

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS DE LA
EMPRESA UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C DE LA
PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO – PERÚ,
2020

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bachiller Jose Enrique Rodriguez Maldonado

Asesor:

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo

Lima - Perú

2020



DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico con todo cariño a mi madre Herminia que no pudo ver este trabajo concluido ya que adelanto su partida, a ella todo mi amor. A mi hija Camila y mis hermanos Luz, Alejandro, Rosa, Laura y Miriam.

AGRADECIMIENTO

A ti DIOS qué me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una vida maravillosa, a mis amigos por acompañarme y estar pendiente desde el inicio de esta actividad.

Tabla de contenidos

<u>DEDICATORIA</u>	2
<u>AGRADECIMIENTO</u>	3
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	5
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	6
<u>ÍNDICE DE ECUACIONES</u>	6
<u>RESUMEN</u>	7
<u>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</u>	8
<u>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</u>	37
<u>CAPÍTULO III. RESULTADOS</u>	49
<u>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</u>	65
<u>REFERENCIAS</u>	70
<u>ANEXOS</u>	77
<u>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS O TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL</u>	81
<u>ACTA DE SUSTENTACIÓN</u>	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de consistencia	42
Tabla 2. Operacionalización de las Variables	44
Tabla 3. Confiabilidad del Instrumento	49
Tabla 4. Correlación de Hipótesis general.....	50
Tabla 5. Diagrama de Dispersión	51
Tabla 6. Seguridad y confianza al momento de realizar contratos	52
Tabla 7. Formato del proceso de gestión de servicios	53
Tabla 8. Tiempo de Entrega	54
Tabla 9. Tiempo adecuado para requerimientos.....	55
Tabla 10. Stock adecuado de procesos	56
Tabla 11 Satisfacción con el servicio.	57
Tabla 12 Seguimiento de pedido..	58
Tabla 13. Satisfacción con el servicio de solicitudes específicas.....	59
Tabla 14 Facturación y gestión de información	60
Tabla 15 Expectativas del cliente	61
Tabla 16 Solución de problemas a los clientes.....	62
Tabla 17 Correlación entre seguridad y calidad funcional.....	63
Tabla 18 Correlación entre tiempo y calidad funcional	63
Tabla 19 Correlación entre conveniencia y calidad funcional	64
Tabla 20 Correlación entre comunicación y calidad funcional	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Seguridad y confianza al momento de realizar contratos con la empresa.....	52
Figura 2. Resultado del formato del proceso de gestión de servicios.....	53
Figura 3. Porcentaje de encuestados que están de acuerdo con el tiempo establecido para la entrega de pedidos	54
Figura 4. Resultados de clientes de acuerdo con el tiempo de procesamiento de requerimiento de pedidos y ha cumplido con los tiempos de entrega	55
Figura 5. Resultado de encuestados opina que la empresa no cuenta con stock conveniente o adecuado de productos	56
Figura 6. Resultados de satisfacción del servicio prestado por la empresa en cuanto a las horas de recogida y entrega	57
Figura 7. Los clientes están de acuerdo que es necesario realizar un seguimiento del pedido para ser más eficientes en el servicio realizado	58
Figura 8. Respuesta de la empresa a solicitudes específicas	59
Figura 9. La gran parte de los clientes opinan que no se han realizado la comunicación en la facturación y la gestión de la información correctamente.....	60
Figura 10. Gran mayoría de los clientes mayoristas opina que se ha cubierto sus expectativas	61
Figura 11. La mayoría de clientes opinan que se han solucionado sus problemas de manera adecuada, mostrando calidad en el servicio.	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir la relación de la gestión logística y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. Además, la metodología empleada fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, el nivel explicativo, diseño no experimental. En cuanto a la población estuvo constituida por 36 trabajadores de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C y se constató como muestra 36 trabajadores por ser una población pequeña. Con respecto a la técnica empleada para la recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Se concluyó que la gestión logística se relaciona en la calidad de servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C, de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo, el grado de relación ($r = 0,779$) es de nivel alto aceptándose la hipótesis alternativa, por lo tanto, a mayor gestión logística, mayor calidad de servicio de calidad del servicio de distribución.

Palabras clave: Gestión logística, calidad de servicio, seguridad, tiempo, conveniencia, comunicaciones, calidad funcional

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los procedimientos han hecho que las organizaciones se vayan formalizando de manera competitiva, invirtiendo en tecnologías e innovaciones, además, de emplear estrategias para que allá una diferencia de por medio, y de esta manera ser fieles a los clientes. Pero estas, se transfiere fácilmente y la competencia puede superarlas. Por esta razón y muchas las empresas deben resaltar lo impalpable que es el servicio, además de dar a conocer sobre sus ventajas y como mantenerlas. Cuando se habla de la calidad del servicio se refiere a la valoración que le da los clientes al servicio recibido, comparándolo con lo que ellos esperan (González, 2015).

Es necesario y fundamental que los líderes de las empresas tomen acción en mejorar el nivel de servicio capacitando constantemente al personal a cargo, esto va ayudar al desarrollo y aumento de las ventas a nivel nacional e internacional.

Por su parte, Cano, Orue, Martínez, Mayett, y López (2015) refirió que la apertura de los mercados de las cadenas de suministro demanda cambios estructurales en los que la logística juega un papel estratégico. Actualmente, los clientes evalúan la calidad del producto, el valor agregado del mismo y su disponibilidad en tiempo y forma, de ahí la necesidad de hacer eficientes los procesos; sin embargo, algunas organizaciones no aplican políticas de logística. Observando el estudio de Torres, Briñez y Romero (2017) en Venezuela las empresas ubicadas en el occidente vinculadas al crudo natural, también trabajan para formar parte de la comercialización, pues deben integrar las funciones y todas las capacidades humanas para participar en él. Por ello, el gerente general o la persona autorizada y encargada del área de comercio del crudo natural no ha designado políticas de

servicio con el objetivo de satisfacer a los consumidores, además de establecer funciones en la organización.

De acuerdo con Cano, Orue, Martínez, Mayett, y López (2015) sobre la evaluación de los clientes por los productos de primera calidad y el valor agregado.

Cuando se menciona la logística empresarial se está hablando de las instituciones empresas u organizaciones, del efecto y el acaparamiento de bienes y materiales, desde el momento que obtiene hasta que se efectuó, relacionando las informaciones obtenidas. El objetivo perseguido es la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de la demanda, de la manera más rápida y eficaz y con el mínimo costo posible (Padrón, 2016).

Estoy de acuerdo, el cliente espera la compra con las cantidades completas, en el lugar indicado y a la hora solicitada, si esto no se cumple el cliente considera cómo un mal servicio, por lo tanto, califica a la empresa cómo mala, por eso es importante reforzar la capacitación al personal laboral.

A nivel nacional, el Ministerio del Comercio Exterior y Turismo (2016) refirió que la baja calificación de la logística del Perú en comparación con países que compiten en mercados similares como es el caso de Chile, Colombia y Ecuador y de la OCDE organización a la cual Perú aspira ingresar revela la importancia de mejorar aspectos críticos de la logística que pueden apoyar la competitividad en mercados internacionales. Debido a que las pérdidas o mermas aparecen afectando significativamente todos los productos de exportación, con excepción de la cebolla, las pérdidas constituyen alrededor de 20% de los costos logísticos. También es importante la presentación de los costos logísticos por producto cadena de suministros desglosados en los elementos específicos que los determinan. Eso

permite identificar y por ende actuar sobre las causas específicas de altos y/o ineficientes costos logísticos.

Las situaciones que se presentan a nivel nacional, son también un reflejo de lo que las organizaciones empresariales viven, donde las deficiencias de la gestión logística han originado decadencia en los niveles de servicio empresarial. Los clientes se sienten insatisfechos ya que sus pedidos no han sido entregados a tiempo, además, se han generado incidencias que no han favorecido la experiencia del cliente. Por tal motivo surge este estudio donde se tiene como incógnita ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística en la calidad de servicio de la empresa? el éxito de una organización, la reducción de costes y la satisfacción de las necesidades de sus clientes depende de una cadena de suministro bien gestionada y flexible, controlada en tiempo real y en la que fluye información eficiente.

Antecedentes internacionales

Grand (2016) en su artículo titulado *Incidencia del aumento de la demanda en la calidad del servicio al cliente de las pymes*. Su objetivo principal fue analizar la incidencia del aumento de la demanda en la calidad del servicio al cliente ofrecido por las PyME del sector de restaurantes localizados en el norte de Quito urbano. En relación a la metodología fue de enfoque mixto y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por todas las PyME localizadas, de acuerdo al Ministerio de Turismo del Ecuador; asimismo la muestra fue de 39 Pyme. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista y los instrumentos un cuestionario no estructurado. Se concluyó que la presencia geográfica está marcada por la concentración en tres principales provincias del Ecuador, siendo Guayas la que lidera con el 23,40% del total de establecimientos nacionales seguida por Pichincha con

22,26%, y Azuay con el 7,07%, todas las demás provincias restantes agrupan el 47,27% de los mismos. Finalmente, las empresas investigadas no cuentan con estrategias para enfrentar el cuidado en la calidad del servicio al cliente cuando aumenta la demanda, la principal reacción de estas Pymes frente a la circunstancia planteada se concentra en reorganizar funciones del personal, esta situación evidencia que carecen de una planificación para evitar que la calidad del servicio disminuya cuando la demanda es superior a la esperada.

Las empresas necesitan estar preparadas, debido a esto podemos tener clientes más satisfechos. Hay mercados más complejos están exigiendo una superación en los niveles de calidad y servicios para satisfacer en mayor y mejor forma las necesidades del consumidor exigente por el nivel de servicio.

Cano, Orue, Martínez, Mayett y López (2015) en su artículo titulado *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*. Planteó como objetivo general gestionar las pequeñas y medianas empresas en México. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo aplicada y el diseño pre experimental. Con respecto a la población estuvo conformada por 66 medianas empresas; asimismo, la muestra se tomó de 33 empresas. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 22 preguntas en escala Likert. Se concluyó que el desempeño logístico de México en los 6 elementos que mide el Banco Mundial fue: seguimiento y rastreo: 3.15, aduanas: 2.63, competencia y calidad logística: 3.02, infraestructura: 3.03, tiempos de entrega: 3.47 y envíos internacionales: 3.07. Las siguientes posiciones y mediciones de el país en el ranking mundial demostraron que llegaron a existir oportunidades para mejorar en las distintas áreas de logística, las que, si son corregidas, darán pie de realzar de alguna manera la competitividad de México. A nivel internacional

más del noventa por ciento de las organizaciones son micro, pequeñas y medianas; simbolizan el sector de la economía que contribuyen en el más grande número de unidades con más de 50% de trabajo.

Es importante lo que comenta y estoy de acuerdo en la recolección de datos. Es importante en una Empresa levantar información y generar indicadores de gestión, esto nos va ayudar a tener una fotografía real del nivel de eficiencia de la Empresa, con el resultado podemos mejorar nuestros procesos y nivel de servicio.

Yeo, Thai y Yeon (2015) en su artículo titulado *An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction: The Case of Korean Container Ports*. Su objetivo principal fue investigar el concepto de PSQ y su influencia en la satisfacción del cliente en el caso de los puertos de contenedores de Corea. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo. En cuanto a la población estuvo constituida por 313 miembros de la Asociación de logística puerto de Corea (KPLA) y para la muestra se consideró la misma que la población. Las técnicas que utilizaron fueron la encuesta y la observación, además como instrumento se utilizó el cuestionario, la guía de observación. Se llegó a concluir que en la medición de la PSQ y satisfacción del cliente modelo de 5 elementos de ajuste global usando pruebas de fiabilidad y validez convergente y discriminante por medio de parcial de pocos cuadrados de ecuaciones estructurales modelado (PLS-SEM) y el software SmartPLS 3.2.1. PLS se refiere a un instrumento que se utiliza para el modelado de ecuaciones estructurales en proyectos de investigaciones aplicadas, entre las ciento tres respuestas que se obtuvieron, se usaron solo noventa y nueve respuestas validadas para un estudio añadido. Para finalizar, la tasa de respuestas validas fueron 31,6%. Referente a los años dentro del negocio, el 38% de los encuestados

manifestaron que el 23,2% participaron en el oficio entre once y quince años, 17,2% entre dieciséis y veinte años, y el 21,2% estaban en durante mucho más de veinte años.

Este artículo contribuye con la información existente al verificar y explorar la composición del concepto de calidad al servicio portuario, de igual forma investigando el impacto de la satisfacción de los clientes del sector portuario.

