



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO PARA ESTUCHES DE CELULARES: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA DEL 2019

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Miguel Angel Maylle Grau

**Asesor:**

Dra. Evelyn Rondón Jara

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

Primera mente dedico este trabajo a mi madre Rosa Grau, que ha sido la inspiración de la perseverancia, lucha constante por salir adelante y poder contribuir en mi proceso universitario. Dedico a mis hermanos, para demostrar que no hay edades, condiciones sociales y otros para no poder salir adelante y espero que les sirva como referente mi persona.

A todas las personas que me han apoyado, amistades, mi pareja y mi hija que son más motivos para fortalecer mis anhelos profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mis docentes que durante todo este trayecto universitario han estado ahí para sugerencias, apoyo personal e institucional. Gracias por permitirme esta nueva etapa, una nueva experiencia dentro de la universidad.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES</b> .....	<b>17</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>19</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Artículos clasificados por tipos de institución, País, Origen y año.* Pg.16-17

Tabla 2 *Detalle de artículos con su objetivo y su principal conclusión* .Pg.18-19-20

## RESUMEN

Las empresas de confección actualmente son muy dinámicas, debido que hay muchas de ellas. Otro punto de valor es el plan de negocio que se hará, desde producir los estuches de celulares y ponerle énfasis en la gestión y calidad de servicio.

“Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2005, p.64).

Un finalidades que se desea obtener, es abarcar la mayor parte de la población con los productos que ofrecemos, también tener una sofisticada gestión de la mano con la calidad de servicio, a ello para tener una calidad de servicio tambien el personal debe estar en un buen clima que le denominamos clima organizacional.

Como fuentes de información, se obtuvo de Redalyc como los libros de Duque y Kotler, teniendo como tiempo el año 2019, con el método analítico. Asimismo la revisión sistemática se está trabajando contextualmente debido que rodea la situación que se está estudiando.

La revisión de la literatura científica nos da a conocer más, nos nutre de información precisa y mejores procesos. Asimismo la investigación realizada si se puede adaptar a la realidad e implementarlo en un proyecto de negocio de venta de estuches para celulares.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio, gestión, estuches, celulares, clima organizacional.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas van innovando cada hora, minuto, segundo de como poder llegar a la sociedad con sus ventas el poder tener una penetración de mercado. Según las revisiones sistemáticas de años atrás nos dan a conocer que cada vez el consumidor se vuelve más exigente, Si bien es cierto, si hablamos de innovación, como primera opción tendríamos los celulares que cada vez son más sofisticados, nuevos relanzamientos, nuevos diseños y los artículos leídos nos muestran que una muestra de 10 celulares comprados 9 tienen que tener su funda puesta.

Por otro lado por ejemplo que más mujeres accedieron al internet mediante sus celulares, con un indicador de 79% frente a un 77% de hombres que ingresaron al internet (INEI 2018).

Una de las importancias que se tiene para implementar la revisión sistemática en este tema, son por ejemplo la recopilación de artículos empíricos que ya se ejecutaron, también saber cuanta información tenemos con respecto al tema que estamos desarrollando, asimismo tenemos la elección del tema con conocimientos previos y las consultas a fuentes bibliográficas con expertos.

Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D., y Prisma Group. (2009) en el trabajo titulado “Elementos de informes preferidos para revisiones sistemáticas y meta análisis: la declaración PRISMA” concluye que una revisión sistemática es una revisión de una pregunta claramente formulada que utiliza métodos sistemáticos y explícitos para identificar, seleccionar y evaluar críticamente la investigación relevante, y para recopilar y analizar datos de los estudios incluidos en la revisión.

La pregunta que nos hacemos como empresa es, ¿cuál sería el nevariagocio subyacente para generar rentabilidad a medida que incrementa la venta de celulares? , pues nace una de muchos productos anexados al celular como los estuches, ya sea conocido como keys, carcasas, fundas, fundas de silicona y otros. También como variable tenemos la calidad de servicio, no podemos dejar de hablar del clima organizacional debido que el factor humano-colaborador es primordial para la empresa.

El clima laboral se relaciona con el desempeño óptimo de los colaboradores de una empresa, puntualizando “conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo, calidad directiva (liderazgo)” (Zenteno y Durán, 2016).

Como vemos, hay varios tipos de nombres, varias formas de cómo llegar al consumidor. A ello, como objetivo sobre la venta de estuches para celulares innovadores y entrega vía delivery será la gestión del procesamiento y comercialización del producto por una vía o entrega más amigable para el consumidor.

Si bien es cierto, el departamento que lidera con mayor servicio de líneas móviles son Lima y Callao con un crecimiento de 7% respecto al 2017 lo que hace que sean un mercado e ubicación más atractivo que a futuro será viable el negocio (MTC, 2017).

Por otro lado para poder abastecer el mercado, pueda ser un poco complejo debido a la competencia que se tiene en la capital de Lima.

