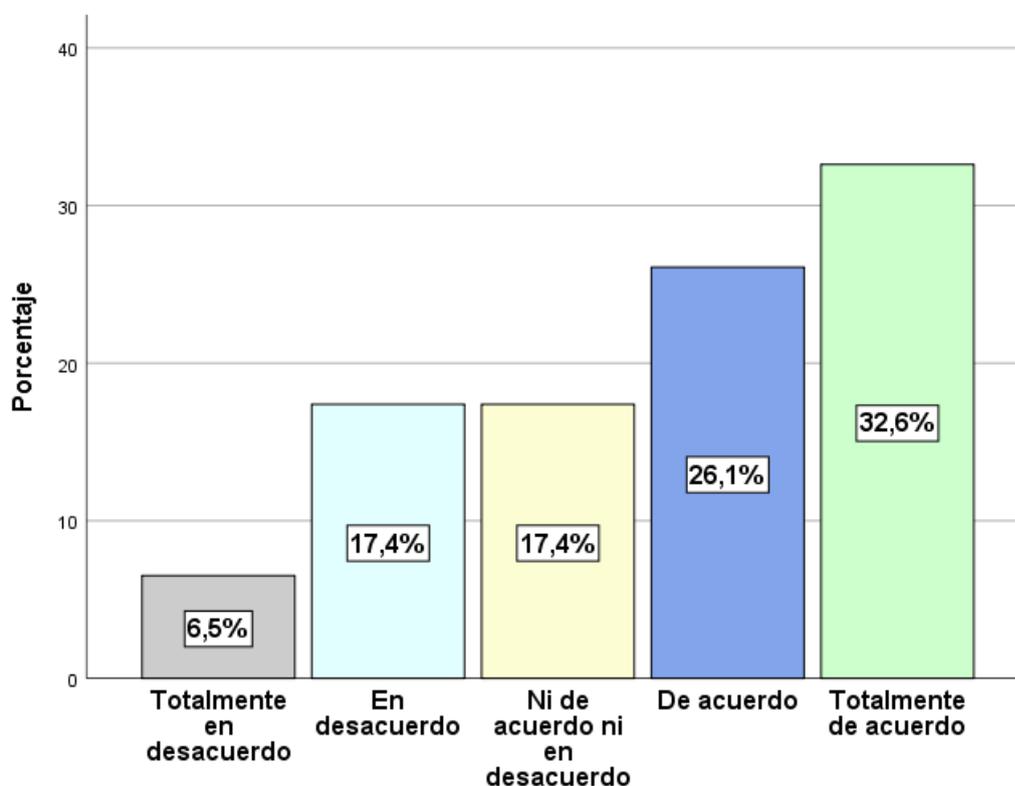
Tabla 7.

Ítem 5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	6,5%
En desacuerdo	8	17,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,4%
De acuerdo	12	26,1%
Totalmente de acuerdo	15	32,6%
Total	46	100,0%

Figura 5.

Ítem 5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.



Según se muestra en la tabla y figura, 32,6% de los encuestados indicó que estuvo totalmente de acuerdo con que se contó con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos en la empresa de Plaza Vea. Le sigue el 26,1% que estuvo

de acuerdo; el 17,4% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el otro 17,4% estuvo en desacuerdo; y el restante 6,5% estuvo totalmente en desacuerdo.

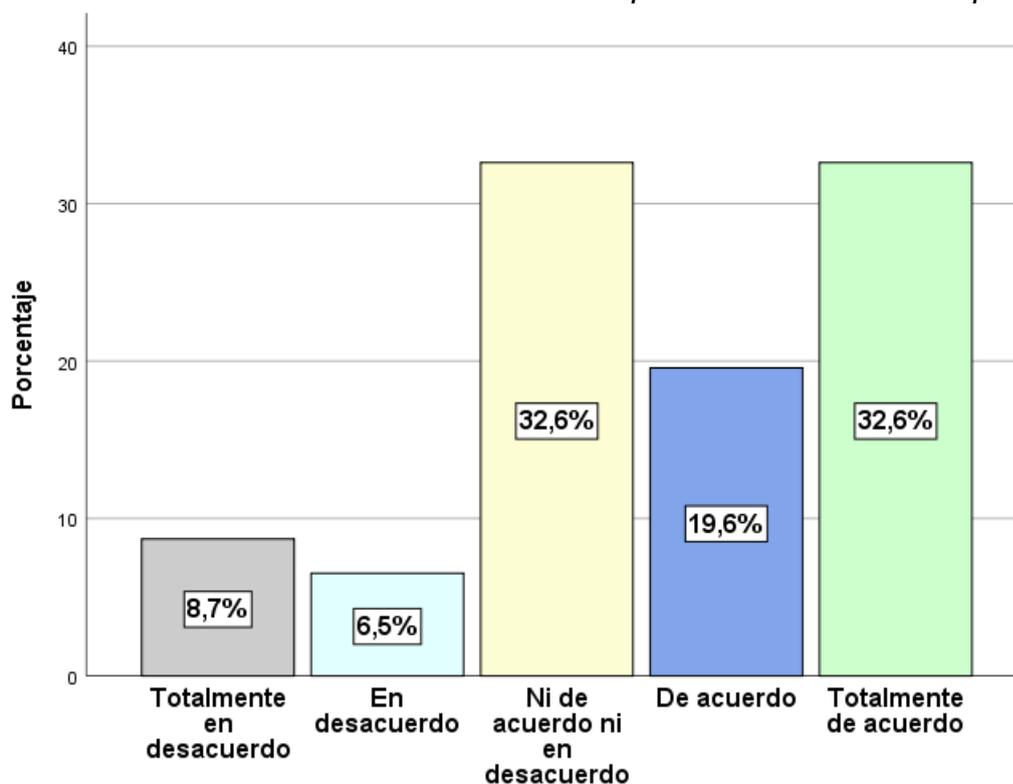
Tabla 8.

Ítem 6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	4	8,7%
En desacuerdo	3	6,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	32,6%
De acuerdo	9	19,6%
Totalmente de acuerdo	15	32,6%
Total	46	100,0%

Figura 6.

Ítem 6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos.



Tal como se aprecia en la tabla y figura, en el 32,6% de los colaboradores se mostró totalmente de acuerdo con que el inventario de stock evidenció la disponibilidad física de los productos en la empresa Plaza Veá. Asimismo, el otro

32,6% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 19,6% estuvo de acuerdo; el 8,7% se mostró totalmente en desacuerdo; y el restante 6,5% estuvo en desacuerdo.

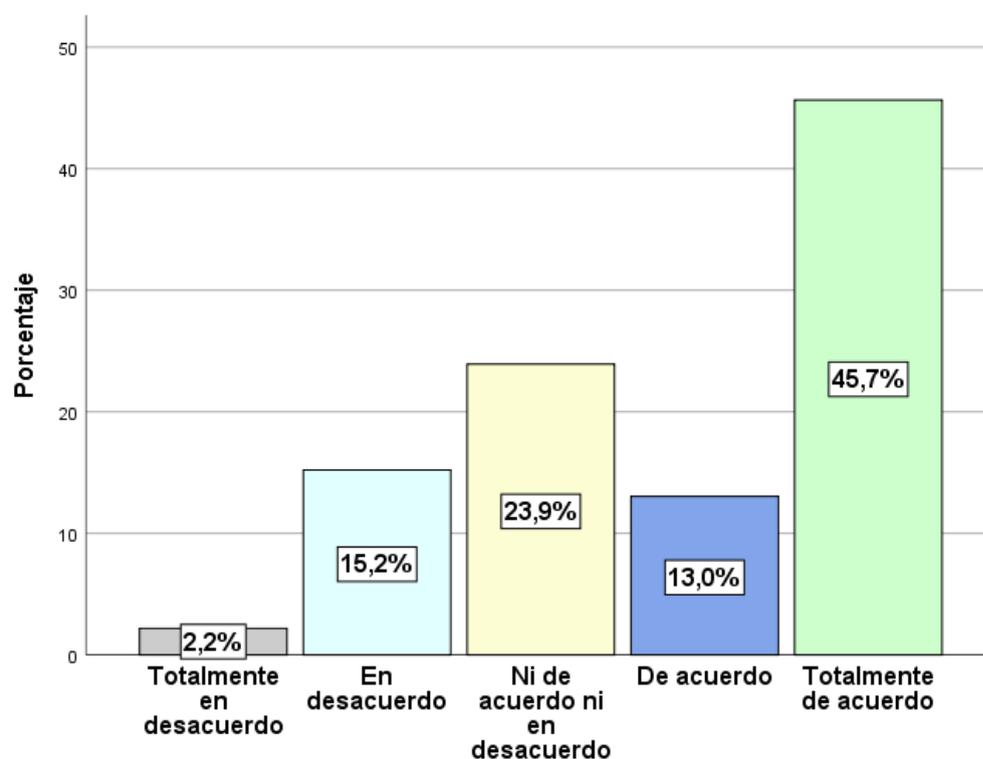
Tabla 9.

Ítem 7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	2,2%
En desacuerdo	7	15,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23,9%
De acuerdo	6	13,0%
Totalmente de acuerdo	21	45,7%
Total	46	100,0%

Figura 7.

Ítem 7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.



Conforme se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 45,7% de los colaboradores indicó que estuvo totalmente de acuerdo con que los transportistas contaron con toda la documentación vigente para la realización efectiva del

transporte y la distribución. Le continúa el 23,9% que expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15,2% que se mostró en desacuerdo, el 13,0% que estuvo de acuerdo; y el restante 2,2% que se mostró totalmente en desacuerdo.

