



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

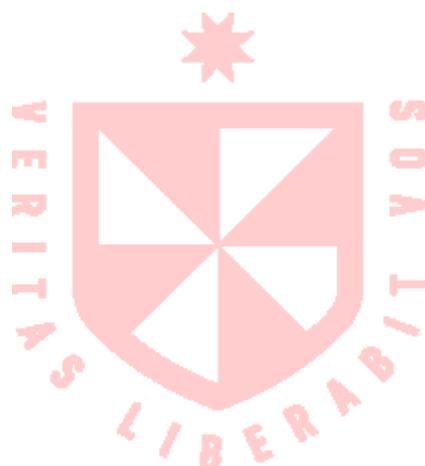
**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN  
LOGÍSTICA PARA SATISFACER A SUS CLIENTES EN  
LA DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO NAVAL, 2022**

**PRESENTADO POR  
ALFREDO AUGUSTO ORREGO PECHE**

**ASESOR  
JESUS ELIAS CARRILLO BALCEDA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA, PERÚ  
2023**



**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.

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



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA  
SATISFACER A SUS CLIENTES EN LA DIRECCIÓN DE  
ABASTECIMIENTO NAVAL, 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**Lic. ALFREDO AUGUSTO ORREGO PECHE**

**ASESOR**

**DR. JESUS ELIAS CARRILLO BALCEDA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA PERU**

**2024**

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA  
SATISFACER A SUS CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN LA  
DIRECCION DE ABASTECIMIENTO NAVAL 2022**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, esposa e hijos, por su invaluable apoyo moral y motivación para culminar el presente trabajo de investigación.

### **AGRADECIMIENTO**

Al Doctor Jesús Elías Carrillo Balceda, por su gentileza y paciencia para asesorarme en el desarrollo del presente trabajo, a mis colaboradores por el apoyo en la investigación.

## ÍNDICE

<b>ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>11</b>
<b>REPORTE DE SIMILITUD.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
1.1. Antecedentes de la Investigación .....	19
1.2. Bases teóricas.....	22
1.2.1. Base teórica: Proceso de gestión logístico .....	22
1.2.2. Base teórica Satisfacción al cliente.....	30
1.3. Definición de términos básicos .....	36
<b>CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>39</b>
2.1. Formulación de Pregunta Principal y Derivadas .....	39
2.1.1. Pregunta Principal .....	39
2.1.2. Preguntas Derivadas .....	39
2.2. Variables y Definición Operacional .....	39
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>43</b>
3.1. Diseño metodológico.....	43
3.2. Diseño Muestral .....	44
3.3. Muestra.....	44
3.4. Población.....	45
3.5. Técnicas de Recolección de Datos.....	45
3.6. Aspectos Éticos.....	46
3.7. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información.....	47

<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR .....</b>	<b>49</b>
4.1. Propuesta de valor .....	49
4.2. Presentación de resultados .....	62
4.2.1 Análisis descriptivos .....	62
4.2.2 Análisis inferencial .....	70
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>75</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>100</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia.....</b>	<b>100</b>
<b>Anexo 2: Instrumentos de Recolección de datos.....</b>	<b>102</b>
<b>Anexo 3: Validación de instrumentos .....</b>	<b>108</b>
<b>Anexo 4: Constancia de autorización de la Institución .....</b>	<b>130</b>
<b>Anexo 5: Base de datos.....</b>	<b>131</b>
<b>Anexo 6: Evidencia fotográfica.....</b>	<b>141</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable Proceso de gestión logístico .....	40
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable satisfacción del cliente.....	42
<b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach .....	46
<b>Tabla 4</b> Método de las 5S: Aplicación de las 5S en la Gestión Logística para Mejorar la Satisfacción del Cliente .....	52
<b>Tabla 5</b> Metodología Just In Time: Ejemplo de Gestión de Suministros y Tiempos de Entrega .....	54
<b>Tabla 6</b> Six Sigma: Enfoque DMAIC para la Calidad y Eficiencia en la Entrega de Suministros .....	55
<b>Tabla 7</b> Lean Logistics: Ejemplo de Identificación de Desperdicios y Propuestas de Mejora en la Gestión Logística" .....	58
<b>Tabla 8</b> Metodología kanban: Estado de los suministros.....	60
<b>Tabla 9</b> Proceso de gestión logística.....	62
<b>Tabla 10</b> Gestión de logística de almacén.....	63
<b>Tabla 11</b> Expedición, logística y transporte .....	64
<b>Tabla 12</b> Proveedores y clientes .....	65
<b>Tabla 13</b> Satisfacción al cliente.....	66
<b>Tabla 14</b> Cliente interno .....	67
<b>Tabla 15</b> Cliente externo .....	68
<b>Tabla 16</b> Servicio y calidad .....	69
<b>Tabla 17</b> Prueba de normalidad .....	70
<b>Tabla 18</b> Prueba de Wilcoxon - Proceso de gestión logística .....	71
<b>Tabla 19</b> Prueba de Wilcoxon - Satisfacción al cliente .....	71
<b>Tabla 20</b> Prueba de Wilcoxon - Cliente interno .....	72
<b>Tabla 21</b> Prueba de Wilcoxon - Cliente externo .....	73

<b>Tabla 22</b> Prueba de Wilcoxon - Servicios y calidad.....	73
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Comparación entre el Pre y Post test-Proceso de Gestión logística .....	63
<b>Figura 2</b> Comparación entre el Pre y Post test-Gestión de logística del almacén .....	64
<b>Figura 3</b> Comparación entre el Pre y Post test-Expedición, logística y transporte .....	65
<b>Figura 4</b> Comparación entre el Pre y Post test-Proveedores y clientes.....	66
<b>Figura 5</b> Comparación entre el Pre y Post test-Satisfacción al cliente.....	67
<b>Figura 6</b> Comparación entre el Pre y Post test-Cliente interno .....	68
<b>Figura 7</b> Comparación entre el Pre y Post test-Cliente externo .....	69
<b>Figura 8</b> Comparación entre el Pre y Post test-Servicio y calidad .....	70

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. Los estudios recabados respecto al proceso de gestión logístico y la satisfacción del cliente fue desarrollada tomando en cuenta a diversos autores de diferentes fuentes de información lo que permitió llevar a cabo el estudio. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de nivel correlacional mediante un diseño pseudo experimental. La muestra de la investigación fue de 132 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú. El instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario a través de la técnica de la encuesta. En los resultados se demostró que existen diferencias significativas ( $\text{sig.} < 0.05$ ) entre el pre y post test donde se observó que la satisfacción del cliente mejoró luego de optimizar el proceso de gestión logístico. Se concluyó que la optimización en los procesos de gestión logístico influye significativamente en el servicio y calidad incrementando la satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** Optimización del proceso; gestión logística, satisfacción del cliente, dirección de abastecimiento.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the influence of the optimization of the logistics management process on customer satisfaction in the naval supply department, Callao, 2022. The studies collected regarding the logistics management process and customer satisfaction were developed taking into account several authors from different sources of information, which allowed the study to be carried out. The methodology used was quantitative, applied, correlational and pseudo-experimental design. The research sample consisted of 132 navy workers. The instrument for data collection was the questionnaire through the survey technique. The results showed that there are significant differences (sig.< 0.05) between the pre and posttest where it was observed that customer satisfaction improved after optimizing the logistics management process. It was concluded that the optimization of logistics management processes has a significantly influence on service and quality, increasing customer satisfaction.

**Keywords:** Process optimization; logistics management, customer satisfaction, supply management.

PAPER NAME

**trabajo investigacion.docx**

AUTHOR

**ALFREDO AUGUSTO ORREGO PECHE**

WORD COUNT

**39725 Words**

CHARACTER COUNT

**174257 Characters**

PAGE COUNT

**145 Pages**

FILE SIZE

**8.2MB**

SUBMISSION DATE

**Jun 11, 2024 1:05 PM GMT-5**

REPORT DATE

**Jun 11, 2024 1:11 PM GMT-5****● 10% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 8% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 9% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el país es evidente las deficiencias que presenta la gestión logística respecto a la coordinación en la cadena de suministro, administración, direccionamiento atención al cliente interno y externo lo que genera una baja percepción en el servicio y calidad generando una insatisfacción al cliente.

La Dirección de Abastecimiento Naval, como entidad de apoyo adscrita a la Dirección General del Material, desempeña un papel fundamental en el suministro de repuestos para buques y aeronaves, así como en la distribución de alimentos, prendas de vestir militares, combustibles, lubricantes y otros insumos. Esta entidad atiende las solicitudes de varias unidades y dependencias de la Marina de Guerra, las cuales realizan sus peticiones en base a un presupuesto aprobado para el año fiscal en curso.

En el proceso de abastecimiento, la Dirección de Abastecimiento Naval coordina la programación y consolidación de los requerimientos, que posteriormente son adquiridos por la Dirección de Contrataciones de la Marina. Cabe destacar que, de acuerdo con la normativa interna, la adquisición de víveres a través de la plataforma de catálogo electrónico de PERU-COMPRAS, la realiza la Dirección de Abastecimiento.

En el contexto de la problemática identificada, se destaca la deficiencia en la gestión logística, específicamente en la coordinación de la cadena de suministro, la administración, el direccionamiento y la atención al cliente interno y externo. Estas deficiencias generan una baja percepción en cuanto al servicio y la calidad, resultando en niveles de insatisfacción tanto en los clientes internos como externos de la Marina de Guerra del Perú.

En el ámbito del almacén, se observan problemas como entregas no oportunas, escasez de personal y transporte, carencia de buenas prácticas, y la presencia de vectores, afectando la seguridad y eficiencia. La gestión de expedición y transporte también se ve afectada por demoras en la documentación, obstaculizando los procesos. Las relaciones con

proveedores y clientes se ven comprometidas por paralizaciones de actividades programadas, falta de capacitación en atención al cliente externo y una falta de proactividad en la resolución de problemas. La demora en la autorización de ingreso de personal a DIABASTE, derivada de deficiencias en la comunicación, añade un componente crítico a la problemática. En conjunto, estas cuestiones demandan medidas correctivas urgentes para optimizar la eficiencia y mejorar la calidad del servicio proporcionado por la Dirección de Abastecimiento Naval.

Por otro lado, es necesario mencionar que el cliente interno se refiere al personal de la Marina de Guerra del Perú directamente involucrado en la gestión logística de la Dirección de Abastecimiento Naval. Esto incluye a aquellos encargados de almacenamiento, transporte y relaciones con proveedores. Por otro lado, el cliente externo abarca a individuos o entidades externas a la Marina, que reciben directa o indirectamente los productos o servicios gestionados por la Dirección, como otras instituciones gubernamentales u organizaciones afiliadas. Evaluar la satisfacción de ambos grupos es fundamental para comprender la efectividad de la gestión logística.

En cuanto al ámbito internacional, para Calzado (2020) las empresas especializadas en servicios logísticos reconocen la importancia de supervisar la ubicación y utilización de los recursos para las tareas logísticas, ya que son conscientes de la necesidad de cambiar su enfoque hacia la oferta de productos y servicios de alto valor debido al incremento de la demanda por las personas y las organizaciones, ello debido al desafiante objetivo de lograr una gestión eficaz de los almacenes en toda la cadena de suministro, se presenta la oportunidad de investigar estudios que evalúen las capacidades proporcionadas por la tecnología de almacenamiento en empresas que requieren recursos tecnológicos adecuados a la escala y funciones de sus operaciones comerciales.

En esa misma línea, a medida que las urbanizaciones crecen, los niveles de actividades logísticas también se elevan para atender la creciente demanda de consumo, es por ello que la a gestión logística representa un elemento esencial dentro de la cadena de

suministro ya que un sistema logístico se encarga de coordinar el flujo de materiales e información, así como la óptima circulación y almacenamiento de datos, bienes y servicios, así mismo, el propósito de un sistema logístico radica en entregar productos finales al consumidor final con el nivel adecuado de calidad y servicio, manteniendo los costos al mínimo posible (López et al., 2021).

Para Morales et al. (2021) a nivel global, la satisfacción al cliente se considera un componente sumamente valioso para que una organización sea vista como competitiva, lo que genera la fidelidad a largo plazo de los clientes hacia un servicio que depende en gran medida de cuán satisfechos se sienta, por lo cual, la calidad del servicio es como una estrategia fundamental para maximizar el nivel de satisfacción del cliente, y es importante destacar que tanto la satisfacción del cliente como la percepción de la calidad del servicio tienen un efecto positivo en la intención del cliente de realizar compras futuras.

Si una empresa no está comprometida en satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes, su permanencia en el mercado será limitada, es por ello que es fundamental que la empresa dirija sus recursos y estrategias hacia la atención al cliente, dado que son ellos quienes realmente impulsan el éxito y la longevidad del negocios, ya que los consumidores satisfechos no solo contribuyen a la rentabilidad a largo plazo, sino que también generan recomendaciones positivas y lealtad, aspectos cruciales para la estabilidad y el crecimiento de la empresa en un mercado competitivo (Reyes & Veliz, 2021).

Para Alvarez et al. (2019) la calidad de servicio se evidencia a través de los criterios internos de la empresa y su manera de relacionarse con sus clientes ya que esto establece relaciones adecuadas entre la empresa y su clientela, convirtiéndose en un recurso que impulsa la competencia y la innovación, por lo tanto, la optimización en el servicio al cliente influye en la satisfacción de las personas, ya que se apoya en una evaluación momentánea del servicio recibido, la cual se refuerza con un elemento duradero como es la calidad

Desde la perspectiva nacional, Hurtado (2018) la gestión logística debe estar en sintonía con la producción y/o servicios para cubrir las exigencias de los clientes de manera eficiente. Esto significa coordinar y anticipar las necesidades para garantizar la disponibilidad oportuna de productos o servicios, lo que beneficia tanto a los clientes como al éxito del negocio por lo que la gestión logística se trata de planificar y controlar de manera eficiente cómo los productos se mueven desde su origen hasta los clientes, asegurando que estén disponibles cuando se necesitan, manteniendo costos bajos y satisfaciendo las expectativas del cliente.

Asi mismo, para Huamán (2020) una empresa debe planificar y supervisar de forma efectiva cómo los productos se desplazan desde su punto de origen hasta los clientes finales, asegurando que estén disponibles puntualmente, al tiempo que se trabaja constantemente para mantener costos operativos bajos y cumplir completamente con las expectativas y requisitos del cliente.

Por lo tanto, para Ramirez et al. (2020) la satisfacción del cliente es esencial para el éxito y la sostenibilidad de una empresa ya que contribuye a la lealtad, la retención, el crecimiento y la rentabilidad de la empresa, además de mejorar su imagen y reputación en el mercado, por lo cual, las empresas deben dar prioridad a la satisfacción del cliente como parte fundamental de su estrategia empresarial.

En relación al ámbito local, se evidencia que la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos, no alcanza niveles óptimos, siendo atribuible a la carencia de mejoras esenciales en los procesos logísticos. Esta carencia afecta negativamente la percepción de los clientes, especialmente en áreas críticas como almacenamiento, transporte y relaciones con proveedores. Entre las deficiencias identificadas se encuentra la falta de coordinación para el control de calidad, pesaje e ingreso de mercancía al almacén, generando inconvenientes para los proveedores que deben dedicar hasta 8 horas para estas tareas. Además, la ausencia de preparación de pedidos en almacenes previo a la programación de entregas de productos secos y refrigerados provoca cuellos de botella cuando hay entregas

simultáneas a diversas unidades y dependencias. La falta de personal disponible para la recepción de pedidos y la carencia de acceso inmediato a la llave de la balanza para el pesaje de los camiones agravan las dificultades logísticas. Ante esta situación, es imperativo abordar estas deficiencias logísticas de manera prioritaria para mejorar tanto la satisfacción del cliente interno como la eficacia general de las operaciones en la Dirección de Abastecimiento Naval durante el año 2022.

Por lo tanto, se estableció el problema general que consistió ¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?

En ese sentido, se estableció los problemas específicos, los cuales son: ¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?, ¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022? y ¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el servicio y calidad de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?

Así mismo, se estableció el objetivo general: Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.

De tal modo, también se determinaron los objetivos específicos: Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022, Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022 y Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el servicio y calidad de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.

Por lo cual, la relevancia de la investigación consiste en fortalecer los procesos de gestión logística con el objetivo de optimizar la satisfacción del cliente beneficiando a la

organización además que contribuye a mejorar el servicio y la calidad. Así mismo, la investigación brinda los aspectos en los procesos de gestión logística permitiendo dar aportes los cuales son:

Este estudio se centró en ampliar el entendimiento existente sobre la variable con miras a investigaciones futuras. Esta contribución es significativa ya que los datos obtenidos se utilizarán como base para alcanzar los objetivos planteados y evaluar la información recopilada.

De igual manera, posibilitó la identificación del objetivo y la creación de una herramienta de medición apropiada para el propósito de obtener una cantidad sustancial de datos que respalde la ejecución de la investigación.

Por lo cual, el estudio proporcionará una comprensión de cómo se logra la satisfacción del cliente en la dirección de abastecimiento a través de la optimización del proceso de gestión logística.

De acuerdo con la metodología empleada, se llevó a cabo a través de una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, y de desarrollo correlacional causal, además, el diseño fue pseudo experimental. En ese sentido, la investigación empleó como técnica de recolección de datos a la encuesta mediante un cuestionario.

La población estuvo conformada por 200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú responsables de la gestión logística en las diferentes unidades y dependencias que la conforman. La muestra constó de 132 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú de la gestión logística en las diferentes unidades y dependencias que la conforman, por lo tanto, el muestreo fue aleatorio simple.

En consecuencia, el estudio se estructuró en varios capítulos que se presentarán de la siguiente manera:

En el Capítulo I, Se desarrolló el marco teórico, en la cual se expusieron los antecedentes hallados que guardan similitudes con la investigación, además de las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos.

En el Capítulo II: Se desarrolló las preguntas y operacionalización de variables, en la cual se formuló la pregunta principal y las derivadas, además de las variables y la definición operacional.

En el Capítulo III: Se desarrolló el marco metodológico detallando el diseño de la investigación, la población, las técnicas de recolección de datos y los aspectos éticos de la investigación.

En el Capítulo IV: Se desarrollo los resultados obtenidos exponiendo las respuestas a los problemas y objetivos de la investigación presentando los datos relevantes.

En el Capítulo V: Se desarrollo el análisis, comparación e interpretación de los resultados a partir de la información recopilada en la investigación, utilizando los criterios de los autores revisados, ello permitió abordar el tema desde perspectivas que no se habían explorado previamente.

Posteriormente, se desarrolló las conclusiones que guardan una relación directa con las hipótesis de la información, con el objetivo de proporcionar una explicación resumida de los datos obtenidos en la investigación.

Por último, se tomó en cuenta las recomendaciones que parten de las sugerencias realizadas por el autor para la resolución de las problemáticas e interrogantes correspondientes a la investigación, lo cual está también relacionada con las conclusiones.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la Investigación

#### 1.1.1. Antecedentes nacionales

Esta sección presenta las investigaciones sobre gestión logística y Cliente interno y externo, en donde los respectivos autores refirieron los problemas presentados y propusieron aportes de solución.

Meza (2019) en su investigación titulada "Gestión logística y su influencia en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C, Callao 2019" tuvo la finalidad de determinar la influencia respecto a la gestión logística y los procesos en los pedidos de una empresa. Empleo una metodología de enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada y mediante un nivel correlacional y causal. En sus estudios demostró que la gestión logística tiene resultados positivos para los procesos de pedidos, esto debido a que obtuvieron el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.9115 para la gestión logística y 0.8803 para los procesos de pedido, evidenciando la existencia de una relación alta.

Trigoso (2021) investigo la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio interno en el departamento de logística del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Empleo una metodología de enfoque cuantitativo con corte transversal mediante un nivel correlacional. En sus resultados, se evidencio una fuerte relación entre las deficiencias en la gestión logística durante la pandemia y la calidad en el servicio hacia el cliente por parte del personal hospitalario. Concluyeron, la necesidad en identificar y ejecutar practicas efectivas optimizando los procesos logísticos del hospital.

Llamosas (2023) su estudio se centró en demostrar cómo la gestión logística influye el grado de satisfacción de los empleados internos en una entidad pública del rubro de la salud. Empleo una metodología de enfoque cuantitativa, de tipo básica con un diseño correlacional no experimental mediante un corte transversal y contando con una muestra de 108 colaboradores. En sus resultados se obtuvo que para la variable gestión logística una

correlación (0,952) con nivel positiva muy alta y de acuerdo a la prueba de normalidad ( $p=0.115 > \alpha=0.05$ ) y ( $p=0.214 > \alpha=0.05$ ) en las variables gestión logística y satisfacción del usuario interno respectivamente. Concluyeron, de acuerdo con sus estudios la evidencia de una correlación entre gestión logística y la satisfacción del usuario interno.

Escarcena y Hidalgo (2020) en su estudio titulado "Plan de mejora para optimizar el abastecimiento de las áreas operativas en una empresa de telecomunicaciones", investigo la aplicación de una propuesta para el mejoramiento en los procedimientos de adquisiciones en una compañía. Empleo una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativa mediante un diseño cuasiexperimental. En sus resultados, mostraron una drástica reducción respecto al tiempo de demora de atención en un 100%, un incremento del 39.06% en el nivel de satisfacción de los empleados implicados, y un aumento del 27.6% en el cumplimiento de los procedimientos en el área. Concluyeron que, la optimización enfocada en un plan de mejora en el abastecimiento tendrá resultados positivos para la empresa y los clientes externo, aumentando la satisfacción del cliente interno.

Guzmán (2019) en sus estudios tuvo la finalidad de establecer la relación entre la gestión logística y la satisfacción en el trabajo de los clientes interno en la facultad de medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Empleo una metodología con enfoque cuantitativo de nivel explicativo, con diseño no experimental mediante el instrumento de la encuesta. En sus resultados, se evidencio la relación entre el proceso logístico y la satisfacción laboral del cliente interno, en la cual mostro relación significativa de 60,2% con un coeficiente de correlación positiva ( $\rho=0.602>0$ ), rechazando la hipótesis nula. En sus conclusiones, se da importancia de una gestión eficiente de los procesos logísticos, compras, proveedores y almacenes para mejorar la satisfacción laboral en el entorno académico. Estos hallazgos pueden guiar estrategias para optimizar la gestión y promover un ambiente laboral más satisfactorio.

### 1.1.2. Antecedentes internacionales

Enamorado y Deras (2019) investigaron los beneficios que representa la optimización en el tiempo de respuesta respecto al departamento de logística de la empresa Texsula. Empleo una metodología mixta no experimental transversal de alcance explicativo, de tipo probabilístico mediante la técnica de la encuesta. En sus resultados, se pudo evidenciar que la información, las ventas y la accesibilidad del equipo de transporte tienen un impacto en el tiempo de espera (lead time) respecto a la gestión logística de transporte de carga en el departamento de logística. Concluyeron que, la falta de datos afectaba la toma de decisiones, en las ventas, los pronósticos superaban las ventas confirmadas y deficiencias en la planificación de transporte, por lo tanto, se requirió de mejorar respecto a la información, ventas y transporte.