Pero eso no sería un obstáculo aun teniendo como ejemplo a varias empresas que se dedican a este rubro y con varios años de estadía en el mercado. A ello, como se mencionó el poder abastecer a la población como nuevos modelos de estuches para celulares sería el cómo llegar hacia ellos, claro está que primero se tendría que realizar un intenso trabajo de la empresa vendiendo los accesorios por las plataformas virtuales más rentables, menos costosas, más rápidas de llegar al consumidor y poder concretar ventas más rápidas.

Como pregunta de investigación y objetivo tenemos:

- ¿Cuál es la relación de la logística y calidad de servicio en las ventas de estuches para celulares en el año 2019?
- Identificar la relación entre de la logística y calidad en las ventas de estuches para celulares en el año 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tomando en cuenta la declaración PRISMA, siendo una revisión sistemática.

Moher (2009) en el trabajo titulado “Elementos de informes preferidos para revisiones sistemáticas y meta análisis: la declaración PRISMA” concluye la terminología utilizada para describir una revisión sistemática y un metanálisis ha evolucionado con el tiempo. Una razón para cambiar el nombre de QUOROM a PRISMA fue el deseo de abarcar tanto las revisiones sistemáticas Como los metanálisis.

Este trabajo se inicia Este año 2019, y se comienza a plasma en un proyecto con el idioma castellano. Las fuentes de información fueron bibliotecas virtuales, también bases de datos: Ebsco, Redalyc y Scielo debido a su veracidad con la información brindada.

Este trabajo inicia ya que se identificó que en la actualidad los usuarios compran sus estuches de celulares clásicos y que las personas por distintos factores como por ejemplo comodidad, status, etc compran accesorios más modernos para sus teléfonos móviles, pero tienen un problema principal que es la falta de tiempo para poder adquirirlos entonces por esa razón es que nosotros decidimos llegar hasta ellos por medio de una página web y un fanpage que son los medios que más llegada al público.

Para validar nuestro modelo de negocio formulamos hipótesis, encuestas virtuales, invitamos a personas que interactúen en nuestro fan page con la finalidad de obtener información relevante para identificar la aceptación de nuestro emprendimiento y las mejoras a realizar.

Asimismo, para la toma de decisiones utilizamos métricas que nos permitieron establecer estrategias para conseguir tener más llegada al público que este caso es un grupo joven, establecer ajustes en nuestro modelo de negocio y lo principal tener mayor aceptación para ser más rentables.

Pérez (1996) en su trabajo titulado “LA EMPRESA ANTE EL CAMBIO TECNOLÓGICO” concluye que sea cual fuere la capacidad de la dirigencia política para adecuarse al nuevo contexto mundial, la sobrevivencia y la prosperidad de las empresas depende de la capacidad de sus líderes para asumir el reto de su propia modernización. Eso exige comprender profundamente las características del cambio tecnológico y gerencial y la naturaleza de la globalización en los mercados.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los hallazgos obtenidos de artículos son referentes a nuestras 2 variables que tenemos como la calidad de servicio y la logística, ellos son las variables que más se está enfocando para plasmarlos en la tabla, asimismo podemos mencionar también podemos desglosar de la calidad de servicio el clima organizacional debido que en ambos están participando personal de la empresa, de las cuales los datos fueron 25 artículos, se obtuvo de seleccionar solo 10 de ellos debido a las similitudes, detallados a continuación:

Dialnet 2 artículos,

-SciELO 1 artículos,

Redalyc 5 artículos,

Google académico 2 artículos.

Se consideró criterios de inclusión y exclusión, quedando con un número al final de 10 artículos para la presentación.

Tabla 1

*Artículos clasificados por tipos de institución, País, Origen y año.*

Título de artículo	Tipo de institución	País	Año
Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario	Privada	España	2015
Administración de personal	Publica	Bogotá	2016

Criterio libre	Privada	Colombia	2002
Logística y distribución física: evolución, situación actual, análisis comparativo y tendencias	Universidad Privada	Madrid	1998
Logística de almacenamiento	Nacional	España	2014
Generalidades del clima organizacional	Privada	Cuba	2015
Calidad de servicio: del marketing a la estrategia	Privada	España	1991
Clima organizacional y satisfacción laboral	Privada	México	2012
Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución.	Privada	Colombia	2012
Actualidad Contable Faces	Privada	Venezuela	2007

*Se consideró criterios de inclusión y exclusión, quedando con un número al final de 10 artículos para la presentación.*

Tabla 2

*Detalle de artículos con su objetivo y su principal conclusión.*

Título de artículo	Objetivo	Conclusión.
La calidad del servicio en los clientes logísticos	Diagnosticar la calidad de servicio de una empresa perteneciente a la rama logística de una empresa.	Una calidad de servicio favorable va a condicionar una mayor calidad de vida de los colaboradores de la institución y por ende una mejora en la atención a los clientes.
Retos en la formación de profesionales logísticos: servicio y competitividad	Contar con personal idóneo para las áreas solicitados, generando una mejora eficacia en la empresa.	Los resultados más destacados de personales con formación profesional siempre son indicadores favorables, por consiguiente siempre se debe requerir personal con estudios.
El clima laboral y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.	Comprender el comportamiento del capital humano con relación al clima laboral y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en la empresa.	El clima organizacional muestra relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis.