Sánchez y Villegas (2015) en su tesis titulada *Diseño de un sistema logístico en correos del Ecuador del Cantón Durán*, para optar por el título de Ingeniero Comercial, por la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo principal diseñar un sistema logístico en correos del Ecuador del Cantón Durán para mejora de su productividad mediante un análisis exhaustivo de procedimientos actual. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, el nivel descriptivo y corte transversal. Referente a la población estuvo conformada por los usuarios del sistema de correo; para la muestra se consideró 284 usuarios. En lo que respecta a la técnica de recolección de información fue la encuesta y como instrumento que elaboro un cuestionario. Se pudo concluir que las 284 encuestados el 32% no reconoció tener suficiente entendimiento de los servicios que se brindan en la agencia, el 37,3% tiene un poco de conocimiento en cuanto a los servicios que dan en la agencia, y el 30.6% manifestó reconocer algo de los servicios que ofrecen el Correos del Ecuador en la Agencia Durán. Una vez realizados los estudios pertinentes tales datos fueron procesados por el sistema SPSS, asumiendo las variables de las encuestas aplicadas. Logrando finalmente la aceptación de la hipótesis una vez asumidos los resultados obtenidos en el cual una programación logística genera resultados positivos a la productividad.

Logística es un eslabón muy importante en los procesos de las empresas para lograr una eficiencia y ser productivos en el interior de la cadena de valores, asimismo el trabajo es fundamental en el desarrollo y crecimiento para mejorar los resultados de productividad.

Abad y Pincay (2015) en su tesis titulada *análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*, para optar por el título de Ingeniería Comercial, por la universidad Politécnica Salesiana. Planteó como objetivo analizar la calidad de servicio interno y externo de una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas de la organización. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo. Además, la población estuvo conformada por los clientes internos de la empresa de seguros de la ciudad de Guayaquil; asimismo la muestra se tomó de 83 clientes. En lo que respecta a la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 14 preguntas en escala likert. Se concluyó que en la compañía aseguradora fueron analizados los niveles de aceptación por parte de los usuarios (colaboradores) y clientes externos (asesores productores de seguros) arrojando falencias respecto a la calidad de servicio y la cultura organizacional, motivo principal para el incumplimiento de un 80% de la producción en contraste al presupuesto fijado para el año 2014.

Es importante analizar los diferentes niveles de satisfacción que recibimos de parte de los empleados para medir y tener un indicador de servicio asimismo registrar las incidencias en la organización.

Antecedentes nacionales

Romario (2018) en su tesis titulada *Estudio de un sistema de gestión logística de almacén, a cargo de un operador logístico, que mejore la eficiencia de la organización de una empresa de manufactura, Arequipa – 2018*, para optar por el título de ingeniero industrial, por la Universidad Autónoma San Francisco. Tuvo como objetivo principal determinar la importancia de los procesos logísticos realizados por un operador logístico tercerizado. La metodología de la investigación fue de enfoque mixto. En cuanto a la población estuvo conformada por los trabajadores y clientes de la empresa, la muestra se tomó de 40 trabajadores. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la observación y los instrumentos el cuestionario y la ficha de observación. Se concluyó que el 2% de los participantes encuestados, consideraron que es eficiente un 100% la operación de almacenes, el 20% afirman que un 75%, el 33%, indican que está dentro de un 50%, y el 45%, piensan que son en menos del 50%; lo que muestra que las personas que se encuestaron; piensan que es eficiente la operación de almacén, no es adecuada. Se demostró que las posibilidades que tiene la generación de dar una buena operación logística tercerizada, mientras que su metodología se esté utilizando adecuadamente.

Los grandes operadores logísticos trabajan con una operación tercerizada, en la intermediación no interesa el resultado de los servicios mientras que en la tercerización el contratista es responsable por los resultados de los servicios prestados

Cuba (2018) en su tesis para optar por el título de Licenciado en Administración, por la Universidad Inca Garcilaso de La Vega. Tuvo como objetivo principal demostrar si la gestión logística influye en el nivel de satisfacción del usuario interno de Integra médica

Perú. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, el diseño no experimental y el nivel descriptivo. En relación a la población del estudio estuvo conformada por 60 trabajadores; asimismo, la muestra se tomó de la totalidad de la población. En lo que respecta, a la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 9 preguntas en escala Likert. Se concluyó que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que existe una rápida implementación de stock, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 29% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 31% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo. Se ha demostrado que “La gestión logística se relaciona positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integra médica Perú “afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos donde según el resultado la hipótesis general alternativa queda aceptada.

Se está demostrando cómo objetivo principal la gestión logística y cómo influye el nivel de satisfacción al cliente.

Campos y Guevara (2017) en su tesis titulada *diseño de un sistema de gestión de flujo logístico para mejorar la calidad del servicio en una pequeña empresa de servicios generales “El Profe”*, para optar por el título de ingeniería industrial, por la Universidad Privada del Norte. El objetivo general de la investigación fue determinar de qué manera influye el diseño de un sistema de gestión de flujo logístico para mejorar la calidad del servicio en una pequeña empresa de servicios generales "El Profe", Cajamarca 2017. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque mixto, el diseño fue pre experimental, el nivel descriptivo y el corte transversal. Referente a la población estuvo conformada por todas las empresas de servicios generales, 2017; asimismo, la muestra

fueron todos los miembros de la empresa de servicios generales “EL PROFE” Cajamarca 2017. En relación a las técnicas de recolección a de datos, fueron la encuesta y la entrevista, y los instrumentos fueron el cuestionario. Se concluyó que no están utilizando adecuadamente el espacio en el flujo de mercancías. El promedio del indicador de calidad de pedidos generados es el 91% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad serán amonestados o sancionados y el 95% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad no serán amonestados o sancionados.

Estoy de acuerdo con la investigación donde han determinado la forma cómo se influye un sistema de flujo logístico para mejorar el nivel de servicio de una empresa.

Mariño (2016) en su tesis titulada *Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Míster Dent del distrito de Trujillo – la libertad, año 2014*, para optar por el grado de Maestro en Ciencias, por la Universidad Nacional de Trujillo. Planteó como objetivo principal determinar el mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la satisfacción del cliente en la Empresa MÍSTER DENT del Distrito de Trujillo / La Libertad. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y el diseño fue experimental. Referente a la población se consideró a los clientes de la empresa, y la muestra se tomó de 30 clientes. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista y los instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Se concluyó que la calidad de los servicios de la Empresa MÍSTER DENT y el principal hallazgo fue que muchos clientes no opinaban o eran indiferentes, por lo tanto, no conocíamos si se atendía bien o no, ese porcentaje es 20% y 10%

respectivamente. Se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa MÍSTER DENT, el cual se desarrolló en función a la Norma Internacional ISO 9001:2008 – requisitos.

Según el planteamiento es importante determinar cómo objetivo principal el mejoramiento y satisfacción del cliente en la Empresa.

Mujica (2018) en su tesis titulada *Compromiso de desempeño y gestión logística en la UGEL de Huamanga Ayacucho 2018*, para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública, por la Universidad César Vallejo. El objetivo de lo investigación fue establecer la relación que existe entre el compromiso de desempeño y la gestión logística en la Ugel. En cuanto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, el diseño experimental; asimismo, el nivel fue descriptivo- correlacional y el corte transversal. La población para la presente investigación estuvo constituida por los 200 directores de las instituciones, de manera que la muestra se tomó de 70 directivos. La técnica de recolección de datos y el instrumento un cuestionario en escala Likert. Se concluyó que el compromiso de desempeño en la UGEL de Huamanga Ayacucho 2018., el cual se tiene que el 41.1 % de los encuestados manifiestan que compromiso de desempeño es aceptable, el 32.9 % manifiesta que es eficiente mientras que el 25.7 % manifiestan que es insuficiente. Los resultados obtenidos del análisis de los datos procesados a través del coeficiente del Rho de Spearman = 0.867, que indica una correlación positiva, alta, y que acepta la hipótesis alternativa, nos permite determinar que “Existe relación significativa entre compromiso de desempeño y gestión logística en la UGEL

Es importante el aporte sobre su investigación de relacionar el compromiso del desempeño y la gestión logística, esto va ayudar a obtener resultados favorables.

Variable 1. La gestión logística

Según Torres, Briñez y Romero (2017) señalaron que las definiciones de la gestión logística son las siguiente:

Es la posición de las practicas que realizan entre comprador y vendedor, es decir, son estrategias que realizan las empresas a través de las visiones que estás ejercen, ellas estudian temas importantes para aquellos que practican estos elementos innovadores. Pues logran que se conecten los principios de esta disciplina y así conseguir que la gestión logística sea indispensable para la gestión empresarial y sea de satisfacción para los clientes (p.262).

Es una relación a concebirse mirando la situación a largo plazo, pensando a futuro, lo cual garantizará la permanencia en el tiempo de ambas empresas, y es la continuidad de sus respectivas operaciones.

De acuerdo con Cano, Orue, Martínez, Mayett y López (2015) mencionaron que:

La gestión logística es la encargada de administrar los materiales y los datos cuando se ejecuta los procedimientos para crear el abastecimiento, la elaboración y la repartición. Por lo tanto, las empresas realizan varios procesos que conllevan a satisfacer las necesidades de los clientes y así ellos queden contentos con la atención que se les brinda. Para las organizaciones estas gestiones logísticas abarcan un papel muy importante dentro de ellas, pues, así como ayuda, también pueden ser de mucho riesgo, como afectar la economía de un territorio o región. Cuando la logística es eficaz y viable establece componentes precisos para que allá éxito dentro de las empresas (p.182).

Las empresas y en especial los gerentes del área logística y de la cadena de suministro, necesitan un mayor conocimiento sobre, cómo sus clientes definen valor, para así poder cumplir con sus expectativas.

Por su parte Mora (2016) indicó que:

La gestión logística es el procedimiento de poder planificar, fiscalizar y gestionar las cadenas de suministro y comercialización, desde el vendedor hasta el comprador, con un rumbo que vincula las logísticas internas y externas. Además, la gestión logística son actividades multidisciplinarias que enlazan todos los espacios que hay dentro de las empresas, desde que comienza los procesos de las compras hasta que se realizan las postventas (p.7).

La planificación logística también se determina los métodos y evaluación con el propósito de disponer de un plan de mejora continua que multiplique la productividad de la instalación a la hora de hacer la planificación, asimismo no hay que perder de vista sus objetivos principales.

En conformidad con Cano, Orue, Martínez, Mayett y López (2015) señalaron que, la importancia de la gestión logística.

Para las organizaciones es de mucha importancia la gestión logística ya que estas ayudan a que allá un buen desempeño y suministro dentro de estas empresas. Estas asemejan 5 procedimientos de gestión, las cuales son: planificar, abastecimiento, producción, comercialización y reembolso. La gestión logística también considera 16 capacidades: la habilidad y el desempeño de la organización, así el consumidor no tendrá queja por el servicio que le ofrecen ni por la atención que le dan, pues será

atendida muy bien y se le otorgará un servicio satisfactorio, asimismo, efectuar procesos, realizar la administración de las demandas, los abastecimientos y de las adquisiciones, procedimientos para efectuar las solicitudes de los individuos de forma rápida y ordenada, operación del almacén, realizar y administrar el inventario, transporte, logística inversa, seguridad en el transporte de mercancías, procesos de importación/exportación, capacidad financiera, conciencia ambiental, sistemas de información y gestión de datos, organización, personal y competencias (p.186).

Uno de los puntos más importantes dentro de la cadena logística también es administrar los inventarios, esto va ayudar una buena trazabilidad de entregas a los clientes finales, el inventario debe ser cíclico, mensual y anual.

De acuerdo con Mora (2016) señaló que uno de los objetivos de la gestión logística es conseguir que las ventajas competitivas aumenten significativamente, consiguiendo clientes. Asimismo, conseguir que los beneficios se vayan incrementando según lo obtenido por las ventas y elaboración de los servicios. Otro de los objetivos es minimizar los precios, además de conseguir que las utilidades de las organizaciones sean satisfactorias, empleando gastos muy minuciosos, se dice que una de las ventajas que tiene la empresa para llegar al éxito es tener muy pocos gastos o mejor dicho los necesarios. Abastece adecuada y oportunamente los productos que solicita el consumidor final y por último convierte la logística en una ventana competitiva ante los rivales (p.10).

La logística tiene dos puntos importantes a través de los cuales tiene una ventaja competitiva. El eje del valor (servicios personalizados, fiabilidad y capacidad de respuesta) y el eje de la ventaja de costes (suministros sincronizados, optimización en la utilización de recursos.)