Cortés (2022) en su estudio tuvo la finalidad de establecer un plan para optimizar empleo del montacargas para las operaciones logísticas en Bogotá. Por ello, empleo una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo proyectiva, mediante la obtención de información a través de fuentes primarias y secundarias. En sus resultados, se determinó la confirmación de la viabilidad financiera del proyecto al arrojar un impresionante retorno de la inversión (ROI) del 338%. Concluyeron que, la propuesta para reducir los costos logísticos en la operación de la compañía tiene un alto potencial ya que el análisis de tiempos y movimientos ha destacado la subutilización de recursos humanos y maquinaria en los procesos de alistamiento, lo que indica que la implementación es viable, por lo que es importante implementar herramientas automatizadas para la supervisión continua de los recursos.

Arroyo et al. (2023) investigaron las problemáticas respecto a la gestión logística dentro de la empresa ALPAPEL SAS con el objetivo de mejorar el desempeño logístico y su competitividad en el mercado. Empleo una metodología cuantitativa de tipo aplicada, descriptiva, deductiva mediante el corte transversal. En sus resultados, demostraron que los procesos logísticos son cruciales para mejorar la cadena de suministro, enfocando en satisfacer al cliente, optimizar procesos y controlar costos, además de ello se evidencio

ineficiencias en diversos procesos respecto al área logística. Concluyeron que, se evidencia deficiencias en logística en la empresa y se hacen recomendaciones para implementar un sistema WMS y mejorar su gestión logística.

Hidalgo (2019) investigo la problemática que persiste en la empresa Uninova, la cual no con un modelo de SERVQUAL y como ello influye en la satisfacción del cliente. Empleo una metodología de enfoque cuantitativo mediante un diseño no experimental, de nivel explicativo y de corte transversal. En sus resultados se analizaron el modelo SERVQUAL creándose plan de mejoras con estrategias, objetivos, acciones y presupuesto y aceptando la hipótesis alternativa con un valor  $\leq 0,05$ . Concluyeron la importancia fundamental de continuar esforzándose constantemente en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, con el fin de garantizar la satisfacción y retención duradera de los clientes en la empresa Uninova.

Flores (2021) su estudio se enfocó en analizar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en una institución financiera, con un enfoque en identificar áreas de mejora en los servicios logísticos para lograr una mayor satisfacción del cliente y, por lo tanto, una mayor fidelización de los clientes. Empleo una metodología cuantitativa de tipo transaccional, de carácter correlacional, de tipo aplicada. En sus resultados se demostró un valor de 0,808 en alfa Cronbach evidenciando consistencia, y relación significativa entre la logística integral y la satisfacción de los clientes. Concluyendo que, que los usuarios o clientes experimentan una mayor satisfacción cuando sus preguntas se resuelven y cuando reciben información adicional.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Base teórica: Proceso de gestión logístico**

#### **Definición**

Escudero (2019) es el proceso estratégico de administrar eficientemente el movimiento de los productos, con la finalidad de que se pueda conseguir las metas y los resultados que se esperan, al mismo tiempo que se controlan los costos y se optimizan los recursos disponibles.

Según López (2008) señala que es un conjunto de operaciones que se repiten incansablemente a lo largo de la cadena de suministro, en la cual las materias primas se transforman en artículos finales, incorporando valor para los compradores y satisfaciendo una demanda particular.

Gallego et al (2010) exponen que la logística dentro del marco operacional, constituye un procedimiento estructurado para abastecer de insumos a las zonas involucradas, transitando a través de la disposición física e incorporando acciones internas y externas interconectadas, es decir, no se configura como un conjunto de piezas automatizadas, sino que se identifica como un sistema íntegro que forma parte de la identidad corporativa y facilita la activación de los procedimientos.

Ocampo (2009) señala que es una doctrina que se dedica a implementar las prácticas exitosas en los macro procesos, métodos, procedimientos, acciones, labores y productos en el seno de una entidad, con el propósito de contentar las demandas del cliente externo, el cual constituye el fundamento de la existencia de la compañía.

Para Ballou (2004) es la circulación de sustancias y datos a lo largo de todas las fases del procedimiento de generación de aportes, que abarca la obtención, la manufactura y la entrega, también, de esta manera, supervisa y guía una secuencia de acciones que tienen lugar en el seno de la entidad con la meta principal de brindar un valor sustancial al comprador, a través de la conversión eficaz de los elementos de producción.

Para Harrington (1993) se concibe como un conjunto de directrices fundamentales que deben ser aplicadas durante un proceso de transformación en una empresa, ya que estas directrices incluyen la importancia de creer en el cambio, la comunicación efectiva de la visión, la eliminación de obstáculos, la capacitación del personal y la retroalimentación constante, por lo cual, estas pautas no solo proporcionan un marco sólido para llevar a cabo cambios exitosos, sino que también promueven una cultura de mejora continua y adaptación en la organización, lo que puede ser fundamental para el progreso y la competitividad a largo plazo.

Para Anaya (2007) la importancia de abordar los desafíos relacionados con la mejora operativa en la empresa a través de un enfoque metódico, lo que implica examinar minuciosamente la ubicación de áreas y los procesos críticos, evaluar de manera exhaustiva los diversos problemas que requieren atención y establecer un orden de prioridades para la implementación de proyectos de mejora, por lo cual este enfoque estratégico y escalonado tiene como objetivo último alcanzar un nivel de excelencia logística, lo que puede ser esencial para la eficiencia.

Para Los santos (2004) las estrategias de distribución se configuran mediante la creación de una infraestructura logística eficaz o el aprovechamiento de rutas ya existentes, con el propósito de lograr una distribución rentable, así mismo, estas estrategias se dividen en tres categorías: la intensiva, la exclusiva y la selectiva. La elección de una de ellas está determinada y su modelo operativo ya que la clave radica en encontrar la estrategia de distribución más adecuada que permita a la organización optimizar sus costos y alcanzar sus objetivos de manera efectiva.

El Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA) se configura como un conjunto integral que engloba principios, procesos, normas y técnicas para la eficiente provisión de bienes y servicios, operando bajo la Cadena de Abastecimiento Público (CAP). Su enfoque central se orienta hacia la consecución de resultados mediante un uso efectivo de los recursos públicos. La CAP, regida por el Decreto Supremo N°217-2019-EF, busca garantizar el abastecimiento y supervisar la adquisición de bienes, servicios y obras para cumplir con los objetivos de las entidades públicas, optimizando los recursos y asegurando la satisfacción ciudadana (Ministerio de Economía y Finanzas, 2024).

El SNA involucra a diversas entidades clave, como la Dirección General de Abastecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas, el Organismo Supervisor de Contrataciones de Estado y la Central de Compras Públicas (Perú Compras). La Dirección de Abastecimiento se adhiere a las directrices del SNA, especialmente la Directiva No 0004-2021-EF/54.01, asegurando una gestión eficiente del almacenamiento y distribución de

bienes. Las actividades de abastecimiento se someten a revisiones programadas e inopinadas para mantener estándares de calidad y eficiencia (Yangales et al., 2022).

En cuanto a las contrataciones, se sigue el proceso de compras a través del catálogo electrónico PERU-COMPRAS, centrándose en cinco tipos de víveres. La recepción de estos productos se ejecuta en los almacenes respectivos, asegurando un abastecimiento eficiente y conforme a las normativas establecidas. Este enfoque permite una gestión logística efectiva, contribuyendo al objetivo general de mejorar la satisfacción del cliente interno y externo en la Dirección de Abastecimiento Naval durante el año 2022 (Argudo et al., 2021).

### **Teorías**

Carrasco (2000) planteó en su teoría que la influencia de los cambios en el entorno en la evolución de la gestión logística y su impacto en las empresas, por lo cual los actuales objetivos y enfoques de la logística se centran en la calidad, el servicio y la reducción de costos de producción y entrega, entre las tendencias presentes en el sistema logístico se incluyen la alineación de la cadena logística con la estructura del producto, la concentración de recursos en las áreas centrales del negocio, el aumento de las expectativas de los consumidores, la creciente presión ambiental, la reconfiguración de los sistemas logísticos internos, el compromiso continuo con la mejora y la innovación, así como la orientación estratégica y la gestión operativa.

### **Características**

Acorde a García (2020) la gestión logística es una función esencial en casi todos los departamentos de las organizaciones, dado que ha adquirido una relevancia en aumento en tiempos recientes, en los cuales las compañías han dado inicio a la ejecución a gran envergadura de operaciones logísticas con el fin de afrontar de manera exitosa cuestiones vinculadas al traslado, la repartición y el resguardo de sus mercancías, es así que estas acciones logísticas se distinguen por su intrincación y su impacto en el deleite del consumidor, lo cual ha suscitado un mayor interés y enfoque en su perfeccionamiento.

Para García (2020) es una tarea operacional que abarca todas las acciones y métodos fundamentales para la gestión estratégica del movimiento y depósito de recursos primarios, elementos, existencias en desarrollo y artículos finales, con la intención de asegurar su presencia en las cantidades adecuadas, en las ubicaciones pertinentes y en los instantes oportunos.

### **Elementos**

Para García (2020) , consiste en un compendio de procedimientos y recursos que una organización emplea para gestionar de manera óptima la circulación de bienes y prestaciones a lo largo de su red de aprovisionamiento, desde la obtención de insumos primarios hasta la entrega última al consumidor, con la finalidad de disminuir gastos y colmar las demandas del cliente de forma exitosa, lo cual presenta los siguientes componentes:

- Aprovisionamiento
- Producción
- Distribución física
- Abastecimiento

Por otro lado, los procesos logísticos permiten que se cumplan los requerimientos por ello se busca optimizar sus procesos, en ese sentido, a diferencia de los anteriores elementos expuestos, el autor Niebles y Barrios (2015) agregan dos características:

- Planeación: Determina los recursos requeridos lo que implica simplificar y unificar las actividades, así como asignar roles y obligaciones de manera adecuada.
- La gestión de los retornos o logística inversa: Se debe seguir las regulaciones, cumpliendo con los estándares de logística sostenible y devolución, garantizando que las materias primas estén en línea con las normas ISO para mejorar continuamente el sistema.

### **Dimensión Gestión logística del almacén**

Para Escudero (2019) es un grupo de estrategias dirigidas a la administración eficiente de productos y materiales en un espacio de almacenamiento, el cual implica la planificación

y coordinación de tareas como la recepción de mercancías, el almacenamiento adecuado, el seguimiento de inventario, la preparación de pedidos y la distribución oportuna

Para el Fuentefria et al. (2022) busca optimizar la disponibilidad de productos, reducir los costos asociados al almacenamiento y mejorar la eficiencia de los procesos internos, lo cual mediante la implementación de sistemas de gestión de inventario, tecnologías de seguimiento y organización estratégica de los productos, esta disciplina contribuye de manera significativa a una cadena de suministro fluida y a la satisfacción del cliente al asegurar la disponibilidad y entrega puntual de los productos requeridos.

Se caracteriza por una serie de atributos esenciales que contribuyen a la eficiencia y éxito de las operaciones, en donde se destaca la optimización del espacio de almacenamiento, la implementación de sistemas de control de inventario precisos, la planificación estratégica de flujos de trabajo y la incorporación de tecnologías avanzadas, como sistemas de seguimiento y software de gestión de almacenes (Flamarique, 2019).

Asimismo, la seguridad en la manipulación de productos, la coordinación efectiva entre departamentos y la adaptabilidad a cambios en la demanda son aspectos clave. Una gestión logística del almacén exitosa también implica la adecuada formación del personal, la búsqueda constante de mejoras en los procesos y una atención meticulosa a la calidad y precisión en cada etapa, desde la recepción hasta la distribución (Suárez et al., 2019).

También es de suma importancia para el ámbito empresarial, ya que su eficaz ejecución influye directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Asegura un flujo continuo y organizado de productos, evitando excesos o escaseces de inventario, lo que reduce costos y optimiza recursos, lo que repercute en tiempos de respuesta más rápidos y en la mejora de la competitividad (Ulloa et al., 2021).

### **Dimensión Expedición, logística y transporte**

Para Escudero (2019) son elementos interdependientes e integrales en la gestión de la cadena de suministro, siendo así que la expedición se refiere al proceso de preparar y

organizar los productos o mercancías para su envío final, lo que incluye embalaje, etiquetado y verificación de la documentación necesaria, la logística abarca la planificación estratégica, y por último, el transporte comprende el desplazamiento físico de las mercancías desde el origen hasta el destino, utilizando diversos medios como camiones, barcos, aviones o ferrocarriles.

Asimismo, presentan características clave como la expedición se caracteriza por la precisión en el embalaje, etiquetado y documentación necesaria para el envío, asegurando la integridad de los productos durante el transporte, mientras que la logística se destaca por la planificación estratégica que optimiza los procesos de principio a fin, gestionando eficientemente recursos, tiempos y flujos de trabajo para satisfacer la demanda de manera efectiva, en cuanto al transporte, su característica distintiva es la selección adecuada de los medios de transporte, ya sean terrestres, marítimos, aéreos o ferroviarios, para asegurar entregas puntuales y seguras, siendo así que, estas tres facetas colaboran para establecer una cadena de suministro fluida, reducir costos, minimizar tiempos de espera y cumplir con las expectativas del cliente, contribuyendo así al éxito y competitividad de las operaciones comerciales (Calzado D. , 2020).

También, son importantes en la gestión efectiva de la cadena de suministro y en el funcionamiento exitoso de cualquier empresa, ya que la expedición garantiza que los productos estén preparados y embalados adecuadamente para su envío, asegurando la integridad de los artículos y la conformidad con los requisitos legales y documentales, mientras que la logística, por su parte, establece la base para una planificación estratégica que optimiza el flujo de materiales, minimiza costos y maximiza la eficiencia de los procesos (Sarmiento & Puetaman, 2022).

El transporte asegura que los productos lleguen a tiempo y en condiciones óptimas al destino final, facilitando la distribución y cumpliendo con los compromisos establecidos, siendo así que estos elementos son esenciales para mantener una cadena de suministro

fluida, reducir tiempos de espera, controlar los costos operativos y, en última instancia, proporcionar una experiencia positiva al cliente (Castellano, 2021).

### **Dimensión Proveedores y clientes**

Para Escudero (2019) son actores clave en cualquier proceso comercial, estableciendo una relación interdependiente que impulsa la economía y las operaciones empresariales, en el caso de los proveedores son aquellos individuos o empresas que suministran materias primas, productos o servicios necesarios para la operación y producción de otra entidad.

Por otro lado, los clientes son aquellos que adquieren estos productos o servicios de las empresas, los cuales representan la demanda que motiva la producción y el suministro, ya que buscan deseos a través de las ofertas del mercado. Esta relación simbiótica entre proveedores y clientes crea un ciclo económico en el cual los proveedores abastecen lo que los clientes demandan (Pacheco et al., 2019).

Presentan características distintivas que definen su papel en el ecosistema comercial, en el caso de los proveedores se destacan por su capacidad para suministrar productos, materiales o servicios de calidad, estableciendo relaciones de confianza basadas en la consistencia y la entrega puntual, siendo así expertos en su campo y a menudo contribuyen con conocimientos especializados (Laura et al., 2020).

Por otro lado, los clientes se caracterizan por su diversidad para que satisfagan sus requerimientos, y su lealtad se gana a través de experiencias positivas y atención personalizada, siendo así que influyen en las decisiones de compra basándose en la calidad, el valor y la conveniencia, y son un componente vital para el éxito y crecimiento de cualquier negocio (Ocampo & Quintero, 2021).

Por último, desempeñan roles fundamentales, en donde los proveedores son esenciales al proporcionar los insumos necesarios para la producción, lo que permite a las empresas fabricar productos o brindar servicios, siendo así que su calidad, confiabilidad y

capacidad para cumplir con los plazos de entrega influyen directamente en la eficiencia y la competitividad de una empresa (Torres et al., 2021).

Los clientes son la razón de ser de cualquier negocio, ya que su demanda impulsa las ventas y los ingresos, siendo vital en ellos mantener su lealtad, atraer nuevos consumidores y mantener una reputación positiva en el mercado, siendo así que la relación entre proveedores y clientes crea una simbiosis en la que los proveedores abastecen lo que los clientes requieren (Arenal, 2019).

### **1.2.2. Base teórica Satisfacción al cliente**

#### **Definición**

Para Nigel (2009) consiste en el nivel de cumplimiento de las expectativas, siendo crucial para evaluar la calidad percibida por el cliente y puede influir significativamente en su lealtad hacia la empresa, la probabilidad de realizar futuras compras y la reputación general de la organización

Crispín et al. (2020) indican que se representa mediante el grado de felicidad, complacencia o satisfacción que experimenta un comprador luego de interactuar con un producto, servicio o vivencia brindados por una compañía u entidad.

Valenzuela et al. (2019) señalan que implica que las anticipaciones y requerimientos del cliente han sido cumplidos o superados de manera positiva, generando una sensación favorable que puede resultar en lealtad, recomendaciones y relaciones perdurables con la marca u organización en cuestión.

#### **Teoría**

Existen varias teorías en el ámbito de la satisfacción al cliente que buscan comprender y explicar los factores que influyen en cómo los clientes perciben y evalúan su experiencia con productos y servicios. Una de las teorías más conocidas es la Teoría de la Discrepancia, que sugiere que cuando la percepción supera las expectativas, se produce una satisfacción positiva.

Otra teoría relevante es la Teoría de los Atributos, que se centra en los atributos específicos de un producto, en donde se sugiere que la satisfacción se relaciona con la presencia y el desempeño de ciertos atributos que son considerados importantes por el cliente.

La Teoría de la Equity o Equidad plantea que la satisfacción del cliente está relacionada con el equilibrio percibido entre las inversiones del cliente (como tiempo, esfuerzo y dinero) y las recompensas recibidas (beneficios y valor del producto o servicio). Cuando el cliente siente que recibe más de lo que invierte, se logra la satisfacción.

Finalmente, la Teoría del Valor Total enfoca la satisfacción y el costo total de adquisición y uso del producto o servicio. La satisfacción se alcanza cuando el cliente considera que el valor obtenido supera el costo involucrado.

### **Elementos**

Los elementos clave son la calidad y confiabilidad del producto, la rapidez y eficiencia en la atención al cliente, la accesibilidad a la información relevante y la transparencia en las transacciones son factores que influyen directamente en cómo los clientes perciben su experiencia con la empresa (Vigo & González, 2020).

Asimismo presenta una serie de características esenciales que contribuyen a la percepción positiva que los clientes tienen sobre un producto, servicio o experiencia, por ello abarcan la calidad consistente, con respecto a la comunicación efectiva también juega un papel crucial, ya que implica brindar información clara y oportuna, así como estar receptivo a las consultas y comentarios de los clientes, la personalización y la adaptación a las preferencias individuales añaden un nivel de atención personal que genera una conexión emocional, la resolución proactiva de problemas demuestra el compromiso de la empresa para abordar cualquier contratiempo de manera rápida y efectiva, asimismo, la facilidad de uso y la conveniencia simplifican la interacción del cliente con el producto o servicio (Reyes & Veliz, 2021).

### **Características**

Se caracteriza por que se basa en la percepción y experiencia de los clientes en su interacción con la empresa, por ello implica la capacidad de la empresa para cumplir y superar las expectativas de los clientes, brindando soluciones eficaces a sus necesidades y ofreciendo un nivel de servicio que genere confianza y fidelidad, la comunicación efectiva, la atención personalizada, la entrega puntual, lograr la satisfacción del cliente no solo asegura la retención de clientes existentes, sino que también puede atraer nuevos clientes a través de recomendaciones positivas y una reputación sólida en el mercado (Silva et al., 2021).

### **Importancia**

Tiene aspectos de fidelidad y lealtad del cliente a largo plazo, en donde los clientes satisfechos tienden a regresar y a recomendar la empresa a otros, generando así un ciclo positivo de crecimiento y reputación, así como puede ayudar a mantener una buena imagen de la marca (Miranda et al., 2021).

También, es de vital importancia, ya que se construyen relaciones sólidas y duraderas entre las empresas y sus clientes, así como también una alta satisfacción del cliente conlleva a la fidelidad, la recomendación y la retención, lo que a su vez impulsa el crecimiento del negocio, por ello los clientes satisfechos no solo regresan, lo que influye en la atracción de nuevos clientes, además, la satisfacción del cliente a menudo se traduce en una menor sensibilidad al precio, ya que los clientes valoran la calidad y el servicio excepcional (Monroy, 2019) .

Esto puede mejorar la rentabilidad y su capacidad para cumplir con las necesidades cambiantes del mercado, lo que la convierte en un factor esencial para el éxito a largo plazo (Santa et al., 2020).

### **Dimensión Cliente interno**

Para Nigel (2009), son las personas o departamentos dentro de una organización que interactúan y reciben servicios de otros departamentos o colaboradores dentro de la misma empresa, es decir son aquellos a quienes se les proporciona productos, información o asistencia para llevar a cabo sus funciones dentro de la organización, por ello la atención

hacia ellos es importante para garantizar la eficiencia, la comunicación efectiva y el funcionamiento armónico de todos los componentes de la empresa.

Se entiende por usuarios internos a los departamentos de aduanas, materiales, vestuario y víveres. Estos constituyen las personas o áreas dentro de la organización que interactúan y reciben servicios entre sí. En otras palabras, son aquellos a quienes se les proporcionan productos, información o asistencia para llevar a cabo eficientemente sus funciones dentro de la institución. La atención adecuada a estos usuarios internos es fundamental para asegurar la eficiencia, la comunicación efectiva y el funcionamiento armónico de todos los componentes de la empresa (Mendoza & Loaiza, 2021).

Se caracteriza por ser un componente esencial en la dinámica organizacional, representando a los empleados y colaboradores de una empresa, los cuales desempeñan roles vitales dentro de la organización y reciben los productos, servicios o información necesarios para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva, siendo fundamental (Pacheco & Ramos, 2020).

También, al reconocer su rol como clientes internos, se promueve un ambiente de trabajo positivo y productivo, así como también satisfacer sus necesidades de comunicación clara, capacitación continua, recursos adecuados y reconocimiento, se fomenta la motivación y el compromiso, lo que se traduce en un aumento de la eficiencia, la calidad del trabajo y la colaboración en el equipo, además, los empleados satisfechos son más propensos a ofrecer un servicio excepcional a los clientes externos, lo que a su vez mejora la reputación y el rendimiento de la empresa en el mercado, el cual no fortalece la cultura organizacional, sino que también establece las bases para el éxito sostenible y el crecimiento de la organización (Malpartida et al., 2022).

### **Dimensión Cliente externo**

Para Nigel (2009), son las personas, organizaciones o entidades que son usuarios o compradores de los productos, servicios o soluciones que ofrece una empresa, es decir son aquellos que interactúan directamente con la organización como consumidores finales o usuarios de los productos y servicios.

Consideran usuarios aquellos representados por todas las unidades y dependencias que reciben bienes de la Dirección de Abastecimiento, de acuerdo con el presupuesto aprobado para el año. Estos usuarios son las personas, organizaciones o entidades que interactúan directamente con la Dirección de Abastecimiento al ser receptores de los bienes proporcionados, estableciendo así una relación de usuario o comprador en función de los recursos asignados en el presupuesto (Argudo et al., 2021).

Se caracteriza por ser aquel individuo, entidad o grupo que no forma parte directa de la organización, pero que busca y adquiere los productos o servicios que esta ofrece, es decir son el foco principal de cualquier empresa y su satisfacción es esencial para el éxito empresarial (Zavala & Vélez, 2020).

La comprensión de sus necesidades y expectativas, así como la entrega de productos y servicios de alta calidad, son características clave para atender al cliente externo de manera efectiva, así como la comunicación clara, la personalización de soluciones y la resolución proactiva de problemas son elementos que contribuyen a establecer relaciones duraderas y confiables con estos clientes, generando fidelidad, recomendaciones (Caballero et al., 2020).