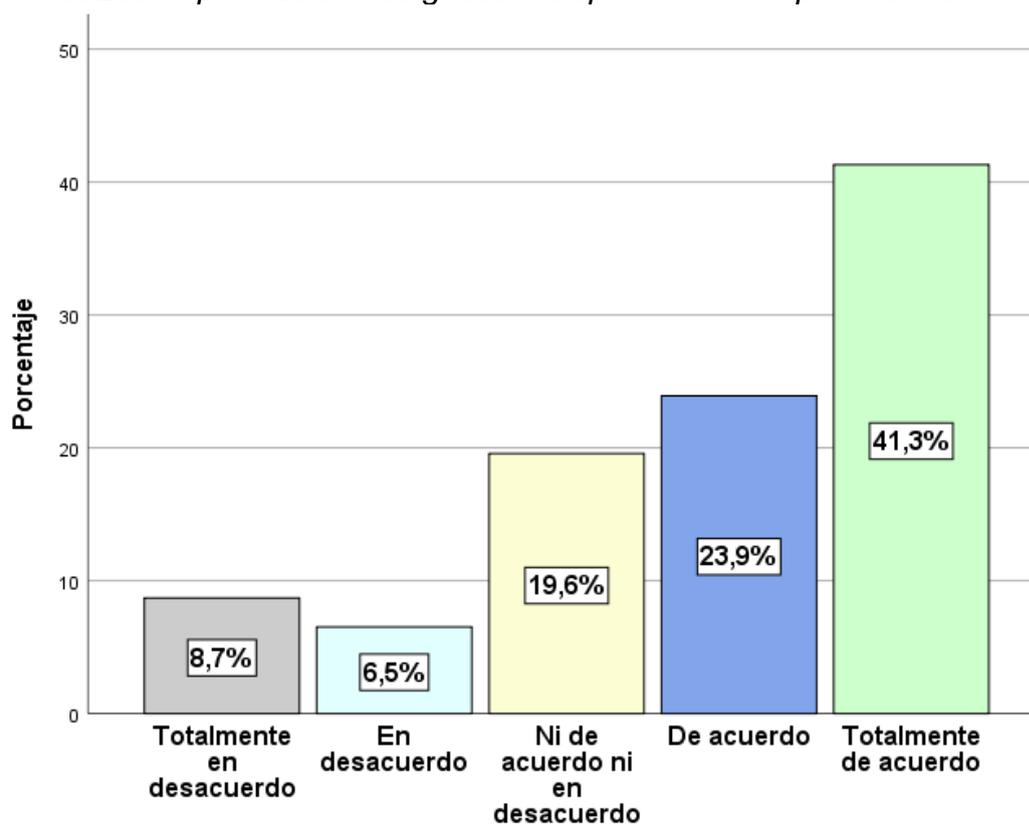
Tabla 10.

Ítem 8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	4	8,7%
En desacuerdo	3	6,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	19,6%
De acuerdo	11	23,9%
Totalmente de acuerdo	19	41,3%
Total	46	100,0%

Figura 8.

Ítem 8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.



Según se aprecia en la tabla y figura, principalmente el 41,3% de los colaboradores indicó estar totalmente de acuerdo con que los requerimientos

fueron gestionados oportunamente para su atención. Le sigue el 23,9% que expresó estar de acuerdo; el 19,6% que indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 8,7% expresó estar totalmente en desacuerdo; y el 6,5% indicó estar en desacuerdo.

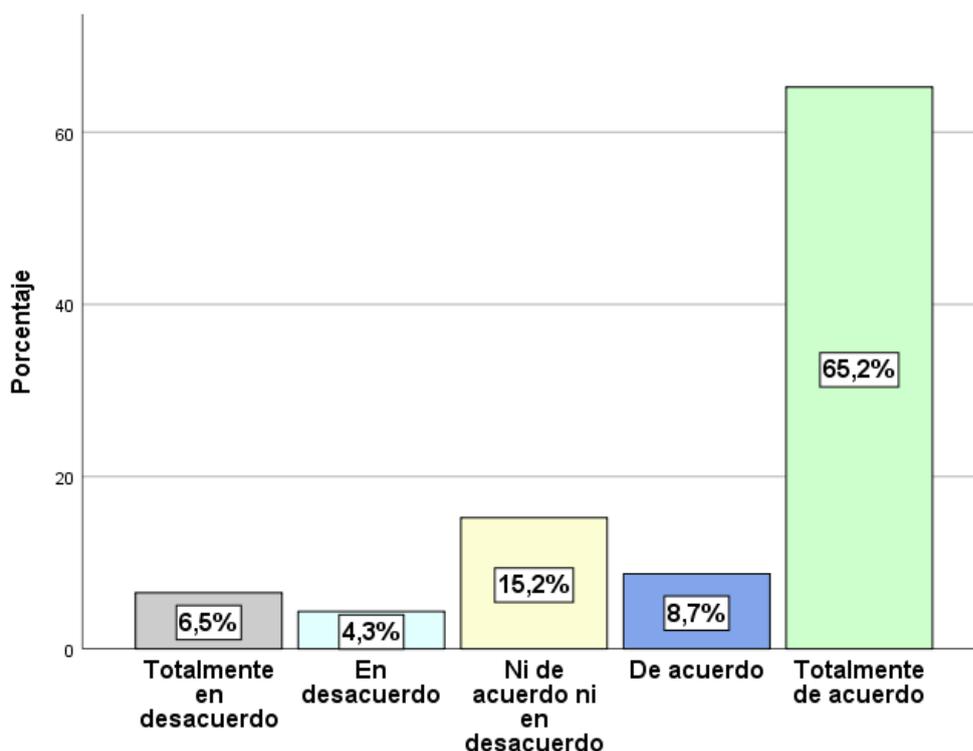
Tabla 11.

Ítem 9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	6,5%
En desacuerdo	2	4,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15,2%
De acuerdo	4	8,7%
Totalmente de acuerdo	30	65,2%
Total	46	100,0%

Figura 9.

Ítem 9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad.



Tal como se aprecia en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 65,2% de los colaboradores encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con que los productos utilizados en el servicio cumplieron con los estándares y controles de calidad. A su vez, el 15,2% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 6,5% expresó estar totalmente en desacuerdo; y el 4,3% indicó estar en desacuerdo.

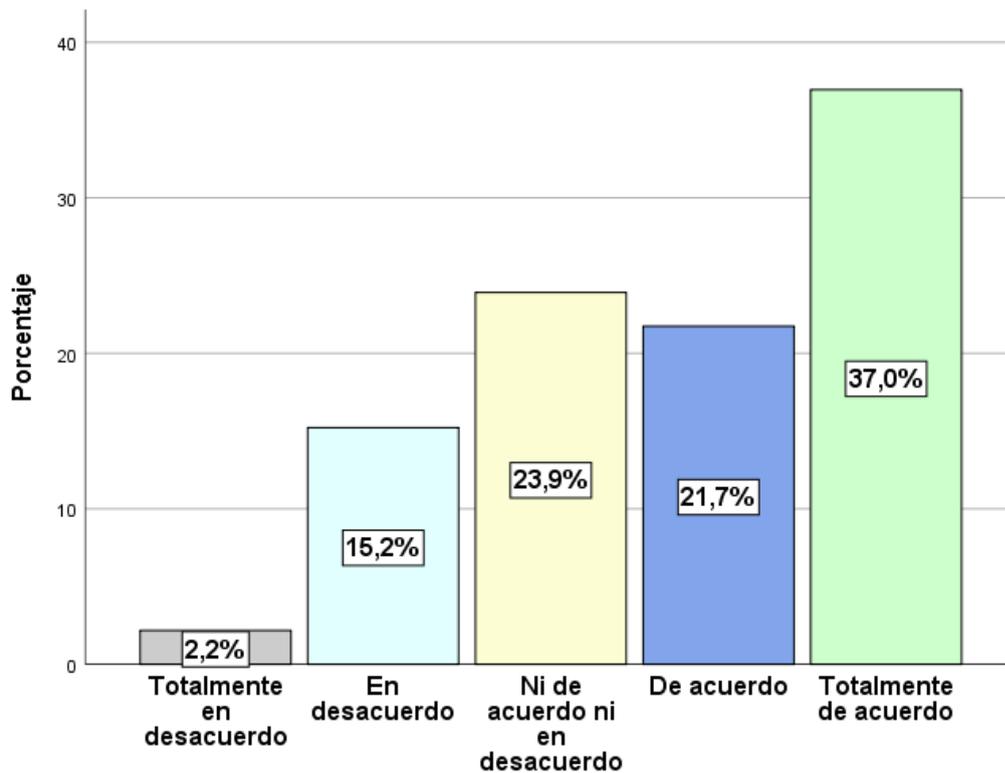
Tabla 12.

Ítem 10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	2,2%
En desacuerdo	7	15,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	23,9%
De acuerdo	10	21,7%
Totalmente de acuerdo	17	37,0%
Total	46	100,0%

Figura 10.

Ítem 10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor.



Según se muestra en la tabla y figura, de en su mayoría, el 37,0% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo con que el personal responsable del servicio de Plaza Vea estuvo altamente calificado para el desempeño de su labor. Le sigue el 23,9% que se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 21,7% que estuvo de acuerdo; el 15,2% que se mostró en desacuerdo. Mientras que el restante 2,2% estuvo totalmente en desacuerdo.

