



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y**  
**PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TESIS**

**GESTIÓN LOGÍSTICA DE Y CALIDAD SERVICIO EN**  
**LA EMPRESA SILVER LAKE SAC ILO 2024**

**PRESENTADA POR**

**BACH. LADY FIORELLA TURPO ARAGON**

**BACH. ANABELL LUCERO VALENCIA ALPONTE**

**ASESOR**

**DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO COMERCIAL**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2024**



# Universidad José Carlos Mariátegui

## CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la \_FACULTAD DE NCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que el trabajo de investigación ( ) / Tesis ( ) / Trabajo de suficiencia profesional ( x ) /

GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SILVER LAKE SAC ILO 2024

Presentado por el(la):

BACH. LADY FIORELLA TURPO ARAGON

BACH. ANABELL LUCERO VALENCIA ALPONTE

Para obtener el grado académico ( ) o Título profesional ( X ) o Título de segunda especialidad ( ) de INGENIERO COMERCIAL asesorado por el/ DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA, asesor con Resolución de \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
INGENIERIA COMERCIAL	BACH. LADY FIORELLA TURPO ARAGON BACH. ANABELL LUCERO VALENCIA ALPONTE	GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SILVER LAKE SAC ILO 2024	18%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 18%, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 08 de julio de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>PÁGINA DE JURADO</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS FIGURAS</b> .....	<b>VII</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>X</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>XI</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	13
1.2 Definición del problema .....	15
1.2.1 Problema general.....	15
1.2.2 Problemas específicos .....	15
1.3 Objetivos de la investigación .....	15
1.3.1 Objetivo general .....	15
1.3.2 Objetivos específicos .....	15
1.4 Justificación y Limitaciones de la investigación.....	16
1.5 Variables.....	17
1.5.1 Operacionalización de variables .....	17
1.6 Hipótesis de la investigación .....	19
1.6.1 Hipótesis general.....	19
1.6.2 Hipótesis específicas .....	19
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Internacional.....	20
2.1.2 Nacional .....	21

2.1.3	Local.....	23
2.2	Bases teóricas .....	24
2.2.1	Variable gestión logística.....	24
2.2.2	Variable calidad de servicio .....	33
2.2.3	Marco conceptual .....	40
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO .....</b>		<b>43</b>
3.1	Tipo de investigación .....	43
3.2	Diseño de investigación.....	43
3.3	Población y muestra .....	44
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	45
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ....</b>		<b>46</b>
4.1	Presentación de resultados.....	46
4.2	Contrastación de hipótesis .....	57
4.3	Discusión de resultados .....	62
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>64</b>
5.1	Conclusiones .....	64
5.2	Recomendaciones .....	65
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>66</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS FIGURAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	17
<b>Tabla 2</b> Nivel de la variable gestión logística.....	46
<b>Tabla 3</b> Nivel de la dimensión gestión de almacén .....	47
<b>Tabla 4</b> Nivel de la dimensión gestión de compras.....	48
<b>Tabla 5</b> Nivel de la dimensión gestión de distribución .....	49
<b>Tabla 6</b> Nivel de la dimensión gestión de inventarios.....	50
<b>Tabla 7</b> Nivel de la variable calidad de servicio.....	51
<b>Tabla 8</b> Nivel de la dimensión tangibles .....	52
<b>Tabla 9</b> Nivel de la dimensión confiabilidad.....	53
<b>Tabla 10</b> Nivel de la dimensión sensibilidad.....	54
<b>Tabla 11</b> Nivel de la dimensión aseguramiento .....	55
<b>Tabla 12</b> Nivel de la dimensión empatía .....	56
<b>Tabla 13</b> Correlación entre la variable gestión logística y la variable calidad de servicio .....	57
<b>Tabla 14</b> Correlación entre la dimensión gestión de almacén y la variable calidad de servicio .....	58
<b>Tabla 15</b> Correlación entre la dimensión gestión de compras y la variable calidad de servicio .....	59
<b>Tabla 16</b> Correlación entre la dimensión gestión de distribución y la variable calidad de servicio .....	60
<b>Tabla 17</b> Correlación entre la dimensión gestión de inventario y la variable calidad de servicio .....	61
<b>Figura 1</b> Variable gestión logística.....	46
<b>Figura 2</b> Dimensión gestión de almacén.....	47
<b>Figura 3</b> Dimensión gestión de compras.....	48
<b>Figura 4</b> Dimensión gestión de distribución .....	49
<b>Figura 5</b> Dimensión gestión de inventarios .....	50
<b>Figura 6</b> Variable calidad de servicio.....	51
<b>Figura 7</b> Dimensión tangibles .....	52