Es importante ya que representa la base de la demanda de productos y servicios de una organización, es decir, para mantener la viabilidad y el crecimiento del negocio, en donde no solo conduce a la retención de clientes existentes, sino que también genera recomendaciones positivas y una reputación sólida en el mercado, lo que a su vez atrae nuevos clientes. Al entender y atender adecuadamente sus deseos y requerimientos, se fortalece la relación de confianza con el cliente externo, se mejora la lealtad a la marca (Argudo et al., 2021).

### **Dimensión Servicio y calidad**

Para Nigel (2009), es la prestación de servicios tanto internos como externos, por ello involucra la atención a los detalles, la excelencia en la entrega y la consistencia en la satisfacción del cliente, es así que asegurar la calidad en los productos y servicios, así como la mejora continua, es esencial para mantener la fidelidad del cliente y la reputación de la empresa en el mercado.

Se caracterizan por ser dos aspectos esenciales en la oferta de productos y experiencias satisfactorias para los clientes, por otro lado, la calidad se refiere al nivel de excelencia y conformidad con los estándares establecidos en los productos o servicios entregados, en donde ambos elementos son intrínsecos para garantizar la satisfacción del cliente (Izquierdo, 2021).

Brinda también un servicio fuera de serie, mediante una comunicación eficaz y la solución de inquietudes, agrega valor a la excelencia del producto o servicio en su esencia misma. La unión de un producto de primera categoría con un servicio considerado y adaptado de manera personal, resulta esencial para fomentar vínculos resistentes con los clientes (Contreras, 2021).

Es importante ya que estos elementos son los pilares que sustentan la satisfacción y fidelidad del cliente. Un servicio excepcional, que incluye la atención personalizada, la pronta respuesta a consultas y la resolución eficiente de problemas, crea una experiencia positiva que genera confianza y vínculos duraderos con los clientes (Pincay & Parra, 2020)

Por su parte, se establece una base sólida para la confianza y la lealtad del cliente, la combinación de un servicio de calidad y productos excepcionales no solo impulsa la retención de clientes, sino que también atrae nuevos clientes a través de recomendaciones positivas (Terán et al., 2021).

Por otro lado, En el marco del sistema nacional de abastecimiento, la Dirección de Abastecimiento Naval de la Marina de Guerra del Perú juega un papel crucial al articularse con las políticas y directrices nacionales para garantizar el suministro eficiente y efectivo de productos y servicios. La entidad se integra con el sistema nacional a través de protocolos y procesos estandarizados que aseguran la coherencia con las normativas gubernamentales y los objetivos nacionales de abastecimiento (Doing, 2022).

La articulación implica una colaboración activa con otras entidades y organismos gubernamentales para compartir información relevante y coordinar estrategias. La Dirección de Abastecimiento Naval se conecta con proveedores externos y entidades gubernamentales, asegurando la cohesión en la cadena de suministro nacional (García et al., 2022).

En este contexto, la entidad no solo se enfoca en satisfacer las necesidades internas de la Marina, sino que también contribuye a la eficiencia y eficacia del sistema nacional de abastecimiento. La cooperación y coordinación efectiva entre la Dirección de Abastecimiento Naval y el sistema nacional son esenciales para optimizar los recursos, mantener bajos costos y cumplir con los estándares de calidad y servicio establecidos a nivel nacional.

### **1.3. Definición de términos básicos**

- **Receptación y trazabilidad de producto**

La acción de adquirir, recibir o comercializar bienes que han sido robados, obtenidos ilegalmente o que provienen de actividades delictivas (Moreno, 2021)

- **Etiquetado y codificación de mercancía**

Proceso de marcar productos con etiquetas y códigos únicos para identificación y seguimiento eficiente (Valdes & Lopes, 2022).

- **Control de existencias**

Gestión y supervisión de la cantidad y disponibilidad de productos en un inventario (Parrales et al., 2021).

- **Operaciones de expedición**

Actividades relacionadas con la preparación y envío de productos hacia su destino final (Cherubini, 2021).

- **Envases y embalajes**

Contenedores y materiales que protegen y contienen productos para su transporte y almacenamiento (Garcia et al., 2021).

- **Logística inversa**

Proceso de gestión de productos que ya han sido consumidos o utilizados, con el objetivo de reciclar, reutilizar o disponer de ellos adecuadamente (Hurtado, 2019).

- **Costes logísticos de transporte**

Gastos asociados al movimiento y transporte de mercancías a lo largo de la cadena de suministro (Flores et al., 2022).

- **Operadores logísticos**

Empresas especializadas que brindan servicios de logística, incluyendo transporte, almacenamiento y distribución (Calzado D. , 2020).
- **Documentación de actividad comercial**

Registro y archivo de documentos relacionados con transacciones y operaciones comerciales (Jimenez, 2021).
- **Solicitud de mercancías**

Pedido formal o solicitud de productos realizada por un cliente o entidad (Alvarez y otros, 2020).
- **Alabaran y nota de entrega**

Documentos que confirman la recepción de bienes por parte del destinatario y describen su cantidad y estado (Muñoz, 2019).
- **Factura**

Documento legal que detalla los productos o servicios proporcionados, junto con sus costos, para fines de facturación y pago (Tosca et al., 2021).
- **Empleado**

Individuo que trabaja para una organización o entidad bajo un contrato laboral (Manjarrez et al., 2020).
- **Sinergia**

Colaboración y cooperación entre partes para lograr un resultado que es más efectivo y beneficioso que los esfuerzos individuales (Requejo, 2020).
- **Alineación**

Coordinación de objetivos, actividades o intereses para lograr una meta común (Vasquez, 2019).
- **Usuarios**

Personas o entidades que utilizan productos, servicios o sistemas (Solari et al., 2019).
- **Euforia interna**

- Sensación de satisfacción, motivación y positividad dentro de un grupo o empresa (Bueno & Sakallah, 2019).
- **Coacción**  
Uso de amenazas, fuerza o presión para influir en el comportamiento de otros (Budnik & Palma, 2021).
- **Servicios inteligentes**  
Ofertas de productos o servicios que incorporan tecnología avanzada, como la automatización y el análisis de datos (Llorenc & Garrell, 2021).
- **Servicios excesivos**  
Prestaciones que superan las expectativas o necesidades del cliente, a veces resultando en costos innecesarios (Valenzuela & Mejia, 2021) .
- **Servicios insuficientes**  
Prestaciones que no cumplen con las expectativas o necesidades del cliente, lo que puede generar insatisfacción (Llopis et al., 2019).
- **Sin servicios**  
Ausencia total de prestaciones, asistencia o atención (Alonso et al., 2022).

## **CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **2.1. Formulación de Pregunta Principal y Derivadas**

#### 2.1.1. Pregunta Principal

¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?

#### 2.1.2. Preguntas Derivadas

¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?

¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?

¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el servicio y calidad de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?

### **2.2. Variables y Definición Operacional**

Acorde a García (2021) las variables son empleadas para describir, medir y analizar diversos aspectos de fenómenos, procesos o eventos en múltiples campos, como la ciencia, investigación, estadística, u otros aspectos relacionados con un tema específico. Frente a ello, Rodríguez et al. (2021) expresan que la operacionalización de una variable, se refiere al proceso de definir y medir una variable de manera concreta y específica, de modo que sea posible recolectar datos consistentes y comparables, aquello implica transformar conceptos abstractos en medidas cuantitativas o indicadores observables. Por lo tanto, se emplea un cuestionario de característica tipo likert, Simón et al. (2022) explican que se basa en una herramienta utilizada para medir actitudes, opiniones, percepciones y creencias de los

encuestados conexos a un tema específico, generando datos que pueden ser analizados estadísticamente.

### 2.2.1. Variable 1: Proceso de gestión logístico

#### A. Definición conceptual

Escudero (2019) es el proceso estratégico de administrar eficientemente el flujo de productos y servicios a lo largo de la cadena de suministro, con el objetivo principal de satisfacer las necesidades del cliente, al mismo tiempo que se controlan los costos y se optimizan los recursos disponibles. En esa misma línea, según López (2008) la logística es un conjunto de actividades que son repetidas muchas veces a lo largo de la cadena de abastecimiento, donde las materias primas son convertidas en productos terminados y se agrega valor para los consumidores, para atender una necesidad específica.

#### B. Definición operacional

Fue operacionalizado por medio de un cuestionario el cual estuvo compuesto por tres dimensiones, las cuales son: Gestión logística del almacén, Expedición, logística y transporte; y proveedores y clientes.

### **Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Proceso de gestión logístico.*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice
Proceso de gestión logístico	Escudero (2019) es el proceso estratégico de administrar eficientemente el movimiento de los productos, con la finalidad de que se pueda conseguir las metas y los resultados que se	Gestión logística del almacén	- Recepción y trazabilidad de producto	(1) Totalmente en desacuerdo,	1-2
			- Etiquetado y codificación de mercancía	(2) En desacuerdo,	3-4
			- Control de existencias		5-6

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice
	esperan, al mismo tiempo que se controlan los costos y se optimizan los recursos disponibles.	Expedición, logística y transporte	- Operaciones de expedición	(3) No de acuerdo ni en desacuerdo,	7-8
			- Envases y embalajes	(4) De acuerdo	9-10
			- Logística inversa	(4) De acuerdo	11-12
			- Costes logísticos de transporte	(5) Totalmente de acuerdo.	13-14
			- Operadores logísticos	(5) Totalmente de acuerdo.	15-16
		Proveedores y clientes	- Documentación de actividad comercial	Escala tipo Likert / Ordinal	17-18
			- Solicitud de mercancías		19-20
			- Albarán y nota de entrega		21-22
			- Factura		23-24

Nota: Datos obtenidos de Escudero (2019)

## 2.2.2. Variable 2: Satisfacción al cliente

### A. Definición conceptual

Para Nigel (2009) consiste en el nivel de cumplimiento de las expectativas como comprar un producto o servicio, o tener alguna experiencia relacionada con la marca. Este indicador es crucial para evaluar la calidad percibida por el cliente y puede influir significativamente en su lealtad hacia la empresa, la probabilidad de realizar futuras compras y la reputación general de la organización.

### B. Definición operacional

Fue operacionalizado por medio de un cuestionario la cual fue compuesto por tres dimensiones, las cuales son: Cliente interno, Cliente externo y Servicio y calidad.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable satisfacción del cliente.*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice	
Satisfacción al cliente	Nigel (2009) consiste en cual cualquier experiencia vinculada a la marca. Este indicador es fundamental para evaluar la calidad percibida por el cliente y puede tener un impacto notable en su fidelidad hacia la empresa, la probabilidad de realizar compras posteriores y la reputación general de la organización	Cliente interno	- Empleado	(1) Totalmente en desacuerdo,	1-2	
			- Sinergia		3-4	
			- Alienación		5-6	
			- Usuarios		(2) En desacuerdo,	7-8
			- Euforia interna		(3) No de acuerdo ni en	9-10
		Cliente externo	- Coacción	(4) De acuerdo	11-12	
			- Servicios inteligentes	(5) Totalmente	13-14	
			- Servicios excesivos	de acuerdo.	15-16	
			- Servicios insuficientes	Escala tipo	17-18	
			- Sin servicios	Likert/Ordinal	19-20	

Nota: Datos obtenidos de Nigel (2009)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño metodológico**

#### **3.1.1. Enfoque**

La investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo, ya que es un método de investigación que se centra en recolectar y analizar datos numéricos para comprender y explicar patrones y relaciones en el mundo real (Castañeda, 2022). Además, es ideal para investigaciones que buscan establecer conexiones de causa y efecto, generalizar resultados y lograr una comprensión precisa y objetiva de los fenómenos estudiados (Sánchez F. , 2019).

Por lo tanto, la metodología seleccionada para este estudio se fundamentó en un enfoque cuantitativo, el cual demostró ser altamente apropiado para medir y analizar las interacciones entre las variables "Proceso de gestión logístico" y "Satisfacción al cliente". El objetivo principal consiste en establecer una conexión robusta entre estas variables, y este enfoque proporcionó la posibilidad de examinar y mostrar los resultados en términos numéricos y estadísticos, lo que simplificó su comprensión y permitió realizar comparaciones significativas. En ese sentido, se sustenta en la utilización de una muestra conformada por 132 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú responsables de la gestión logística en las diferentes unidades y dependencias que la conforman. Es relevante destacar que, mediante la prueba Wilcoxon, una herramienta estadística de naturaleza cuantitativa, se pudo precisamente determinar las diferencias existentes entre las mediciones antes de la implementación y luego de la implementación.

#### **3.1.2. Tipo**

Respecto al tipo de investigación, fue de tipo aplicado, ya que se distingue por un enfoque práctico y con el objetivo de generar conocimiento que se pueda aplicar directamente para resolver problemas o mejorar situaciones específicas (Sánchez F. , 2019).

#### **3.1.3. Nivel**

El nivel adoptado fue el descriptivo, dado que se ha empleado en un ámbito concreto y específico, basándose en la muestra recopilada y verificando la hipótesis a través de la utilización de herramientas y el uso de técnicas estadísticas.

#### 3.1.4. Diseño

El diseño de la investigación para trabajar fue el pseudo experimental ya que permite estudiar efectos y relaciones sin comprometer la ética o la viabilidad del estudio. Implica que los participantes no se eligen al azar, sino que son previamente identificados o constituidos, en contraste con los diseños experimentales tradicionales donde los grupos se asignan al azar; en los diseños cuasi experimentales se hacen uso de grupos que ya están previamente establecidos o definidos (Ruiz, 2021).

### 3.2. Diseño Muestral

Para Hernández y Carpio (2019) el aleatorio simple, es una técnica de selección de muestra en la que todos los elementos de una población tienen una probabilidad igual de ser escogidos

### 3.3. Muestra

Fue conformada por 132 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú responsables de la gestión logística en las diferentes unidades y dependencias que la conforman. Para Hernández & Mendoza (2018) refleja que se trata del subconjunto, para de la población, que se elige utilizando varios métodos; en otras palabras, una muestra es considerada representativa si refleja las características de las personas en la población total. Para Zambrana at al. (2020) como una porción representativa extraída de una población más grande con el fin de analizarla y extraer conclusiones sobre la población en su totalidad

Se empleó la siguiente fórmula para calcular la muestra, la cual se aplica en situaciones donde las poblaciones finitas son menores a 100.000. Esto se representa mediante el siguiente estadístico:

$$N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q$$

$$n = \frac{N \cdot E^2}{Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

dónde:

P : Probabilidad de éxito representada por el 50% encuesta

(se asume  $p = 50\%$ )

Q : Proporción de fracaso (Se asume  $1-p = 50\%$ )

e : Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N : Población (200)

n : Tamaño óptimo de la muestra

Z : Distribución Estándar (1.96)

n = 132 personas

#### 3.3.1. Muestreo

Según Hernández y Carpio (2019), consiste en seleccionar un subconjunto de individuos, elementos o unidades de estudio de manera sistemática, con el propósito de generalizar los resultados obtenidos a toda la población, es decir, se puede recopilar datos de manera eficiente y efectiva, ya que no es siempre posible o práctico analizar todos los elementos de una población.

### 3.4. Población

La población objeto de estudio, estuvo conformada por 200 personas que trabajan en la Marina de Guerra del Perú, responsables de la gestión logística en las diferentes unidades y dependencias que la conforman, de los cuales 100 son oficiales y 100 corresponden al personal subalterno. Por lo tanto, Cortés (2020) menciona que representa el grupo total de interés

La población fue escogida conforme a la disponibilidad de los trabajadores de la Marina de Guerra del Perú.

### 3.5. Técnicas de Recolección de Datos

#### 3.5.1. Encuesta

Se empleo la encuesta como método, según lo señala Constanza at al. (2019), este enfoque resulta valioso para adquirir datos acerca de las variables, ya que facilita el acceso a los pormenores y las opiniones de los colaboradores, lo cual será beneficioso para avanzar y lograr resultados apropiados. La elección de utilizar la encuesta se debe a que esta herramienta simplifica la obtención de datos desde la perspectiva de los participantes, capturando información significativa que puede enriquecer el entendimiento teórico del investigador (Hernandez & Mendoza, 2018).

### 3.5.2. Instrumento

Como instrumento de recolección de la información se utilizó el Cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.

Para verificar la fiabilidad de los instrumentos se usó el alfa de Cronbach, Román (2021) expresa que es una medida de confiabilidad interna empleada para evaluar la consistencia o confiabilidad de un conjunto de ítems o preguntas en una escala de medición. Esta escala de medición puede ser un cuestionario, una encuesta u otra herramienta que mide un constructo o variable latente.

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Ítems</b>
Proceso de gestión logística	0.884	24
Satisfacción del cliente	0.899	20

### 3.6. Aspectos Éticos

Durante la elaboración del Presente Plan de investigación, éste se realizó de forma correcta y propia en las líneas de investigación, se han utilizado bases teóricas, tesis e investigaciones, las cuales son mencionadas en las citas, por lo tanto, se están respetando los autores mencionándolos e indicando su procedencia.

Álvarez (2018) respecto a los conceptos de beneficencia, autonomía y justicia , se les concede gran relevancia, ya que desempeñan un papel fundamental en la salvaguardia de los participantes en un estudio. se aplicaron las directrices de APA, referenciando adecuadamente las fuentes y páginas examinadas. Además, los preceptos morales forman parte de la individualidad de cada individuo, arraigados en los principios y creencias (Lecuona, 2020). Para cumplir con estos principios, se siguieron las directrices de la APA y las regulaciones de la universidad.

### **3.7. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información**

Para la consolidación de la información, creación de la base de datos y cuadros estadísticos se utilizará el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizará utilizando el programa estadístico SPSS. Así mismo, consistió en la recopilación de información actualizada sobre las variables de interés mediante la revisión de literatura, incluyendo libros, tesis, artículos e informes. Luego, se elaboró un cuestionario que abordó la cuestión de investigación y se aplicó a la muestra seleccionada. Los datos obtenidos a través de este cuestionario se sometieron a análisis estadísticos, culminando en la generación de tablas y gráficos junto con sus respectivas interpretaciones.

Tras la recopilación y gestión de datos importados en el programa estadístico SPSS, la importancia de esta se centra en su capacidad para llevar a cabo análisis estadísticos complejos en grandes conjuntos de datos, lo que permite a los investigadores obtener información significativa y respaldar sus conclusiones. Además, se generó gráficos y visualizaciones con el objetivo de comprender los patrones y tendencias en los datos. Los gráficos de barras permitieron al investigador identificar patrones, valores atípicos y distribuciones de datos, lo que contribuye a la transparencia y la calidad del estudio.

Se toma en cuenta, que se realizó un pre test de las variables y sus dimensiones, a fin de identificar sus puntuaciones y porcentajes previa a la implementación de los métodos que contribuyan con su mejora, posteriormente, se realizó una segunda evaluación denominada post test, en ella, se visualiza la transformación de las variables y sus

dimensiones hacía una dirección positiva y factible. Para ello, la selección de las metodologías y herramientas empleadas para la optimización, se encuentran señadas en el apartado de resultados y propuesta de valor, asimismo se identifica la puntuación del pre y post test en la base de datos del anexo 6.

Se empleó la prueba de Wilcoxon para la obtención de información y resultados inferenciales que permitan responder a los objetivos, Gavilánez (2021) detalla que esta prueba es empleada para calcular la diferencia entre los valores correspondientes en las dos muestras, gestionando los datos a fin de identificar las diferencias en orden absoluto y asigna rangos a las diferencias. En ello, se corrobora que si el valor p es menor que el umbral de significancia previamente establecido (como 0.05), se concluye que hay una diferencia significativa entre las medianas.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR**

### **4.1. Propuesta de valor**

El rol de la Dirección de Abastecimiento Naval esencial para mantener la operatividad de las unidades navales, la optimización de los procesos adquiere un significado aún mayor. Por ello, la implementación de metodologías específicas se convierte en una estrategia fundamental para alcanzar una gestión logística eficiente y, en última instancia, garantizar la satisfacción de los clientes.

A lo largo de este discurso, se desentrañaron algunas de las metodologías más efectivas, cuidadosamente seleccionadas para catalizar la optimización de los procesos en la Dirección de Abastecimiento Naval. El propósito es claro: cumplir y superar las expectativas y necesidades de quienes dependen de sus servicios. Cada metodología abordada presenta un enfoque singular, moldeado para adaptarse al entorno logístico naval y sus desafíos peculiares. Mediante ejemplos prácticos y casos de estudio, se busca ilustrar la aplicación práctica de estas metodologías..

Desde estrategias orientadas a la eliminación de desperdicios hasta enfoques centrados en la mejora continua de la calidad, cada metodología traza una senda definida hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente en el ámbito logístico naval. La comprensión profunda de estas metodologías y su adaptación inteligente a las necesidades únicas de la Dirección de Abastecimiento Naval se revela como el catalizador para avanzar hacia una gestión logística más ágil, eficiente y alineada con las demandas de los clientes navales.

A medida que nos sumergimos en el análisis minucioso de cada metodología y sus aplicaciones específicas, se manifiesta cómo su implementación no solo conduce a la optimización de procesos, sino que también robustece la capacidad de la Dirección de Abastecimiento Naval para proporcionar un servicio logístico confiable y de alto nivel.

La propuesta de valor, intrínsecamente conectada a la realidad operativa de la Dirección de Abastecimiento Naval, se erige sobre un análisis exhaustivo de su vinculación directa con el Sistema Nacional de Abastecimiento. Detalladamente, aborda la implementación del concepto Just in Time en una organización de índole estatal. En contraste con la investigación, esta propuesta de valor se sumerge en la realidad organizativa y contextual, destacando cómo las metodologías propuestas contribuyen directamente a la eficiencia y efectividad en el ámbito nacional, garantizando la alineación con los objetivos más amplios de la organización.

Con un enfoque específico en el Just in Time, se aborda críticamente la falta de apreciación de este concepto en una organización estatal. La respuesta se encuentra en la profundización de cómo esta metodología se integra tangiblemente en la gestión logística naval. Ejemplos concretos se presentan para ilustrar cómo la implementación del Just in Time enriquece la eficiencia operativa, reduce costos y asegura un flujo de suministros preciso y oportuno.

La propuesta de valor, sometida a revisión y ajuste, se presenta con mayor claridad y especificidad, demostrando una comprensión profunda y aplicada de la realidad organizativa y del contexto nacional en el que se inscribe. Este enfoque detallado aborda puntualmente las preocupaciones planteadas, consolidando así la propuesta como un instrumento vital en la gestión logística naval.

### **Metodología de las 5S**

Las 5S, originadas en Japón como parte del sistema Lean, no solo son aplicables a los entornos de manufactura, sino que también pueden ser adaptadas con éxito en la gestión logística y de suministros. Estas etapas proporcionan un marco sistemático para la mejora continua y la optimización de procesos, contribuyendo directamente a la entrega de productos y servicios de manera más rápida, precisa y confiable a nuestros valiosos clientes.

Cada etapa de las 5S se relaciona con la gestión logística y cómo puede beneficiar a nuestros clientes. Desde la eliminación de inventario excesivo hasta la instauración de procedimientos normalizados y la promoción de una cultura de mejora continua, descubriremos cómo la implementación de las 5S puede transformar nuestra forma de trabajar y potenciar nuestros resultados.

### **Seiri (Clasificación):**

Acciones en la Gestión Logística: En esta etapa, se realiza una revisión minuciosa de los inventarios y suministros disponibles. Se eliminan los elementos innecesarios y se organiza de manera sistemática lo que realmente es esencial.