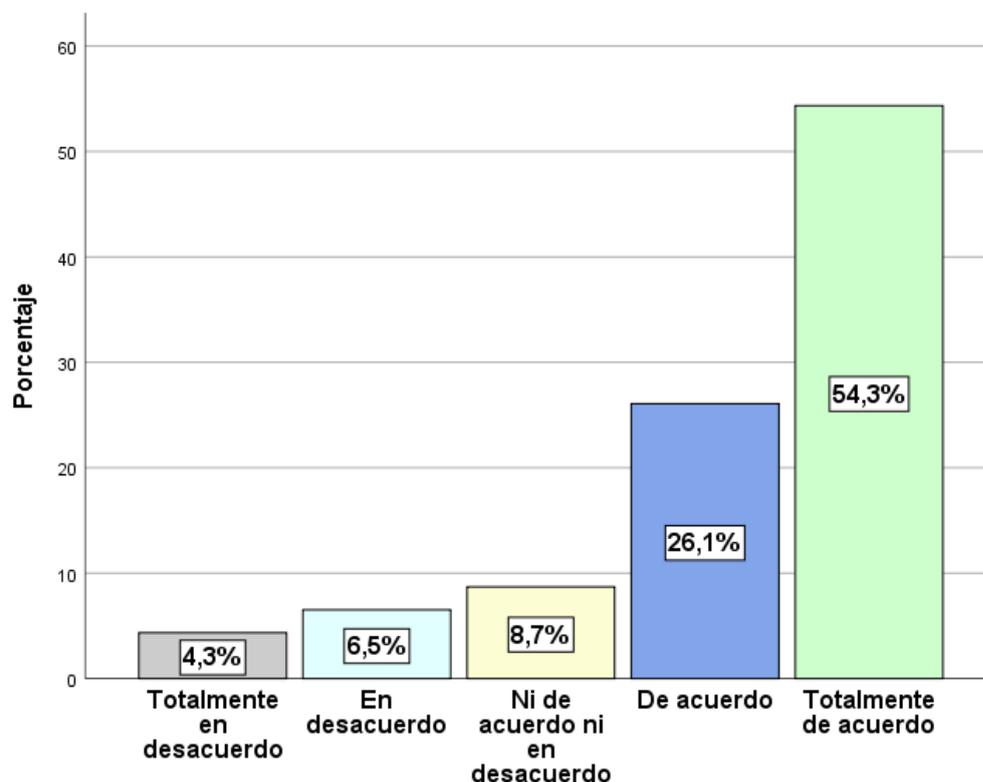
Tabla 13.

Ítem 11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	4,3%
En desacuerdo	3	6,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,7%
De acuerdo	12	26,1%
Totalmente de acuerdo	25	54,3%
Total	46	100,0%

Figura 11.

Ítem 11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente.



Tal como se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 54,3% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con que la empresa de Plaza Vea resolvió los problemas reportados eficientemente. Le continúa el 26,1% que se mostró de acuerdo; el 8,7% que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 6,5% que estuvo en desacuerdo; y el 4,3% que estuvo totalmente en desacuerdo.

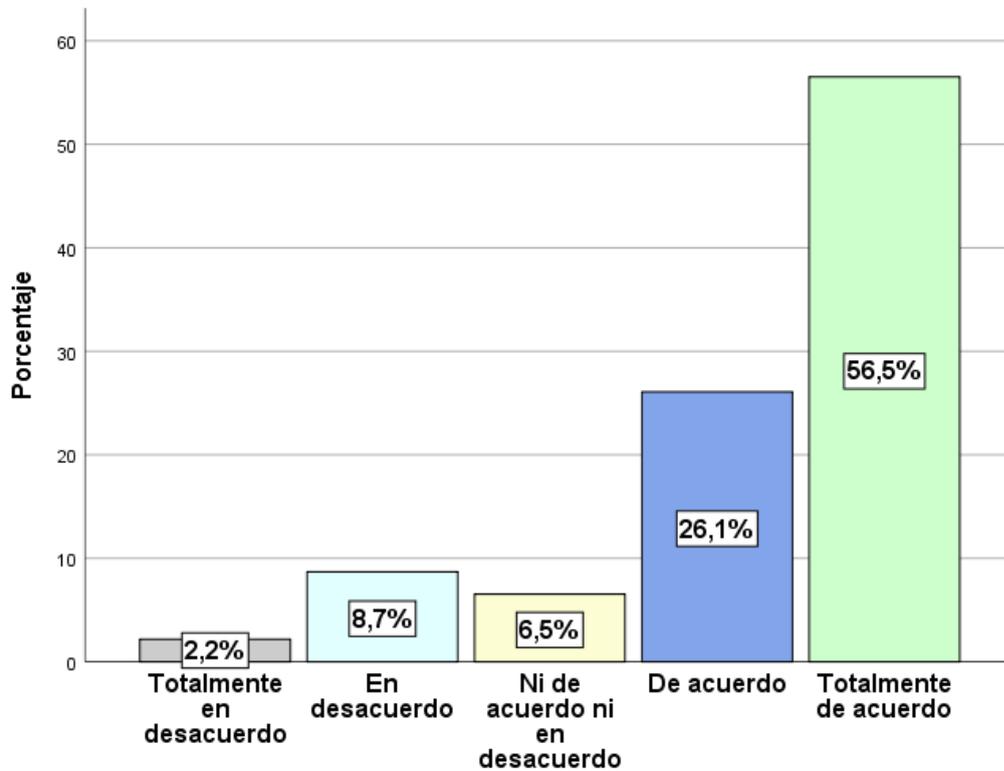
Tabla 14.

Ítem 12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	1	2,2%
En desacuerdo	4	8,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,5%
De acuerdo	12	26,1%
Totalmente de acuerdo	26	56,5%
Total	46	100,0%

Figura 12.

Ítem 12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado.



Según se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 56,5% de los colaboradores indicó estar totalmente de acuerdo con que el horario de atención por parte de la empresa Plaza Vea fue el adecuado. Le continúa el 26,1% que se mostró de acuerdo; el 8,7% que se mostró en desacuerdo; el 6,5% que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo; y el restante 2,2% que se mostró totalmente en desacuerdo.

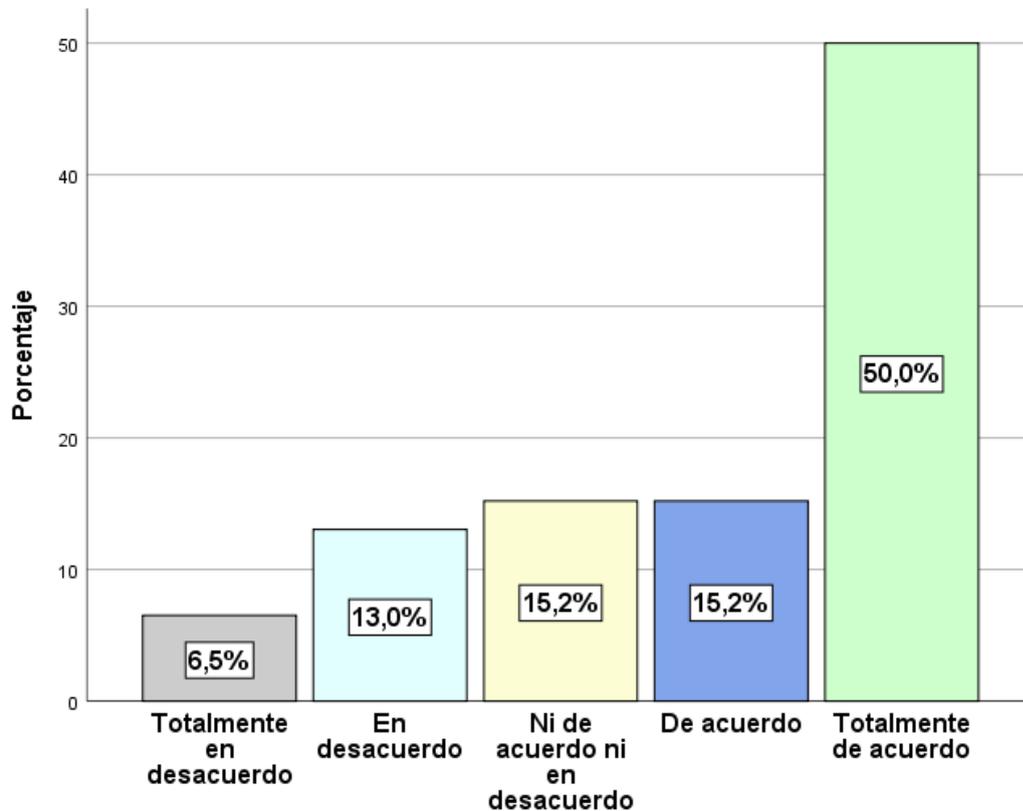
Tabla 15.

Ítem 13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	6,5%
En desacuerdo	6	13,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15,2%
De acuerdo	7	15,2%
Totalmente de acuerdo	23	50,0%
Total	46	100,0%

Figura 13.

Ítem 13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda.



Tal como se aprecia en la tabla y figura, de manera mayoritaria, el 50,0% de los colaboradores encuestados se mostró totalmente de acuerdo con que la empresa Plaza Vea brindó una garantía al 100% el servicio que brinda. Le sigue el 15,2% que se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo; el otro 15,2% que estuvo de acuerdo; el 13,0% que se mostró en desacuerdo; y el 6,5% que estuvo totalmente en desacuerdo.

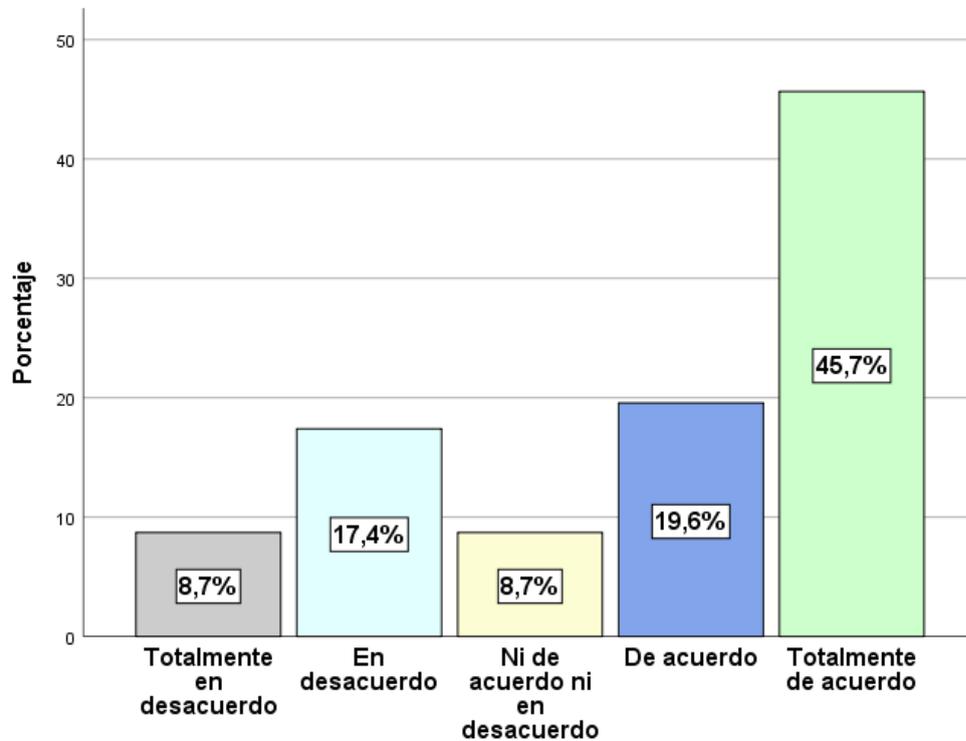
Tabla 16.

