

# FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

“GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN UNA PYME DEL SECTOR  
GASTRONÓMICO, TRUJILLO 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Empresarial

**Autores:**

Jose Carlos Castillo Jave

Shirley Stefany Sarmiento Muñoz

**Asesora:**

Mg. Elizabeth Kristina Bravo Huivin  
<https://orcid.org/0000-0001-6885-0464>

Trujillo - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Juan Miguel Deza Castillo</b>	<b>40057428</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

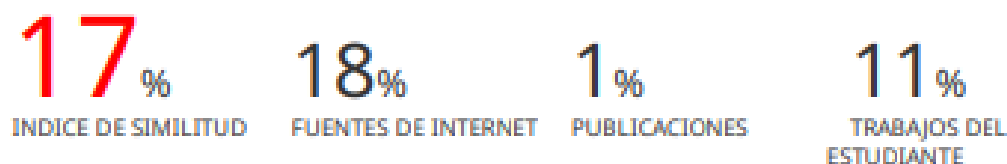
Jurado 2	<b>Jorge Luis Alfaro Rosas</b>	<b>18127518</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Cesia Elizabeth Boñón Silva</b>	<b>40222757</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### “GESTIÓN LOGÍSTICA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA PYME DEL SECTOR GASTRONÓMICO, TRUJILLO 2023”

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad TecMilenio</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.sdelsol.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>portal.amelica.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR.....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Antecedentes teóricos.....	19
1.3. Formulación del problema .....	50
1.4. Objetivos.....	50
1.5. Hipótesis .....	51
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....</b>	<b>52</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>100</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>107</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala general gestión logística.....	55
Tabla 2 Escala por dimensiones para la gestión logística.....	56
Tabla 3 Escala general por dimensiones para la calidad del servicio .....	57
Tabla 4 Escala por dimensiones para la calidad del servicio.....	57
Tabla 5 Matriz de operacionalización de variables .....	60
Tabla 6 Análisis de la gestión logística en su dimensión de Gestión de Inventarios .....	64
Tabla 7 Análisis de la gestión logística en su dimensión de Gestión de Almacén .....	65
Tabla 8 Análisis de la gestión logística en su dimensión de Gestión de Compras .....	66
Tabla 9 Análisis de la gestión logística en su dimensión de Gestión de Distribución .....	68
Tabla 10 Análisis de la Gestión logística .....	69
Tabla 11 Análisis de la dimensión Elementos Tangibles .....	70
Tabla 12 Análisis de la dimensión Fiabilidad.....	71
Tabla 13 Análisis de la dimensión Capacidad de Respuesta .....	72
Tabla 14 Análisis de la dimensión Seguridad.....	74
Tabla 15 Análisis de la dimensión Empatía .....	75
Tabla 16 Análisis de la variable Calidad de Servicio .....	76
Tabla 17 Hipótesis de la Gestión Logística y los Elementos Tangibles .....	78
Tabla 18 Hipótesis de la Gestión Logística y la Fiabilidad .....	80
Tabla 19 Hipótesis de la Gestión Logística y La Capacidad de Respuesta .....	82
Tabla 20 Hipótesis de la Gestión Logística y La Dimensión Seguridad .....	84
Tabla 21 Hipótesis de la Gestión Logística y la Dimensión Empatía.....	86
Tabla 22 Hipótesis de la Gestión Logística y la Calidad del Servicio .....	88
Tabla 23 Costos estimados de la gestión logística en la PYME. ....	89
Tabla 24 Precios por kg de productos con vencimiento pronto .....	90
Tabla 25 Ahorro de gastos en productos que se desechan.....	90
Tabla 26 Ahorro de transporte por minutos.....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de calidad de servicio .....	45
Figura 2 Porcentajes de la dimensión Gestión de Inventarios .....	64
Figura 3 Porcentajes de la dimensión Gestión de Almacén.....	65
Figura 4 Porcentajes de la dimensión Gestión de Compras.....	67
Figura 5 Porcentajes de la dimensión Gestión de Distribución .....	68
Figura 6 Porcentajes de Gestión Logística .....	69
Figura 7 Porcentajes de Elementos Tangibles .....	71
Figura 8 Porcentajes de la dimensión Fiabilidad .....	72
Figura 9 Porcentajes de la dimensión Capacidad de Respuesta .....	73
Figura 10 Porcentajes de la dimensión Seguridad .....	74
Figura 11 Porcentajes de la dimensión Empatía.....	75
Figura 12 Porcentajes de la variable Calidad de Servicio .....	77
Figura 13 Prueba de normalización de datos con Kolmogórov-Smirnov.....	78
Figura 14 Prueba de normalización de datos con Kolmogórov-Smirnov.....	79
Figura 15 Prueba de normalización de datos con Kolmogórov-Smirnov.....	81
Figura 16 Prueba de normalización de datos con Kolmogórov-Smirnov.....	83
Figura 17 Prueba de normalización de datos con Kolmogórov-Smirnov.....	85
Figura 18 Prueba de normalización de datos con Kolmogórov-Smirnov.....	87