Beneficios para los Clientes: Los clientes experimentan entregas más rápidas y precisas. Al eliminar el inventario excesivo y tener una mejor organización, los productos necesarios están disponibles de manera inmediata, evitando demoras y entregas erróneas. Esto también conduce a menos errores en los pedidos, lo que aumenta la satisfacción del cliente.

### **Seiton (Orden):**

Acciones en la Gestión Logística: En esta fase, los elementos esenciales restantes se organizan de manera que sean fácilmente accesibles. Se asignan ubicaciones específicas para cada producto y se etiquetan áreas y estanterías para una identificación clara.

Beneficios para los Clientes: La asignación de ubicaciones específicas garantiza que los productos estén disponibles según los pedidos. La etiquetación clara y la organización eficiente reducen el tiempo necesario para encontrar los elementos, lo que se traduce en entregas más rápidas y un proceso de preparación de pedidos más eficiente.

### **Seiso (Limpieza):**

Acciones en la Gestión Logística: Mantener el almacén limpio y organizado es esencial. Las inspecciones regulares se llevan a cabo para identificar y prevenir problemas.

Beneficios para los Clientes: Los productos se entregan en buen estado gracias a un entorno limpio y a inspecciones preventivas. El riesgo de envíos incorrectos disminuye significativamente, lo que aumenta la confianza del cliente en la calidad de los productos recibidos.

**Seiketsu (Normalización):**

Acciones en la Gestión Logística: Se establecen procedimientos estandarizados para cada aspecto de la gestión logística. Los empleados son capacitados para seguir estas prácticas normalizadas.

Beneficios para los Clientes: La normalización conlleva entregas consistentes y predecibles. Los clientes experimentan satisfacción al recibir un servicio constante y confiable. La estandarización también facilita la formación de nuevos empleados y la adaptación a cambios en el equipo.

**Shitsuke (Disciplina):**

Acciones en la Gestión Logística: Se fomenta una cultura de mejora continua y se mantienen auditorías regulares para mantener la disciplina en la implementación de las 5S.

Beneficios para los Clientes: Los clientes reciben entregas de alta calidad debido a las prácticas constantes de mejora. La disciplina y las auditorías aseguran un cumplimiento constante de los estándares, lo que garantiza productos y servicios confiables y de alto nivel.

**Tabla 4**

*Método de las 5S: Aplicación de las 5S en la Gestión Logística para Mejorar la Satisfacción del Cliente*

Etapa de las 5S	Acciones en la Gestión Logística	Beneficios para los Clientes
Seiri (Clasificación)	Eliminación de inventario excesivo.	Entregas más rápidas y precisas.
	Organización y categorización de productos.	Menos errores en pedidos.
Seiton (Orden)	Asignación de ubicaciones específicas.	Productos entregados según pedido.
	Etiquetado de áreas y estanterías.	Menos tiempo de búsqueda.

Seiso (Limpieza)	Mantener el almacén limpio y organizado. Inspecciones regulares para prevenir problemas.	Productos entregados en buen estado Menor riesgo de envíos incorrectos.
Seiketsu (Normalización)	Establecer procedimientos estandarizados. Capacitar a empleados en prácticas normalizadas.	Entregas consistentes y predecibles. Satisfacción por un servicio constante.
Shitsuke (Disciplina)	Fomentar una cultura de mejora continua. Realizar auditorías regulares para mantener la disciplina.	Entregas de alta calidad debido a prácticas constantes Cumplimiento constante de estándares

### **Just-In-Time (JIT):**

La metodología Just-In-Time (JIT), originada en la industria manufacturera, se basa en la premisa de entregar los materiales y componentes necesarios exactamente cuando son requeridos, eliminando así los excesos de inventario y los desperdicios, el cual puede ser adaptada con éxito a la Dirección de Abastecimiento Naval, donde la disponibilidad oportuna y precisa de suministros es esencial para mantener la operatividad de las unidades navales.

En este enfoque, la Dirección de Abastecimiento Naval trabajaría en estrecha colaboración con sus proveedores para establecer acuerdos y sistemas de entrega que aseguren que los suministros lleguen a las unidades navales justo en el momento en que se necesitan. A través de un pronóstico preciso de la demanda y la comunicación continua con los proveedores, se puede garantizar que los suministros estén disponibles sin tener que mantener grandes inventarios en las instalaciones.

Además, se toma en cuenta que esta metodología debe ser relacionada y adicionada correctamente a los procesos de adquisición en el sector público, acorde a lo señalado en la Ley de contrataciones.

Donde, aplicar la filosofía del JIT en la etapa de planificación y programación posibilita el analizar detenidamente las necesidades reales de la entidad y planificar las adquisiciones de manera precisa. En lugar de adquirir grandes cantidades de bienes y servicios de antemano, se realizaría una planificación que se ajuste a los tiempos y necesidades reales, evitando la acumulación innecesaria de inventario y los costos asociados. Por otro lado,

cuando se encuentre en la fase de elaboración de bases y convocatorias, el proceso podría diseñarse de manera eficiente, evitando requisitos redundantes o innecesarios que podrían retrasar el proceso de contratación. La convocatoria se realizaría en función de las necesidades reales y los plazos establecidos, evitando tiempos de espera innecesarios. Además, ante la ejecución del contrato se llevaría a cabo con un enfoque JIT en mente, a fin de que la supervisión se centre en garantizar que los plazos y la calidad se cumplan según lo acordado, evitando retrasos y recursos infrautilizados.

A parte de ello, la integración del sistema Just in time puede recurrir a una implicancia en menores niveles dentro de la Dirección de Abastecimiento Naval, para actividades que no requiere de procesos tan complejos en relación con normas establecidas en el sector público.

### **Tabla 5**

*Metodología Just In Time: Ejemplo de Gestión de Suministros y Tiempos de Entrega*

Repuesto	Cantidad en Stock	Plazo de Entrega Acordado
Componente A	5	48 horas
Componente B	3	72 horas
Componente C	10	24 horas

Con respecto a esta tabla, se explica de la siguiente manera:

- **Repuesto:** Esto se refiere a los elementos o componentes específicos que son necesarios para el funcionamiento y mantenimiento de las unidades navales. Estos pueden incluir desde piezas mecánicas hasta suministros eléctricos o cualquier otro tipo de material esencial para la operación.
- **Cantidad en Stock:** Es la cantidad actual de ese componente que se encuentra en el inventario o almacenamiento de la Dirección de Abastecimiento Naval en un momento dado. Indica cuántas unidades de ese repuesto están disponibles para ser utilizadas inmediatamente.
- **Plazo de Entrega Acordado:** Este es el período de tiempo previamente acordado con el proveedor para la entrega de más unidades de ese componente en caso de que el inventario actual se agote. Por ejemplo, si el "Plazo de Entrega Acordado" es

de 48 horas, significa que se espera que el proveedor entregue más unidades en un lapso de 48 horas desde el momento en que se realiza la solicitud.

Ahora, aplicando esto a tu contexto:

Supongamos que la Dirección de Abastecimiento Naval necesita mantener un suministro adecuado de componentes esenciales para asegurar la operatividad de las unidades navales. La tabla que proporcionaste muestra tres tipos de componentes: A, B y C. Aquí tienes una explicación detallada de cada fila:

- **Componente A:** En este momento, la Dirección de Abastecimiento Naval tiene 5 unidades del "Componente A" en stock, es decir, están disponibles para ser utilizadas. Además, se ha acordado con el proveedor que en caso de que se agote este stock, el proveedor entregará más unidades en un plazo de 48 horas.
- **Componente B:** El stock actual del "Componente B" es de 3 unidades. Si se llega a agotar este stock, el proveedor tiene un plazo acordado de 72 horas para entregar más unidades.
- **Componente C:** En este momento, hay 10 unidades del "Componente C" en stock. Si se necesitan más unidades, el proveedor se compromete a entregarlas en un plazo de 24 horas.

### **Six Sigma (DMAIC):**

Es una estrategia altamente estructurada y enfocada en la mejora continua de la calidad y eficiencia de los procesos. Aplicar Six Sigma en la Dirección de Abastecimiento Naval implica identificar y eliminar cualquier fuente de variabilidad o defectos en los procesos de adquisición, almacenamiento y distribución de suministros, con el objetivo de brindar productos y servicios de la más alta calidad a los clientes navales.

### **Tabla 6**

*Six Sigma: Enfoque DMAIC para la Calidad y Eficiencia en la Entrega de Suministros*

Etapa	Definir	Medir	Analizar	mejorar	Controlar
-------	---------	-------	----------	---------	-----------

Problemas	Demoras en entregas de suministros debido a calidad inconsistente.	Medición de la tasa de defectos en los suministros.	Análisis de las causas raíz de los defectos.	Implementación de controles de calidad adicionales.	Monitoreo constante de los defectos y mejora continua.
-----------	--	---	--	---	--

A continuación, se explicará de una forma detallada cada elemento de la tabla que proporcionaste, que representa las etapas del enfoque DMAIC de la metodología Six Sigma, aplicadas a la Dirección de Abastecimiento Naval:

- **Etapas: Definir**

**Problemas:** Se identifica el problema central que está afectando la gestión logística, en este caso, "Demoras en entregas de suministros debido a calidad inconsistente". Esto significa que los suministros se entregan tarde y no siempre cumplen con los estándares de calidad esperados.

- **Etapas: Medir**

**Acciones:** Se realiza una medición cuantitativa de la tasa de defectos en los suministros. Esto implica contar cuántos suministros entregados tienen problemas de calidad.

**Beneficios:** La medición proporciona una comprensión objetiva del problema y la magnitud de los defectos. Permite tener una base numérica para evaluar el impacto de los defectos en la satisfacción del cliente y la operatividad naval.

- **Etapas: Analizar**

**Acciones:** Se investigan las causas raíz de los defectos en los suministros. Esto puede involucrar un análisis detallado de los procesos de adquisición, inspección y entrega, así como cualquier posible error humano o falla en los procedimientos.

**Beneficios:** El análisis de causas raíz ayuda a identificar las fuentes fundamentales de los problemas. Esto proporciona información crucial para la implementación de soluciones efectivas.

- **Etapa: Mejorar**

**Acciones:** Con base en el análisis de causas raíz, se implementan controles de calidad adicionales en los procesos de adquisición, inspección y entrega de suministros. Estos controles tienen como objetivo prevenir y detectar problemas de calidad antes de que lleguen a las unidades navales.

**Beneficios:** La implementación de controles de calidad adicionales ayuda a reducir la aparición de defectos y problemas de calidad. Esto conduce a una mejora en la consistencia y confiabilidad de los suministros entregados.

- **Etapa: Controlar**

**Acciones:** Se establecen sistemas de monitoreo constante de los defectos y problemas de calidad. Esto implica realizar un seguimiento regular de las métricas de calidad y realizar auditorías periódicas para asegurarse de que los controles de calidad estén funcionando de manera efectiva.

**Beneficios:** El monitoreo constante asegura que las mejoras implementadas se mantengan a lo largo del tiempo. Las auditorías regulares garantizan la consistencia y eficacia de los controles de calidad.

### **Lean Logistics:**

La filosofía de Lean Logistics se basa en los principios del Lean Management y se enfoca en eliminar desperdicios, mejorar la eficiencia y crear un flujo continuo de valor en los procesos logísticos, teniendo como finalidad entregar los productos y servicios adecuados en el momento idóneo, en las cantidades establecidas y con la calidad requerida, todo ello mientras se minimizan los costos y los tiempos de espera.

**Tabla 7**

*Lean Logistics: Ejemplo de Identificación de Desperdicios y Propuestas de Mejora en la Gestión Logística".*

Proceso	Desperdicio Identificado	Mejora Propuesta
Gestión de Inventario	Exceso de inventario en algunos artículos.	Implementar un sistema JIT para repuestos críticos.
Procesos de Embalaje	Tiempo perdido buscando materiales.	Organizar el almacén y utilizar Kanban para el seguimiento.
Distribución a las Unidades	Retrasos en la distribución.	Utilizar tecnología RFID para un seguimiento en tiempo real.

A continuación, se explicará de una forma detallada de cada fila de la tabla que proporcionaste, en relación con el contexto de la Dirección de Abastecimiento Naval y la optimización de la gestión logística:

- **Proceso: Gestión de Inventario**

- Desperdicio Identificado: Se ha identificado que hay un exceso de inventario en algunos artículos. Esto significa que se mantienen más unidades de ciertos repuestos de lo que realmente se necesita.
- Mejora Propuesta: La mejora propuesta es implementar un sistema JIT (Just-In-Time) para repuestos críticos. El enfoque JIT implica adquirir o fabricar repuestos justo en el momento en que se necesitan, evitando mantener grandes inventarios. Para los repuestos críticos, esto asegura que estén disponibles en el momento exacto en que se requieran, sin incurrir en los costos asociados al almacenamiento de inventario excesivo.

- **Proceso: Procesos de Embalaje**

- Desperdicio Identificado: Se ha identificado que se pierde tiempo buscando materiales durante los procesos de embalaje. Esto sugiere que el flujo de trabajo no está optimizado y se están desperdiciando recursos valiosos.
- Mejora Propuesta: La mejora propuesta es organizar el almacén de manera efectiva y utilizar un sistema Kanban para el seguimiento. Organizar el almacén implica asignar ubicaciones específicas para cada material, lo que facilita su búsqueda y acceso rápido. El sistema Kanban, que utiliza señales visuales para indicar cuándo es necesario reponer materiales, ayuda a mantener un flujo constante de materiales sin excesos ni faltantes.

- **Proceso: Distribución a las Unidades**

- Desperdicio Identificado: Se ha identificado que hay retrasos en la distribución de suministros a las unidades navales. Esto puede afectar la operatividad y eficiencia de las unidades.
- Mejora Propuesta: La mejora propuesta es utilizar la tecnología RFID (Identificación por Radiofrecuencia) para un seguimiento en tiempo real de los suministros durante la distribución. El uso de RFID permite rastrear y monitorear los movimientos de los suministros con precisión y en tiempo real. Esto ayuda a identificar cualquier demora o problema en el proceso de distribución y permite tomar medidas inmediatas para resolverlo, asegurando entregas más oportunas y eficientes.

**Kanban:**

Es una herramienta visual de gestión que permite controlar y optimizar los flujos de trabajo y la producción, aplicar el Kanban en la Dirección de Abastecimiento Naval implica crear una forma estructurada y eficiente de gestionar los suministros, desde la adquisición hasta la entrega, al tiempo que se minimizan los excesos de inventario y se mantienen procesos fluidos.

Esta tabla proporciona una instantánea del estado de los suministros en diferentes buques. Ayuda a comprender qué suministros están disponibles en stock, cuáles están en camino (en tránsito) hacia el buque y cuáles se han agotado. Esta información es crucial para la gestión logística, ya que permite tomar decisiones informadas sobre reabastecimiento, distribución y planificación de entregas para asegurar que los buques tengan los suministros necesarios en el momento oportuno y en las cantidades necesarias para mantener su operatividad.

**Tabla 8**

*Metodología kanban: Estado de los suministros*

Buque	Suministro A	Suministro B	Suministro C	Suministro D
Buque 1	En tránsito	En stock	En tránsito	Agotado
Buque 2	En stock	Agotado	En tránsito	En stock
Buque 3	En tránsito	En stock	En stock	Agotado

A continuación, se realizará una explicación detallada de la tabla que proporcionaste, que muestra el estado de diferentes suministros (A, B, C y D) en varios buques (Buque 1, Buque 2 y Buque 3) en relación con la gestión logística de la Dirección de Abastecimiento Naval:

**Buque: Buque 1**

- Suministro A: El "Suministro A" se encuentra actualmente "En tránsito". Esto significa que el suministro está en camino hacia el buque, pero aún no ha llegado.
- Suministro B: El "Suministro B" está "En stock", lo que indica que está disponible y listo para ser utilizado en el buque.

- Suministro C: El "Suministro C" está "En tránsito", lo que sugiere que está en camino hacia el buque pero aún no ha llegado.
- Suministro D: El "Suministro D" está "Agotado", lo que significa que no hay existencias disponibles en el buque en este momento.

#### **Buque: Buque 2**

- Suministro A: El "Suministro A" está "En stock", lo que indica que está disponible y listo para ser utilizado en el buque.
- Suministro B: El "Suministro B" está "Agotado", lo que significa que no hay existencias disponibles en el buque en este momento.
- Suministro C: El "Suministro C" está "En tránsito", lo que sugiere que está en camino hacia el buque pero aún no ha llegado.
- Suministro D: El "Suministro D" está "En stock", lo que indica que está disponible y listo para ser utilizado en el buque.

#### **Buque: Buque 3**

- Suministro A: El "Suministro A" está "En tránsito", lo que sugiere que está en camino hacia el buque, pero aún no ha llegado.
- Suministro B: El "Suministro B" está "En stock", lo que indica que está disponible y listo para ser utilizado en el buque.
- Suministro C: El "Suministro C" está "En stock", lo que indica que está disponible y listo para ser utilizado en el buque.
- Suministro D: El "Suministro D" está "Agotado", lo que significa que no hay existencias disponibles en el buque en este momento.

Por último, la implementación exitosa de metodologías como las 5S, Just-In-Time (JIT), Six Sigma y Lean Logistics en la Dirección de Abastecimiento Naval ha demostrado ser un enfoque integral y efectivo para optimizar los procesos de gestión logística y satisfacer las demandas de los clientes navales, es decir, a través de la eliminación de desperdicios, la mejora de la eficiencia, la reducción de tiempos de espera y la implementación de controles

de calidad rigurosos, se ha logrado transformar la cadena de suministro en un sistema ágil, confiable y altamente orientado al cliente.

Las entregas de suministros se han vuelto más precisas y oportunas, lo que a su vez ha fortalecido la operatividad naval y ha elevado la satisfacción de los clientes. Esta transformación no solo ha impulsado resultados tangibles, como la reducción de costos y la optimización de recursos, sino que también ha fomentado una mejora continua y distinción en la administración logística.

## 4.2. Presentación de resultados

### 4.2.1 Análisis descriptivos

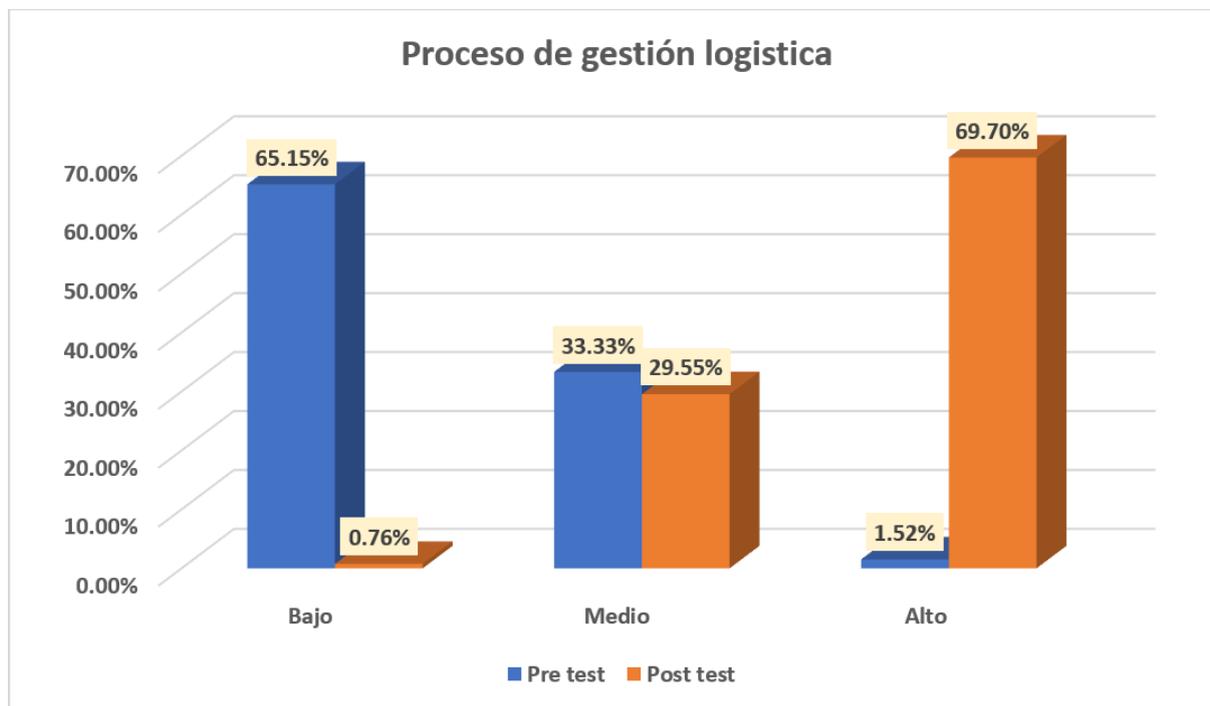
**Tabla 9**

*Proceso de gestión logística*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	86	65.15%	1	0.76%
Medio	44	33.33%	39	29.55%
Alto	2	1.52%	92	69.70%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 1**

*Comparación entre el Pre y Post test-Proceso de Gestión logística*



Referente al proceso de gestión logística, en el pre test, se observó que se encontraba en un 65.15 % de nivel bajo, 33.33 % de nivel medio y 1.52 % de nivel alto. Posterior a la integración de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 0.76 % de nivel bajo, un 29.55 % de nivel medio y 69.70 % de nivel alto.

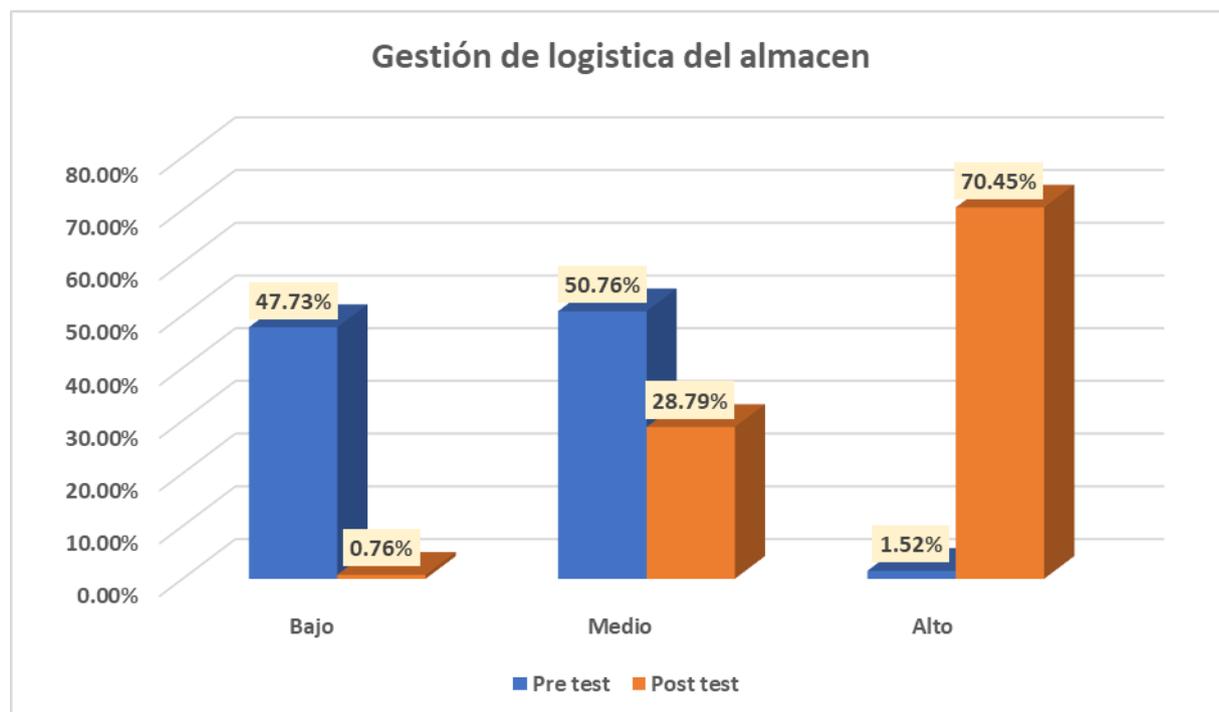
**Tabla 10**

*Gestión de logística de almacén*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	47.73%	1	0.76%
Medio	67	50.76%	38	28.79%
Alto	2	1.52%	93	70.45%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 2**

*Comparación entre el Pre y Post test-Gestión de logística del almacén*



Acerca de la gestión logística de almacén, en el pre test, se observó que se encontraba en un 47.73 % de nivel bajo, 50.76 % de nivel medio y 1.52 % de nivel alto. Posterior a la integración de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 0.76 % de nivel bajo, un 28.79 % de nivel medio y 70.45 % de nivel alto.