Ítem 14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	4	8,7%
En desacuerdo	8	17,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,7%
De acuerdo	9	19,6%
Totalmente de acuerdo	21	45,7%
Total	46	100,0%

Figura 14.

Ítem 14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.



Tal como se visualiza en la tabla y figura, en principalmente, el 45,7% de los colaboradores expresó estar totalmente de acuerdo con que la instalación del servicio se realizó adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad. Le sigue el 19,6% que expresó estar de acuerdo; el 17,4% que estuvo en desacuerdo; el 8,7% que se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que el 8,7% estuvo totalmente en desacuerdo.

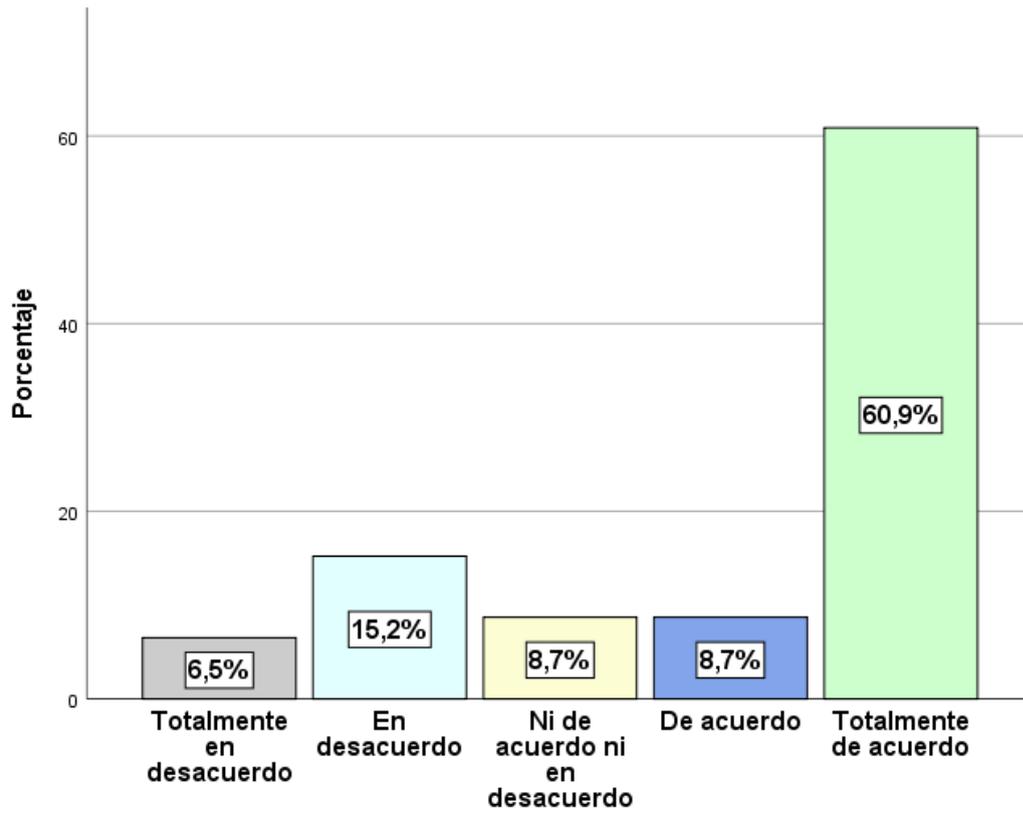
Tabla 17.

Ítem 15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	3	6,5%
En desacuerdo	7	15,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	8,7%
De acuerdo	4	8,7%
Totalmente de acuerdo	28	60,9%
Total	46	100,0%

Figura 15.

Ítem 15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.



De acuerdo con lo que se aprecia en la tabla y figura, principalmente, el 60,9% de los encuestados indicó estar totalmente de acuerdo con que estuvo satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido. Le sigue el 15,2% que se mostró en desacuerdo; el 8,7% que estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo; el otro 8,7% que estuvo de acuerdo. Mientras que el restante 6,5% se mostró totalmente en desacuerdo.

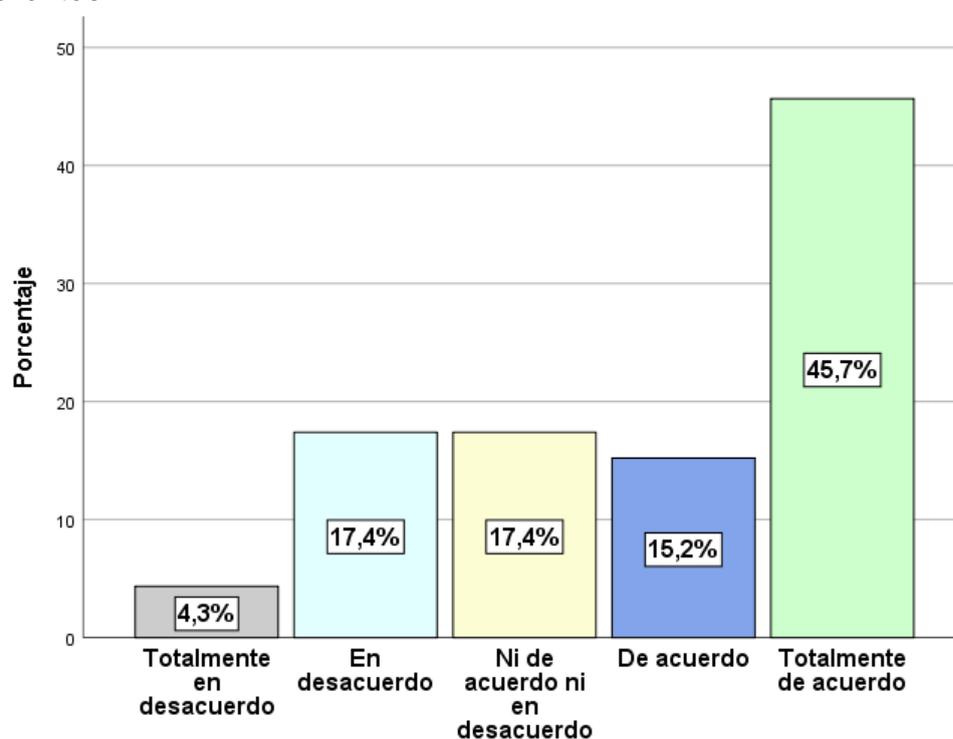
Tabla 18.

Ítem 16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.

	Frecuencias	Porcentajes
Totalmente en desacuerdo	2	4,3%
En desacuerdo	8	17,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	17,4%
De acuerdo	7	15,2%
Totalmente de acuerdo	21	45,7%
Total	46	100,0%

Figura 16.

Ítem 16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.



Según se aprecia en la tabla y figura, principalmente destaca el 45,7% de los colaboradores encuestados que expresó estar totalmente de acuerdo la disponibilidad del servicio ofrecido por la empresa Plaza Vea cubrió el horario de atención. Le continúa el 17,4% que expresó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el otro 17,4% que estuvo en desacuerdo; el 15,2% que se mostró de acuerdo; y el restante 4,3% que estuvo totalmente en desacuerdo.

4.2 Resultados inferenciales

Contrastación de las hipótesis

Resultados correlacionales

Tabla 19.

Pruebas de normalidad

	Estadístico	gl	p
Variable 1: Gestión logística	0,960	46	0,112
Dimensión 1: Distribución	0,898	46	0,001
Dimensión 2: Transporte	0,920	46	0,004
Dimensión 3: Almacenamiento	0,916	46	0,003
Dimensión 4: Documentos de gestión	0,891	46	0,000
Variable 2: Calidad de servicio	0,897	46	0,001

De acuerdo a la tabla se aprecia que hubo valores p por debajo del nivel de 0,05 en lo correspondiente a las dimensiones de gestión logística y la variable calidad de servicio. Por lo cual, no presentaron distribución normal. Esto permite utilizar la prueba de correlación de Spearman para realizar el análisis correlacional.

Tabla 20.

Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Gestión logística y la variable 2: Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
	Rho	0,746
Variable 1: Gestión logística	p	0,000
	N	46

De acuerdo a la tabla se evidencia un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) y un Rho de 0,746. De manera que existe una correlación significativa, positiva, con intensidad considerable entre la variable 1: Gestión logística y la variable 2: Calidad de servicio.

Tabla 21.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 1: Distribución y la variable 2: Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 1: Distribución	Rho	0,497
	p	0,000
	N	46

Según se evidencia en la tabla hubo un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) y un Rho de 0,497. De manera que existe una correlación significativa, positiva, con intensidad media entre la dimensión 1: Distribución y la variable 2: Calidad de servicio.

Tabla 22.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 2: Transporte y la variable 2: Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 2: Transporte	Rho	0,438
	p	0,002
	N	46

De acuerdo a la tabla se visualiza un valor p de 0,002 ($p < 0,05$) y un Rho de 0,438. De manera que existe una correlación significativa, positiva, con intensidad media entre la dimensión 2: Transporte y la variable 2: Calidad de servicio.