## RESUMEN

La investigación estudio la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en una Pyme del Sector Gastronómico en la ciudad de Trujillo en el año 2023. Se establecieron objetivos específicos para evaluar diferentes aspectos de la gestión logística y su correlación con la calidad del servicio. La investigación se clasifica como aplicada y utiliza un enfoque cuantitativo. Se adoptó un diseño no experimental y transeccional correlacional para examinar las interrelaciones entre variables sin influir en su modificación.

Los hallazgos revelaron una correlación significativa (coeficiente de 0.822) entre la gestión logística y la calidad del servicio, sugiriendo una relación directa: mejoras en la gestión logística conducen a una mejora en la calidad del servicio. Se concluyó que el nivel de gestión logística y calidad del servicio varía entre bueno y regular. Además, se identificaron relaciones moderadas a altas entre la gestión logística y varios aspectos de la calidad del servicio, como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Se estimaron los costos de implementar mejoras en la gestión logística para mejorar la calidad del servicio, así como se evaluó el impacto social y ambiental, destacando ahorros tanto económicos como en recursos debido a una gestión logística más eficiente.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión logística, calidad del servicio, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, impacto social y ambiental.

## ABSTRACT

The research studied the relationship between logistics management and service quality in an SME in the Gastronomic Sector of the city of Trujillo in the year 2023. Specific objectives are established to evaluate different aspects of logistics management and its elevation with service quality. The research is classified as applied and uses a quantitative approach. A non-experimental and correlational transectional design was adopted to examine the interrelationships between variables without influencing their modification.

The findings revealed a significant correlation (coefficient of 0.822) between logistics management and service quality, suggesting a direct relationship: improvements in logistics management lead to an improvement in service quality. It was concluded that the level of logistics management and quality of service varies between good and average. Furthermore, moderate to high relationships were identified between logistics management and several aspects of service quality, such as tangibility, reliability, responsiveness, security, and empathy.

The costs of implementing improvements in logistics management were estimated to improve the quality of service, as well as the social and environmental impact was evaluated, highlighting both economic and resource savings due to more efficient logistics management.

**KEYWORDS:** Logistics management, service quality, quantitative approach, non-experimental design, social and environmental impact.



## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

## REFERENCIAS

- Aleman Donaire, E. S., & Collantes Zelaya, J. C. (2023). Gestión de inventarios y calidad de servicio en un restaurante, del distrito de Miraflores, Lima Metropolitana - 2022. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5108/T037\\_70829110\\_71323520\\_T.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5108/T037_70829110_71323520_T.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Álvarez Soriano, O. (2021). Gestión Logística y la Gestión de Calidad de Servicio en una Empresa del Sector Comercial, Lima 2020. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ulamerica.edu.pe/bitstream/handle/upa/1566/ALVAREZ%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asana (2022). “Mapa de procesos: ¿Cómo crear uno para tu proyecto?”. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/process-mapping>
- Ávila, S. (2019). Guía práctica: logística y distribución física internacional. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá. Legis S.A. Recuperado de:
- Bazalar, R. y Laveriano, N. (2018) Mejora en la Gestión de la Cadena Logística Integral de Mercancías Internacionales en Savar Corporación Logística. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624147/Car%C3%A1tula\\_%20Bazalar\\_RR.pdf?sequence=14](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624147/Car%C3%A1tula_%20Bazalar_RR.pdf?sequence=14)
- CANATUR, Cámara Nacional de Turismo del Perú. ( 2022) [DATA] <https://www.canatur.org/>
- Colegio de Ingenieros del Perú. (2018). Código de Ética del Colegio de Ingenieros del Perú. Recuperado de:
- Castillo Jave, J.; Sarmiento Muñoz, S.