<b>Figura 8</b> <i>Dimensión confiabilidad</i> .....	53
<b>Figura 9</b> <i>Dimensión sensibilidad</i> .....	54
<b>Figura 10</b> <i>Dimensión aseguramiento</i> .....	55
<b>Figura 11</b> <i>Dimensión empatía</i> .....	56

## RESUMEN

La presente investigación titula: “Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Silver Lake S.A.C Ilo 2024. Se desarrolló bajo el objetivo de determinar cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio; la metodología aplicada en la investigación fue un diseño correlacional, no experimental y aplicada; la muestra estuvo conformada por trescientos veinte y dos clientes de la empresa. Los resultados del coeficiente de correlación de Rho Spearman ,678. La conclusión es la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables.

**Palabras claves:** gestión de almacén, calidad de servicio, inventario, distribución

## **ABSTRACT**

This research is titled: “Logistics management and service quality in the company Silver Lake S.A.C Ilo 2024. It was developed with the objective of determining the relationship between logistics management and service quality; The methodology applied in the research was a correlational, non-experimental and applied design; The sample was made up of three hundred and twenty-two clients of the company. The results of the Rho Spearman correlation coefficient ,678. The conclusion is the existence of a moderate positive correlation between the variables.

**Keywords:** warehouse management, service quality, inventory, distribution

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión logística juega un papel de gran relevancia en el funcionamiento de las empresas y organizaciones, actualmente se conoce que en un mundo globalizado el cual también es altamente competitivo, es de gran importancia que las organizaciones cuenten con una eficiente gestión logística que les permita poder desarrollar sus procesos de manera adecuada; además de ello la gestión logística enfrenta el desafío de la globalización debido a que se debe realizar distintas coordinaciones con todos los involucrados en los procesos para la formulación, construcción y desarrollo de los productos y servicios.

Uno de los aspectos más importantes de la gestión logística en la actualidad es, por medio de ella las organizaciones pueden llegar a ser sostenibles, también tendrán la capacidad de poder responder ante sus obligaciones y responsabilidades; se debe recalcar que la responsabilidad social es un punto clave para el éxito de las organizaciones, debido a ello deben optar por realizar diversas prácticas logísticas que sean más sostenibles con el medio ambiente, esto claramente implicaría el uso de diversos medios como ejemplo de ello es el caso de los transportes en donde el principal contaminante son las emisiones de CO<sub>2</sub>.

En tanto la calidad del servicio se ha convertido en el diferenciador clave del éxito y competitividad de las organizaciones dentro de un mercado determinado, la calidad de servicio les permite a las organizaciones tener la capacidad para poder satisfacer las necesidades de sus clientes, llegando a cumplir con sus expectativas. Uno de los aspectos más relevantes de esta variable en la actualidad es la personalización; para que las organizaciones puedan brindar calidad en el servicio estas se ven obligadas a realizar diversos estudios en donde investiguen el perfil de sus clientes.

La calidad de servicio y la gestión logística están relacionadas intrínsecamente, esto se debe a que por medio de la gestión logística eficiente las organizaciones pueden ofrecer un servicio de calidad optimizando sus procesos asegurando que sus productos y servicios sean entregados según las especificaciones y requerimientos que presente el cliente; además, de todo ello la gestión logística influye en la calidad de servicio por las gestiones que se realiza en

la cadena de suministro, en la coordinación con los proveedores y demás involucrados.