Tabla 23.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 3: Almacenamiento y la variable 2: Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 3: Almacenamiento	Rho	0,592
	p	0,000
	N	46

Según se aprecia en la tabla hubo un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) y un Rho de 0,592. De manera que existe una correlación significativa, positiva, con intensidad

considerable entre la dimensión 3: Almacenamiento y la variable 2: Calidad de servicio.

Tabla 24.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 4: Documentos de gestión y la variable 2: Calidad de servicio

		Variable 2: Calidad de servicio
Dimensión 4: Documentos de gestión	Rho	0,646
	p	0,000
	N	46

De acuerdo a la tabla se aprecia un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) y un Rho de 0,646. De manera que existe una correlación significativa, positiva, con intensidad considerable entre la dimensión 4: Documentos de gestión y la variable 2: Calidad de servicio.

Resultados sobre la incidencia

Para realizar la evaluación de las hipótesis se tomó en cuenta la técnica de regresión lineal simple. Esta se aplica cuando se desea conocer si una variable independiente incide de forma significativa en una variable dependiente. Asimismo, se tuvo en cuenta los supuestos de la regresión lineal. Estos dan mayor validez a los resultados obtenidos. De tal manera que se evaluó el cumplimiento de la normalidad de los residuos con la prueba de Shapiro-Wilk ($p > 0,05$); el cumplimiento de una considerable linealidad con el coeficiente R de Pearson ($R > 0,50$); el cumplimiento de un tamaño del efecto grande con el R^2 ($R^2 > 0,25$), el cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos con el coeficiente de Durbin-Watson ($1,0 < D-W < 3,0$); y el cumplimiento de un resultado significativo con la prueba de T de Student de la regresión lineal ($p < 0,05$).

Tabla 25.*Pruebas de normalidad de los residuos*

Residuos Estandarizados	Estadístico	gl	p
Residuos Estandarizados de la HG	0,963	46	0,157
Residuos Estandarizados de la H1	0,984	46	0,783
Residuos Estandarizados de la H2	0,980	46	0,618
Residuos Estandarizados de la H3	0,951	46	0,051
Residuos Estandarizados de la H4	0,967	46	0,213

De acuerdo a la tabla se muestra que hubo valores p por encima del nivel de significancia de 0,05 ($p > 0,05$). De tal manera que, resulta adecuado indicar que los residuos provenientes de cada contrastación de hipótesis cumplen con el requisito de distribución normal.

Hipótesis general

H1. Los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023.

H0. Los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, no inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veá en Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 26.*Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis general*

Modelo ^b	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	0,790 ^a	0,625	0,616	4,471	1,955

a. Predictores: (Constante), Variable independiente: Gestión logística

b. Variable dependiente: Calidad de servicio

De acuerdo a la tabla se aprecia que hubo un coeficiente R de Pearson de 0,790. Lo cual indica que hubo una linealidad muy alta entre las dos variables (Hernández y Mendoza, 2018). A su vez, el coeficiente de R^2 de 0,625 indica que hubo un tamaño del efecto grande de la incidencia de la variable gestión logística en la variable calidad de servicio. Es decir, el 62,5% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la gestión logística (Castillo, 2012). Por otro lado, el coeficiente de Durbin Watson fue de 1,955. Este al encontrarse entre los valores de 1 a 3, indica que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

Tabla 27.

Regresión lineal sobre la hipótesis general

Modelo	Coeficientes no estandarizados			
	B	Desv. Error	t	p
1 (Constante)	2,806	3,465	0,810	0,422
Variable independiente: Gestión logística	0,963	0,113	8,558	0,000

Según se aprecia en la tabla la prueba de T de Student indicó un valor p de 0,000 ($p < 0,05$). De tal manera que se permite dar rechazo a la H_0 ; y por tanto se permite indicar que los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden significativa y directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

Hipótesis específica 1

H1. Los efectos de la gestión logística de la distribución en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

H0. Los efectos de la gestión logística de la distribución en la empresa Air Cool System SM SAC, no inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 28.

Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 1

Modelo ^b	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	0,514 ^a	0,264	0,247	6,262	2,577

a. Predictores: (Constante), Dimensión 1: Distribución

b. Variable dependiente: Calidad de servicio

Conforme se visualiza en la tabla hubo un coeficiente R 0,514. De manera que hubo una linealidad considerable entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018). Por su parte, el coeficiente de R² de 0,264 indica que la dimensión distribución incide con un tamaño de efecto grande en la variable calidad de servicio. De manera que el 26,4% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la dimensión distribución (Castillo, 2012). A su vez, el coeficiente de Durbin Watson fue de 2,577. De manera que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

Tabla 29.

Regresión lineal sobre la hipótesis específica 1

Modelo	Coeficientes no estandarizados			
	B	Desv. Error	t	p
1 (Constante)	14,854	4,394	3,381	0,002
Dimensión 1: Distribución	2,132	0,537	3,971	0,000

En la tabla se muestra que hubo un valor p de 0,000 ($p < 0,05$) de la prueba de T de Student. Por lo cual se permite dar rechazo a la H_0 , y se puede expresar que los efectos de la gestión logística de la distribución en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden significativa y directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

Hipótesis específica 2

H1. Los efectos de la gestión logística del transporte en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

H0. Los efectos de la gestión logística del transporte en la empresa Air Cool System SM SAC, no inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 30.

Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 2

Modelo ^b	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	0,539 ^a	0,291	0,275	6,146	2,673

a. Predictores: (Constante), Dimensión 2: Transporte

b. Variable dependiente: Calidad de servicio

Tal como se evidencia en la tabla, hubo un coeficiente R de Pearson de 0,539. Lo cual quiere decir que hubo una linealidad considerable entre la dimensión transporte y la variable calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el coeficiente de R² de 0,291 indica que hubo un tamaño del efecto grande de la incidencia de la dimensión transporte en la variable calidad de servicio. Por lo cual, el 29,1% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es

explicada por los datos de la dimensión Transporte (Castillo, 2012). A su vez, el coeficiente de Durbin Watson fue de 2,673. Lo cual significa que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

Tabla 31.

Regresión lineal sobre la hipótesis específica 2

Modelo	Coeficientes no estandarizados		t	p
	B	Desv. Error		
1 (Constante)	18,778	3,221	5,829	0,000
Dimensión 2: Transporte	1,793	0,422	4,249	0,000

Según se observa en la tabla hubo un valor p de 0,000 ($p < 0,05$). Lo cual significa que rechazo de la H0; por tanto, se puede afirmar que los efectos de la gestión logística del transporte en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden significativa y directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Ve a en Lima Metropolitana, 2023.

Hipótesis específica 3

H1. Los efectos de la gestión logística del almacenamiento en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Ve a en Lima Metropolitana, 2023.

H0. Los efectos de la gestión logística del almacenamiento en la empresa Air Cool System SM SAC, no inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Ve a en Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 32.*Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 3*

Modelo ^b	R	R ²	Error		
			R cuadrado ajustado	estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	0,546 ^a	0,298	0,282	6,115	2,231

a. Predictores: (Constante), Dimensión 3: Almacenamiento

b. Variable dependiente: Calidad de servicio

En la tabla se visualiza que hubo un coeficiente R 0,546. De manera que hubo una linealidad considerable entre la dimensión almacenamiento y la variable calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el coeficiente de R² de 0,298 indica que la dimensión almacenamiento incide con un tamaño de efecto grande en la variable calidad de servicio. En otras palabras, el 29,8% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la dimensión almacenamiento (Castillo, 2012). Por otra parte, el coeficiente de Durbin Watson fue de 2,231. De manera que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

Tabla 33.*Regresión lineal sobre la hipótesis específica 3*

Modelo	Coeficientes no estandarizados			
	B	Desv. Error	t	p
1 (Constante)	19,047	3,110	6,124	0,000
Dimensión 3: Almacenamiento	1,783	0,412	4,322	0,000

Conforme se observa en la tabla, el valor p de la T de Student fue de 0,000 ($p < 0,05$). Lo cual quiere decir que hubo rechazo de la H₀; y por tanto se puede afirmar que los efectos de la gestión logística del almacenamiento en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Vea en Lima Metropolitana, 2023.

Hipótesis específica 4

H1. Los efectos de la gestión logística de los documentos en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

H0. Los efectos de la gestión logística de los documentos en la empresa Air Cool System SM SAC, no inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Veja en Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 34.

Resumen del modelo de la regresión lineal sobre la hipótesis específica 4

Modelo ^b	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	0,679 ^a	0,460	0,448	5,361	2,186

a. Predictores: (Constante), Dimensión 4: Documentos de gestión

b. Variable dependiente: Calidad de servicio

Según se aprecia en la tabla, hubo un coeficiente R de Pearson de 0,679. Lo cual quiere decir que hubo una linealidad considerable entre la dimensión documentos de gestión y la variable calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el coeficiente de R² de 0,460 indica que hubo un tamaño del efecto grande de la incidencia de la dimensión documentos de gestión en la variable calidad de servicio. Por lo cual, el 46,0% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la dimensión documentos de gestión (Castillo, 2012). A su vez, el coeficiente de Durbin Watson fue de 2,186. Lo cual significa que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

Tabla 35.*Regresión lineal sobre la hipótesis específica 4*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		t	p
	B	Desv. Error		
1 (Constante)	13,818	3,057	4,521	0,000
Dimensión 4: Documentos de gestión	2,358	0,385	6,128	0,000

Según se observa en la tabla hubo un valor p de 0,000 ($p < 0,05$). Lo cual significa que rechazo de la H_0 ; y por tanto se puede afirmar que los efectos de la gestión logística de los documentos en la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos “Plaza Veá” en Lima Metropolitana, 2023

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Luego de aplicar los instrumentos correspondientes al presente trabajo de investigación, se encontraron los siguientes hallazgos, que forman parte de la presente investigación: Como primer punto, sobre la hipótesis general, se aprecia que hubo un coeficiente R de Pearson de 0,790. Lo cual indica que hubo una linealidad muy alta entre las dos variables (Hernández y Mendoza, 2018). A su vez, el coeficiente de R^2 de 0,625 indica que hubo un tamaño del efecto grande de la incidencia de la variable gestión logística en la variable calidad de servicio. Es decir, el 62,5% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la gestión logística (Castillo, 2012). Por otro lado, el coeficiente de Durbin Watson fue de 1,955. Este al encontrarse entre los valores de 1 a 3, indica que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

En opinión del personal encuestado tanto coordinadores como encargados de mantenimiento de “Plaza Vea”, es importante tener rapidez en la distribución y stock permanente de materiales y/o insumos de posibles incidentes en los equipos de aire acondicionado que puedan ocurrir, ya que un buen ambiente en los establecimientos de “Plaza Vea” garantiza la satisfacción de los clientes asistentes.