Según Mora (2016) comenta sobre las ventajas competitivas y su incremento consiguiendo más clientes, este proceso tiene un trabajo en conjunto desde la producción hasta la entrega de mercadería al cliente final, obteniendo resultados favorables en base a una entrega satisfecha debido a cantidades exactas y en la fecha indicada por el equipo de logística (transporte y distribución)

Es necesario e importante, crear confianza con los clientes y cumplir lo que se promete a la hora de planificar las entregas debido de a las compras sincerando hora de entrega y fecha de compromiso.

De acuerdo con Escudero (2013) las características de la gestión logística son:

Satisfacer la demanda ofreciendo los mejores servicios, con mejores precios y de calidad. Pues garantiza que los servicios o productos ofrecidos sean de buena calidad para así disminuir los precios, y de esta manera las empresas tengan un incremento en cuanto a sus beneficios. La gestión logística se encarga de agilizar los recursos necesarios, así como movilizar los recursos humanos y financieros más necesarios. Ella obtiene los materiales de manera segura, disminuye los costos de transporte, así como los grupos de clasificación stock, disminuye el número de revisiones y control de existencias, haciéndolas más necesarias, fáciles y cómodas posible (p.7).

La calidad es una característica importante en todos los procesos de una empresa, la calidad es un factor de competitividad que permite diferenciar a una organización de otra, Obviamente la calidad también tiene que ver con el tema de la logística.

La evolución de la gestión logística, según Mora (2016) menciona:

Los orígenes (1950): fase donde aumenta y crece las demandas: Las ventas y las producciones eran más elevadas que las distribuciones. Pues la mayoría de las compañías fabricaban los productos muy rápidos y para venderlos era un poco regular, y para realizar las entregas de manera eficiente se hacía un poco difícil.

- La transición (1960): es el proceso donde reaparece el capitalismo y socialismo.
- Tiempos de respuestas (1980): la distribución física tiene relación con la gestión de materiales. La economía empezó con las experimentaciones, primero fue de disminución y luego de crecimiento. Los organizadores de la distribución física comenzaron a observar los programas de mercadeo y a ejecutar exámenes e indagaciones sobre los servicios que se les brinda a las personas de forma cualitativa y cuantitativa.
- Gestión de materiales (1980): Los materiales de requerimiento y planificación (MRP) funciona para que allá elevada producción de plantas y principios de Kaizen.
- Globalización (1990): Este estudio debe tener la capacidad para tomar el dominio y control de todo el procedimiento que se realiza para distribuir las inversiones, además de realizarlas existiendo una gran cantidad de leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes (p.4).

La Gestión logística cómo fuente de ventajas competitivas, conforme a Gómez (2014) mencionó que:

Lo que distingue una empresa de la competencia son sus precios y la manera de cómo tratar y satisfacer a los consumidores y como ellos reciben y ven dichos productos. Es por ello, que las empresas deben realizar actividades diferentes para así poder diferenciarse de la competencia, por esta razón es necesario el inicio de una buena gestión de la logística, ya que su objetivo es que exista diferencia entre las actividades primordiales y las básicas. Por esto mismo, las empresas tienen 2 maneras de realizar las actividades, las primarias, ellas son las que realizan todo el procedimiento para que las organizaciones tengan producción, además, de manifestarles una máxima atención y apoyo a los clientes, sirven de soporte a las actividades primarias, garantizando el normal funcionamiento de la empresa (p.10).

Para tener buenos resultados es necesario trabajar en estrategias que ayuden a diferenciarnos con nuestro servicio, cómo, por ejemplo, identificar a tus competidores, conquistar nuevos mercados, crear más canales de ventas y también sé un solucionador de problemas. Etc

Tipos de planificación de la gestión logística, según Gómez (2014) indicó que:

Cómo toda actividad empresarial, la tarea de la gestión logística es ayudar a que todos los objetivos y planes propuestos por la empresa se cumplan, para que esto se logre, se debe realizar con la ayuda de los tipos de planificación, los cuales son:

Planificación estratégica: es la que se encarga de ejecutar cuales son los planes y proyectos que la empresa va a lanzar al mercado y cuáles son los recursos que esta necesita para que se logre con eficaz.

Planificación operativa: esta se encarga de verificar que se realicen todas las funciones básicas dentro de la empresa y que se obtengan los objetivos planteados con el menos precio posible.

Planificación táctica: aquí se lleva a cabo todas las funciones donde la empresa realizan organigramas para llevar a cabo los objetivos formulados en la planificación estratégica y el control de la de gestión del sistema (p.15).

El objetivo con los clientes es satisfacer permanentemente la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa

Las Dimensiones de la gestión logística conforme con Torres, Briñez y Romero (2017) indicaron que:

Seguridad: es el componente con mayor importancia para los consumidores, pues es de preocupación ya que administra como va hacer el proceso en cuanto a la solicitud de sus productos y servicios (p.265).

Tiempo: esta se refiere al tiempo que tarda en salir, ya sea algún producto o servicio (p.265).

Conveniencia: esta se refiere a la seguridad y constancia que hay a la hora de realizar un encargo, el tiempo de entrega, asistencia técnica y servicios postventa y stock conveniente (p.265).

Comunicaciones: se refiere a las actividades que se relacionan con el cliente, es decir, realizar inspecciones del encargo, estudiar las respuestas de las preguntas del cliente, facturación y la gestión de la información (p.265).

Específicamente una de las dimensiones cómo el tiempo, es donde refleja el mayor nivel de eficiencia con los clientes debido a las entregas de mercadería.

Variable 2. Calidad de Servicio de Distribución

De acuerdo con Torres y Vásquez (2015) mencionaron que:

Se define en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud. Esta calidad puede evaluarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La calidad de servicio de distribución se implementa para ofrecerles a los clientes una satisfacción a la hora de recibir sus productos o servicios, es importante que los consumidores queden satisfechos para que de esta manera puedan seguir llevando sus productos y mucho más importante recomienden a más personas y así las empresas tengan más clientela. La mayoría de las empresas echan a un lado esta estrategia y no toman en cuenta a sus clientes, esto hace que muchos de ellos se marchen, por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias (p.62).

La mejor publicidad es de boca a boca y esto funciona también con la logística, los clientes recomiendan entre ellos a la empresa en base al servicio recibido.

Según Duque y Palacios (2017) mencionaron que:

La calidad de servicio es un constructo multidimensional, que incluye los objetivos corporativos; estrategias de organización; políticas y procedimientos; sistemas de trabajo; el diseño del trabajo y diversos elementos de soporte. Se considera, por tanto, como la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, debe verse como

un buen desempeño en un atributo de calidad de servicio, pero el conjunto de varios atributos de servicio es incluso mejor. Debe ser una meta, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado (p.199).

El servicio se debe ejecutar dentro del plazo exigido por el cliente y se considera lo siguiente:
Debe ser exacto, preciso, seguro y veraz.

Por su parte González (2015) señaló que:

La calidad de servicio son los actos que las empresas realizan para satisfacer a los clientes. Pues, ellos comparan el servicio que reciben con el que esperan recibir, es decir, son ellos quienes tienen la potestad de opinar y decir como es la calidad de sus servicios, todo sea para mejorar aún más. Orientar al consumidor es un elemento crítico, puesto que este es activador en materia de servicio. Dada su demanda es que dichos procesos se realizan, está presente en la producción, los recibe y evalúa según criterios personales en el tiempo en que se efectúan (p.114).

La atención profesional en el servicio es un requerimiento en cualquier empresa u organización, ya que esto garantiza la permanencia de productos y servicios que dan satisfacción y resuelven necesidades de los clientes.

En este sentido Nuviala, Grao, Fernández y Nuviala, (2015) señalaron que la importancia de la calidad del servicio de distribución:

Mejora la competitividad y viabilidad de cualquier empresa, proporciona un servicio de calidad, aspecto fundamental para conseguir usuarios satisfechos y fieles a la

organización, los usuarios son cada vez más exigentes y su fidelidad es uno de los logros más importantes para cualquier empresa, por tal motivo es un antecedente directo de la satisfacción de los usuarios (p.590).

Es asumir que la competitividad es la capacidad que tiene una empresa para competir dentro del mercado nacional, entonces una empresa competitiva puede captar los suficientes “recursos económicos” con facilidad.

Según Ibarra y Casas (2015) indicaron que:

Se refiere al juicio que se realiza para ver la satisfacción que recibe un cliente a través de los productos, además, hace que la propia capacidad de los servicios permita que sean visto de forma adjetiva. Es una de las mejores formas de percibir y examinar la calidad de servicio. Se debe ver como un procedimiento de constantes actividades, de las cuales se destacan las principales: Identificación de las necesidades y expectativas del cliente; captura de datos mediante mediciones cualitativas y cuantitativas; proceso de datos y obtención de información; integración de los resultados obtenidos para la mejora de la gestión de las áreas clave de la empresa, refleja la satisfacción del cliente; ésta puede ir desde la insatisfacción extrema hasta la completa satisfacción. Su importancia es evidente en el comportamiento del cliente. Cuando éste recibe un buen o mal servicio su reacción es generalmente inmediata al grado de generar una lealtad hacia la empresa o marca (p.238).

Los clientes valoran el rendimiento de una empresa por su capacidad para satisfacer sus expectativas, por lo tanto, es importante el servicio que brinda.

De acuerdo a González (2015) señalaron lo siguiente en el proceso de calidad del servicio:

Planificar, hacer, verificar y actuar basándose en el procedimiento de gestión de procesos. Estos procesos ayudan a describir y documentar el objeto de estudio en la calidad del servicio, determinar las principales brechas de insatisfacción según las percepciones de los clientes. Presentan un conjunto de acciones encaminadas a la mejora del proceso de servicio en las que se evalúa la calidad percibida a partir de la aplicación de un conjunto de técnicas y herramientas para el mejoramiento continuo, comparar el desempeño de la empresa desde la percepción de los clientes, considera la capacitación del equipo de trabajo para garantizar el adecuado uso de herramientas y técnicas que contribuyen a la evaluación de la calidad. Este hecho permite que el personal entienda su papel en el logro de las metas y que se sienta parte de este proceso para ir creando una cultura de calidad (p.115).

Toda percepción está relacionada con las expectativas del servicio que obtiene el cliente, según este proceso surgen percepciones que generan emociones que van a condicionar el comportamiento de cliente.

Las características de la calidad del servicio, por su parte con Manrique, Montes y Rodríguez (2017) Indicaron que:

En primer lugar se puede encontrar la intangibilidad, en la cual los servicios sólo tienen existencia en la medida que son producidos y consumidos, esto quiere decir que un servicio no puede ser apreciado con los sentidos antes de ser adquirido para su aprobación, En segundo lugar está la inseparabilidad, la producción y el consumo son indisociables, el servicio se elabora, se comercializa y se consume al mismo tiempo, esto implica que no se puede separar el cliente y el ofertante que lo produce,

en tercer lugar son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables; por último está la caducidad lo cual hace referencia al que el servicio no puede almacenarse para su venta o uso posterior, esto quiere decir que es consumido al tiempo que se produce (p.119).

Entonces debo decir que son inseparabilidad: Los bienes se producen, se venden y luego se consumen, mientras tanto, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, esto quiere decir en otras palabras que su producción y consumo son actividades inseparables.

De acuerdo a Duque y Parra (2016) mencionaron los modelos de medición de la calidad de servicio:

Existen tres modelos, el primer modelo Servqual, esta muestra cómo surge la calidad de los servicios y cuáles son los pasos que se deben considerar al analizar y planificarla, el segundo modelo la escala Servperf, este modelo es una modificación del modelo Servqual, más corto, y presenta menos problemas de validez. Se utiliza exclusivamente para medir las percepciones del servicio, y modelo jerárquico multidimensional, aquí, los consumidores definen las percepciones de calidad del servicio con base en la evaluación del desempeño en múltiples niveles, y combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio. Estos modelos cuentan con un gran número de ítems, ya que los factores de calidad son variables latentes que se manifiestan a través de indicadores observables (p.128).

La complejidad de los factores que definen y se relacionan con la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor ha servido de base para el desarrollo de modelo

multidimensionales que permiten evaluar uno por uno esta relación y que conocemos cómo satisfacción e insatisfacción de los clientes finales.

Con respecto a Duque, E. y Parra, M. (2015) mencionaron lo siguiente en la evolución de la calidad de servicio:

En la actualidad las empresas han surgido de una manera incomparable su crecimiento se ha elevado en todo el mundo. Las visitas internacionales de los turistas han aumentado a un 5%. De esta manera, adecuar las ofertas turísticas en la gestión socioeconómica, la gestión empresarial se ha visto en la obligación de dejar las estrategias competitiva basada en los costos, así comenzar con nuevos proyectos donde los productos y servicios que estas presenten sean de beneficio para los clientes. Dicha evolución de los servicios en la sociedad actual ha originado un gran interés por mejorar e innovar las empresas de servicio, viéndose obligadas a centrarse especialmente en la forma en que el usuario percibe y, por ende, evalúa la calidad en los diferentes establecimientos; en consecuencia, se ha visto la exigencia de aplicar un modelo de medición que permita identificar las necesidades de los clientes y ciertos factores que logren la satisfacción esperada (p.37).