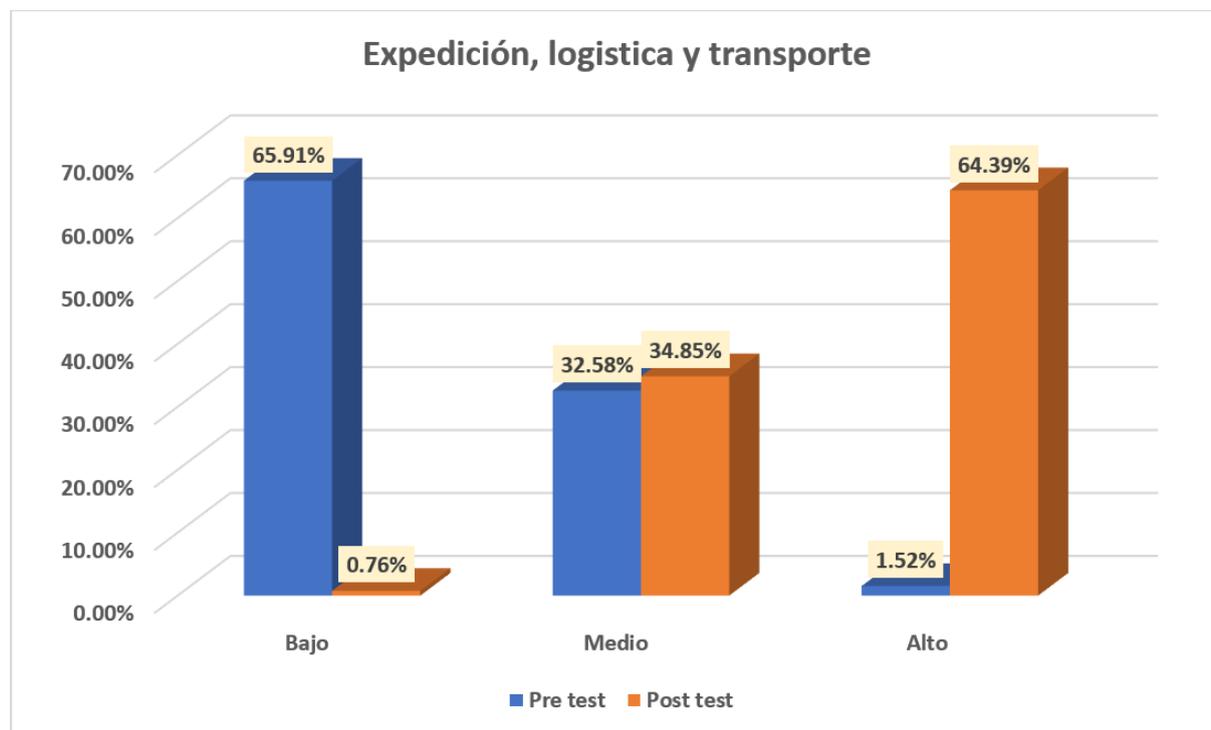
**Tabla 11**

*Expedición, logística y transporte*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	87	65.91%	1	0.76%
Medio	43	32.58%	46	34.85%
Alto	2	1.52%	85	64.39%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 3**

*Comparación entre el Pre y Post test-Expedición, logística y transporte*



Acerca de la expedición, logística y transporte, en el pre test, se observó que se encontraba en un 65.91 % de nivel bajo, 32.58 % de nivel medio y 1.52 % de nivel alto. Posterior a la integración de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 0.76 % de nivel bajo, un 34.85 % de nivel medio y 64.39 % de nivel alto.

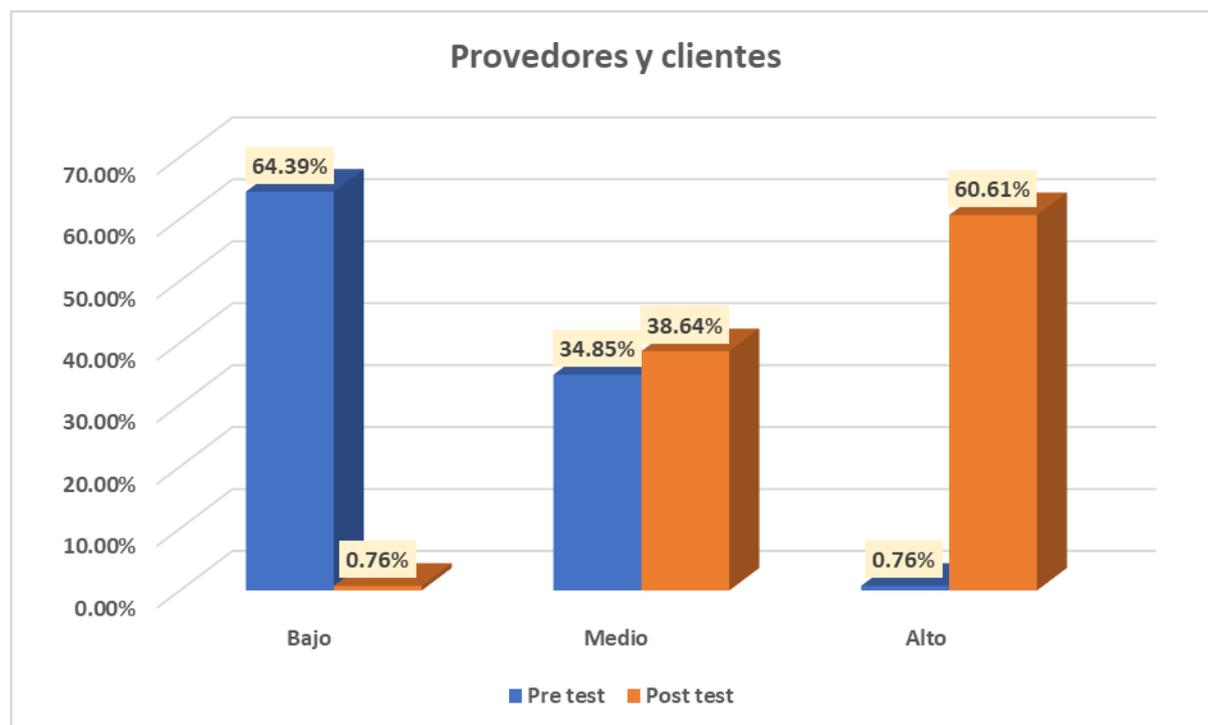
**Tabla 12**

*Proveedores y clientes*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	85	64.39%	1	0.76%
Medio	46	34.85%	51	38.64%
Alto	1	0.76%	80	60.61%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 4**

*Comparación entre el Pre y Post test-Proveedores y clientes*



Acerca de los proveedores y clientes, en el pre test, se observó que se encontraba en un 64.39 % de nivel bajo, 34.85 % de nivel medio y 0.76 % de nivel alto. Posterior a la integración de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 0.76 % de nivel bajo, un 38.64 % de nivel medio y 60.61 % de nivel alto.

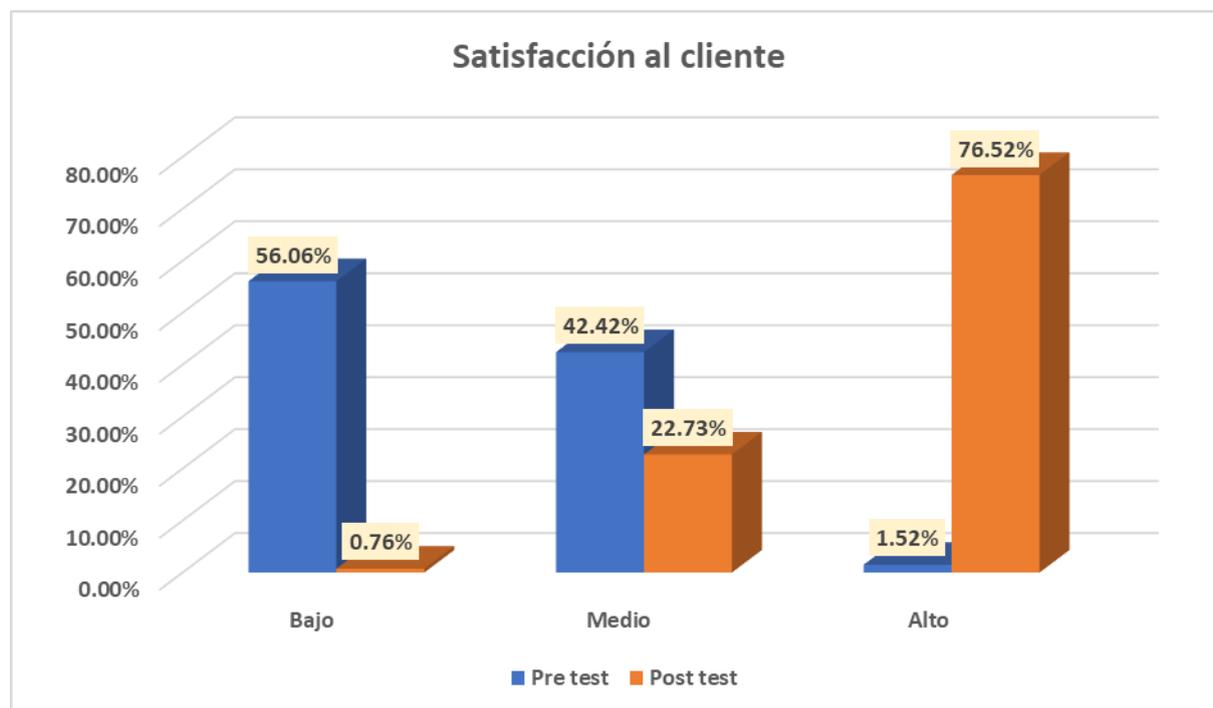
**Tabla 13**

*Satisfacción al cliente*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	56.06%	1	0.76%
Medio	56	42.42%	30	22.73%
Alto	2	1.52%	101	76.52%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 5**

*Comparación entre el Pre y Post test-Satisfacción al cliente*



Se observa que se encontraba en un 56.06 % de nivel bajo, 42.42 % de nivel medio y 1.52 % de nivel alto. Tras la implicancia de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 0.76 % de nivel bajo, un 22.73 % de nivel medio y 76.52 % de nivel alto.

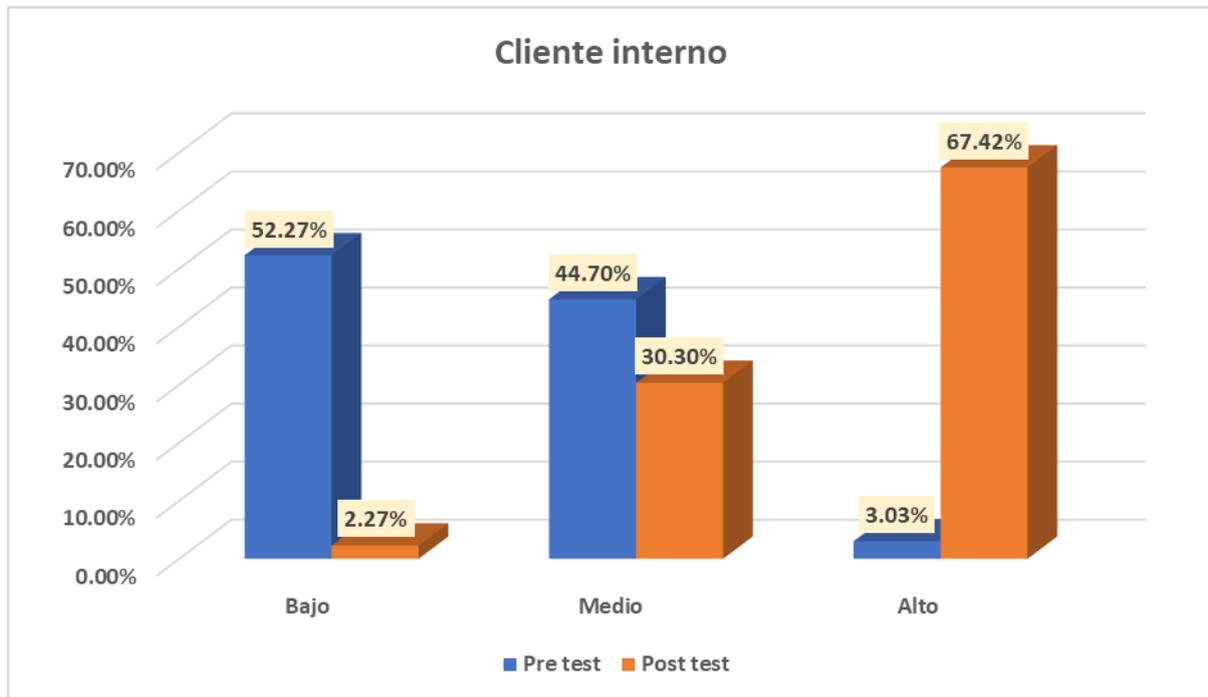
**Tabla 14**

*Cliente interno*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	69	52.27%	3	2.27%
Medio	59	44.70%	40	30.30%
Alto	4	3.03%	89	67.42%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 6**

*Comparación entre el Pre y Post test-Cliente interno*



El cliente interno, en el pre test, se observó que se encontraba en un 52.27 % de nivel bajo, 44.70 % de nivel medio y 3.03 % de nivel alto. Tras la implicancia de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 2.27 % de nivel bajo, un 30.30 % de nivel medio y 67.42 % de nivel alto.

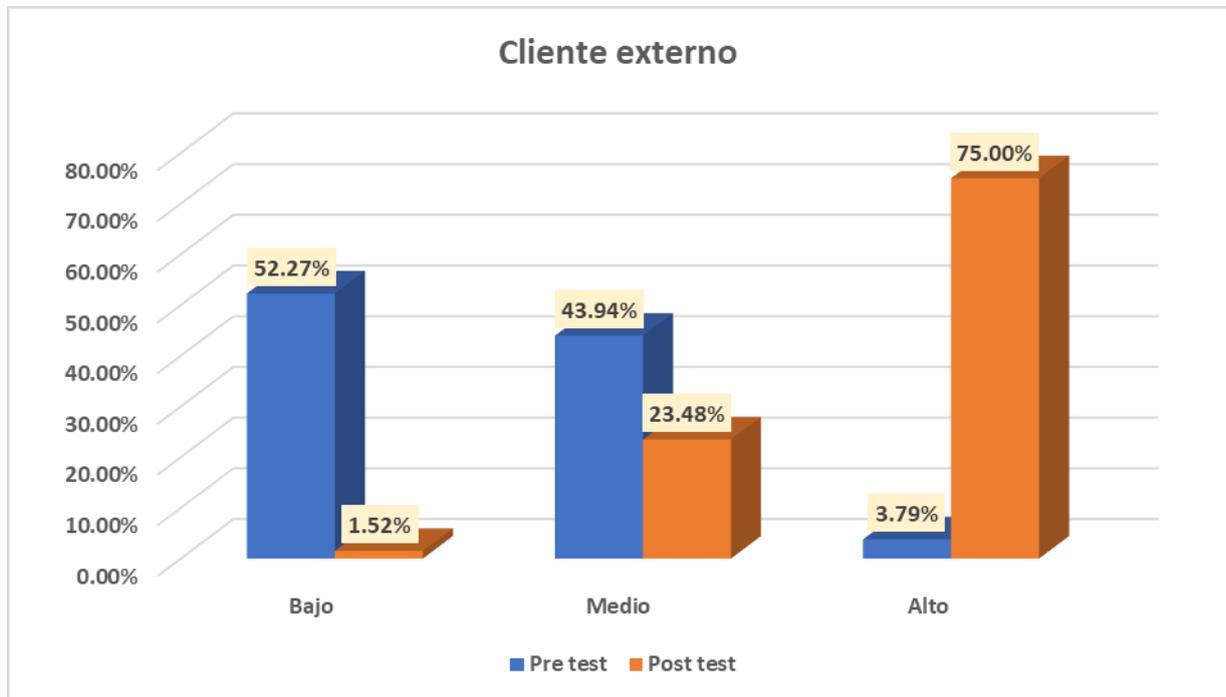
**Tabla 15**

*Cliente externo*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	69	52.27%	2	1.52%
Medio	58	43.94%	31	23.48%
Alto	5	3.79%	99	75.00%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 7**

*Comparación entre el Pre y Post test-Cliente externo*



Respecto a la satisfacción del cliente externo, en el pre test, se observó que se encontraba en un 52.27 % de nivel bajo, 43.94 % de nivel medio y 3.79 % de nivel alto. Tras la implicancia de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 1.52 % de nivel bajo, un 23.48 % de nivel medio y 75 % de nivel alto.

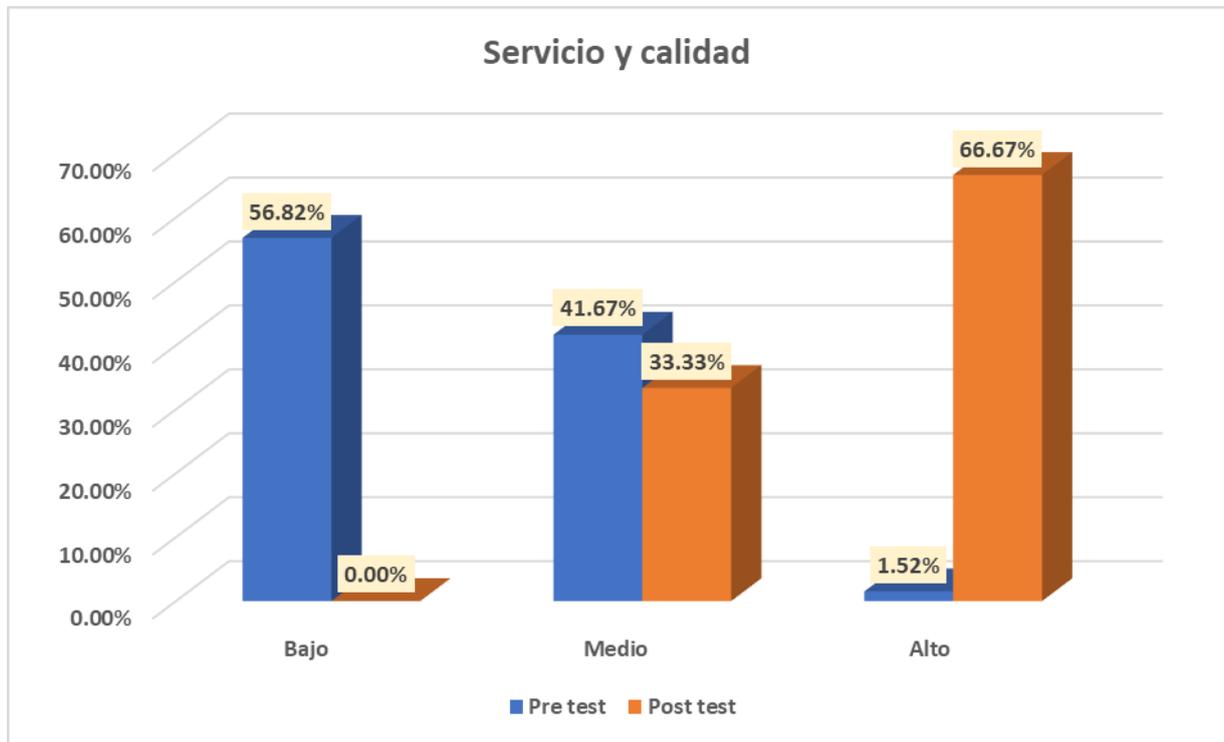
**Tabla 16**

*Servicio y calidad*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	75	56.82%	0	0.00%
Medio	55	41.67%	44	33.33%
Alto	2	1.52%	88	66.67%
Total	132	100.00%	132	100.00%

**Figura 8**

*Comparación entre el Pre y Post test-Servicio y calidad*



Respecto al servicio y calidad, en el pre test, se observó que se encontraba en un 56.82 % de nivel bajo, 41.67 % de nivel medio y 1.52 % de nivel alto. Tras la implicancia de herramientas de optimización, se evidenció que se encontró en un 0.00 % de nivel bajo, un 33.33 % de nivel medio y 66.67% de nivel alto.

#### 4.2.2 Análisis inferencial

Prueba de normalidad

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción al cliente (Diferencia entre pre y post test)	.097	132	.004

La prueba de normalidad de Kolgomorov – smirnov indicó que la variable satisfacción al cliente (Diferencia entre pre y post test), mostró como resultado que el valor de sig. 0.004 es menor a 0.05, indicando la existencia de una distribución no normal, por ende, el empleo de una prueba no paramétrica para corroborar la hipótesis.

Objetivo general

Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.

**Tabla 18**

*Prueba de Wilcoxon - Proceso de gestión logística*

		Rangos			Estadísticos de contraste	
		N	Rango promedio	Suma de rangos	POST - PRE	
POST - PRE	Rangos negativos	5	4.80	24.00	Z	-9,915
	Rangos positivos	127	68.93	8754.00	Sig. asintót. (bilateral)	.000
	Empates	0				
	Total	132				

Por medio de la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una significancia entre las diferencias del pre y post test de la variable proceso de gestión logística, dado a que el valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05. Reflejando que los valores registrados en el post test poseen un incremento representativo en comparación a los identificados en el pre test.

**Tabla 19**

*Prueba de Wilcoxon - Satisfacción al cliente*

		Rangos			Estadísticos de contraste	
		N	Rango promedio	Suma de rangos	POST - PRE	

	Rangos negativos	3	12.67	38.00	Z	-9,883
POST - PRE	Rangos positivos	129	67.75	8740.00	Sig. asintót. (bilateral)	.000
	Empates	0				
	Total	132				

A través del uso de la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una significancia entre las diferencias del pre y post test de la variable satisfacción al cliente, dado a que el valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05. Aquello refleja que los valores registrados en el post test poseen un incremento representativo en comparación a los identificados en el pre test.

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.

**Tabla 20**

*Prueba de Wilcoxon - Cliente interno*

		Rangos			Estadísticos de contraste	
		N	Rango promedio	Suma de rangos	POST - PRE	
POST - PRE	Rangos negativos	8	15.63	125.00	Z	-9,568
	Rangos positivos	121	68.26	8260.00	Sig. asintót. (bilateral)	.000
	Empates	3				
	Total	132				

A través del uso de la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una significancia entre las diferencias del pre y post test del cliente interno, dado a que el valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05. Aquello refleja que los valores registrados en el post test poseen un incremento representativo en comparación a los identificados en el pre test.