Un hallazgo también importante es que los encuestados manifiestan que, al obtener el servicio, tienen la seguridad de que, si pasa algún imprevisto con los equipos de aire acondicionado, lo cubrirá la garantía que ofrece la empresa. Lo cual es valioso en el rubro, ya que es normal tener algunas emergencias cada determinado tiempo ya sea por la antigüedad del equipo y/o situaciones imprevistas.

Los colaboradores manifestaron también que se mantienen seguros de los trabajos realizados en sus establecimientos, ya que siempre notan que se respeta las normas de seguridad en todo momento. Esto no solo mantiene tranquilos a los clientes, sino a todo el personal interno, lo cual satisface sus necesidades en todo momento.

La mayoría de los encuestados manifestaron que se encuentran satisfechos con la confortabilidad del servicio en los establecimientos, lo que beneficia a Plaza Vea en mantener cómodos a sus clientes y por lo tanto pueden permanecer más tiempo y realizar mayores compras.

En opinión de los encuestados es importante mencionar también que el servicio que ofrece la empresa Air Cool System SM SAC sobre los mantenimientos y reparaciones de equipos de aire acondicionado cumplen con estándares y control de calidad.

Los encuestados manifestaron, por otro lado, que el horario determinado por la empresa es el adecuado para cubrir alguna emergencia en los establecimientos y disponibilidad en respuesta ante cualquier solicitud. Esto permite que los usuarios externos puedan tener un ambiente fresco en todo momento incluyendo cuando algún equipo presente algún inconveniente o falla durante su normal funcionamiento.

Sobre la hipótesis específica 1, se evidencia un coeficiente R 0.514, de manera que hubo una linealidad considerable entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018). Por su parte, el coeficiente de R^2 de 0,264 indica que la dimensión distribución incide con un tamaño de efecto grande en la variable calidad de servicio. De manera que el 26,4% de la variabilidad

de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la dimensión distribución (Castillo, 2012). A su vez, el coeficiente de Durbin Watson fue de 2,577. De manera que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

Al respecto de la hipótesis específica 2, tal como se evidencia tiene un coeficiente R de Pearson de 0,539. Lo cual quiere decir que hubo una linealidad considerable entre la dimensión transporte y la variable calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el coeficiente de R^2 de 0,539 indica que hubo un tamaño del efecto grande de la incidencia de la dimensión transporte en la variable calidad de servicio. Por lo cual, el 53,9% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la dimensión Transporte (Castillo, 2012). A su vez, el coeficiente de Durbin Watson fue de 2,673. Lo cual significa que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

Finalmente, al respecto de la hipótesis específica 3, se visualiza que hubo un coeficiente R 0.546, de manera que hubo una linealidad considerable entre la dimensión almacenamiento y la variable calidad de servicio (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, el coeficiente de R^2 de 0,298 indica que la dimensión almacenamiento incide con un tamaño de efecto grande en la variable calidad de servicio. En otras palabras, el 29,8% de la variabilidad de los datos de la calidad de servicio es explicada por los datos de la dimensión almacenamiento (Castillo, 2012). Por otra parte, el coeficiente de Durbin Watson fue de 2,231. De manera que hubo cumplimiento de la ausencia de autocorrelación de los residuos (Pérez, 2018).

CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados de la investigación, se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo general establecido, se concluye que existe una relación significativa desde el punto de vista estadístico entre la variable 1 la gestión logística y la variable 2 la calidad del servicio. Los resultados revelaron un valor de p igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,746. Esta evidencia nos indica que, si se mejora la gestión logística en la empresa, esto tendrá un impacto positivo en la calidad del servicio del cliente. Lo cual permitirá a la empresa seguir brindándoles el servicio a sus clientes y cumplir las expectativas de sus clientes.

Se ha concluido que existe una relación significativa desde el punto de vista estadístico entre la dimensión 1 distribución y la variable 2 la calidad del servicio. Los resultados revelaron un valor de p igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,497. Esta evidencia que indica que la mejora en la distribución por parte de la empresa, tendrá un impacto positivo en la calidad del servicio del cliente. Lo cual permitirá a la empresa seguir brindándoles el servicio en el tiempo programado a sus clientes y cumplir las expectativas.

Se ha concluido que existe una relación significativa desde el punto de vista estadístico entre la dimensión 2 transporte y la variable 2 la calidad del servicio. Los resultados revelaron un valor de p igual a 0,002 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,438. Esta evidencia indica que el mejoramiento en el servicio del transporte por parte de la empresa, tiene un impacto positivo en la calidad del

servicio del cliente. Lo cual permitirá a la empresa seguir brindándoles el servicio a sus clientes cumpliendo sus expectativas.

Se ha concluido que existe una relación significativa desde el punto de vista estadístico entre la dimensión 3 almacenamiento y la variable 2 la calidad del servicio. Los resultados revelaron un valor de p igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,592. Esta evidencia nos indica que la mejora en el almacenamiento de la empresa, tendrá un impacto positivo en la calidad del servicio del cliente. Lo cual permitirá a la empresa seguir brindándoles el servicio a sus clientes garantizándoles un stock disponible para la solución de sus requerimientos.

Se ha concluido que existe una relación significativa desde el punto de vista estadístico entre la dimensión 4 documentos de gestión y la variable 2 la calidad del servicio. Los resultados revelaron un valor de p igual a 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,646. Esta evidencia que indica que, si se mejora los documentos de gestión en la empresa, esto tendrá un impacto positivo en la calidad del servicio del cliente. Lo cual permitirá a la empresa seguir brindándoles el servicio a sus clientes basados en estándares de calidad basados en los documentos de gestión que cuentan para la satisfacción de sus clientes.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la investigación realizada, se presentan las siguientes recomendaciones para la Empresa Air Cool System SM SAC.

Es importante tener rapidez en la distribución y stock permanente de materiales y/o insumos de posibles incidentes en los equipos de aire acondicionado que puedan ocurrir, ya que un buen ambiente en los establecimientos de Plaza Vea garantiza la satisfacción de los clientes asistentes.

Brindar un servicio de calidad que ofrezca seguridad y garantía si pasa algún imprevisto con los equipos de aire acondicionado, lo cual es valioso en el rubro, ya que es normal tener algunas emergencias cada determinado tiempo ya sea por la antigüedad del equipo y/o situaciones.

Realizar la mejora en los trabajos respetando las normas de seguridad en todo momento, para que los clientes se sientan satisfechos del servicio brindado.

Mejorar en cuanto a los procedimientos de los mantenimientos y reparaciones de equipos de aire acondicionado cumpliendo con estándares y control de calidad acorde a las tecnologías actuales.

Mejorar la flexibilidad del horario de atención determinado por la empresa para cubrir alguna emergencia en los establecimientos y disponibilidad en respuesta ante cualquier solicitud, incluyendo cuando algún equipo de aire acondicionado presente algún inconveniente o falla.

Finalmente, realizar investigaciones posteriores que permitan seguir mejorando el servicio de la empresa a través de la identificación de posibles debilidades y oportunidades relacionadas a la calidad del servicio al cliente.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aignerren, M. (2003). *Diseños cuantitativos: análisis e interpretación de la información*. Colombia: Fondo Editorial CEO.
- Álvarez, O. (2021). *Gestión Logística y la Gestión de Calidad de Servicio en una Empresa del Sector Comercial, Lima 2020*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Las Americas, Lima, Perú.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1566/ALVAREZ%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6a. ed.). Caracas: Episteme.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (4a. ed.). Colombia: Pearson Educación.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil, Ecuador: UIDE.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España: Díaz de Santos.

- Cerna, E., Coaquira, F., Llanos, K., Montesinos, L., & Pajuelo, S. (2017). *Estadística Descriptiva e Inferencial*. Lima, Perú: Fondo Editorial USIL.
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 228-247.
- Cristobal, G. Y. (2024). *Gestión logística y calidad de servicio en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Mato-Huaylas, 2023*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136012/Cristobal_QGY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes, D. D., Toscano, A. E., Espinoza, E. M., Díaz, J. L., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín, Colombia: UPB.
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4a. ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Gleni, I. K. (2021). *Analisi della logistica e dell'impatto economico di un cantiere nell'isola di Leucade in Grecia = Analysis of the logistics and economic impact of a construction site on the island of Lefkada in Greece*. (Tesi di laurea). Politecnico di Torino, Torino, Italia.
<https://webthesis.biblio.polito.it/19871/>

- Gonçalves, M. R. (2021). *A importância da gestão logística como fator de competitividade nas empresas*. (Trabalho de Conclusão de Curso). Faculdade Pitágoras, Poços de Caldas, Brasil.
https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/42801/1/MONALISA_RAIRA_GON%C3%87ALVES_DO_LAGO.pdf
- Guzmán, C. E. (2020). *Gestión logística, propuesta estratégica para implementar un proyecto de control de transporte*. (Tesis de maestría). Universidad del Desarrollo, Concepción, Chile. <http://hdl.handle.net/11447/4692>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodologías de la Investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Huaire, E. J., Marquina, R. J., Horna, V. E., Llanos, K. N., Herrera, Á. M., Rodríguez, J., & Villamar Romero, R. M. (2022). *Tesis Fácil. El Arte de Dominar el Método Científico*. Lima, Perú: Analéctica.
- Huamán, M. R., Villalobos, W., & Gheorgette, E. (2020). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. 2019*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Merchor, L. A. (2022). *Gestión logística y control de inventarios de la empresa Corrales & Cia S.A.C., Lima – 2019*. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1751>

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación* (2a. ed.). México: Limusa.