Hay diferentes estrategias para medir las necesidades del cliente y podemos mencionar algunas, por ejemplo: Entender porque hacen sus compras, identificar los métodos preferidos de compras, considerar los hábitos de consumo, averiguar lo que piensan de usted, etc.

La gestión de la calidad del servicio según Monsalve y Hernández (2015) indicaron que:

Este enfoque fue definido dado que las organizaciones tienen la responsabilidad de mejorar la vida de sus habitantes, incentivar el desarrollo económico, generar competitividad internacional y satisfacer las necesidades de los visitantes. Dicha responsabilidad corresponde a todas las organizaciones, tanto gubernamentales como empresariales, y la comunidad de manera que se integren para lograr el sostenimiento de la ciudad. Dado que la calidad del servicio, es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. Para el viajero, este concepto es global (p.164).

Para ser competitivo hay diferentes estrategias que se puede implementar y obtener resultados favorables y esto va a mejorar, asimismo se puede poner en práctica, por ejemplo: Aumentar la satisfacción de los clientes, optimizar los procesos, buscar innovación y el desarrollo de los productos. etc.

Según Torres y Vásquez (2015) mencionaron lo siguiente con las dimensiones de la calidad de servicio:

La calidad técnica: es la que representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; es más objetiva que la funcional. Señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido (p. 63).

Estoy de acuerdo con la calidad técnica, debido a que el cliente muestra la satisfacción al recibir algo como consecuencia a una compra realizada y donde puede evaluar el nivel servicio que ha adquirido a la hora de la entrega.

La calidad funcional: es la que representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento; una evaluación satisfactoria de la calidad se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas del usuario, es decir, lo satisface, es así como un exceso de expectativas puede generar problemas en la evaluación de su calidad (p. 63).

Principalmente la calidad funcional está orientado a satisfacer y experimentar nuevas formas de servicio a los usuarios y esto tiene un resultado favorable.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística en la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C de la provincia constitucional del callao – Perú 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la

empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del
Callao-Perú 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la conveniencia de la gestión logística en
la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la
empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del
Callao-Perú 2020?

¿Cuál es la relación que existe entre las comunicaciones de la gestión logística
en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de
la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional
del Callao-Perú 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir la relación entre la Gestión Logística en la calidad de servicio de
distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima
S.A.C de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

1.3.2. Objetivos específicos

Describir la relación entre seguridad de la gestión logística en la calidad
funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa
utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-
Perú 2020

Describir la relación entre tiempo de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Describir la relación entre la conveniencia de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Describir la relación entre las comunicaciones de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa en La gestión logística con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C de la Provincia Constitucional del Callao-Perú 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa de seguridad de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la

empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del
Callao-Perú 2020

Existe una relación significativa del tiempo de la gestión logística en la
calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la
empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del
Callao-Perú 2020

Existe una relación significativa de conveniencia de la gestión logística en la
calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la
empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del
Callao-Perú 2020

Existe una relación significativa de las comunicaciones de la gestión logística
en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de
la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional
del Callao-Perú 2020

1.5 Justificación del estudio

Justificación Teórica: De acuerdo con Valderrama (2015) indicó que: La justificación teórica se refiere a la inquietud que surge en el investigador por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica. A partir de esos enfoques, se espera avanzar en el conocimiento planteado o encontrar nuevas explicaciones que modifiquen o complementen el conocimiento inicial (p.140).

Se espera que el presente estudio sirva como contribución teórica a futuras investigaciones que contengan las variables asimiladas. Igualmente, que los resultados obtenidos contribuyan con el conocimiento científico.

Justificación Práctica: Según Carrasco (2015) expresó que “La justificación práctica se refiere a que el trabajo de investigación servirá para resolver problemas prácticos, es decir, resolver el problema que es materia de investigación” (p.119).

Con la ejecución de la presente investigación se busca dar solución a la problemática planteada y favorecer con progresos de mejora el buen desenvolvimiento de la empresa Utilidades Domesticas Lima S.A.C.

1.6 Limitaciones de Estudio

La carencia de información específica del centro de distribución de productos plásticos, referencias, búsquedas o base de datos, factores de suma importancia en la investigación en relación a las variables Gestión Logística y calidad de servicio de distribución limitaron la recopilación de información relevante.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo con Caballero (2014) refirió que: “La investigación de tipo básica es la que está dirigida hacia un fin netamente cognoscitivo, repercutiendo en unos casos en correcciones, y en otros en perfeccionamiento de los conocimientos, pero siempre con un fin eminentemente perfectible de ellos” (p.38).

De acuerdo con Caballero (2014) las investigaciones nos dan un alcance de la realidad y esto nos impulsa para conocer el fin en casos de correcciones

El presente estudio será de tipo básica, debido a que se espera contribuir varios conocimientos científicos en torno a la variable gestión logística y calidad del servicio de distribución de plásticos, específicamente en la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Desarrollaremos el trabajo de investigación, bajo un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

La presente investigación será de enfoque cuantitativo, ya que se utilizará la recopilación de información en cuanto a la variable, que será expresada en términos de tablas y figuras con el fin de comprobar estadísticamente las hipótesis planteadas.

Con respecto a un Nivel Explicativo Baas, Barceló y Herrera (2012) expresaron que: “El nivel correlacional va más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o del

establecimiento de relaciones entre conceptos; está dirigida a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales” (p.47).

El presente estudio será de nivel explicativo, puesto que se procura determinar la influencia de la gestión logística en la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Se ha desarrollado un Diseño no Experimental y según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que: El diseño no experimental se refiere a las investigaciones que se ejecuta sin necesidad de manipular las variables estudiadas. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (p.152).

La presente investigación será de diseño no experimental debido a que, no se manipulan las variables independientes de manera deliberada, sino que analizan sus efectos.

La presente tesis tiene realizado un Corte Transversal, así como señala Ibidem (pág. 270). Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es descubrir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El estudio sólo recolectará y analizará datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo corte transversal.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1. La gestión logística

Según Torres, Briñez y Romero (2017) señalaron que:

Es una visión de las mejores prácticas en la cadena de valor cliente-proveedor, de manera que es la parte activa de la visión estratégica de la organización actual. Esta analiza temas de mayor importancia para todos aquellos que ejercen esta herramienta innovadora. Logra de una manera muy clara conectar los orígenes de esta disciplina desde la órbita militar; para luego convertirse en un aliado imprescindible en la gestión empresarial y la satisfacción del cliente o consumidor (p.262).

Importante el modelo cliente-proveedor, propone que existe una cadena de valor que va desde el primer proveedor hasta el cliente final, asimismo, debemos de considerar dentro de una organización que todos somos clientes y proveedor y debemos de exigir calidad, cuándo actuemos cómo clientes.

Definición operacional De acuerdo con Percy Williams Bridgman (2018) mencionaron que: Una definición operacional es una demostración de un proceso, tal cómo una variable, un término ó un objeto en términos de proceso o sistema específico de pruebas de validación usadas para determinar su presencia y cantidad. Las características descritas de este modo deben ser suficientemente accesible de modo que personas diferentes del definidor puedan medirlas y probarlas independientemente. La mayor definición operacional es un proceso para identificar un objeto distinguiéndolo de su entorno formado por la experiencia empírica.

La variable gestión logística será medida bajo las dimensiones de seguridad, tiempo, conveniencia y comunicaciones.

Variable 2. Calidad de Servicio de Distribución

De acuerdo con Torres y Vásquez (2015) mencionaron las siguientes definiciones de la calidad de servicio de distribución:

Se define en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud. Esta calidad puede evaluarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Por otra parte, señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido, no sólo es determinada por el nivel de la calidad técnica y funcional, sino también por la brecha entre la calidad esperada y la experimentada. Finalmente señalo que una evaluación satisfactoria de la calidad de servicio se obtiene expectativas del usuario (p.62).

Con respecto a la calidad esperada y la experimentada, es importante conocer ambas partes y aplicarlos mediante proceso y procedimientos para mejorar y direccionar sus estrategias, acciones y así atender sus expectativas.

La definición operacional de la variable la gestión logística será medida bajo las dimensiones de seguridad, tiempo, conveniencia y comunicaciones.

Tabla 1. matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: La gestión logística y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C de la Provincia Constitucional del Callao-Perú 2020							
Autor: José Enrique Rodríguez Maldonado							
Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de Variables		Diseño Metodológico	Bibliografía
	Problema Principal	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1:	Variable 2	Método	Referencias Bibliográficas
La gestión Logística y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C de la provincia Constitucional del Callao-Perú, 2020	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística en la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020?	Describir la relación entre la Gestión Logística en la calidad de servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020	Existe una relación significativa en La gestión logística con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C de la Provincia Constitucional del Callao-Perú 2020	La Gestión Logística (1)	Calidad de servicio de Distribución (2)	<ul style="list-style-type: none"> ● Enfoque de investigación. Cuantitativo ● Diseño de investigación. No experimental ● Tipo de investigación. Explicativo ● Corte. Transversal ● Técnicas e instrumentos de recopilación de información. Encuesta ● Técnicas e instrumentos de Procedimientos y análisis de información. SPSS o Excel ● Población: Total de individuos, sujetos u objetos involucrados en la investigación. 36 trabajadores ● Muestra: Porción susceptible de aplicación de los instrumentos de investigación. 36 trabajadores 	De acuerdo Reglas APA
	Problema Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020?	Objetivos específicos: Describir la relación entre seguridad de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020	Hipótesis específicas: Existe una relación significativa de seguridad de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020				
			Existe una relación significativa del tiempo de la gestión logística				

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la conveniencia de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las comunicaciones de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020?</p>	<p>Describir la relación entre el tiempo de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020</p> <p>Describir la relación entre de la conveniencia de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020</p> <p>Describir la relación entre las comunicaciones de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020</p>	<p>en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020</p> <p>Existe una relación significativa de conveniencia de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020</p> <p>Existe una relación significativa de las comunicaciones de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-2020</p>	<table border="1" data-bbox="1330 496 1547 667"> <thead> <tr> <th></th> <th>V1</th> <th>V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		V1	V2	1			2			3					
	V1	V2																
1																		
2																		
3																		

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Item / Instrumento
Gestión Logística	<p>Es una visión de las mejores prácticas en la cadena de valor cliente-proveedor, de manera que es la parte activa de la visión estratégica de la organización actual. Esta analiza temas de mayor importancia para todos aquellos que ejercen esta herramienta innovadora. Logra de una manera muy clara conectar los orígenes de esta disciplina desde la órbita militar; para luego convertirse en un aliado imprescindible en la gestión empresarial y la satisfacción del cliente o consumidor (Torres, Briñez y Romero, 2017, p.262).</p>	<p>Seguridad</p> <p>Tiempo</p> <p>Conveniencia</p> <p>Comunicaciones</p>	<p>Cliente</p> <p>Proceso</p> <p>Bienes destino</p> <p>Stock conveniente</p> <p>Horas de recogida y entrega</p> <p>Eficientes</p> <p>Solicitudes</p> <p>Facturaciones</p>	<p>Escala de Medición</p> <p>Likert</p>
Calidad de Servicio de Distribución	<p>Se define en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud. Esta calidad puede evaluarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Por otra parte, señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido, no sólo es determinada por el nivel de la calidad técnica y funcional, sino también por la brecha entre la calidad esperada y la experimentada. Finalmente señalo que una evaluación satisfactoria de la calidad de servicio se obtiene expectativas del usuario (Torres y Vásquez, 2015, p.62).</p>	<p>La calidad funcional</p>	<p>Expectativas</p> <p>Calidad</p>	<p>Escala de medición Likert</p>

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

De acuerdo con Arias, Villasís y Miranda (2016) refirieron que:

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio (p.203).

La población del estudio corresponde a 36 trabajadores de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020.

2.2.2 Muestra

Para Valderrama (2015) mencionó que “Es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede” (p. 184).

La muestra se ha considerado por el total de la población debido a una cantidad pequeña, 36 personas operarios de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1 Técnica

Según Frances, Alaminos, Penalva y Santacreu (2016) refirieron que: La encuesta es quizás el procedimiento de investigación social más utilizado y conocido. Los medios de comunicación, las instituciones públicas y privadas, y en definitiva casi cualquier ámbito de

conocimiento hace un uso extensivo de las encuestas para producir y transmitir información (p.69).