### Objetivo específico 2

Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.

**Tabla 21**

*Prueba de Wilcoxon - Cliente externo*

		Rangos			Estadísticos de contraste	
		N	Rango promedio	Suma de rangos	POST - PRE	
POST - PRE	Rangos negativos	6	13.17	79.00	Z	-9,794
	Rangos positivos	126	69.04	8699.00	Sig. asintót. (bilateral)	.000
	Empates	0				
	Total	132				

A través del uso de la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una significancia entre las diferencias del pre y post test de la dimensión cliente externo, dado a que el valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05. Aquello refleja que los valores registrados en el post test poseen un incremento representativo en comparación a los identificados en el pre test.

### Objetivo específico 3

Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el servicio y calidad de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.

**Tabla 22**

*Prueba de Wilcoxon - Servicios y calidad*

		Rangos			Estadísticos de contraste	
		N	Rango promedio	Suma de rangos	POST - PRE	
POST - PRE	Rangos negativos	2	11.25	22.50	Z	-9,923
	Rangos positivos	130	67.35	8755.50		.000

---

Empates	0	Sig.
Total	132	asintót. (bilateral)

---

A través del uso de la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una significancia entre las diferencias del pre y post test de la dimensión servicios y calidad, dado a que el valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05. Aquello refleja que los valores registrados en el post test poseen un incremento representativo en comparación a los identificados en el pre test.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

Referente a los productos obtenidos, acorde al objetivo general se determinó que la optimización del proceso de gestión logística influye en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. Con Wilcoxon se obtuvo sig. 0.00 es inferior a 0.05, demostrando que en el post test hubo una clara diferencia de puntuaciones en comparación al pre test, mostrando que las herramientas de optimización contribuyeron al incremento de funcionalidad y factibilidad de ambas variables. Flores (2021) en los resultados de su estudio, a partir del chi-cuadrado obtuvo 56,555 y sig. de 0.00, afirmando que existe la relación significativa entre la logística integral y la satisfacción de los clientes en la empresa de servicios logísticos en Guayaquil. Por ende, la gestión logística eficiente garantiza que los productos sean entregados en el lugar correcto y en el momento adecuado, cumpliendo con los plazos de entrega prometidos es esencial para mantener la confianza del cliente y satisfacer sus necesidades en tiempo real. En tal sentido, acorde al presente estudio, el proceso logístico mejorado ayuda a la eficiencia de suministros y materiales necesarios en una Dirección de Abastecimiento Naval. Esto conlleva entregas más oportunas y consistentes de los productos y servicios solicitados por las diferentes áreas o unidades navales. La disponibilidad constante de suministros es prioridad para las operaciones navales. Es importante considerar que los procesos logísticos optimizados pueden adaptarse con mayor facilidad a las situaciones imprevistas, como cambios en las condiciones climáticas, fluctuaciones en la demanda o emergencias. La Dirección de Abastecimiento Naval puede responder de manera rápida y efectiva a estas circunstancias, lo que demuestra su capacidad de proporcionar un servicio confiable incluso en situaciones que resultan desafiantes.

En el objetivo específico 1, se determinó que la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. Los resultados mostraron que prueba de Wilcoxon se obtuvo un valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05, demostrando que el post test registró un incremento productivo en la satisfacción del cliente interno, tras la integración de las herramientas de optimización del proceso logístico. En relación a los resultados, se evidencia a Llamosas (2023) obtuvo que para la variable gestión logística una correlación (0,952) con nivel positiva muy alta y de acuerdo a la prueba de normalidad ( $p=0.115 > \alpha=0.05$ ) y ( $p=0.214 > \alpha=0.05$ ) en las variables gestión logística y satisfacción del usuario interno en una Institución Pública de Salud de Lima. Una gestión logística efectiva reduce el tiempo que los empleados gastan buscando o esperando recursos, esto se traduce en una mayor productividad, ya que pueden centrarse más en sus tareas principales en lugar de lidiar con problemas logísticos. Los empleados internos también dependen de la logística interna para cumplir con sus tareas y plazos, destacando una entrega puntual de materiales y recursos permite que los empleados cumplan con sus responsabilidades sin interrupciones no planificadas. De igual modo, Guzmán (2019) en su investigación obtuvo como resultados que el proceso logístico y la satisfacción laboral del cliente interno poseen un vínculo significativo de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tomando en cuenta que el valor del Rho de spearman fue de 0,602 y un 0.00 en reflejo a la significancia. En ello, se muestra que los empleados satisfechos suelen ser más motivados y comprometidos con su trabajo. Por lo tanto, cuando se sienten valorados y respaldados por la organización, tienden a poner un mayor esfuerzo en sus tareas diarias, lo que lleva a mejorar la productividad y la eficiencia. además, esto puede ser reflejado en el nivel de la satisfacción del cliente externo, dado a que los trabajadores

que se sienten apoyados y valorados están más inclinados a brindar un servicio al cliente de alta calidad y a mantener relaciones positivas con los usuarios externos. Igualmente, los trabajadores que poseen un grado satisfactorio de conformidad y fiabilidad, generan una representación factible de la institución, creando una red personal y profesional, esto puede influir en la percepción externa de la institución, lo que a su vez puede atraer a talentos de alta calidad y clientes potenciales que generen un beneficio al crecimiento de la organización.

En base al objetivo específico 2, se determinó que la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. Los productos obtenidos mostraron que en la prueba de Wilcoxon se obtuvo un valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05, reflejando que el post test registró un incremento productivo en la satisfacción del cliente externo, tras la integración de las herramientas de optimización del proceso logístico. Ante ello, Hidalgo (2019) concluyó que es fundamental continuar esforzándose constantemente en mejorar la excelencia de los servicios proporcionados, en fin de garantizar la satisfacción y retención duradera de los clientes en la empresa UNINOVA, dado a que obtuvo un valor de sig. 0.00 menor a 0.05. Una gestión logística precisa reduce la posibilidad de errores en el envío, como productos incorrectos o dañados, evitando estos problemas no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también ahorra costos y tiempo asociados con devoluciones y reemplazos. Del mismo modo, una entrega rápida y confiable es una parte crucial de la experiencia de compra del cliente, contribuyendo con una experiencia fluida y positiva, lo que aumenta la probabilidad de recompra.

Con relación al objetivo específico 3, se determinó que la optimización del proceso de gestión logística influye en el servicio y calidad de la Dirección de

Abastecimiento Naval, Callao, 2022. Los resultados del estudio plasmaron por medio de la prueba de Wilcoxon que el valor de sig. 0.00 es inferior a 0.05, asegurando una comparación representativa entre el pre test y post test, tras la implicancia de las herramientas de optimización se presentó una mejora significativa. En contraste a ello, Trigos (2021) en sus resultados obtenidos se evidenció que la administración logística se relaciona con la calidad del servicio con un valor R de 0.282 y una sig. de 0.00 menor a 0.05, dentro de la Unidad Logística del INCN. El análisis constante de los procesos y la implementación de ajustes para resolver problemas y optimizar operaciones contribuyen a la calidad y eficiencia general, por ende, se toma en cuenta diversas metodologías o herramientas que contribuyan con la calidad y eficiencia general del servicio brindado. Igualmente, Enamorado y Deras (2019) en su estudio emplearon la metodología six sigma para mejorar el servicio en el área logística de transporte de carga, puesto que plantea la iniciativa de iniciar la creación de un archivo histórico que describa la duración necesaria para que un equipo de transporte complete su viaje de ida y vuelta a su destino. Esto posibilitará supervisar el tiempo estimado requerido para los desplazamientos, dado a que la compañía carece de un análisis que compare el tiempo estimado con el tiempo real de envío de ventas confirmadas según las rutas. Esto representa una desventaja ya que no se tiene una certeza precisa si los envíos actualmente están tomando más tiempo del que deberían. Finalmente, la implementación del six sigma se centra en la reducción de defectos a niveles excepcionalmente bajos. En una Dirección de Abastecimiento Naval, esto implica disminuir los errores en los pedidos, entregas incorrectas o retrasos en la adquisición de suministros críticos. De la misma manera, ayuda a definir y optimizar los procesos de compra, desde la identificación de necesidades hasta la

adquisición y la entrega, asegurando que los suministros se obtengan de manera más rápida y precisa.

## **CONCLUSIONES**

Como primera conclusión, se determinó que la optimización del proceso de gestión logística impacta en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. Se evidenció en el pre test que el proceso de gestión logística se encontró en un nivel bajo de 65.15 %, mientras que en el post test un nivel alto de 69.70 %. Referente a la variable satisfacción al cliente, en el pre test un nivel bajo de 42.42 % y en el nivel alto de 76.52 %. A partir de la prueba de Wilcoxon, se evidenció en ambas variables una sig. de 0.00 menor a 0.05, demostrando la existencia de mejoras, tras la implementación de herramientas de optimización, en comparación al pre test.

En segundo lugar, se determinó que la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. La satisfacción del cliente interno en el pre test mostró un nivel bajo de 52.27 % y en el post test un 67.42 % del nivel alto. En la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una diferenciación significativa entre el pre y post test con un valor de sig. de 0.00 menor a 0.05, puntualizando mejoras.

En tercer lugar, se determinó que la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. La satisfacción del cliente externo en el pre test mostró un nivel bajo de 52.27 % y en el post test un 75 % del nivel alto. En la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una diferenciación significativa entre el pre y post test con un valor de sig. de

0.00 menor a 0.05, destacando la prueba de mejora en el grado de complacencia del cliente externo.

Finalmente, se determinó que la optimización del proceso de gestión logística influye en el servicio y calidad de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022. El servicio y calidad en el pre test mostró un nivel bajo de 56.82 % y post test un 66.67 % del nivel alto. En la prueba de Wilcoxon, se observó que existe una diferenciación entre el pre y post test con un valor de sig. de 0.00 menor a 0.05.

## RECOMENDACIONES

Como primera recomendación, fomentar una cultura de disciplina y responsabilidad en la gestión logística. Esto conlleva a que el equipo mantenga y sigan los estándares establecidos, así como realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de las 5S, permitiendo reconocer los logros y abordar las áreas que necesitan mejoras. Además, revisar y clasificar todos los elementos en el área de trabajo logístico, a fin de verificar si existe un vínculo y colaboración conjunta entre las oficinas dentro de la Dirección de Abastecimiento Naval.

Se sugiere realizar una identificación en los suministros, equipos y documentos esenciales para el proceso de abastecimiento naval, adicional a ello, realizar una eliminación de los elementos innecesarios o que no se utilizan con regularidad, aquello reduce la confusión y el desorden en el área de trabajo. Tomando en cuenta que se gestiona los elementos restantes en categorías lógicas y designa lugares específicos para cada categoría.

Se recomienda documentar emplear las herramientas Six Sigma, como DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) para estructurar y guiar los proyectos. Cada fase de DMAIC tiene objetivos específicos que ayudan a asegurar que los proyectos avancen de manera lógica y eficiente.

Finalmente, se sugiere monitorear constantemente la metodología Just-In-Time, a fin de fomentar la detección temprana de problemas y la resolución rápida de los mismos. Esto puede aplicarse a la calidad de los suministros. Al recibir y revisar los productos justo después de la entrega, es más probable que se detecten problemas de calidad antes de que afecten al proceso de abastecimiento y operación naval.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alonso, M., Gutierrez, E., Moral, E., Posada, D., Tello, P., & Trucharte, C. (2022). La accesibilidad presencial a los servicios bancarios en España: Comparación internacional y entre servicios. *Banco de España*.  
<https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSer iadas/DocumentosOcasionales/22/Fich/do2215.pdf>
- Álvarez, J., González, E., Del Río, M., & Durán, A. (2019). Quality in Customer Service and Its Relationship with Satisfaction: An Innovation and Competitiveness Tool. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Alvarez, P. (2018). Ética e Investigación. 7(2), 122-149. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Alvarez, V., Espinoza, J., & Torres, O. (2020). Comportamiento de la gestión de las mercancías en los restaurantes del litoral ecuatoriano. *Revista San Gregorio*.  
[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072020000200015](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000200015)
- Anaya, J. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. Esic.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. Editorial Tutor Formación. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F2-\\_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Proveedores+y+clientes.&ots=40y7C1kTA-&sig=76nli86cxldyOKmbAI4VMpVnXuY#v=onepage&q=Proveedores%20y%20clientes.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F2-_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Proveedores+y+clientes.&ots=40y7C1kTA-&sig=76nli86cxldyOKmbAI4VMpVnXuY#v=onepage&q=Proveedores%20y%20clientes.&f=false)

- Argudo, B., Narváez, C., & Vásquez, E. (2021). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 545-574.  
<http://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/440>
- Arroyo Gómez, G., Gallego López, J., & Montenegro Leyton, J. (2023). Plan de implementación de un sistema WMS, para mejorar la gestión logística en la empresa ALPAPEL SAS. [Tesis de maestría].  
<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/12782>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (5ta ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Budnik, G., & Palma, M. (2021). *Delación compensada y coacción*. Delación compensada y coacción. <https://www.torrossa.com/en/resources/an/4998127>
- Bueno, D., & Sakallah, K. (2019). *EUFORIA: Complete Software Model Checking with Uninterpreted Functions*. Verification, Model Checking, and Abstract Interpretation. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-11245-5\\_17](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-11245-5_17)
- Caballero, L., Cruz, N., & Arias, E. (2020). Procedimiento para medición y mejora de la satisfacción del cliente industrial en empresas de manufactura. Caso de una industria de calzado. *RECUS.Revista electrónica Cooperación Univerdad Sociedad*, 5(1).  
<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/2362/3003>
- Calzado Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Ciencias Holguín*, 26(1).  
<file:///C:/Users/USER/Downloads/1169-3229-2-PB.pdf>

- Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. *Ciencias Holguín*.  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Calzado, D. (2020). *La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos*. *Ciencias Holguín*, 26(1).  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/181562407005.pdf>
- Carrasco, J. (2000). *Evoluciones de los enfoques y conceptos de la logística: su impacto en la dirección y la gestión de las organizaciones*. *Economía Industrial*.
- Castañeda, M. (2022). The scientificity of quantitative, qualitative and emerging methodologies. *Revista digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Castellano, A. (2021). *Logística comercial internacional*. Universidad del Norte.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=261YEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=Expedici%C3%B3n,+log%C3%ADstica+y+transporte.&ots=FKDaPsyxaG&sig=VcTO0JvME6wFhy1LQW-n6PiUspY#v=onepage&q=Expedici%C3%B3n%2C%20log%C3%ADstica%20y%20transporte.&f=false>
- Cherubini, M. (2021). Una frontera ¿imposible?: los conflictos hispanoportugueses en el sur de América y la expedición a Río Grande de San Pedro (1773). *Fronteras de la Historia*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2027-46882021000200238&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2027-46882021000200238&script=sci_arttext)
- Constanza, M., Davison, O., & Cocio, A. (2019). Validation of a Reading Attitudes Survey in Primary students. *Literatura y lingüística*(39).  
<https://www.scielo.cl/pdf/lyl/n39/0716-5811-lyl-39-00225.pdf>

- Contreras, E. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81).  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512021000300035&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512021000300035&script=sci_arttext)
- Cortés Antonio, J. (2022). Plan de optimización para el uso adecuado de los montacargas en la operación logística de una empresa de cosméticos en Bogotá. [Tesis de grado]. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2918>
- Cortés, M., Mur, N., Iglesias, M., & Cortés, M. (2020). Some considerations for the calculation of the sample size in Medical Sciences research. *Medisur*, 18(5).  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n5/1727-897X-ms-18-05-937.pdf>
- Crispín, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. 11(2), 156–164.  
<http://200.37.135.59/index.php/udh/article/view/212e>
- Doing, J. (2022). Cabotaje marítimo nacional y subregional: propuestas y previsiones. *Revista de Marina*(1), 8-17. <https://revistademarina.pe/wp-content/uploads/Revistas/2022/1-2022/1.-Cabotaje-Maritimo-Doig-Ago.pdf>
- Enamorado, M., & Deras, D. (2019). Optimización de la gestión logística en transporte de carga departamento de logística Texsula, 2019. [Tesis de Postgrado]. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8190>
- Escarcena Díaz, M., & Hidalgo Macedo, J. (2020). Plan de mejora para optimizar el abastecimiento de las áreas operativas en una empresa de telecomunicaciones. [Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial].  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3867/IND->

T030\_46115923\_T%20%20HIDALGO%20MACEDO%20JHONNY%20MANU  
EL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escudero Serrano, J. (2019). *Gestión Logística y comercial* (2da ed.). Paraninfo.  
[https://drive.google.com/drive/folders/1mVNJ\\_TyaQjO2DvBxbnLJA6CBqKX8dfAx](https://drive.google.com/drive/folders/1mVNJ_TyaQjO2DvBxbnLJA6CBqKX8dfAx)

Escudero, J. (2019). *Logística de almacenamiento 2.<sup>a</sup> edición*.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Expedici%C3%B3n,+log%C3%ADstica+y+transporte.&ots=8qi-LFRoci&sig=zwW7PLu\\_BDsLkgS7Uay3M5mXXbA#v=onepage&q=Expedici%C3%B3n%2C%20log%C3%ADstica%20y%20transporte.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vcSPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Expedici%C3%B3n,+log%C3%ADstica+y+transporte.&ots=8qi-LFRoci&sig=zwW7PLu_BDsLkgS7Uay3M5mXXbA#v=onepage&q=Expedici%C3%B3n%2C%20log%C3%ADstica%20y%20transporte.&f=false)

Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. Marge Books.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=P7SPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA94&dq=Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+del+almac%C3%A9n.+&ots=m0hZWNfilU&sig=lvOzWH1uw4dDmS\\_J\\_c3DLDN2Y94#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20del%20almac%C3%A9n.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=P7SPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA94&dq=Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+del+almac%C3%A9n.+&ots=m0hZWNfilU&sig=lvOzWH1uw4dDmS_J_c3DLDN2Y94#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20del%20almac%C3%A9n.&f=false)

Flores Bastidas, L. V. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. [Tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas]*.

Flores, M., Escudero, F., & Pinedo, P. (2022). Aplicación de la gestión logística para reducir los costos logísticos de la empresa FIMSAG S.A.C., Chimbote, 2022. *Revista Científica Emprendimiento Científico Tecnológico*.  
<https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/78>

Fuentefria, S., Portelles, N., & Alvarez, M. (2022). La gestión logística con enfoque de proceso en la Universidad de Holguín. Estrategias de mejora. *RILCO: Revista*

*de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*(13), 1-16.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8325218>

García , J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_para\\_a/JiwaEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_para_a/JiwaEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Garcia, J., Gonzalez, T., Prado, C., & Gonzalez, I. (2021). Estructurando el diseño de envases y embalajes para mejorar la sostenibilidad. Evidencias empíricas en el sector de menaje. *Dirección y organización. Revista de ingeniería de organización*. <https://revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/593>

Garcia, N., Panizo, C., & Sanchez, J. (2022). *Generalidades del comercio internacional y la logística en las cadenas de suministros*. Ediciones Nueva Jurídica.

<https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/6517/43.Generalidades%20del%20comercio%20internacional%20y%20la%20logistica%20en%20las%20cadenas%20de%20suministro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garcia, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa oriental del lago. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 4(14), 108 - 122.

<https://doi.org/http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.84>

Gavilánez , F. (2021). *Diseños y análisis estadísticos para experimentos agrícolas*. Ediciones de Santos.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Dise%C3%B1os\\_y\\_an%C3%A1lisis\\_estad%C3%ADsticos\\_para/AGY4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Dise%C3%B1os_y_an%C3%A1lisis_estad%C3%ADsticos_para/AGY4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

- González, N., Soto Acosta, P., Trigo, A., Molina Castillo, F., & Varajão, J. (2010). El papel de las TIC en el rendimiento de las cadenas de suministro: el caso de las grandes empresas de España y Portugal. *Universia Business Review*, 4(28), 102-115. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43315581006>
- Guzmán Ibañez, W. (2019). El proceso logístico y su relación en la satisfacción laboral del cliente interno de la facultad de medicina humana de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2019. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en administración, finanzas y negocios globales]. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1074/1/GUZMAN%20IBA%c3%91EZ%20WILLY%20CEFERINO.pdf>
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. McGraw-Hill.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1). [https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:lul5aOT2pDUJ:scholar.google.com/+muestreo+muestra+&hl=es&lr=&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2019](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:lul5aOT2pDUJ:scholar.google.com/+muestreo+muestra+&hl=es&lr=&as_sdt=0,5&as_ylo=2019)
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*. <https://camjol.info/index.php/alerta/article/download/7535/7746>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico, Mexico: McGraw-Hill Interamericana, 2018. [https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+cuantitativa&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+cuantitativa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y)
- Hidalgo Freire, M. (2019). Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato. [Tesis para optar el Grado de Magister en

*Gestion Empresarial Basado en Metodos Cuantitativos*].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>

Huamán Valles, M., Villalobos Vásquez, W., & Armas Zavaleta, M. (2020). Gestion logistica para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. *Revista Científica. Ingenieria: Ciencia, Tecnologia e Innovacion*, 7(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/icti.v7i2.1453>

Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística*. Fondo Editorial de la UIGV.  
<http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hurtado, K. (2019). Responsabilidad social empresarial, logística inversa y desarrollo de la contabilidad de costos. *Cooperativismo y Desarrollo*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2019000300333&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2019000300333&script=sci_arttext)

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista científica Horizonte Empresarial*, 8(1).  
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Jimenez, A. (2021). *Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial*. ADGG0408. IcEditorial.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ToBJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=%E2%80%A2%09Documentaci%C3%B3n+de+actividad+comercial&ots=ZxXrEkNQIq&sig=5DK\\_AgV0e-nkDKF1qYvTT0jfzsc#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Documentaci%C3%B3n%20de%20actividad%20comercial&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ToBJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=%E2%80%A2%09Documentaci%C3%B3n+de+actividad+comercial&ots=ZxXrEkNQIq&sig=5DK_AgV0e-nkDKF1qYvTT0jfzsc#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Documentaci%C3%B3n%20de%20actividad%20comercial&f=false)

- Laura, M., Chaluisa, S., & Mancheno, M. (2020). Gestión de proveedores un ramal de conocimiento de la logística moderna. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación* (POCAIP), 5(5).  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/186>
- Lecuona, I. (2020). Evaluación de los aspectos metodológicos, éticos, legales y sociales de proyectos de investigación en salud con datos masivos (big data). 32(6). <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv32n6/0213-9111-gs-32-06-576.pdf>
- Llamosas Luque, O. A. (2023). Gestión logística y su influencia en la satisfacción del usuario interno de una Entidad Pública de Salud, Lima 2022. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/115830>
- Llopis, G., Munck, S., Garcia, M., Fernandez, C., Castillo, J., & Martin, J. (2019). El efecto de la fragilidad física en el pronóstico a largo plazo en los pacientes mayores con insuficiencia cardiaca aguda dados de alta desde un servicio de urgencias. *Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164230>
- Llorenc, G., & Garrell, A. (2021). *Productos y servicios inteligentes y sostenibles*. Marge Books.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bdkZEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA35&dq=%E2%80%A2%09Servicios+inteligentes&ots=d\\_gWdNS4NZ&sig=OjAg54ZQByLLpWQsXlxRzYC1eGA#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Servicios%20inteligentes&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bdkZEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA35&dq=%E2%80%A2%09Servicios+inteligentes&ots=d_gWdNS4NZ&sig=OjAg54ZQByLLpWQsXlxRzYC1eGA#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Servicios%20inteligentes&f=false)
- López Fernandez, R. (2008). *Logística comercial*. Ediciones Paraninfo S.A.