[https://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo\\_de\\_etica\\_de\\_l\\_cip.pdf](https://www.cip.org.pe/publicaciones/reglamentosCNCD2018/codigo_de_etica_de_l_cip.pdf)

Daccarett, S. (2019). Estrategia de crecimiento para empresa outsourcing de distribución y logística. Universidad de Chile. Recuperado de:

Di Toro, V. (2021). Estrategias de logística y distribución en la empresa comercial delgado.

Valera, estado Trujillo. Universidad Valle del Momboy. Recuperado de <https://repositorio.uvm.edu.ve/server/api/core/bitstreams/237a2145-7d00-4811-86ad-1c0a15e8bff9/content>

DREW (2023). “Gestión por procesos: todo sobre la gestión por procesos en una organización”. Recuperado de: <https://www.wearedrew.co/gestion-por-procesos>

Feria Avila, H., Matilla González, M., & Mantecón Licea, S. (2020). La Entrevista y la Encuesta: ¿Métodos o Técnicas de Indagación Empírica? Las Tunas, Cuba.

Figuroa, M. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. Ltda. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>

Fontalvo, T., De La Hoz & E., Mendoza, A. (2019) Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Ciencia y Libertad* (14), 102-112.

Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=fua&AN=140997804&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>

García, A. (2021). “Sector gastronómico: Un nuevo inicio en el bicentenario del Perú”.

Conexión ESAN. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/sector->

gastronomico-un-nuevo-inicio-en-el-bicentenario-del-peru-1

García, S., Fanelli, V. (2021) “Gestión logística: definición y objetivos principales”. EAE

Bussines School. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>

Gestión (2020). Primer caso de coronavirus en Perú: la historia de contagio en el piloto.

Recuperado de: <https://gestion.pe/peru/primer-caso-de-coronavirus-en-peru-los-detalles-del-contagio-del-piloto-noticia/>

Gómez-Randulfe, J. (2018). “Gestión de la logística”. ILS (F&M) TECNOBIT. Recuperado

de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-logistica>

Gonzales, C. (2021). Propuesta de mejora de la Gestión Logística para cumplir con el nivel de

servicio en un Operador Logístico. Lima, 2021. Universidad Nacional Mayor de San

Marcos. Recuperado de:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales\\_rc.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16724/Gonzales_rc.pdf?sequence=1)

Guerra, A. (2019). “*Implementación de un sistema de gestión logística que asegure la*

*optimización de los recursos y rentabilidad de la empresa gastronómica Jama*

*Brava, Bellavista-Callao*”. Repositorio Académico de la Universidad San Martín de

Porres. Recuperado de

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4816/GUERRA\\_FA.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4816/GUERRA_FA.pdf)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de

la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/133/1332965002/1332965002.pdf>

[http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/logistica/unidad\\_3/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/logistica/unidad_3/DM.pdf)

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/159310/Estrategia-de-crecimiento-para-empresa-outsourcing-de-distribuci%C3%B3n-y-log%C3%ADstica.pdf?sequence=1>

[https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/14830/2019\\_Tesis\\_Brayan\\_Solano\\_Manrique.pdf?sequence=1](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/14830/2019_Tesis_Brayan_Solano_Manrique.pdf?sequence=1)

<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>

Hurtado, H. (2018). “Gestión Logística”. Lima: Universidad Garcilazo de la Vega. Recuperado de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3>

INEI, Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) [DATA] (INEI) <https://www.inei.gob.pe>

Malpica, W., Caicedo, C., Lasso, D. (2022). “Estudio de la logística inversa y su importancia en la gestión empresarial de organizaciones sostenibles”. Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia. Recuperado de:

Martínez, D. (2020). *Gestión de organizaciones*. Lima: Universidad César Vallejo.