Mi punto de vista con respecto al instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso que pueda valerse el investigador para acercarse y extraer de ellos diferentes tipos de información.

Para proceder con la recolección de información en la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020 se empleó como técnica la encuesta.

2.3.2 Instrumento

Según Valderrama (2015) señaló que:

Los instrumentos se refieren a los elementos utilizados por el investigador para recolectar datos, es decir, formularios, escalas de actitudes, como Likert, semántico y de Guttman; también pueden ser listas de chequeo, inventarios, cuadernos de campo, fichas de datos para seguridad (FDS), etc. (p.195).

Puede ser entrevista, encuestas, grupos focales, observación, documental, etc. Todo instrumento de investigación se realiza pensando en lo que se necesita en orden de importancia. Ejemplo: Objetivos, plan de análisis, cliente, operación, etc.

Con relación al instrumento para recolectar y analizar los datos, se utilizó el cuestionario con la escala de medición Likert.

2.3.3 Validez

Para Frances, Alaminos, Penalva y Santacreu (2016) comentaron que:

La validez prueba la relación coherente entre el concepto y los indicadores que definimos para el concepto. Hace referencia pues a que el procedimiento investigador mida finalmente lo que realmente se pretendía medir y depende básicamente de como se ha definido y operacionalizado el concepto, y que indicadores se hayan seleccionado para su medición (pp.87-88).

El presente estudio mantiene una validez con respecto a la información recolectada, además, sirvió para medir, analizar y reflejar los datos obtenidos acerca de las variables estudiadas.

2.3.4 Confiabilidad

Según Valderrama (2015) expresó que “El nivel de confiabilidad del instrumento de medición se averiguará mediante la prueba de Alfa de Cronbach, con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad que tienen los ítems de nuestros instrumentos de medición” (p.229).

También se puede decir que la confiabilidad se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en tal sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

La confiabilidad del instrumento, ésta fue determinada a través de la prueba Alfa de Cronbach, con el fin de determinar la fiabilidad del cuestionario.

Formula de alfa Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

2.4. Procedimiento

Una vez obtenidos los resultados estos se plasmaron en tablas y gráficos, para posteriormente cuantificar, analizar y establecer las vinculaciones existentes. Tales correlaciones fueron sustentadas en hipótesis sometidas a prueba, en este caso la prueba para tal fin fue Rho Spearman. Además, fueron analizados y detallados estadísticamente en el programa SPSS versión 25.

También podemos acotar lo siguiente dentro de un procedimiento de recolección de datos es necesario determinar los siguiente: el (los) momentos y el lugar de aplicación, quién o quiénes lo harán y también la forma de su aplicación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

III RESULTADOS Y ANALISIS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DESCRIPTIVOS

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Nombres y apellidos	Resultado
Mg. Raúl Santiago Bacigalupo Lago	Aplicable
Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres	Aplicable

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,941	,950	11

El indicador muestra como resultado 0.950 de confiabilidad.

Al acercarse el resultado al valor (1+), esto quiere decir que la confiabilidad del instrumento en este caso el cuestionario utilizado es confiable y cumple las exigencias para otorgarnos un resultado adecuado, desde el punto de vista estadístico.

Tabla 4. Correlación hipótesis general

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,779**
	Sig. (bilateral)		,000

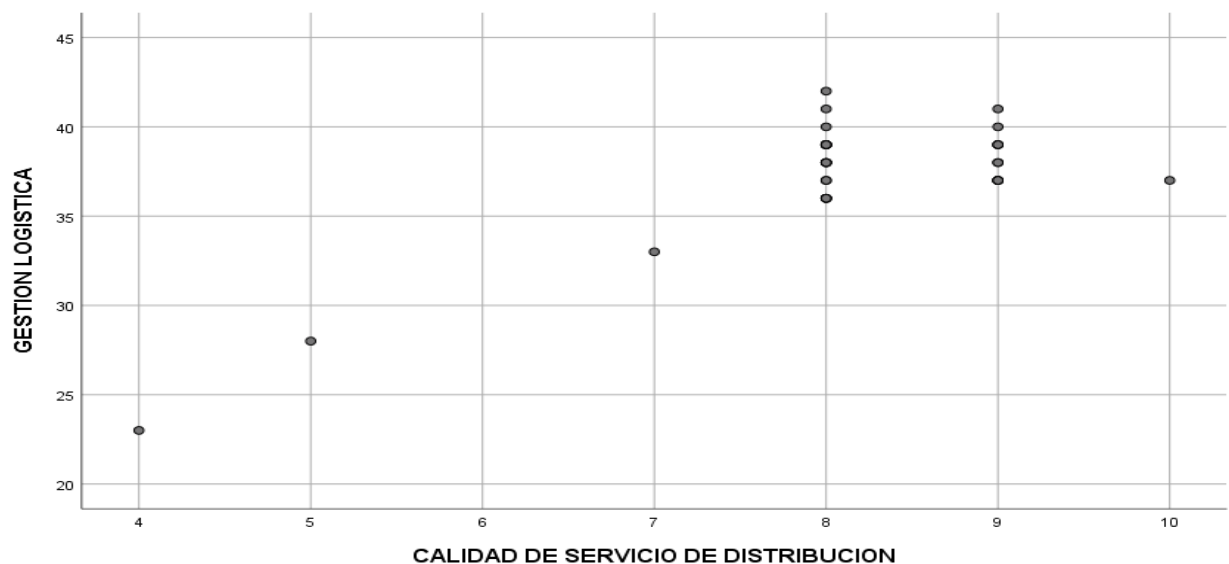
	N	36	36
V2	Correlación de Pearson	,779**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

El resultado de la prueba de Pearson ha dado 0.779, es decir esta acercado al valor (+1), en el caso de la variable 1, en el caso de la variable 2, nos da como resultado también 0,779.

De lo observado en la tabla, se concluye que se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, hay una correlación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades domésticas Lima SAC. De la Provincia Constitucional del Callao –Perú 2020.

Tabla 5. Diagrama de dispersión



El resultado del diagrama de dispersión nos muestra la correlación existente en las variables variable 1, y en el caso de la variable 2.

De lo observado en la tabla, se concluye que la existencia de una correlación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades domésticas Lima SAC. De la Provincia Constitucional del Callao –Perú 2020.

Dimensión 1: Seguridad

PREGUNTA 1

¿HA SENTIDO SEGURIDAD Y CONFIANZA AL MOMENTO DE REALIZAR CONTRATOS CON LA EMPRESA?

Tabla 6. Seguridad y confianza al momento de realizar contratos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
	NEUTRAL	1	2,8	2,8	5,6
	DE ACUERDO	28	77,8	77,8	83,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	6	16,7	16,7	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Se observa que el 2,8 % está en desacuerdo, el 2,8% neutral, el 77,8% de acuerdo, el 16,7 completamente de acuerdo.

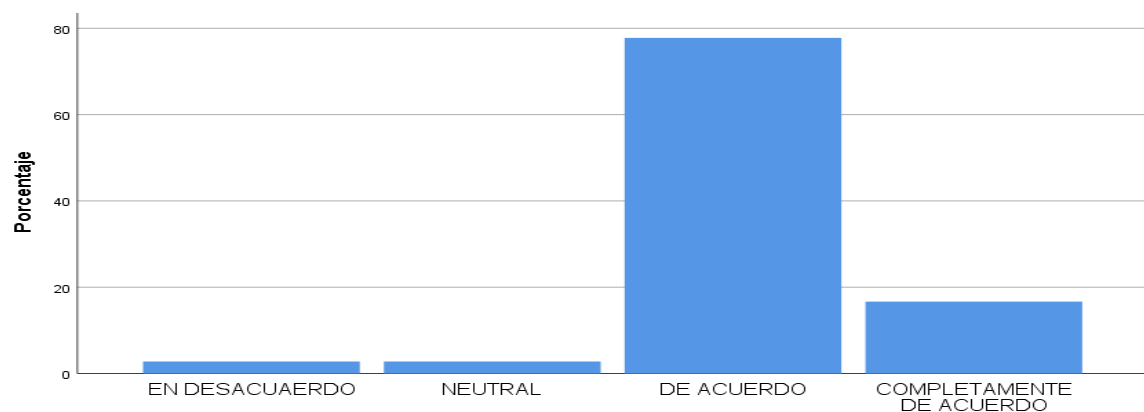


Figura 1. Seguridad y confianza al momento de realizar contratos con la empresa.

La gran mayoría de los clientes de la empresa están de acuerdo con haber sentido seguridad y confianza al momento de realizar contratos con la empresa, lo cual se demuestra con el 77,8% de encuestados.

PREGUNTA 2

¿CREE UD. QUE EL PROCESO DE GESTIÓN QUE SE REALIZA PARA LOS SERVICIOS SE MANTIENE UN FORMATO QUE BRINDE SEGURIDAD?

Tabla 7 Formato del proceso de gestión de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEUTRAL	3	8,3	8,3	8,3
	DE ACUERDO	24	66,7	66,7	75,0
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 8,3 % está neutral, el 66,7% está de acuerdo, el 25% está completamente de acuerdo según la encuesta.

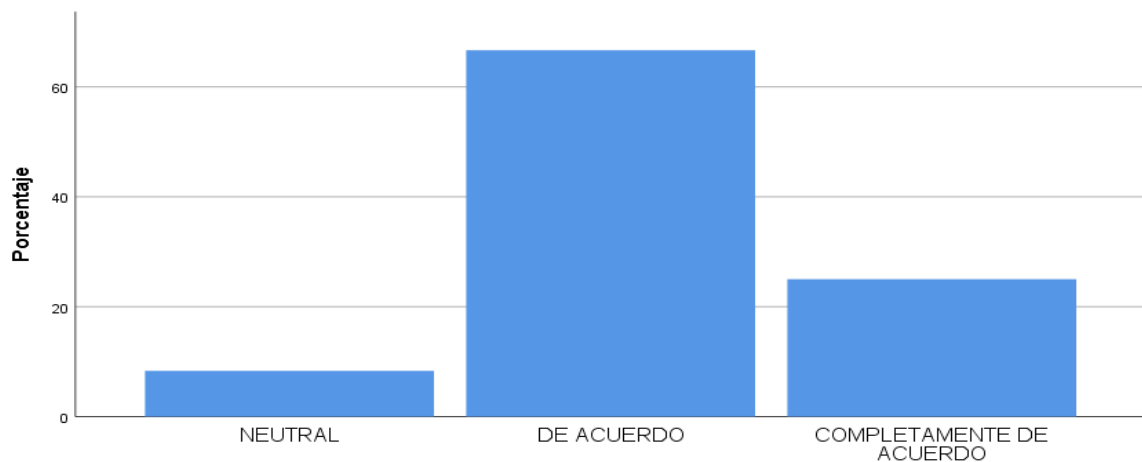


Figura 2: Resultados del formato del proceso de gestión de servicios

La mayor parte de los clientes de la empresa están de acuerdo con que la gestión que se realiza para los servicios se mantiene un formato que brinde seguridad, es decir se debe continuar con dicho formato al tener gran aceptación por la clientela, lo que se demuestra con el 63,2% de los encuestado,

Dimensión 2: Tiempo

PREGUNTA 3

¿LA EMPRESA CUMPLE CON EL TIEMPO ESTABLECIDO PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS?

Tabla 8 Tiempo de entrega

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	5,6	5,6	5,6
	NEUTRAL	1	2,8	2,8	8,3
	DE ACUERDO	21	58,3	58,3	66,7
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 5,6 % está en desacuerdo, el 2,8% neutral, el 58,3% de acuerdo, el 33,3 completamente de acuerdo con el tiempo de entrega.

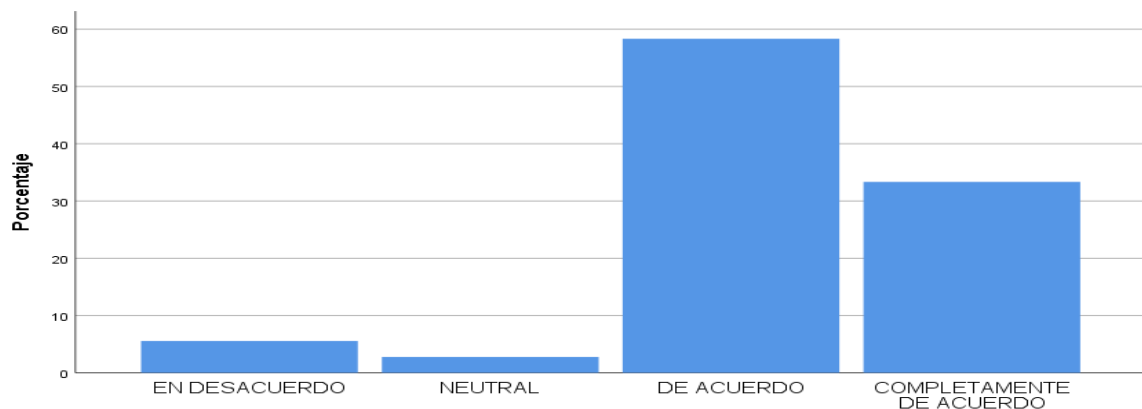


Figura 3: Porcentaje de encuestados que están de acuerdo con el tiempo establecido para la entrega de pedidos

Los tiempos de entrega de los pedidos gozan de gran aceptación por parte de los clientes, lo que demuestra ser una fortaleza para la empresa, ya que están de acuerdo y completamente de acuerdo al contestar esta pregunta con el 55,3% y 33,3 % respectivamente.