Título de artículo	Objetivo	Conclusión
Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional	Estudiar el compromiso organizacional como herramienta de gestión de recursos humanos.	Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional
Gerencia logística y global	Comprender el comportamiento de las buenas prácticas en los macro procesos, cubriendo las necesidades de la empresa y clientes.	Teniendo buenas practicas macro procesos, los resultados van evidenciar índices positivos para la empresa, quedando como precedente para próximos años.
Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización.	Realizar una aproximación conceptual del tema ya que permite demostrar la importancia del clima en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales.	Los estudios aportan información valiosa para una adecuada gestión del cambio ya que se orientan al análisis de las personas que componen la organización.
El clima laboral en la empresa familiar, un estudio empírico.	Analizar el concepto del clima y su relación laboral en la empresa familiar	Podemos concluir que las familias van aprender a separar lo familiar con lo laboral, los resultados van a revelar la importancia del clima y la toma de decisiones.

Título del artículo	Objetivo	Conclusión
Estudios sobre innovación tecnológica en España	Estudio de los factores que inciden en el desarrollo de las actividades de su impacto en los resultados empresariales	Como uno de los resultados mencionamos que es óptimo invertir en tecnología, según el estudio menciona que cuanto mayor tecnología en una empresa, mayor será el margen económico.
Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario	Comprender el comportamiento de los individuos en el contexto laboral.	Acá vemos un contexto laboral específico como es la administración universitaria, no se ha encontrado en la literatura, estudios de esta naturaleza, en especial por ausencia de iniciativas de investigación sobre el colectivo de administración y servicio universitario.
Estudio de relación entre el cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador	Identificar la relación entre cultura y clima laboral	Este estudio incluye un modelo explicativo de las relaciones donde se evidencia que la cultura organizacional va a tener una relación con el tipo de clima laboral.

Se plasmó 10 artículos, de las cuales antes de plasmarlas se procedió con la revisión del título, autor, año procedencia.

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La metodología empleada para esta investigación se basó en revisiones sistemáticas para ver la influencia del clima laboral en la satisfacción de los colaboradores. Existieron limitaciones para contar con varios artículos, ya que mucho de estos fue en otro idioma.

Ante la pregunta planteada ¿influye el clima laboral en la satisfacción de los colaboradores en los últimos 10 años? Podemos decir que si influye ya que hay varios factores que pueden influir en el clima organizacional de las empresas. Entre ellos podemos mencionar: la cultura organizacional, la motivación, la calidad de la vida laboral y el liderazgo. El clima laboral se relaciona con el desempeño óptimo de los colaboradores de una empresa, puntualizando “conciliación del trabajo con la vida familiar, prestaciones de tipo social, satisfacción en el puesto de trabajo, calidad directiva (liderazgo)” (Zenteno y Durán, 2016).

## Conclusiones

La revisión de la literatura científica que se realizó nos dio a conocer más, nos nutrió de información precisa y mejores procesos. Asimismo la investigación realizada si se puede adaptar a la realidad e implementarlo en un proyecto de negocio, también como respuesta a las preguntas y objetivos tenemos:

¿Cuál es la relación de la logística y calidad de servicio en las ventas de estuches para celulares en el año 2019?

Podemos mencionar como respuesta que van de la mano debido a la calidad de servicio tiene herramientas estadísticas para el control y revisión a las métricas de la gestión, esto se aplicarían a la logística para poder encontrar principales causas de los bajos rendimientos de entregas de productos.

Como objetivo principal tenemos: Identificar la relación entre de la logística y calidad en las ventas de estuches para celulares en el año 2019, como respuesta a este objetivo podemos mencionar que una de las herramientas serían las encuestas con relación a la calidad de servicio, generando un indicador positivo o negativo para el impacto de la distribución de producto.

También como recomendación se menciona que es viable implantar el sistema de logística y la calidad de atención en una revisión sistemática relacionada con la venta de estuches para celulares. Asimismo, se recomienda implementar un manual de usuario interno para tener las normas claras desde un inicio.

## REFERENCIAS

“Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición” (Duque, 2005, p.64).

Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.

Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.

Olaz Capitán, Á. J., & Ortíz García, P. (2015). El clima laboral en el empresa familiar: un estudio empírico. *Lan Harremanak/30 (2014-I)(94-119)*.

Calvo, J., Peña, F., Culebras, A. y Gómez, A. (2013). Estudios sobre innovación tecnológica en España

Arias Gallegos, W. L., y Arias Cáceres, G (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y trabajo*, 16(51), 185-191.