Martínez, L., El Kadi, O. (2019). “*Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente*”. Fundación Koinonía. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela. vol. IV, núm. 7, 2019.

Mauricio, M. M., & Lucinda, P. Y. A. (2019). Propuesta de mejora en la cadena de abastecimiento de la empresa agroindustrial Export Valle Verde SAC aplicando

herramientas de gestión logística. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12508>

Mayuri Ramos, J. (2022). Gestión Logística y Calidad del Servicio de la Empresa Visual  
Capital Investments, Jesús María-2022. Lima, Perú. Obtenido de  
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2252/Mayuri%  
20Ramos%2c%20Joselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2252/Mayuri%20Ramos%2c%20Joselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Naciones Unidas. (2018). Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos  
desafíos. Recuperado de  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1800707_es.pdf)

Peiró, R. (2018). “El análisis ABC”. Economipedia. Recuperado de:  
<https://economipedia.com/definiciones/analisis-abc.html>

Pfohl, H. C. (2023). Logistics Management: Conception and Functions. Darmstadt Technical  
University, Department of Business Administration, Economics and Law, Institute  
for Business Studies (BWL).

Quispe D. y Torre L. (2022). Gestión de la Calidad y los Procesos Logísticos de la empresa  
Kuceda S.A.C. Lima 2021. Universidad Privada del Norte. Recuperado de:  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31336/Quispe%20Villa%2C  
%20Danna%20Beatriz  
Torre%20Pineda%2C%20Luis%20Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31336/Quispe%20Villa%2C%20Danna%20Beatriz%20Torre%20Pineda%2C%20Luis%20Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez Maldonado, J.E. (2020). “*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*”. Universidad  
Privada del Norte. Recuperado de:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26087/Tesis%20%20Jose>

%20Enrique%20Rodríguez%20Maldonado.pdf?sequence=6&isAllowed  
=y

Roldán, P. (2020). “Cadena de suministro”. Recuperado de:  
<https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>

Sagastegui Aguilar, D. O. (2021). “*La gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de una empresa comercializadora de autopartes para carrocerías, Trujillo 2019*”. Universidad Privada del Norte. Recuperado de  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27139/Sagastegui%20Aguilar%20Denia%20Otilia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Salazar, B. (2019). “¿Qué es la gestión de almacenes?”. Recuperado de:

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sevilla, A. (2020). “*Logística*”. Economipedia. Recuperado de:  
[https://economipedia.com/definiciones/logistica.html#:~:text=La%20log%C3%A](https://economipedia.com/definiciones/logistica.html#:~:text=La%20log%C3%A4stica%20son%20todas%20las,los%20productos%20en%20el%20mercado.)  
[Dstica%20son%20todas%20las,los%20productos%20en%20el%20mercado.](https://economipedia.com/definiciones/logistica.html#:~:text=La%20log%C3%A4stica%20son%20todas%20las,los%20productos%20en%20el%20mercado.)

Socconini, L. (2019). LEAN COMPANY. Más allá de la manufactura. Valencia, España: Marge Books.

Solano, B. (2019). Análisis del sistema de gestión de calidad BASC, en la cadena logística de distribución de mercancía para la empresa Mi Carga Transporte S.A.S, en Bucaramanga. Recuperado de:

Sotomayor Lopez, R. C. (2022). Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Chimbote, Perú. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83263/Sotomayor\\_LRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83263/Sotomayor_LRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torrijos, M. (13 de enero de 2018). MeetLogistics. Obtenido de MeetLogistics:  
<https://meetlogistics.com/lean/que-es-lean-logistics/>

Vela Muñoz, R. P. (2022). La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021. Lima, Perú. Obtenido de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela\\_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela_MRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vélez De Villa, R. L. (2023). La gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2022. Huánuco, Perú. Obtenido de  
[http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4077/Jes%  
c3%bas%20V%c3%a9lez%20De%20Villa%2c%20Rosa%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/4077/Jes%c3%bas%20V%c3%a9lez%20De%20Villa%2c%20Rosa%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zuñiga, S. (2018). *La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A., Ate 2018* (Tesis de Titulación). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.