PREGUNTA 4

¿LA EMPRESA PROCESA EN EL TIEMPO ADECUADO TODOS LOS REQUERIMIENTOS DE PEDIDOS Y HA CUMPLIDO CON LOS TIEMPOS DE ENTREGA?

Tabla 9 Tiempo adecuado para requerimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEUTRAL	2	5,6	5,6	5,6
	DE ACUERDO	22	61,1	61,1	66,7
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 5,6 % está en neutral el 61,1%, está en de acuerdo, el 33,3% está completamente de acuerdo con el tiempo adecuado para requerimientos.

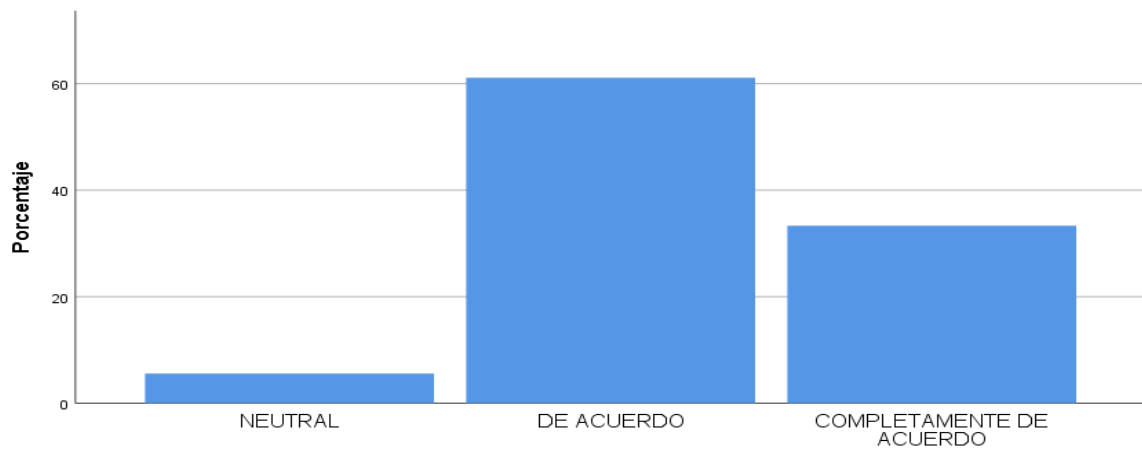


Figura 4: Resultados de clientes de acuerdo con el tiempo de procesamiento de requerimiento de pedidos y ha cumplido con los tiempos de entrega.

El tiempo de procesamiento realizado por la empresa es de aceptación por los clientes, lo cual demuestra que la clientela está satisfecha, siendo una ventaja de la empresa la cual debe tomar en cuenta para su análisis de interno

Dimensión 3: Conveniencia

PREGUNTA 5

**¿CONSIDERA USTED QUE LA EMPRESA CUENTA CON STOCK
CONVENIENTE O ADECUADO DE PRODUCTOS?**

Tabla 10 Stock adecuado de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
	NEUTRAL	2	5,6	5,6	8,3
	DE ACUERDO	27	75,0	75,0	83,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 2,8 % está en desacuerdo, el 5,6% neutral, el 75,0% de acuerdo, el 16,7 completamente de acuerdo

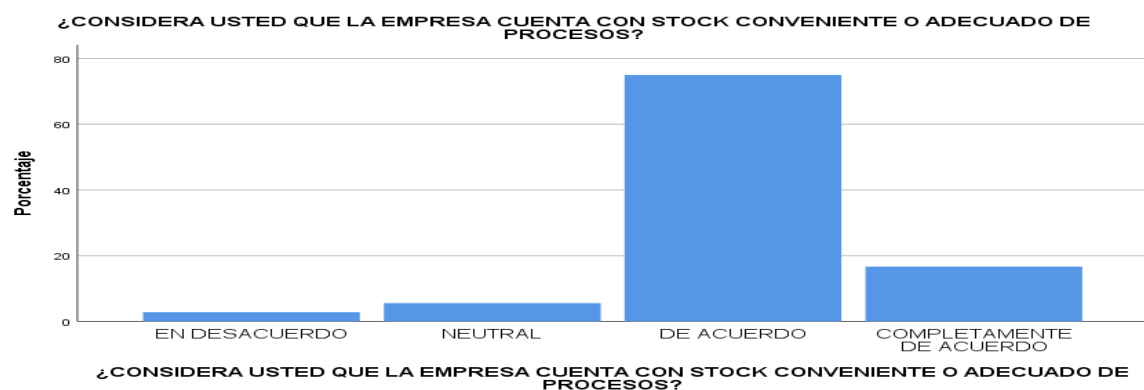


Figura 5: Resultado de encuestados opina que la empresa no cuenta con stock conveniente o adecuado de productos.

Podemos apreciar que esta es una debilidad, debido a que el stock de productos esta percibido por los clientes como no adecuado o no conveniente, es un punto importante en la cual la empresa debe enfocarse para revertirlo, lo que se demuestra con el 75% de clientes en desacuerdo.

PREGUNTA 6

¿SE HAN SENTIDO SATISFECHO CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA EMPRESA EN CUANTO A LAS HORAS DE RECOGIDA Y ENTREGA

Tabla 11 Satisfacción con el servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
NEUTRAL	1	2,8	2,8	5,6
DE ACUERDO	28	77,8	77,8	83,3
COMPLETAMENTE DE ACUERDO	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 2,8 % está en desacuerdo, el 2,8% neutral, el 77,8% de acuerdo, el 16,7 completamente de acuerdo

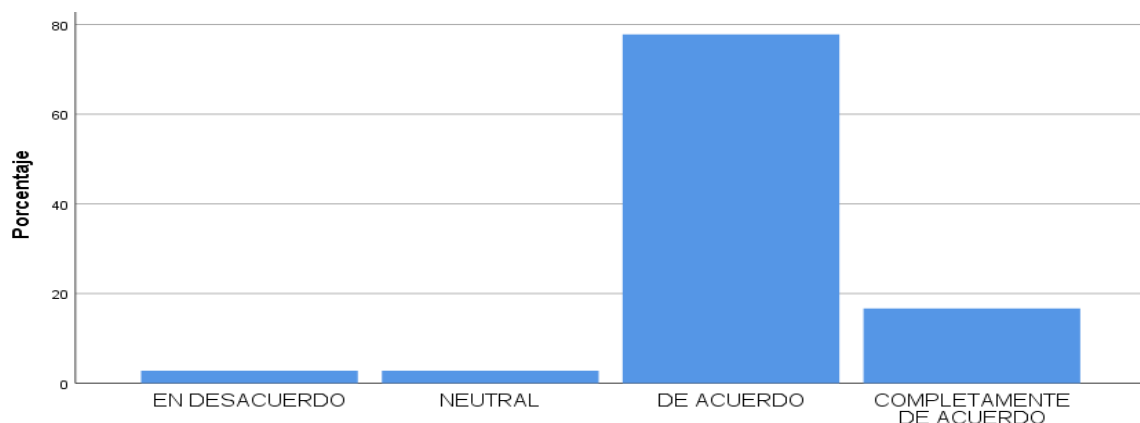


Figura 6: Resultados de satisfacción del servicio prestado por la empresa en cuanto a las horas de recogida y entrega.

Se puede concluir que la empresa posee aceptación en cuanto a las horas de recogida y entrega, lo cual se refleja por el 77,8% de los clientes que están de acuerdo con este aspecto, por lo que se convierte en un punto estratégico para la gestión empresarial.

Dimensión 4: Comunicaciones

PREGUNTA 7

¿CONSIDERA USTED NECESARIO REALIZAR UN SEGUIMIENTO DEL PEDIDO PARA SER MAS EFICIENTES EN EL SERVICIO REALIZADO?

Tabla 12 Seguimiento de pedido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEUTRAL	1	2,8	2,8	2,8
	DE ACUERDO	22	61,1	61,1	63,9
	COMPLETAMENTE DESACUERDO	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 2,8 % está neutral, el 61,1% de acuerdo, el 36,1% completamente desacuerdo

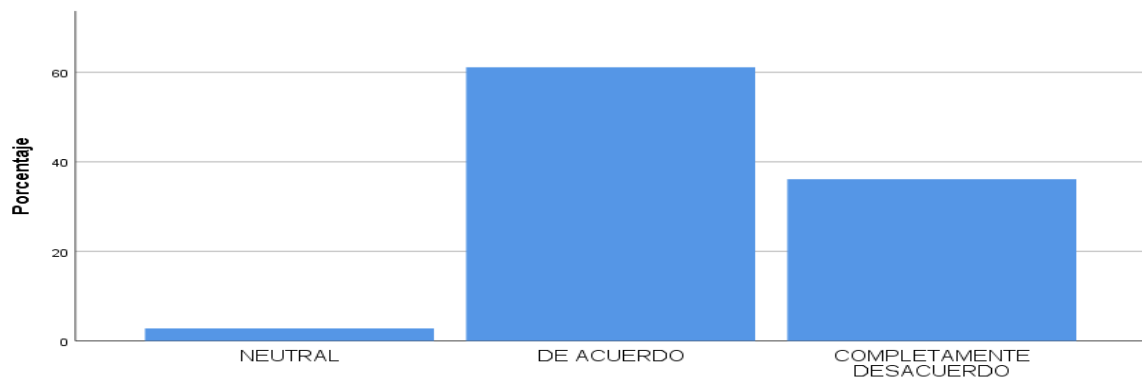


Figura 7: Los clientes están de acuerdo que es necesario realizar un seguimiento del pedido para ser más eficientes en el servicio realizado.

A pesar de la satisfacción de los clientes en el servicio prestado por la empresa, consideran ellos que es necesario realizar un seguimiento del pedido para ser aún más eficientes en el servicio realizado, lo que se debe tomar en cuenta para mejorar y perfeccionar cada día la atención de la empresa.

PREGUNTA 8

¿LA EMPRESA HA RESPONDIDO DE MANERA ADECUADA CUANDO HA REALIZADO SOLICITUDES ESPECÍFICAS?

Tabla 13 Satisfacción con el servicio de solicitudes específicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NEUTRAL	2	5,6	5,6	5,6
DE ACUERDO	30	83,3	83,3	88,9
COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 5,6 % está neutral, el 83,3% de acuerdo, el 11,1% completamente de acuerdo

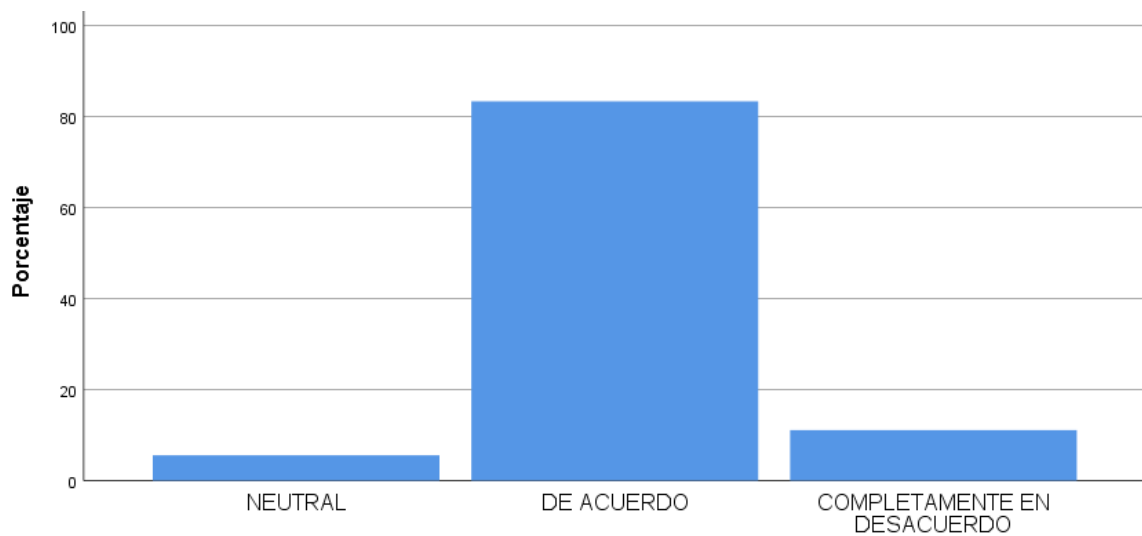


Figura 8: Respuesta de la empresa a solicitudes específicas.