Othman, A. F. (2019). *The impact of logistics service quality (LSQ), relationship marketing (RM) and relationship power (RP) on customer satisfaction in the Jordanian third party logistics (3PL) industry from customers' perspective*. (Doctoral tesis). University of Wales Trinity Saint David, Wales, United Kingdom.
<https://repository.uwtsd.ac.uk/id/eprint/1585/1/Taha%20Adnan%202019%20ODBA%20Impact%20of%20logistics.pdf>

Puicon, M. C. (2023). *Gestión logística para mejorar la calidad de servicio al cliente en el área de encomiendas en una empresa de transportes de Chiclayo 2020*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11172>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Siqueira, P. (2021). *Análise da gestão de desempenho de prestadores de serviços logísticos em uma empresa de serviços bancários*. (Dissertação de maestrado). Universidade Estadual Paulista, Guaratinguetá, São Paulo.
<https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/8597c4f8-03ad-4f06-bdf4-7ca4fe4fa1d7/content>

Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación. Presentación e interpretación de los resultados*. Lima, Perú: Jorge

Sucasaire Pilco.

[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2241/3/Estad%
3%adstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%
3%b3n.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2241/3/Estad%c3%adstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%c3%b3n.pdf)

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS Problema general	OBJETIVOS Objetivo general	HIPÓTESIS Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>¿En qué medida los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Ve a en Lima Metropolitana, 2023?</p>	<p>Demostrar si los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Ve a en Lima Metropolitana, 2023.</p>	<p>Los efectos de la gestión logística de la empresa Air Cool System SM SAC, inciden directamente en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Ve a en Lima Metropolitana, 2023.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión logística	–Distribución –Transporte –Almacenamiento –Documentos de gestión	<p>Enfoque: Cuantitativa Tipo: Aplicada Alcance: Correlacional Diseño: No experimental FUENTE DE INFORMACIÓN Gestión logística: Ferrín Gutiérrez (2015) Calidad de servicio: Santomá Vicens (2013)</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida la rapidez, distribución y transporte, incide en la atención que se brinda a los clientes de Plaza Ve a?</p> <p>¿De qué manera la gestión de stock existente en la empresa incide en la reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes?</p> <p>¿En qué medida la eficiencia y eficacia de la administración, incide en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar si la rapidez, distribución y transporte, incide en la atención que se brinda a los clientes de Plaza Ve a.</p> <p>Establecer si la gestión de stock existente en la empresa, incide en la reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes.</p> <p>Demostrar si la eficiencia y eficacia de la administración, incide en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes</p>	<p>Hipótesis derivadas</p> <p>La rapidez, distribución y transporte, incide en la atención que se brinda a los clientes de Plaza Ve a.</p> <p>La gestión de stock existente en la empresa, incide en la reducción al mínimo del tiempo en los requerimientos de los clientes.</p> <p>La eficiencia y eficacia de la administración, incide en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.</p>			

Anexo 02. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión logística	Fuente: Ferrín Gutiérrez (2015) informa que la gestión logística es aquella que tiene como fin el control de flujo de materiales, con el cual se asegurara la satisfacción del cliente respecto a la demanda existente, debiendo estar integrado por un grado de bondad y a un precio razonable, pues debe tenerse para ello un diagrama de dicho flujo, buscando tener una aproximación de acuerdo con el mercado y la realidad actual.	Distribución	Entregas realizadas
		Transporte	Tiempo de entregas
		Almacenamiento	Programación de rutas
		Documentos de gestión	Unidades vehiculares
VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de servicio	Santomá Vicens (2013) define la calidad del servicio como: “Un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de la comparación que hace el cliente entre la percepción sobre la prestación del servicio y las impresiones previas al consumo” (p. 8).	Calidad	Abastecimiento de stock
		Capacidad de respuesta	Inventario de stock
		Seguridad	Acreditación de doc.
		Satisfacción	Trámite de documentos
			Productos
	Personal		
	Resolución de problemas		
	Horario de atención		
	Garantía		
	Instalación		
	Confort		
	Disponibilidad		

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos

(ENCUESTA)

La técnica de la encuesta estuvo orientada a recoger información relacionada con el tema “**Efectos de la gestión logística de la Empresa Air Cool System SM SAC en la calidad del servicio a los establecimientos Plaza Vea en Lima Metropolitana, 2023**”; sobre este particular, se requiere que en las preguntas que a continuación detallamos, elija la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa en el espacio correspondiente. Esta técnica es anónima, se agradece su colaboración.

- 1. La empresa cumple con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) No sabe, no opina ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

- 2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) No sabe, no opina ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

- 3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) No sabe, no opina ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

- 4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) No sabe, no opina ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

- 5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.**
 - a) Totalmente de acuerdo ()
 - b) De acuerdo ()
 - c) No sabe, no opina ()
 - d) En desacuerdo ()
 - e) Totalmente en desacuerdo ()

- 6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos.**
- a) Totalmente de acuerdo ()
 b) De acuerdo ()
 c) No sabe, no opina ()
 d) En desacuerdo ()
 e) Totalmente en desacuerdo ()
- 7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.**
- a) Totalmente de acuerdo ()
 b) De acuerdo ()
 c) No sabe, no opina ()
 d) En desacuerdo ()
 e) Totalmente en desacuerdo ()
- 8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.**
- a) Totalmente de acuerdo ()
 b) De acuerdo ()
 c) No sabe, no opina ()
 d) En desacuerdo ()
 e) Totalmente en desacuerdo ()
- 9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad.**
- a) Totalmente de acuerdo ()
 b) De acuerdo ()
 c) No sabe, no opina ()
 d) En desacuerdo ()
 e) Totalmente en desacuerdo ()
- 10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor.**
- a) Totalmente de acuerdo ()
 b) De acuerdo ()
 c) No sabe, no opina ()
 d) En desacuerdo ()
 e) Totalmente en desacuerdo ()
- 11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente.**
- a) Totalmente de acuerdo ()
 b) De acuerdo ()
 c) No sabe, no opina ()
 d) En desacuerdo ()
 e) Totalmente en desacuerdo ()
- 12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado.**
- a) Totalmente de acuerdo ()
 b) De acuerdo ()
 c) No sabe, no opina ()

- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.

- a) Totalmente de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) No sabe, no opina ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Totalmente en desacuerdo ()

Anexo 04. Validación del instrumento por Juicios de expertos

TABLA 1
Variable 1 (Gestión logística)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente – Gestión Logística					
Población:	La población incluye a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Vea".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Distribución I1 Entregas realizadas I2 Tiempo de entregas	1. La empresa cumple con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.	4	4	4	4	
	2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.	4	4	4	4	
D2. Transporte I3 Programación de ruta I4 Unidades vehiculares	3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.	4	4	4	4	
	4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.	4	4	4	4	
D3. Almacenamiento I5 Abastecimiento de stock I6 Inventario de stock	5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.	4	4	4	4	
	6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos.	4	4	4	4	
D4. Documentos de gestión I7 Acreditación de doc. I8 Tramite de doc.	7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.	4	4	3	4	
	8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.	4	4	4	4	

TABLA 2
Variable 2 (Calidad de Servicio)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente – Calidad de servicio					
Población:	La población incluye a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Vea".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Calidad I9 Productos I10 Personal	9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad.	4	4	4	4	
	10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor.	4	4	4	4	
D2. Capacidad de respuesta I11 Resolución de problemas I12 Horario de atención	11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente.	4	4	4	4	
	12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado.	4	4	4	4	
D3. Seguridad I13 Garantía I14 Instalación	13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda.	4	4	4	4	
	14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.	4	4	4	4	
D4. Satisfacción I15 Confort I16 Disponibilidad	15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.	4	4	4	4	
	16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo() [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	MAXIMILIANO CARNERO ANDIA
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Administración de Empresas
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



 Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA 1
Variable 1 (Gestión logística)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 1: (Especificar si es variable Dependiente o independiente)	Independiente – Gestión Logística					
Población:	La población incluye a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Vea".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Distribución	1. La empresa cumple con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.	4	4	4	4	
I1 Entregas realizadas						
I2 Tiempo de entregas	2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.	4	3	4	4	
D2. Transporte	3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.	4	4	4	4	
I3 Programación de ruta						
I4 Unidades vehiculares	4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.	4	4	4	4	
D3. Almacenamiento	5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.	4	4	4	4	
I5 Abastecimiento de stock						
I6 Inventario de stock	6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos.	4	4	4	4	
D4. Documentos de gestión	7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.	4	4	4	4	
I7 Acreditación de doc.						
I8 Tramite de doc.	8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.	4	4	4	4	

TABLA 2
Variable 2 (Calidad de Servicio)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente – Calidad de servicio					
Población:	La población incluye a a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Vea".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Calidad I9 Productos	9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad.	4	4	4	4	
	I10 Personal 10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor.	4	4	4	4	
D2. Capacidad de respuesta I11 Resolución de problemas	11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente.	4	4	4	4	
	I12 Horario de atención 12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado.	4	4	4	4	
D3. Seguridad I13 Garantía	13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda.	4	4	4	4	
	I14 Instalación 14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.	4	3	4	4	
D4. Satisfacción I15 Confort	15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.	4	4	4	4	
	I16 Disponibilidad 16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) [Docente Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	LUIS BAZÁN TANCHIVA
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Administración de Empresas
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