En la presente investigación el estudio se realiza debido a que dentro de la empresa Silver Lake Sac, Ilo se ha encontrado que esta no presenta una adecuada gestión, misma que ha ocasionado que la entrega de los productos y servicios a sus clientes sean ineficientes provocando insatisfacción tanto en sus clientes internos como en los externos, a continuación, se mencionará cómo fue el desarrollo de la estructura de la investigación:

Capítulo I, en este capítulo se desarrolla la información perteneciente a la problemática, objetivos, justificación, variables e hipótesis.

Capítulo II, dentro de este capítulo el desarrollo de información corresponde a los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo III, mientras que en este capítulo la información que se desarrolla todo lo concerniente a la metodología.

Capítulo IV, para este capítulo la información desarrollada fueron los resultados los análisis y su interpretación.

Capítulo V, finalmente en este capítulo el desarrollo información fueron las conclusiones y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad una de las consecuencias que ha traído consigo el desarrollo de la globalización dentro del mercado es el incremento de desafíos que las organizaciones tienen que afrontar, también es la presencia del incremento de expectativas por parte de los clientes; todos estos impactan directamente en la eficiencia operativa y en la satisfacción que las organizaciones tienen que ofrecer a sus clientes, por lo que esto afecta directamente a su rentabilidad. Para que las organizaciones y empresas logren encontrar una sostenibilidad a largo tiempo y tener rentabilidad es necesario que realicen una eficiente planificación y coordinación de actividades y procesos, en donde los resultados se visualizarán en la entrega de los productos y servicios a tiempo, disponibilidad de mercancías según los requerimientos y las cantidades de los clientes.

En distintos países las organizaciones se han visto en la necesidad de incorporar e implementar estrategias, Programas y procesos que permitan el desarrollo de sus actividades el cumplimiento de sus obligaciones para que satisfagan las necesidades de sus clientes como las propias, es así que a nivel internacional las empresas han incorporado y tomado en consideración que la gestión logística es un factor de gran relevancia para el ejercicio y desarrollo de sus procesos de manera eficiente, llegando a considerarla como el proceso que permitirá el cumplimiento de las normas, Como el elemento que va a permitir optimizar sus procesos en la adquisición de productos y materiales , la gestión que

va a lograr garantizar que los productos sean entregados en un tiempo prudente a sus clientes logrando cumplir con sus expectativas y permitiéndoles tener experiencias positivas a sus clientes, Logrando satisfacerlos, creando relaciones sólidas con sus clientes e incrementando la fidelización de los mismos con la organización; así mismo se crea por medio de una eficiente gestión logística una ventaja competitiva frente al mercado lo que mejorará su reputación; por lo tanto, incrementará sus clientes y su rentabilidad. Haciendo que sus clientes consideren que la organización les brinda una calidad de servicio (Racking System, 2017)

A nivel nacional se conoce de la existencia de la gestión logística y la calidad de servicio; sin embargo, son pocas las organizaciones que consideran la implementación eficiente de una gestión logística por lo que su calidad de servicio es deficiente; se ha visualizado que presenta una planificación y coordinación inadecuada resultando en una falta de cumplimiento del tiempo de entrega de sus productos y servicios, una reducción de la calidad de los productos, falta de la cantidad de productos en almacén y una deficiente gestión de inventarios.

Localmente existe una empresa Silver Lake Sac, Ilo que ofrece sus productos en la provincia de Ilo-Moquegua en donde se ha visualizado problemas en su gestión logística, por lo que no está cumpliendo con sus obligaciones tanto con el personal como con los clientes; a su personal no se le propicia una entrega de materiales adecuados para que éstos puedan efectuar adecuadamente los procesos; mientras, que a sus clientes no se les está proporcionando los productos y servicios en los periodos de tiempos establecidos ni con la calidad que los clientes solicitan; ocasionando insatisfacción en sus clientes internos y externos lo que gradualmente reduce su rentabilidad.