Los clientes están satisfechos con la manera como la empresa ha respondido a las solicitudes específicas, lo cual indica que tienen un buen servicio de atención al cliente y un trato adecuado, ya que en los momentos

PREGUNTA 9

¿CONSIDERA USTED QUE EN LOS PROCESOS DE COMUNICACION SE HAN REALIZADO LA FACTURACIÓN Y LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CORRECTAMENTE?

Tabla 14 Facturación y gestión de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEUTRAL	1	2,8	2,8	2,8
	EN DESACUERDO	31	86,1	86,1	88,9
	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 2,8 % está neutral, el 86,1% en desacuerdo, el 11,1% completamente desacuerdo

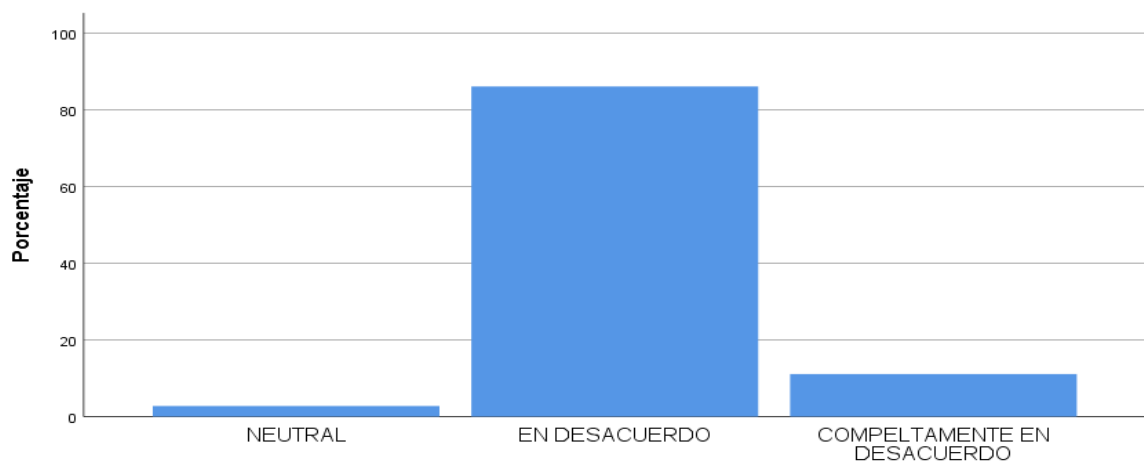


Figura 9: La gran parte de los clientes opinan que no se han realizado la comunicación en la facturación y la gestión de la información correctamente.

Existe una gran parte de los clientes que se encuentran en desacuerdo con la comunicación en la facturación y la gestión de la información correctamente, por lo que se debe tomar en cuenta ese aspecto para poder reforzar y mejorar dicho procedimiento a fin de revertir las cifras negativas ya que representan al 86,1%.

Dimensión 1: Calidad funcional

Variable dependiente: Calidad de Servicio de Distribución

PREGUNTA 10

¿CONSIDERA USTED QUE SE HAN CUBIERTO LAS EXPECTATIVAS QUE TENÍAN LOS CLIENTES MAYORISTAS ACERCA DEL SERVICIO DE LA EMPRESA?

Tabla 15 Expectativas del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	5,6	5,6	5,6
	NEUTRAL	1	2,8	2,8	8,3
	DE ACUERDO	24	66,7	66,7	75,0
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	9	25,0	25,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 5,6 % está en desacuerdo, el 2,8% neutral, el 66,7% de acuerdo, el 25,0 completamente de acuerdo

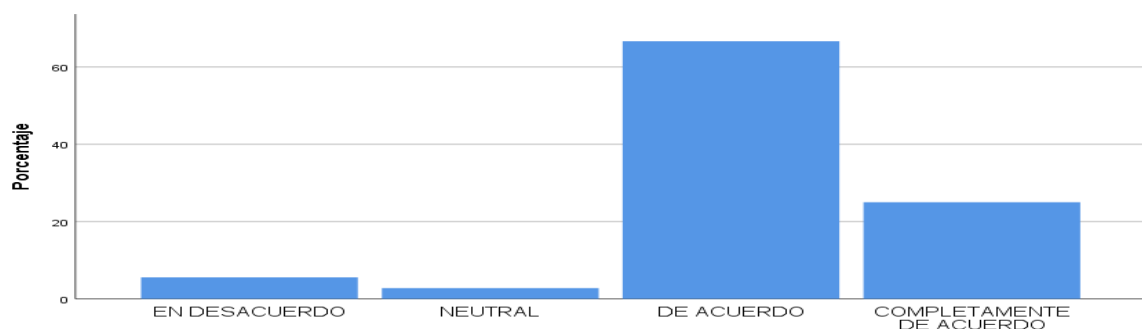


Figura 10: Gran mayoría de los clientes mayoristas opina que se ha cubierto sus expectativas

Existe una gran parte de los clientes mayoristas que se encuentran satisfechos al cumplirse sus expectativas que tenían frente al servicio otorgado por la empresa, de esta manera se logra determinar que se están realizando adecuadamente la forma como se presta el servicio en este tipo de clientes, lo cual está respaldado con el 66,7 % que opinan que están de acuerdo.

PREGUNTA 11

¿CONSIDERA USTED QUE LOS PROBLEMAS QUE SE HAN PRESENTADO SE HAN SOLUCIONADO DE MANERA ADECUADA, MOSTRANDO CALIDAD EN EL SERVICIO?

Tabla 16 Solución de problemas a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
	NEUTRAL	1	2,8	2,8	5,6
	DE ACUERDO	30	83,3	83,3	88,9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Se observa que el 2,8 % está en desacuerdo, el 2,8% neutral, el 88,3% de acuerdo, el 11,1 totalmente de acuerdo

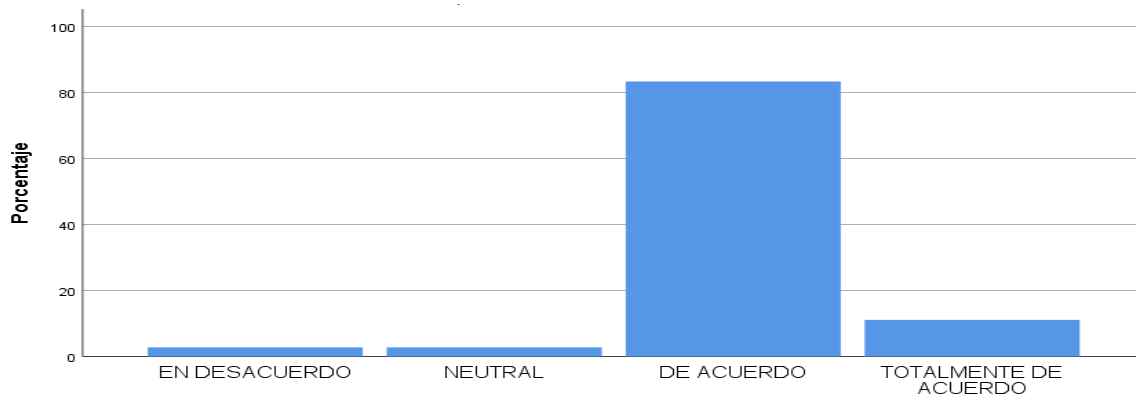


Figura 11: La mayoría de clientes opinan que se han solucionado sus problemas de manera adecuada, mostrando calidad en el servicio.

Existe una gran parte de los clientes que demuestra que se ha cumplido con la atención adecuada mostrando calidad en el servicio frente a problemas presentados, los cuales han sido resueltos por la empresa, reflejando el buen camino en que se realiza los procedimientos de atención de problemas a los clientes, estando el 83,3% satisfechos.

Objetivo Específico 1: Describir la relación entre seguridad de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Tabla 17 correlación entre seguridad y calidad funcional

Correlaciones			
		DIMENSION SEGURIDAD	DIMENSION CALIDAD FUNCIONAL
DIMENSION SEGURIDAD	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DIMENSION FUNCIONAL	CALIDAD Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Se observa que el grado de correlación ($r = 0,646$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, a mayor seguridad, mayor calidad de servicio de distribución.

Objetivo Específico 2: Describir la relación entre tiempo de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Tabla 18 correlación entre tiempo y calidad funcional

Correlaciones			
		DIMENSION TIEMPO	DIMENSION CALIDAD FUNCIONAL
DIMENSION TIEMPO	Correlación de Pearson	1	,649**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DIMENSION FUNCIONAL	CALIDAD Correlación de Pearson	,649**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Se observa que el grado de correlación ($r = 0,649$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, a menor tiempo en la gestión logística, mayor calidad de servicio de distribución.

Objetivo Específico 3: Describir la relación entre la conveniencia de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Tabla 19. correlación entre conveniencia y calidad funcional

Correlaciones

		DIMENSION CONVENIENCIA	DIMENSION CALIDAD FUNCIONAL
DIMENSION CONVENIENCIA	Correlación de Pearson	1	,707**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DIMENSION FUNCIONAL	CALIDAD Correlación de Pearson	,707**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Se observa que el grado de correlación ($r = 0,707$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, mayor conveniencia en la gestión logística mayor calidad de servicio de distribución.

Objetivo Específico 4: Describir la relación entre las comunicaciones de la gestión logística en la calidad funcional del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la Provincia constitucional del Callao-Perú 2020

Tabla 20. Correlación entre comunicación y calidad Funcional

		DIMENSION COMUNICACION	DIMENSION CALIDAD FUNCIONAL
DIMENSION COMUNICACION	Correlación de Pearson	1	,692**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	36	36
DIMENSION FUNCIONAL	CALIDAD Correlación de Pearson	,692**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	36	36

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

Se observa que el grado de correlación ($r = 0,692$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, a mayor comunicación en la gestión logística, mayor calidad de servicio de distribución

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En relación al objetivo general planteado en esta investigación determina relación que existe entre la gestión logística en la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. En los resultados se observa el índice de correlación es de 0.779 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la gestión logística se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domesticas Lima S.A.C, de la Provincia Constitucional del Callao-Perú 2020. Por otro lado, se evidencio el estudio de Marino (2016) el cual señala que la gestión logística influye en la calidad de servicio de la empresa Míster DENT el cual se desarrolló en función a la Norma Internacional ISO 9001:2008. También, se pudo observar el estudio de Mujica (2018) donde expresó que, según el coeficiente del Rho de Spearman = 0.867, que indica una correlación positiva, alta, y que acepta la hipótesis alternativa, nos permite determinar que existe relación significativa entre gestión logística y calidad de servicio en la UGEL.

En relación al primer objetivo específico de investigación donde determina la relación que existe entre la dimensión seguridad y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. En los resultados se observa el índice de correlación es de 0.646 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la dimensión seguridad se relaciona directamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domesticas Lima S.A.C, de la Provincia

Constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo, se corrobora con el estudio de Campos y Guevara (2017) en su tesis titulada diseño de un sistema de gestión de flujo logístico para mejorar la calidad del servicio en una pequeña empresa de servicios generales. Donde concluye que no están utilizando adecuadamente el espacio en el flujo de mercancías. El promedio del indicador de calidad de pedidos generados es el 91% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad serán amonestados o sancionados y el 95% de los encuestados afirman que los trabajadores que no pongan en práctica el plan de seguridad no serán amonestados o sancionados.

En relación al segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre dimensión tiempo y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. En los resultados se observa el índice de correlación es de 0.649 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la dimensión tiempo se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domesticas Lima S.A.C, de la Provincia Constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo es corroborado por Cuba (2018) en su tesis titulada La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de integra médica Perú S.A.C Lima, 2018, donde concluyó que del 100% de la muestra encuestada el 12% está totalmente de acuerdo en que existe una rápida implementación de stock, mientras que el 15% está de acuerdo, igualmente un 29% de la muestra está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 31% está en desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo. Se ha demostrado que “La gestión logística se relaciona positivamente en la satisfacción del usuario Interno de Integra médica Perú “afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos donde según el resultado la hipótesis general alternativa queda aceptada.