López, D., Melo, G., & Mendoza, D. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>

Los Santos, I. (2004). *Logística comercial y empresarial*. España: Esic.

Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3). [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522022000300023](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522022000300023)

Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100359&script=sci\\_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000100359&script=sci_arttext&lng=en)

Mendoza, L., & Loaiza, J. (2021). Análisis del compromiso y la satisfacción del cliente interno de la UCB Tarija mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 77-87. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000100077&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000100077&script=sci_arttext)

Meza Palomino, L. A. (2019). Gestión logística y su influencia en la optimización del proceso de pedidos en la empresa Protech del Perú S.A.C, Callao 2019. *[Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración]*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65152/Meza\\_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65152/Meza_PLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2024). *Sistema Nacional de Abastecimiento (SNA)*. gov.pe: <https://www.gob.pe/8362-ministerio-de-economia-y-finanzas-sistema-nacional-de-abastecimiento-sna>

Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 4). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980>

Monroy, M. (2019). Factores de la satisfacción del cliente: perspectivas en restaurantes de comida rápida. *Sinapsis.Revista de Investigación de la Institución Universitaria EAM*, 11(1), 70 - 87. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/208/425>

Morales Morales, J., González Álvarez, E., Valdez Acosta, N., & Morales Morales, J. (2021). Parámetros de la calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de clientes de los alojamientos tipo cuatro estrellas de Mazatlán, Sinaloa, México. *Inquietud Empresarial*, 21(1), 71-84. <https://doi.org/https://doi.org/10.19053/01211048.11962>

Moreno, F. (2021). Mafias y tráficos ilícitos.Tráfico ilícito de productos agropecuarios. *Quadernos de criminología: revista de criminología y ciencias forenses*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8177763>

Muñoz, A. (2019). Documentos de compra. *Publicaciones didacticas*. <https://core.ac.uk/download/pdf/235855641.pdf>

Niebles, W., & Barrios, I. (2015). *Reorganizacion del sistema logistico: una aproximacion teorica*.

- Nigel F., P. (2009). *Market-Led Strategic Change Transforming the Process of Going to Market* (4ta ed.). <https://library.wbi.ac.id/repository/190.pdf>
- Ocampo Vélez, P. (2009). Gerencia logística y global. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(66), 113-136. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20620269006>
- Ocampo, H., & Quintero, M. (2021). Selección de proveedores de insumos críticos en términos de sostenibilidad, a través de la metodología multicriterio, en una empresa del sector azucarero. *Entramado*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-38032020000200024&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-38032020000200024&script=sci_arttext)
- Pacheco, A., Pupo, J., & Parra, E. (2019). Criterios para la selección de proveedores en el sector camaronero ecuatoriano. *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n14/19401407.html>
- Pacheco, G., & Ramos, Y. (2020). Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno en una cooperativa de ahorro y crédito. *Polo del Conocimiento*, 5(07). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1547/2892>
- Parrales, V., Aguirre, M., Gomez, D., & Merchan, V. (2021). Control de inventario para la acertada toma decisiones gerenciales en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Babahoyo. *Journal of Science and Research*. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/1185>
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Domino De Las Ciencias*,

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341>

Ramírez Asís, E., Maguiña Palma, M., & Huerta Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

Requejo, A. (2020). *Aceites esenciales en sinergia*. ELibric. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=k1ApEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=%E2%80%A2%09Sinergia&ots=jHG-h1oBdR&sig=un\\_sdybiJ8zqdtHfMwbb\\_JtyUh4#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Sinergia&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=k1ApEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=%E2%80%A2%09Sinergia&ots=jHG-h1oBdR&sig=un_sdybiJ8zqdtHfMwbb_JtyUh4#v=onepage&q=%E2%80%A2%09Sinergia&f=false)

Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>

Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 6(4), 570-591. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>

Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. 3Ciencias. [https://www.google.com.pe/books/edition/Las\\_variables\\_en\\_la\\_metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_i/5jFJEAQAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Las_variables_en_la_metodolog%C3%ADa_de_la_i/5jFJEAQAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Román, P. (2021). *Metodología de la investigación: de lector a divulgador*. Editorial Universidad de Almería.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_de\\_lec/6yyoEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_de_lec/6yyoEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Ruiz, L. O. (2021). Diseño de investigación cuantitativa. En P. Román López, M. Rodríguez Arrastia, & . Ropero Padilla, *Metodología de la investigación: de lector a divulgador* (págs. 174-175). E dual.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_de\\_lec/6yyoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=dise%C3%B1o+cuasi+experimental&pg=PA175&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_de_lec/6yyoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=dise%C3%B1o+cuasi+experimental&pg=PA175&printsec=frontcover)

Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en docencia universitaria*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Santa, M., Collantes, Á., & Nauca, E. (2020). Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Revista Científica EPISTEMIA*, 4(2). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1322>

Sarmiento, M., & Puetaman, B. (2022). *Protección a los usuarios del sector transporte y funciones de la Superintendencia de Transporte*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oQdsEAAAQBAJ&oi=fnd&dq=Expedici%C3%B3n,+log%C3%ADstica+y+transporte.&ots=Sj-nQJ8buc&sig=R3sY7ImfKd5v1Eb4eEbBvHMDUo8>

Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente. *Revista de ciencias sociales*, 27(Extra 3).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>

Simón, M. d., Gázquez, J. J., & Barragán, A. B. (2022). *Innovación Docente e Investigación en Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas: Experiencias de cambio en la Metodología Docente*. Editorial Dykinson, S.L.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Innovaci%C3%B3n\\_Docente\\_e\\_Investigaci%C3%B3n\\_en/cJanEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Innovaci%C3%B3n_Docente_e_Investigaci%C3%B3n_en/cJanEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)

Solari, C., Rodriguez, L., & Masanet, N. (2019). Educación transmedia: de los contenidos generados por los usuarios a los contenidos generados por los estudiantes. *Revista latina de comunicación social*.  
<https://repositori.upf.edu/handle/10230/42536>

Suárez, Y., Reyes, J., & Machado, K. (2019). Metodología para la evaluación de la gestión logística en almacenes de alimentos. *Revista El Directivo al Día*.  
<https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=18133231&AN=143061925&h=WyHhW%2b6Y0eGnCToPkZHT2f77UsygRTBnNHjgQeHG6rzAdyEYMSrvhVWJMcYWv7Pfuv%2frAsBomPfCTs9%2bXsGUeA%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLo>

Terán, N., Gonzáles, J., & Ramírez, R. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.  
[https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:gR9gxHwET9kJ:scholar.google.com/+Servicio+y+calidad.&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2019](https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:gR9gxHwET9kJ:scholar.google.com/+Servicio+y+calidad.&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2019)

- Torres, V., Gallardo, R., Martínez, H., & Leyva, L. (2021). Evaluación de la gestión de proveedores en la Universidad de Holguín. *RECUS.Revista eletrónica cooperación Universidad Sociedad*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-38032020000200024&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-38032020000200024&script=sci_arttext)
- Tosca, S., Mapen, F., & Martínez, G. (2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. *Revista Investigación y Negocios*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000100006&script=sci_arttext)
- Trigoso Vergaray, J. (2021). Relación entre gestión logística y calidad de servicio del cliente interno de la Unidad Logística del INCN, 2020. *[Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales]*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/4972>
- Ulloa, A., Castillo, D., Rivadeneira, D., De La Cruz, O., & Mederos, L. (2021). Diagnóstico y Cuantificación de Pérdidas en la Gestión Logística de Almacenamiento en la Comercialización de Productos Pesqueros. *Revista Técnica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Zulia*.  
<https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=02540770&AN=154808453&h=z3d33nZuYx6HfSuLnEgBAND21rZR59jR1JNlwVrFoiCP0SRplwM%2fVKjL6yOn4Fp3vX9vbTf4qmLIRHCmgwnNdg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=>
- Valdes, G., & Lopes, I. (2022). Etiquetado inteligente en la industria farmacéutica cubana. *Ingeniería Industrial*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362022000200080&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362022000200080&script=sci_arttext&tlng=en)

Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una Pyme de servicios. *Revista Geon.Gestión, Organizaciones y negocios*.  
<https://revistageon.unillanos.edu.co/article/view/159>

Valenzuela, P., & Mejia, L. (2021). Acceso a los servicios de salud de las personas en situación de discapacidad: el caso de una Fundación en Nariño (Colombia), 2017. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-386X2021000100010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-386X2021000100010&script=sci_arttext)

Vasquez, V. (2019). La Responsabilidad Social en la Educación Superior: Una revisión de la alineación entre el discurso educativo oficial y el curriculum explícito de las instituciones de educación superior de Oaxaca. *Revista de la educación superior*.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602019000300115](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000300115)

Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(3).  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>

Yangales, J., Arribasplata, L., Gonzaga, N., Flores, A., & Muñoz, J. (2022). Gestión de los Bienes Patrimoniales en el Sistema Nacional de Abastecimiento. *Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4950-4965.  
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2987>

Zambrana, A., Avilés, S., Gumucio, F., Luizaga, M., Pineda, P., & Illanes, D. (2020).

Space-based random sampling and its usefulness in epidemiological research.

*Gaceta Médica Boliviana*, 43(1).

<http://www.scielo.org.bo/pdf/gmb/v43n1/v43n1a12.pdf>

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como

factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de*

*las Ciencias*, 6(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES E INDICADORES				
¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?	Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en la satisfacción del cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO</b>				
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA / NIVELES	
		Gestión logística del almacén	Recepción y trazabilidad de producto	1,2	Bajo 24 - 56 Medio 57 - 89 Alto 90 - 120	
			Etiquetado y codificación de mercancía	3,4		
			Control de existencias	5,6		
		Expedición, logística y transporte	Operaciones de expedición	7,8		
			Envases y embalajes	9,10		
			Logística inversa	11,12		
			Costes logísticos de transporte	13,14		
			Operadores logísticos	15,16		
		Proveedores y clientes	Documentación de actividad comercial	17,18		
			Solicitud de mercancías	19,20		
			Albarán y nota de entrega	21,22		
			Factura	23,24		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>				
¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye	Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM		NIVELES
		Cliente interno	Empleado	1,2	Bajo	

en el cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?	cliente interno de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022		Sinergia	3,4	20 - 46 Medio 47 - 73 Alto 74 - 100
			Alienación	5.6	
¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?	Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el cliente externo de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.	Cliente externo	Usuarios	7.8	
			Euforia interna	9.10	
			Coacción	11,12	
¿De qué manera la optimización del proceso de gestión logística influye en el servicio y calidad de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao 2022?	Determinar la influencia de la optimización del proceso de gestión logístico en el servicio y calidad de la Dirección de Abastecimiento Naval, Callao, 2022.	Servicio y calidad	Servicios inteligentes	13,14	
			Servicios excesivos	15,16	
			Servicios insuficientes	17,18	
			Sin servicios	19,20	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL	
<b>Tipo de investigación:</b> Aplicado <b>Nivel:</b> Correlacional causal <b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Diseño:</b> Pseudo experimental		<b>Población:</b> 200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú responsables de la gestión logística en las diferentes unidades y dependencias que la conforman <b>Muestra:</b> 132 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú responsables de la gestión logística en las diferentes unidades y dependencias que la conforman <b>Calculadora de muestras:</b> Muestreo aleatorio simple		<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Descriptiva:</b> Tablas y gráficos <b>Inferencial:</b> <b>Software a utilizar:</b> SPSS	

## Anexo 2: Instrumentos de Recolección de datos

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1: PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO

**Título: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA SATISFACER A SUS CLIENTES EN LA DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO NAVAL, 2022.**

La presente es una encuesta que tiene por finalidad identificar la relación del proceso de gestión logístico y la satisfacción al cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, 2022.

#### Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión logística del almacén</b>					
1. Considera que la recepción de productos en el almacén se lleva a cabo de manera eficiente y en concordancia con los estándares establecidos					
2. Desde tu perspectiva, en qué medida cree que se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la trazabilidad de los productos en nuestro almacén.					
3. El proceso de etiquetado y codificación agiliza la distribución de los suministros en las operaciones navales.					
4. Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de etiquetado y codificación de mercancía en el almacén.					
5. Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de control de existencias en el almacén.					

6. Qué tan importante cree que es el control preciso de existencias para garantizar un flujo logístico eficiente en el almacén.					
<b>DIMENSIÓN 2: Expedición, logística y transporte</b>					
7. Con qué frecuencia se experimentan retrasos o problemas en las operaciones de expedición en su área de trabajo.					
8. Considera que la capacitación y formación proporcionada para las operaciones de expedición es adecuada.					
9. Considera que la capacitación y formación proporcionada para el envase y embalaje es adecuada.					
10. Cómo calificaría la eficiencia de las prácticas de envases y embalajes en nuestro proceso logístico.					
11. En qué medida considera que la logística inversa está integrada de manera efectiva en nuestros procesos logísticos para reducir el impacto ambiental.					
12. En su experiencia, la logística inversa ha mejorado la eficiencia de las operaciones logísticas en términos de costos y tiempos.					
13. Considera que la optimización de los costes logísticos de transporte es una prioridad en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval.					
14. En su experiencia, la gestión eficiente de los costes logísticos de transporte ha contribuido a mejorar la calidad de nuestros servicios logísticos.					
15. Cómo perciben los trabajadores la calidad de los servicios proporcionados por nuestros operadores logísticos externos.					
16. Consideran que la colaboración con operadores logísticos externos ha mejorado o perjudicado la eficiencia de nuestras operaciones logísticas.					
<b>DIMENSIÓN 3: Proveedores y clientes</b>					

17. Cree que la documentación de la actividad comercial se procesa de manera eficiente en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval.					
18. Está satisfecho con la coordinación entre los departamentos que gestionan la documentación de la actividad comercial en la organización.					
19. Está satisfecho con la velocidad de respuesta y procesamiento de las solicitudes de mercancías en nuestra organización.					
20. Cree que la solicitud de mercancías es un paso crucial para garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.					
21. Cree que los procesos de verificación y validación de albaranes y notas de entrega son efectivos en nuestra organización.					
22. Considera que los albaranes y notas de entrega son una parte esencial para garantizar la trazabilidad de los productos en nuestras operaciones logísticas.					
23. Cree que se brinda suficiente apoyo y orientación a los trabajadores para comprender y procesar las facturas de manera eficiente.					
24. Considera que la factura es un elemento crucial para garantizar la transparencia y control en nuestras operaciones logísticas.					

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2: SATISFACCIÓN AL CLIENTE

**Título: OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA SATISFACER A SUS CLIENTES EN LA DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO NAVAL, 2022.**

La presente es una encuesta que tiene por finalidad identificar la relación del proceso de gestión logístico y la satisfacción al cliente en la Dirección de Abastecimiento Naval, 2022.

### Indicaciones:

La presente encuesta es de carácter confidencial, agradecemos responder objetiva y verazmente. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
----------------------------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	-------------------------------

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Cliente interno</b>					
1. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval valora y atiende las necesidades y requerimientos de sus empleados en relación con la gestión logística.					
2. Considera que existe un ambiente de trabajo favorable que promueve la colaboración entre los empleados en asuntos logísticos.					
3. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval fomenta un entorno de trabajo que incentive la colaboración y la sinergia entre sus empleados para mejorar la satisfacción del cliente interno.					
4. Cree que se deben implementar más iniciativas o programas que promuevan la sinergia entre los equipos logísticos para mejorar la satisfacción del cliente interno.					
5. En qué medida siente que los procedimientos y políticas internas de la Dirección de Abastecimiento Naval a veces generan una					

sensación de alienación entre los empleados y la dirección.					
6. Cree que los procedimientos logísticos actuales dificultan la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos, lo que podría afectar la satisfacción del cliente interno.					
<b>DIMENSIÓN 2: Cliente externo</b>					
7. Cree que la Dirección de Abastecimiento Naval ha logrado satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios externos en términos de servicios logísticos.					
8. Considera que la comunicación entre la dirección y los usuarios externos es efectiva para comprender sus expectativas y requerimientos logísticos.					
9. Percibe que la satisfacción de los clientes externos influye positivamente en la moral y el entusiasmo de los empleados de la Dirección de Abastecimiento Naval.					
10. Cree que un alto nivel de satisfacción de los clientes externos puede contribuir a crear un ambiente de trabajo más positivo y motivador entre los empleados.					
11. Siente que los clientes externos se ven obligados de alguna manera a utilizar los servicios logísticos de la Dirección de Abastecimiento Naval en lugar de hacerlo por elección propia.					
12. Cree que la satisfacción del cliente externo se vería más beneficiada si se redujera cualquier forma de coacción en la relación con la Dirección de Abastecimiento Naval.					
<b>DIMENSIÓN 3: Servicio y calidad</b>					
13. Considera que la implementación de servicios inteligentes, como el rastreo en tiempo real de envíos, podría mejorar significativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.					

14. Cree que la incorporación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial o el análisis de datos, puede contribuir a ofrecer servicios más personalizados y adaptados a las necesidades de los clientes.					
15. Cree que la oferta de servicios excesivos a los clientes puede tener un impacto positivo en su satisfacción con los servicios de la Dirección de Abastecimiento Naval.					
16. Considera que proporcionar servicios adicionales más allá de los requerimientos básicos puede ser percibido como una muestra de compromiso y atención a los clientes externos.					
17. Considera que la falta de servicios adecuados puede afectar negativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.					
18. Cree que la mejora en la calidad y cantidad de servicios proporcionados puede contribuir a una mayor satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.					
19. Opina que la falta de servicios puede afectar la percepción de los clientes sobre la calidad de atención recibida en la Dirección de Abastecimiento Naval.					
20. Considera que la ausencia de servicios adecuados puede influir negativamente en la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.					

### Anexo 3: Validación de instrumentos

**Título de la investigación:** “OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA PARA SATISFACER A SUS CLIENTES EN LA DIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO NAVAL, 2022”

#### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1.SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

[www.humana.unal.co/psicometria/files/71113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/71113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Lima, 25 de Agosto del 2023

**Validación de Experto N°01****TABLA N° 1****PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO**

Nombre del Instrumento para validar:	PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO				
Autores del Instrumento	Alfredo Augusto Orrego Peche				
Variable:	VI: PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO				
Población:	200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú				
<b>D1: GESTIÓN LOGÍSTICA DEL ALMACÉN</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
1.Considera que la recepción de productos en el almacén se lleva a cabo de manera eficiente y en concordancia con los estándares establecidos	4	4	4	4	
2.Desde tu perspectiva, en qué medida cree que se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la trazabilidad de los productos en nuestro almacén.	4	4	4	4	
3.El proceso de etiquetado y codificación agiliza la distribución de los suministros en las operaciones navales.	4	4	4	4	
4.Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de etiquetado y codificación de mercancía en nuestro almacén.	4	4	4	4	
5.Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de control de existencias en nuestro almacén.	4	4	4	4	
6.Qué tan importante cree que es el control preciso de existencias para garantizar un flujo logístico eficiente en nuestro almacén.	4	4	4	4	
<b>D2: EXPEDICIÓN, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE</b>					
7. Con qué frecuencia se experimentan retrasos o problemas en las operaciones de expedición en su área de trabajo.	4	4	4	4	
8. Considera que la capacitación y formación proporcionada para las operaciones de expedición es adecuada.	4	4	4	4	
9. Considera que la capacitación y formación proporcionada para el envase y embalaje es adecuada.	4	4	4	4	
10. Cómo calificaría la eficiencia de las prácticas de envases y embalajes en nuestro proceso logístico.	4	4	4	4	

11. En qué medida considera que la logística inversa está integrada de manera efectiva en nuestros procesos logísticos para reducir el impacto ambiental	4	4	4	4	
12. En su experiencia, la logística inversa ha mejorado la eficiencia de las operaciones logísticas en términos de costos y tiempos	4	4	4	4	
13. Considera que la optimización de los costes logísticos de transporte es una prioridad en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval	4	4	4	4	
14. En su experiencia, la gestión eficiente de los costes logísticos de transporte ha contribuido a mejorar la calidad de nuestros servicios logísticos	4	4	4	4	
15. Cómo perciben los trabajadores la calidad de los servicios proporcionados por nuestros operadores logísticos externos	4	4	4	4	
16. Consideran que la colaboración con operadores logísticos externos ha mejorado o perjudicado la eficiencia de nuestras operaciones logísticas	4	4	4	4	
<b>D3: PROVEEDORES Y CLIENTES</b>					
17. Cree que la documentación de la actividad comercial se procesa de manera eficiente en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
18. Está satisfecho con la coordinación entre los departamentos que gestionan la documentación de la actividad comercial en la organización.	4	4	4	4	
19. Está satisfecho con la velocidad de respuesta y procesamiento de las solicitudes de mercancías en nuestra organización.	4	4	4	4	
20. Cree que la solicitud de mercancías es un paso crucial para garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.	4	4	4	4	
21. Cree que los procesos de verificación y validación de albaranes y notas de entrega son efectivos en nuestra organización.	4	4	4	4	
22. Considera que los albaranes y notas de entrega son una parte esencial para garantizar la trazabilidad de los productos en nuestras operaciones logísticas.	4	4	4	4	
23. Cree que se brinda suficiente apoyo y orientación a los trabajadores para	4	4	4	4	

comprender y procesar las facturas de manera eficiente.					
24. Considera que la factura es un elemento crucial para garantizar la transparencia y control en nuestras operaciones logísticas.	4	4	4	4	

### OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

-

---



---



---



---



---



---

<b>Firma de validador experto</b>	
---------------------------------------	---

**TABLA Nº 2**  
**ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN**

Nombre del Instrumento para validar:	<b>Satisfacción Al Cliente</b>				
Autores del Instrumento	Alfredo Augusto Orrego Peché				
Variable:	VD: Satisfacción Al Cliente				
Población:	200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú				
<b>D1: CLIENTE INTERNO</b>	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
1. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval valora y atiende las necesidades y requerimientos de sus empleados en relación con la gestión logística.	4	4	4	4	
2. Considera que existe un ambiente de trabajo favorable que promueve la colaboración entre los empleados en asuntos logísticos.	4	4	4	4	
3. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval fomenta un entorno de trabajo que incentive la colaboración y la sinergia entre sus empleados para mejorar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
4. Cree que se deben implementar más iniciativas o programas que promuevan la sinergia entre los equipos logísticos para mejorar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
5. En qué medida siente que los procedimientos y políticas internas de la Dirección de Abastecimiento Naval a veces generan una sensación de alienación entre los empleados y la dirección.	4	4	4	4	
6. Cree que los procedimientos logísticos actuales dificultan la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos, lo que podría afectar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
<b>D2: CLIENTE EXTERNO</b>					
7. Cree que la Dirección de Abastecimiento Naval ha logrado satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios externos en términos de servicios logísticos.	4	4	4	4	
8. Considera que la comunicación entre la dirección y los usuarios externos es efectiva	4	4	4	4	

para comprender sus expectativas y requerimientos logísticos.					
9. Percibe que la satisfacción de los clientes externos influye positivamente en la moral y el entusiasmo de los empleados de la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
10. Cree que un alto nivel de satisfacción de los clientes externos puede contribuir a crear un ambiente de trabajo más positivo y motivador entre los empleados.	4	4	4	4	
11. Siente que los clientes externos se ven obligados de alguna manera a utilizar los servicios logísticos de la Dirección de Abastecimiento Naval en lugar de hacerlo por elección propia.	4	4	4	4	
12. Cree que la satisfacción del cliente externo se vería más beneficiada si se redujera cualquier forma de coacción en la relación con la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
<b>D3: SERVICIO Y CALIDAD</b>					
13. Considera que la implementación de servicios inteligentes, como el rastreo en tiempo real de envíos, podría mejorar significativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
14. Cree que la incorporación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial o el análisis de datos, puede contribuir a ofrecer servicios más personalizados y adaptados a las necesidades de los clientes.	4	4	4	4	
15. Cree que la oferta de servicios excesivos a los clientes puede tener un impacto positivo en su satisfacción con los servicios de la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
16. Considera que proporcionar servicios adicionales más allá de los requerimientos básicos puede ser percibido como una muestra de compromiso y atención a los clientes externos.	4	4	4	4	
17. Considera que la falta de servicios adecuados puede afectar negativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
18. Cree que la mejora en la calidad y cantidad de servicios proporcionados puede contribuir	4	4	4	4	

a una mayor satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.					
19. Opina que la falta de servicios puede afectar la percepción de los clientes sobre la calidad de atención recibida en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
20. Considera que la ausencia de servicios adecuados puede influir negativamente en la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	

### OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

---



---



---



---



---

Firma de validador experto	
----------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: Escudero Vílchez, Fernando Emilio

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo (X) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Escudero Vílchez, Fernando Emilio
<b>Sexo:</b>	Hombre (X) Mujer ( )
<b>Profesión:</b>	Metodólogo
<b>Grado académico<sup>1</sup></b>	Licenciado ( ) Maestro ( ) Doctor ( X )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( X ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Consultora Silfersystem
<b>Cargo actual:</b>	Metodólogo
<b>Área de especialización</b>	Doctor en Gestión Pública
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )



\_\_\_\_\_  
Firma Validador Experto

~~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.~~

**Validación de experto N° 02****Validación de Experto N°01****TABLA N° 1****PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO**

Nombre del Instrumento para validar:	PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO				
Autores del Instrumento	Alfredo Augusto Orrego Peche				
Variable:	VI: PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO				
Población:	200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú				
<b>D1: GESTIÓN LOGÍSTICA DEL ALMACÉN</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
1. Considera que la recepción de productos en el almacén se lleva a cabo de manera eficiente y en concordancia con los estándares establecidos	4	4	4	4	
2. Desde tu perspectiva, en qué medida cree que se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la trazabilidad de los productos en nuestro almacén.	4	4	4	4	
3. El proceso de etiquetado y codificación agiliza la distribución de los suministros en las operaciones navales.	4	4	4	4	
4. Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de etiquetado y codificación de mercancía en nuestro almacén.	4	4	4	4	
5. Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de control de existencias en nuestro almacén.	4	4	4	4	
6. Qué tan importante cree que es el control preciso de existencias para garantizar un flujo logístico eficiente en nuestro almacén.	4	4	4	4	
<b>D2: EXPEDICIÓN, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE</b>					
7. Con qué frecuencia se experimentan retrasos o problemas en las operaciones de expedición en su área de trabajo.	4	4	4	4	
8. Considera que la capacitación y formación proporcionada para las operaciones de expedición es adecuada.	4	4	4	4	
9. Considera que la capacitación y formación proporcionada para el envase y embalaje es adecuada.	4	4	4	4	

10. Cómo calificaría la eficiencia de las prácticas de envases y embalajes en nuestro proceso logístico.	4	4	4	4	
11. En qué medida considera que la logística inversa está integrada de manera efectiva en nuestros procesos logísticos para reducir el impacto ambiental	4	4	4	4	
12. En su experiencia, la logística inversa ha mejorado la eficiencia de las operaciones logísticas en términos de costos y tiempos	4	4	4	4	
13. Considera que la optimización de los costes logísticos de transporte es una prioridad en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval	4	4	4	4	
14. En su experiencia, la gestión eficiente de los costes logísticos de transporte ha contribuido a mejorar la calidad de nuestros servicios logísticos	4	4	4	4	
15. Cómo perciben los trabajadores la calidad de los servicios proporcionados por nuestros operadores logísticos externos	4	4	4	4	
16. Consideran que la colaboración con operadores logísticos externos ha mejorado o perjudicado la eficiencia de nuestras operaciones logísticas	4	4	4	4	
<b>D3: PROVEEDORES Y CLIENTES</b>					
17. Cree que la documentación de la actividad comercial se procesa de manera eficiente en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
18. Está satisfecho con la coordinación entre los departamentos que gestionan la documentación de la actividad comercial en la organización.	4	4	4	4	
19. Está satisfecho con la velocidad de respuesta y procesamiento de las solicitudes de mercancías en nuestra organización.	4	4	4	4	
20. Cree que la solicitud de mercancías es un paso crucial para garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.	4	4	4	4	
21. Cree que los procesos de verificación y validación de albaranes y notas de entrega son efectivos en nuestra organización.	4	4	4	4	
22. Considera que los albaranes y notas de entrega son una parte esencial para	4	4	4	4	

garantizar la trazabilidad de los productos en nuestras operaciones logísticas.					
23. Cree que se brinda suficiente apoyo y orientación a los trabajadores para comprender y procesar las facturas de manera eficiente.	4	4	4	4	
24. Considera que la factura es un elemento crucial para garantizar la transparencia y control en nuestras operaciones logísticas.	4	4	4	4	

### OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

-

---



---



---



---



---



---

Firma de validador experto	
----------------------------	--

**TABLA Nº 2**  
**ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN**

Nombre del Instrumento para validar:	<b>Satisfacción Al Cliente</b>				
Autores del Instrumento	Alfredo Augusto Orrego Peche				
Variable:	VD: Satisfacción Al Cliente				
Población:	200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú				
<b>D1: CLIENTE INTERNO</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
1. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval valora y atiende las necesidades y requerimientos de sus empleados en relación con la gestión logística.	4	4	4	4	
2. Considera que existe un ambiente de trabajo favorable que promueve la colaboración entre los empleados en asuntos logísticos.	4	4	4	4	
3. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval fomenta un entorno de trabajo que incentive la colaboración y la sinergia entre sus empleados para mejorar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
4. Cree que se deben implementar más iniciativas o programas que promuevan la sinergia entre los equipos logísticos para mejorar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
5. En qué medida siente que los procedimientos y políticas internas de la Dirección de Abastecimiento Naval a veces generan una sensación de alienación entre los empleados y la dirección.	4	4	4	4	
6. Cree que los procedimientos logísticos actuales dificultan la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos, lo que podría afectar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
<b>D2: CLIENTE EXTERNO</b>					
7. Cree que la Dirección de Abastecimiento Naval ha logrado satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios externos en términos de servicios logísticos.	4	4	4	4	
8. Considera que la comunicación entre la dirección y los usuarios externos es efectiva para	4	4	4	4	

comprender sus expectativas y requerimientos logísticos.					
9. Percibe que la satisfacción de los clientes externos influye positivamente en la moral y el entusiasmo de los empleados de la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
10. Cree que un alto nivel de satisfacción de los clientes externos puede contribuir a crear un ambiente de trabajo más positivo y motivador entre los empleados.	4	4	4	4	
11. Siente que los clientes externos se ven obligados de alguna manera a utilizar los servicios logísticos de la Dirección de Abastecimiento Naval en lugar de hacerlo por elección propia.	4	4	4	4	
12. Cree que la satisfacción del cliente externo se vería más beneficiada si se redujera cualquier forma de coacción en la relación con la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
<b>D3: SERVICIO Y CALIDAD</b>					
13. Considera que la implementación de servicios inteligentes, como el rastreo en tiempo real de envíos, podría mejorar significativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
14. Cree que la incorporación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial o el análisis de datos, puede contribuir a ofrecer servicios más personalizados y adaptados a las necesidades de los clientes.	4	4	4	4	
15. Cree que la oferta de servicios excesivos a los clientes puede tener un impacto positivo en su satisfacción con los servicios de la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
16. Considera que proporcionar servicios adicionales más allá de los requerimientos básicos puede ser percibido como una muestra de compromiso y atención a los clientes externos.	4	4	4	4	
17. Considera que la falta de servicios adecuados puede afectar negativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
18. Cree que la mejora en la calidad y cantidad de servicios proporcionados puede contribuir a una mayor satisfacción de los	4	4	4	4	

clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.					
19.Opina que la falta de servicios puede afectar la percepción de los clientes sobre la calidad de atención recibida en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
20.Considera que la ausencia de servicios adecuados puede influir negativamente en la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	

### OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

---



---



---



---



---

Firma de validador experto	
----------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: Salazar Llerena, Silvia

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo (X) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Salazar Llerena, Silvia
<b>Sexo:</b>	Hombre ( ) Mujer ( X )
<b>Profesión:</b>	Metodóloga
<b>Grado académico<sup>1</sup></b>	Licenciado ( ) Maestro ( ) Doctor ( X )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( X ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	Consultora Silfersystem
<b>Cargo actual:</b>	Metodóloga
<b>Área de especialización</b>	Doctora en Gestión Pública
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: <a href="mailto:ssalazar@silfersystem.com">ssalazar@silfersystem.com</a>
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )



Firma Validador Experto

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

### Validación de experto N° 03

### Validación de Experto N°01

#### TABLA N° 1

#### PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO

Nombre del Instrumento para validar:	PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO				
Autores del Instrumento	Alfredo Augusto Orrego Peche				
Variable:	VI: PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICO				
Población:	200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú				
<b>D1: GESTIÓN LOGÍSTICA DEL ALMACÉN</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
1. Considera que la recepción de productos en el almacén se lleva a cabo de manera eficiente y en concordancia con los estándares establecidos	4	4	4	4	
2. Desde tu perspectiva, en qué medida cree que se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la trazabilidad de los productos en nuestro almacén.	4	4	4	4	
3. El proceso de etiquetado y codificación agiliza la distribución de los suministros en las operaciones navales.	4	4	4	4	
4. Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de etiquetado y codificación de mercancía en nuestro almacén.	4	4	4	4	
5. Cómo calificaría la efectividad de las prácticas de control de existencias en nuestro almacén.	4	4	4	4	
6. Qué tan importante cree que es el control preciso de existencias para garantizar un flujo logístico eficiente en nuestro almacén.	4	4	4	4	
<b>D2: EXPEDICIÓN, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE</b>					
7. Con qué frecuencia se experimentan retrasos o problemas en las operaciones de expedición en su área de trabajo.	4	4	4	4	
8. Considera que la capacitación y formación proporcionada para las operaciones de expedición es adecuada.	4	4	4	4	
9. Considera que la capacitación y formación proporcionada para el envase y embalaje es adecuada.	4	4	4	4	

10. Cómo calificaría la eficiencia de las prácticas de envases y embalajes en nuestro proceso logístico.	4	4	4	4	
11. En qué medida considera que la logística inversa está integrada de manera efectiva en nuestros procesos logísticos para reducir el impacto ambiental	4	4	4	4	
12. En su experiencia, la logística inversa ha mejorado la eficiencia de las operaciones logísticas en términos de costos y tiempos	4	4	4	4	
13. Considera que la optimización de los costes logísticos de transporte es una prioridad en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval	4	4	4	4	
14. En su experiencia, la gestión eficiente de los costes logísticos de transporte ha contribuido a mejorar la calidad de nuestros servicios logísticos	4	4	4	4	
15. Cómo perciben los trabajadores la calidad de los servicios proporcionados por nuestros operadores logísticos externos	4	4	4	4	
16. Consideran que la colaboración con operadores logísticos externos ha mejorado o perjudicado la eficiencia de nuestras operaciones logísticas	4	4	4	4	
<b>D3: PROVEEDORES Y CLIENTES</b>					
17. Cree que la documentación de la actividad comercial se procesa de manera eficiente en nuestra Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
18. Está satisfecho con la coordinación entre los departamentos que gestionan la documentación de la actividad comercial en la organización.	4	4	4	4	
19. Está satisfecho con la velocidad de respuesta y procesamiento de las solicitudes de mercancías en nuestra organización.	4	4	4	4	
20. Cree que la solicitud de mercancías es un paso crucial para garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.	4	4	4	4	
21. Cree que los procesos de verificación y validación de albaranes y notas de entrega son efectivos en nuestra organización.	4	4	4	4	
22. Considera que los albaranes y notas de entrega son una parte esencial para garantizar la trazabilidad de los productos en nuestras operaciones logísticas.	4	4	4	4	

23. Cree que se brinda suficiente apoyo y orientación a los trabajadores para comprender y procesar las facturas de manera eficiente.	4	4	4	4	
24. Considera que la factura es un elemento crucial para garantizar la transparencia y control en nuestras operaciones logísticas.	4	4	4	4	

### OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

-

---



---



---



---



---

<b>Firma de validador experto</b>	
---------------------------------------	--

**TABLA Nº 2**  
**ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN**

Nombre del Instrumento para validar:	<b>Satisfacción Al Cliente</b>				
Autores del Instrumento	Alfredo Augusto Orrego Peche				
Variable:	VD: Satisfacción Al Cliente				
Población:	200 trabajadores de la Marina de Guerra del Perú				
<b>D1: CLIENTE INTERNO</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
1. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval valora y atiende las necesidades y requerimientos de sus empleados en relación con la gestión logística.	4	4	4	4	
2. Considera que existe un ambiente de trabajo favorable que promueve la colaboración entre los empleados en asuntos logísticos.	4	4	4	4	
3. Considera que la Dirección de Abastecimiento Naval fomenta un entorno de trabajo que incentive la colaboración y la sinergia entre sus empleados para mejorar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
4. Cree que se deben implementar más iniciativas o programas que promuevan la sinergia entre los equipos logísticos para mejorar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
5. En qué medida siente que los procedimientos y políticas internas de la Dirección de Abastecimiento Naval a veces generan una sensación de alienación entre los empleados y la dirección.	4	4	4	4	
6. Cree que los procedimientos logísticos actuales dificultan la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos, lo que podría afectar la satisfacción del cliente interno.	4	4	4	4	
<b>D2: CLIENTE EXTERNO</b>					
7. Cree que la Dirección de Abastecimiento Naval ha logrado satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios externos en términos de servicios logísticos.	4	4	4	4	
8. Considera que la comunicación entre la dirección y los usuarios externos es efectiva para	4	4	4	4	

comprender sus expectativas y requerimientos logísticos.					
9. Percibe que la satisfacción de los clientes externos influye positivamente en la moral y el entusiasmo de los empleados de la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
10. Cree que un alto nivel de satisfacción de los clientes externos puede contribuir a crear un ambiente de trabajo más positivo y motivador entre los empleados.	4	4	4	4	
11. Siente que los clientes externos se ven obligados de alguna manera a utilizar los servicios logísticos de la Dirección de Abastecimiento Naval en lugar de hacerlo por elección propia.	4	4	4	4	
12. Cree que la satisfacción del cliente externo se vería más beneficiada si se redujera cualquier forma de coacción en la relación con la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
<b>D3: SERVICIO Y CALIDAD</b>					
13. Considera que la implementación de servicios inteligentes, como el rastreo en tiempo real de envíos, podría mejorar significativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
14. Cree que la incorporación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial o el análisis de datos, puede contribuir a ofrecer servicios más personalizados y adaptados a las necesidades de los clientes.	4	4	4	4	
15. Cree que la oferta de servicios excesivos a los clientes puede tener un impacto positivo en su satisfacción con los servicios de la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
16. Considera que proporcionar servicios adicionales más allá de los requerimientos básicos puede ser percibido como una muestra de compromiso y atención a los clientes externos.	4	4	4	4	
17. Considera que la falta de servicios adecuados puede afectar negativamente la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
18. Cree que la mejora en la calidad y cantidad de servicios proporcionados puede contribuir a una mayor satisfacción de los	4	4	4	4	

clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.					
19.Opina que la falta de servicios puede afectar la percepción de los clientes sobre la calidad de atención recibida en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	
20.Considera que la ausencia de servicios adecuados puede influir negativamente en la satisfacción de los clientes en la Dirección de Abastecimiento Naval.	4	4	4	4	

### OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

---



---



---



---



---

Firma de validador experto	
----------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: Luján Cabrera, Micaela

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( ) Externo (X)
<b>Apellidos y nombres:</b>	Luján Cabrera, Micaela
<b>Sexo:</b>	Hombre ( ) Mujer ( X )
<b>Profesión:</b>	Administración
<b>Grado académico<sup>1</sup></b>	Licenciado ( ) Maestro ( ) Doctor ( X )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( X ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
<b>Organización donde labora:</b>	
<b>Cargo actual:</b>	Administración
<b>Área de especialización</b>	Doctora en Administración
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional:
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )



Firma Validador Experto

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

**Anexo 4: Constancia de autorización de la Institución**

Anexo 5: Base de datos

PRE TEST

N°	PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA																								SATISFACCIÓN AL CLIENTE																			
	GESTIÓN LOGÍSTICA DEL ALMACEN						EXPEDICIÓN, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE								PROVEEDORES Y CLIENTES								CLIENTE INTERNO				CLIENTE EXTERNO				SERVICIO Y CALIDAD													
	Recepción y trazabilidad de producto		Etiquetado y codificación de mercancía		Control de existencias		Operaciones de expedición		Envases y embalajes		Logística inversa		Costes logísticos de transporte		Operadores logísticos		Documentación de actividad comercial		Solicitud de mercancías		Albarán y nota de entrega		Factura		Empleado		Sinergia		Alienación		Usuarios		Euforia interna		Coacción		Servicios inteligentes		Servicios excesivos		Servicios insuficientes		Sin servicios	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	2		
E2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2		
E3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	
E4	2	1	3	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	1	2		
E5	4	4	2	4	2	4	2	4	1	2	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2		
E6	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3		
E7	3	3	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	3	
E8	2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1	3	1	
E9	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	2	2		
E10	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	1	1	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3		
E11	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3		
E12	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E14	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	
E15	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	
E16	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4



E47	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3			
E48	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2				
E49	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3				
E50	3	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1				
E51	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4			
E52	2	1	1	2	1	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2			
E53	2	1	2	3	3	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2	3	1	3			
E54	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	2	
E55	2	3	2	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	3	3
E56	3	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1					
E57	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2		
E58	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
E59	3	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3				
E60	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	
E61	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	
E62	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	1	
E63	3	2	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	1	2					
E64	2	2	1	1	2	3	1	3	1	3	3	2	2	1	1	2	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	3	1	3	1	1						
E65	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3		
E66	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3			
E67	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	1	
E68	1	1	2	3	3	3	1	2	1	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	
E69	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1			
E70	3	3	1	1	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	2	3	2	
E71	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
E72	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1
E73	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
E74	3	2	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	
E75	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	
E76	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	3	2	3



E107	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	1	3	4	1	1	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3					
E108	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3					
E109	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1			
E110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
E111	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2				
E112	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2			
E113	1	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2				
E114	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2				
E115	1	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2				
E116	2	1	3	2	1	2	3	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	1	3	1	3	1				
E117	4	4	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4				
E118	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3				
E119	3	3	2	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	3				
E120	2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	1	3	1		
E121	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	3	1	3	1	2	3	1	3	3	3	2	2				
E122	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3		
E123	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
E124	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
E125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E126	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2		
E127	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3		
E128	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
E129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E130	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
E131	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
E132	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	

POST TEST

N°	PROCESO DE GESTIÓN LOGÍSTICA																								SATISFACCIÓN AL CLIENTE																					
	GESTIÓN LOGÍSTICA DEL ALMACÉN						EXPEDICIÓN, LOGÍSTICA Y TRANSPORTE								PROVEEDORES Y CLIENTES								CLIENTE INTERNO				CLIENTE EXTERNO				SERVICIO Y CALIDAD															
	Recepción y trazabilidad de producto		Etiquetado y codificación de mercancía		Control de existencias		Operaciones de expedición		Envases y embalajes		Logística inversa		Costes logísticos de transporte		Operadores logísticos		Documentación de actividad comercial		Solicitud de mercancías		Albarán y nota de entrega		Factura		Empleado		Sinergia		Alienación		Usuarios		Euforia interna		Coacción		Servicios inteligentes		Servicios excesivos		Servicios insuficientes		Sin servicios			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
E1	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4		
E2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	5	5	2	2	2	4	4	4	3	5	4	3	2	
E3	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5			
E4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5		
E5	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	5	2	2	5	3	4	5	4	2	2	4	2	5	
E6	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	5	
E7	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5		
E8	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	2	2	5	
E9	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	1	2	1	2	5	2	2	2	1	2	5	2	
E10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	
E11	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	3	2	4	2	5	5	4	4	2	2	3	5	3	3	
E12	4	3	5	3	3	3	4	3	5	4	3	5	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	5	
E13	3	4	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3
E14	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	
E15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	
E16	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5
E17	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4
E18	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	3
E19	3	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3







E110	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	2	2	2	2	4	3	5	3	5	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	
E111	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	5	4	3		
E112	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	2	5	5	2	2	3	3	2	3	4	4	4	
E113	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	5	2	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	
E114	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	3	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	4	
E115	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
E116	3	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	
E117	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	
E118	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
E119	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	
E120	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3	5	3	4
E121	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3	5	4	5	5	
E122	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4
E123	4	4	3	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	
E124	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	3	5	3	4	
E125	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	
E126	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	2	2	2	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	3	5	5	3	5	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	
E127	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	
E128	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	
E129	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	2	4	3
E130	5	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	5	3	4
E131	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	
E132	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	3	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	

## Anexo 6: Evidencia fotográfica

### ASPECTO DE CAPACITACION



VISITA A DP WORLD



VISITA A DINET



VISITA APM TERMINAL



VISITA A EMPRESA ESMERALDA CORP.

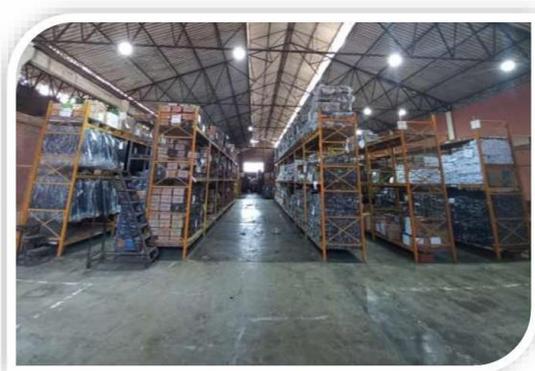


CAPACITACION EN LOGISTICA 4.0 EN LAS INSTALACIONES DE LA ESCUELA NAVAL

**TRABAJOS REALIZADOS EN LOS ALMACENES**



ANTES



AHORA

Trabajo de inventario almacén de vestuario, ordenamiento por clases, código de ubicación de materiales, iluminación, control por medio de cámaras CCTV, eliminación de vectores, espacios de descarga y manipuleo.



ANTES



AHORA

Trabajo de inventario almacén de vivero, ordenamiento por clases, código de ubicación de materiales, iluminación, control por medio de cámaras CCTV, eliminación de vectores, espacios de descarga y manipuleo.



ANTES



AHORA

Optimizar espacios en Almacén de víveres, para almacenamiento de productos alimenticios, en tránsito.



ANTES



AHORA

Mantenimiento de cámaras frigoríficas para almacenamiento de productos congelados, mantener cadena de frío (-18 °C)



ANTES



AHORA



Disposición de uso obligatorio de Equipos de protección personal (EPP), e implementación equipo de prevención de accidentes (PREVAC).