TABLA 1
Variable 1 (Gestión logística)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente – Gestión Logística					
Población:	La población incluye a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Veá".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Distribución I1 Entregas realizadas I2 Tiempo de entregas	1. La empresa cumple con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.	4	4	4	4	
	2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.	4	4	4	4	
D2. Transporte I3 Programación de ruta I4 Unidades vehiculares	3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.	4	4	4	4	
	4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.	4	4	4	4	
D3. Almacenamiento I5 Abastecimiento de stock I6 Inventario de stock	5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.	4	4	4	4	
	6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos	4	4	4	4	
D4. Documentos de gestión I7 Acreditación de doc. I8 Tramite de doc.	7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.	4	4	4	4	
	8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.	4	4	4	4	

TABLA 2
Variable 2 (Calidad de Servicio)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente – Calidad de servicio					
Población:	La población incluye a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Vea".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Calidad I9 Productos I10 Personal	9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad	4	4	4	4	
	10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor	4	4	4	4	
D2. Capacidad de respuesta I11 Resolución de problemas I12 Horario de atención	11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente	4	4	4	4	
	12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado	4	4	4	4	
D3. Seguridad I13 Garantía I14 Instalación	13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda	4	4	4	4	
	14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.	4	4	4	4	
D4. Satisfacción I15 Confort I16 Disponibilidad	15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.	4	4	4	4	
	16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	DURAN SAAVEDRA PEDRO DEMETRIO
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	Contabilidad
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



 Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

TABLA 1
Variable 1 (Gestión logística)

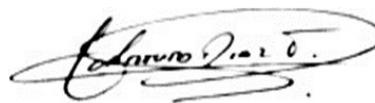
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Independiente – Gestión Logística					
Población:	La población incluye a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Vea".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Distribución I1 Entregas realizadas I2 Tiempo de entregas	1. La empresa cumple con la fecha programada de entrega de los productos e insumos.	4	4	4	4	
	2. La empresa cumple con el tiempo indicado de entrega de los productos e insumos.	4	4	4	4	
D2. Transporte I3 Programación de ruta I4 Unidades vehiculares	3. La programación de ruta cumple con el requerimiento de atenciones.	4	4	4	4	
	4. Se cuenta con la cantidad suficiente de vehículos para el transporte.	4	4	4	4	
D3. Almacenamiento I5 Abastecimiento de stock I6 Inventario de stock	5. Se cuenta con el suficiente abastecimiento de los productos, repuestos.	4	4	4	4	
	6. El inventario de stock evidencia la disponibilidad física de los productos	4	4	4	4	
D4. Documentos de gestión I7 Acreditación de doc. I8 Trámite de doc.	7. Los transportistas cuentan con toda la documentación vigente para la realización efectiva del transporte y la distribución.	4	4	4	4	
	8. Los requerimientos se gestionan oportunamente para su atención.	4	4	4	4	

TABLA 2
Variable 2 (Calidad de Servicio)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta					
Autor del Instrumento	Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 310) definen la encuesta como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.					
Variable 2: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Dependiente – Calidad de servicio					
Población:	La población incluye a 46 colaboradores quienes desempeñan funciones de coordinación o encargado de mantenimiento de las 17 sedes de la empresa "Plaza Veá".					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1. Calidad I9 Productos I10 Personal	9. Los productos utilizados en el servicio cumplen con los estándares y controles de calidad	4	4	4	4	
	10. El personal responsable del servicio está altamente calificado para el desempeño de su labor	4	4	4	4	
D2. Capacidad de respuesta I11 Resolución de problemas I12 Horario de atención	11. La empresa resuelve los problemas reportados eficientemente	4	4	4	4	
	12. Considera que el horario de atención por parte de la empresa es el adecuado	4	4	4	4	
D3. Seguridad I13 Garantía I14 Instalación	13. La empresa brinda una garantía al 100% del servicio que brinda	4	4	4	4	
	14. La instalación del servicio se realiza adecuadamente cumpliendo las normas de seguridad.	4	4	4	4	
D4. Satisfacción I15 Confort I16 Disponibilidad	15. Se encuentra satisfecho con la confortabilidad del servicio ofrecido.	4	4	4	4	
	16. La disponibilidad del servicio ofrecido cubre el horario de atención a los clientes.	4	4	4	4	

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Díaz Torres, José Arturo
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	Psicólogo organizacional
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



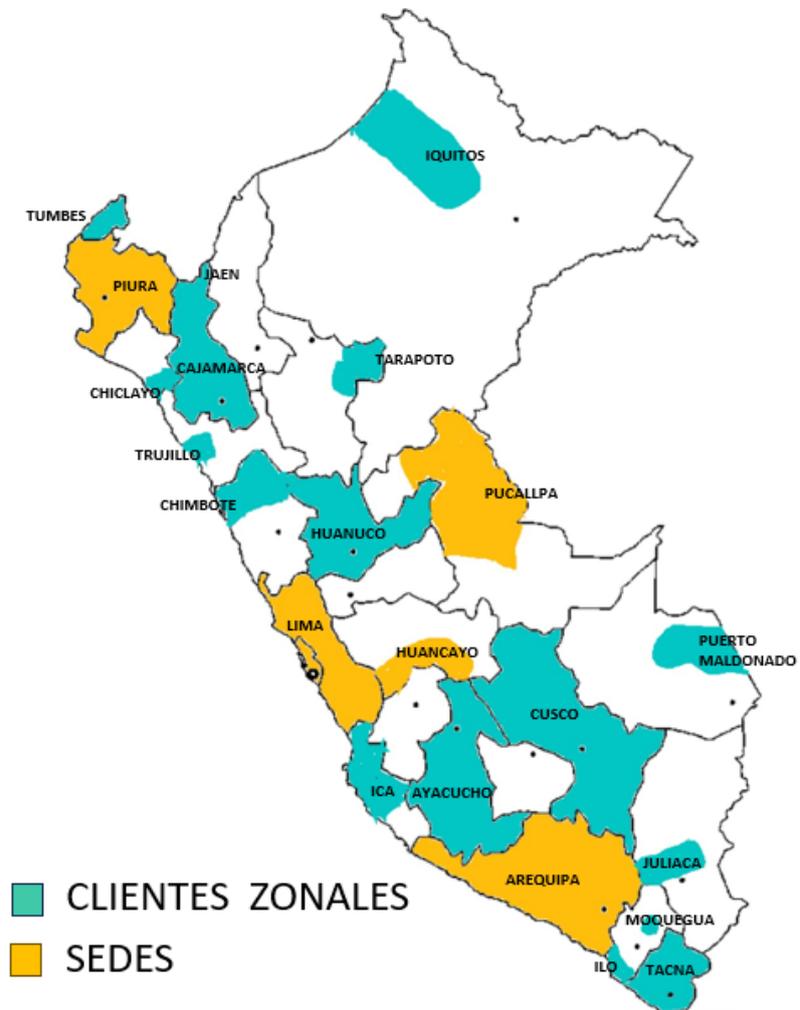
 Firma Validador Experto

1 Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Anexo 05. Nivel de similitud (Turnitin)

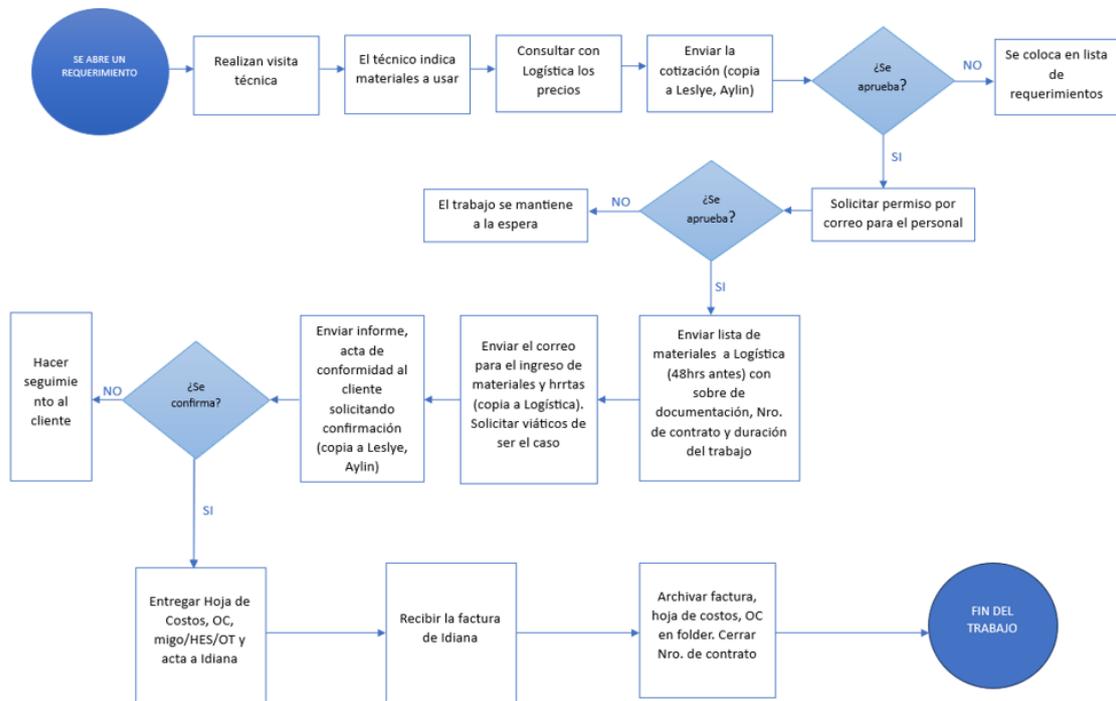
Anexo 06. Otros

Gráfico 1. Mapa de sedes y clientes a nivel nacional



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. Diagrama de flujo de proceso de atención de trabajos



Fuente: Elaboración propia

CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	MES							
	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
Búsqueda de referencias	x	x						
Planteamiento del problema		x						
Problema de investigación			x					
Elaboración de objetivos			x	x				
Elaboración de la justificación				x				
Planteamiento de la hipótesis				x				
Definición de variables				x				
Realizar el juicio de expertos					x			
Realizar la encuesta					x	x		
Elaborar gráficos estadísticos						x	x	
Elaborar las conclusiones								x

RECURSOS