En relación al tercer objetivo específico investigación determinar relación que existe entre dimensión conveniencia y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. En los resultados se observa el índice de correlación es de 0.707 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la dimensión conveniencia se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domesticas Lima S.A.C, de la Provincia Constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo donde se corrobora con Romario (2018) en su tesis titulada Estudio de un sistema de gestión logística de almacén, a cargo de un operador logístico, que mejore la eficiencia de la organización de una empresa de manufactura, Arequipa – 2018, donde se concluyó que el 2% de las personas encuestadas, consideran que la eficiencia de la operación de almacenes está en el grupo de un 100%, el 20%, consideran que solo en un 75%, el 33%, consideran que está dentro de un 50%, y el 45%, consideran que son en menos del 50%; lo que indica que el promedio de personas encuestadas, consideran que la eficiencia de la operación de almacenes, no es la aceptable. Se ha demostrado que es posible la generación de una buena operación logística tercerizada, siempre y cuando se utilice una metodología adecuada.

En relación al cuarto objetivo específico investigación determinar relación que existe entre dimensión comunicación y la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. En los resultados se observa el índice de correlación es de 0.692 entonces rechazo hipótesis nula y acepto hipótesis alternativa. Es decir, la dimensión comunicación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa Utilidades Domesticas Lima S.A.C, de la Provincia

Constitucional del Callao-Perú 2020, lo cual tiene sustento con lo evidenciado en el estudio de Abad y Pincay (2015) donde concluyó que la gestión de calidad influye en la compañía aseguradora con los niveles de aceptación por parte de los usuarios (colaboradores) y clientes externos para que existe una calidad funcional extraordinaria.

4.2 Conclusiones

La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo, el grado de relación ($r = 0,779$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, a mayor gestión logística, mayor calidad de servicio de distribución.

La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo, el grado de relación ($r = 0,646$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, a mayor seguridad, mayor calidad de servicio de distribución.

La dimensión del tiempo se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo, el grado de relación ($r = 0,649$) es de nivel alto, aceptándose la

hipótesis alternativa. Por lo tanto, a menor tiempo en la gestión logística, mayor calidad de servicio de distribución.

La dimensión de conveniencia se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo, el grado de relación ($r = 0,707$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, mayor conveniencia en la gestión logística mayor calidad de servicio de distribución.

La dimensión comunicación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de distribución de productos plásticos de la empresa utilidades domésticas Lima S.A.C. de la provincia constitucional del Callao-Perú 2020. Asimismo, el grado de relación ($r = 0,692$) es de nivel alto, aceptándose la hipótesis alternativa. Por lo tanto, a mayor comunicación en la gestión logística, mayor calidad de servicio de distribución.

REFERENCIAS

- Abad, M. y Pincay, D. (2015). *Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* (Tesis de Titulación) Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206. Recuperado de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Baas, M., Barceló, M. y Herrera, G. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis; la metodología del cómo formularlos*. México: Cengage Learning.
- Campos, J. y Guevara, M. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de flujo logístico para mejorar la calidad del servicio en una pequeña empresa de servicios generales “El Profe”*, (Tesis Titulación). Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15026/Campos%20Delgado%20Jos%c3%a9%20Dilmer%20-%20Guevara%20Alarc%c3%b3n%20M%c3%b3nica%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=14&zoom=100,0,200>

- Cano, P. Orue, F. Martínez, J. Mayett, y López, Y. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Revista Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059008.pdf>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración* 60 (1) 181-203. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059008.pdf>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y. y López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, vol. 60 (1), 181-203. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059008.pdf>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. (2. a ed). Lima: Editorial San Marcos, 476p. ISBN: 978-9972-38-344-1
- Cuba, A. (2018). *La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de integramedica Perú S.A.C Lima, 2018*. (Tesis Titulación). Universidad Inca Garcilaso de La Vega, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3646/TESIS_%20CUBA%20RODRIGUEZ%20AMERICA%20LUZ.pdf?sequence=2&isAllowed=
y
- Duque, E. y Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Revista, Criterio Libre* (26) 195-213. Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1047/812>

- Duque, E. y Parra, M. (2016) Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *Revista, Perspectiva Empresarial* (2) 35-54. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/305245231_Analisis_de_los_modelos_de_medicion_de_calidad_percibida_del_servicio_aplicados_en_la_industria_de_hospitalidad/link/57e1574e08aeb9e528c2a5a6/download
- Escudero, J. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. (2da ed.). España: *Ediciones Paraninfo*
- Frances, F., Alaminos, A., Penalva, C. y Santacreu, O. (2016). *El proceso de medición de la realidad social: la investigación a través de encuestas*. Recuperado de https://issuu.com/willycaroupla/docs/el_proceso_de_medicio__n_de_la_real
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Madrid: *Mc Graw Hill Education*. 214pp.
- González, R. (2015) Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Revista Ciencia e Ingeniería Neogranadina*. (1) 113 – 135. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5136105>
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Cien. Ing. Neogranadina*, 25(1), 113-135. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Grand, G. (2016). Incidencia del aumento de la demanda en la calidad del servicio al cliente de las pymes. 2016. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 10(4), 13-20.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.). México: McGraw. HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista, Contaduría y Administración* (1) 229-260. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104215721534?token=5159C819FA9BA9169B2F340E81E7ACC78CB121EF584509354142EEDE8950998736C3870D5FFD375E95C6BB7C05E33D73>
- Manrique, N., Montes, M. y Rodríguez, L. (2017). Percepción de la calidad del servicio de los cursos libres de la Universidad de La Sabana. *Revista, Perhles Gerenciales* (p.2) 116-126. Recuperado de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/per_ger_humano/article/view/4534/3861
- Mariño, Y. (2016). *Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister Dent del distrito de Trujillo – la libertad, año 2014*, (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2324/Tesis%20Maestr%c3%ada%20-%20YULIANA%20ROCIO%20MARI%c3%91O%20ESQUIVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio del Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Análisis Integral de Logística en Perú*. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Analisis_Integral_Logistica_Peru.pdf

- Monsalve, C. y Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista, esc.adm.neg (78)* 160-173. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>
- Mora, L. (2016). Gestión logística integral las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. (2da ed.). Estados Unidos: *Ecoe Ediciones*. 329pp. ISBN 978-958-771-395-4
- Mujica, P. (2018). *Compromiso de desempeño y gestión logística en la UGEL de Huamanga Ayacucho 2018*, (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28650/Mujica_APR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nuviala, A., Grao, A., Fernández, E. y Nuviala, R. (2015). Asociación entre calidad del servicio deportivo, valor y satisfacción de usuarios en España. *Universitas Psychologica (2)* 589-598. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64747729015.pdf>
- Padrón, L. (2016). El enfoque logístico en el sistema de gestión empresarial de las Cooperativas no Agropecuarias. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo, 4 (2)*, 102-109. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5768615>
- Romario, A. (2018). *Estudio de un sistema de gestión logística de almacén, a cargo de un operador logístico, que mejore la eficiencia de la organización de una empresa de manufactura, Arequipa – 2018*. (Tesis Titulación). Universidad Autónoma San

Francisco, Perú. Recuperado de
<http://repositorio.uasf.edu.pe/bitstream/UASF/138/1/Tesis%20ACS-UASF.pdf>

Sánchez, C. y Villegas, M. (2015). *Diseño de un sistema logístico en correos del ecuador del Cantón Durán*, (Tesis Titulación) Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11389/1/TESIS%20FINAL%20SANCHEZ%20-%20VILLEGAS.pdf>

Stracuzzi, S y Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3ra ed.) Venezuela: Edición, FEDUPEL. Recuperado de
<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

Torres, J., Briñez, M y Romero, V. (2017). Políticas de Servicio para la Gestión Logística en las Empresas de Comercialización de Crudo Natural. *Telos*. 19(2) 260-287. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6219233.pdf>

Torres, J., Briñez, M. y Romero, B. (2017). Políticas de Servicio para la Gestión Logística en las Empresas de Comercialización de Crudo Natural. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19 (2), 260 – 287. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6219233.pdf>

Torres, M. y Vásquez, C. (2015) Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Revista Compendium*, (35) 57-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima:

San Marcos. 495 pp. ISBN 978-612-302-878-7

Yeo, G., Thai, V y Yeon, S. (2015). An Analysis of Port Service Quality and Customer

Satisfaction: The Case of Korean Container Ports. *El Asian Journal of envío y*

Logística 31 (4) 437-447. Recovered from

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521216000031>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

INTRODUCCIÓN.

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS DE LA EMPRESA UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C. DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO-PERÚ,2020

Instrucciones: La encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que considere más conveniente.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Completamente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Neutral
4	De acuerdo
5	Completamente de acuerdo

VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA						
	Dimensión 1: Seguridad	1	2	3	4	5
1	¿Ha sentido seguridad y confianza al momento de realizar contratos con la empresa?					
2	¿Cree usted que el proceso de gestión que se realiza para los servicios mantiene un formato que brinde seguridad?					
	Dimensión 2: Tiempo					
3	¿La empresa cumple con el tiempo establecido para la entrega de pedidos?					
4	¿La empresa procesa en el tiempo adecuado todos los requerimientos de pedidos y ha cumplido con los tiempos de entrega?					
	Dimensión 3: Conveniencia					
5	¿Considera usted que la empresa cuenta con stock conveniente o adecuado de productos?					
6	¿Se ha sentido satisfecho con el servicio prestado por la empresa en cuanto a las horas de recogida y entrega?					

	Dimensión 4: Comunicaciones					
7	¿Considera usted necesario realizar un seguimiento del pedido para ser más eficientes en el servicio realizado?					
8	¿La empresa ha respondido de manera adecuada cuando ha realizado solicitudes específicas?					
9	¿Considera usted que en los procesos de comunicación se han realizado la facturación y la gestión de la información correctamente?					
	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN					
	Dimensión 1: Calidad funcional					
10	¿Considera usted que se han cubierto las expectativas que tenían los clientes mayoristas acerca del servicio de la empresa?					
11	¿Considera usted que los problemas que se han presentado se han solucionado manera adecuada, mostrando calidad en el servicio?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: CÁRDENAS TORRES LUIS RICARDO
 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: MAGÍSTER EN GESTIÓN EDUCACIONAL
 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS DE LA EMPRESA UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO-PERÚ, 2020
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: JOSÉ RODRIGUEZ MALDONADO
 1.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

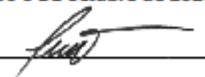
INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	X				
TOTAL, PARCIAL	49	45	4			

PUNTUACIÓN:

- De 10 a 20: No válido, reformular
 De 21 a 30: No válido, modificar
 De 31 a 40: Válido, mejorar
 De 41 a 50: válido, aplicar

OBSERVACIONES:.....

Lugar y fecha: LOS OLIVOS 6 DE octubre de 2020

Firma: 

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Raul Santiago Bacigalupo Lago
 1.2 GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO: Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa
 1.3 CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Privada del Norte
 1.4 NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: **LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS DE LA EMPRESA UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO-PERÚ, 2020**
 1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO
 1.6 AUTOR DEL INSTRUMENTO: JOSE RODRIGUEZ MALDONADO
 1.7 PARA OBTENER EL GRADO /TÍTULO DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado, bajo metodología científica	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	X				
TOTAL, PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN:

- De 10 a 20: No válido, reformular
 De 21 a 30: No válido, modificar
 De 31 a 40: Válido, mejorar
 De 41 a 50: válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar el instrumento.

Lima, 22 de octubre de 2020



Firma

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Dr. Mauricio Acevedo Carrillo, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- José Enrique Rodríguez Maldonado

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS DE LA EMPRESA UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C. DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO-PERÚ, 2020 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Dr. Mauricio Acevedo Carrillo
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: José Enrique Rodríguez Maldonado para aspirar al título profesional con la tesis denominada: LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS PLÁSTICOS DE LA EMPRESA UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C. DE LA PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO-PERÚ, 2020

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo GIANCARLO CABELLO PINILLOS
 identificado con DNI 72196841 en mi calidad de GERENTE
 del área de ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 de la empresa/institución UTILIDADES DOMÉSTICAS
LIMA S.A.C
 con R.U.C N° 20.603952830, ubicada en la ciudad de CALLAO

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor JOSE ENRIQUE RODRIGUEZ MALDONADO

Identificado con DNI N° 32138515, egresado de la (X) Carrera profesional o () Programa de
 Postgrado de para
 que utilice la siguiente información de la empresa:

UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- () Ficha RUC
- () *Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc, para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- () Mencionar el nombre de la empresa.

UTILIDADES DOMÉSTICAS LIMA S.A.C

GIANCARLO CABELLO PINILLOS
 APODERADO

Firma y sello del Representante Legal **
 DNI: 72196841

**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Jose Enrique Rodriguez Maldonado
 Firma del Egresado
 DNI: 32138515

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	06	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	25/06/2020				