A consecuencia de ello el presente estudio pretende determinar si se produce una relación en la gestión logística y la calidad del servicio que se ofrece dentro de la empresa.

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre gestión logística y calidad del servicio en la Empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- A. ¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?
- B. ¿Cuál es la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?
- C. ¿Cuál es la relación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?
- D. ¿Cuál es la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- A. Determinar la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.
- B. Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.
- C. Determinar la relación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.
- D. Determinar la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.

## **1.4 Justificación y Limitaciones de la investigación**

### **Justificación teórica**

Es el aporte del conocimiento sobre el estudio de las variables que se va a generar dentro de la investigación incrementando de esta manera el conocimiento sobre las variables, contribuirá al desarrollo de futuras investigaciones relacionadas con la gestión logística y calidad de servicio.

### **Justificación práctica**

La justificación práctica de la investigación se justifica por medio del aporte de soluciones que se brindará en la investigación una vez obtenida los resultados, proporcionando de esta manera una mejora en los procesos de la gestión logística y en la calidad de servicio que brinda la empresa.

### **Limitaciones de la investigación**

En la presente investigación se hará uso de instrumentos para recolectar información en los cuales se encuentra el cuestionario para ello una de las limitaciones que se encontrará es lograr la participación de los clientes. Otra de las limitaciones que se presenta es el recurso económico debido a que los instrumentos que se aplicará y utilizará en la investigación requerirán de un costo el cual tendrá que ser financiado por el propio investigador.

## 1.5 Variables

### 1.5.1 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
<b>Variable 1:</b>  Gestión logística	El autor Zuluaga (2018) menciona claramente que la gestión logística es el conjunto de acciones que son ejercicios con la finalidad de proporcionar un almacenamiento, adquisición y distribución de mercancías y materiales, con las que la organización se asegurara para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades frente a sus clientes internos y externos.	La medición de la variable se hará mediante el uso de cuestionarios en donde su estructura se estará conformado por 04 dimensiones.	1. Gestión de almacén	1.1 Recepción de tiempo de entrega	Encuestas: Cuestionario	1,9
				1.2. Unidades por transacción		
				1.3 Tasa de pedidos		
			2. Gestión de Compras	2.1. Gastos	Encuestas: Cuestionario	10,17
				2.2 Ahorro		
				2.3 Proveedores		
				2.4 Forma de cancelación		
				2.5 Entregas		
			3. Gestión de distribución	3.1. Medios de transportes	Encuestas: Cuestionario	18,30
				3.2. Tiempo		
4. Gestión de Inventario	4.1 Movimiento de productos	Encuestas: Cuestionario	18,30			
	4.2 Valor de productos					

<p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio</p> <p>Son las expectativas que presentan los clientes o consumidores frente a un producto o servicio que es tan necesitando adquirir para satisfacer sus necesidades, se entiende como un juicio global en donde se logra visualizar una comparación de las expectativas y las percepciones que tiene el cliente (Abad, 2014)</p>	<p>El cuestionario tomado para medir esta variable facilitará que se logren conocer las percepciones de la muestra en consideración a sus dimensiones de la variable siendo estas 05.</p>	1. Tangibles	1.1. Equipamiento	1,10	
			1.2 Apariencia del personal		
			1.3 Facilidades físicas		
				2.1 Seguridad	11,14
			2. Confiabilidad	2.2 Disponibilidad	
				2.3 Trabajos entregados	
				3.1 Voluntad	Encuestas: Cuestionario
			3. Sensibilidad	3.2. Servicio oportuno	
				4.1 Conocimientos del trabajo	
				4.2 Cortesía	15,24
			4. Aseguramiento	4.3 Amabilidad	
				4.4 Confianza	
				5.1 Atención personalizada	
				5.2 Comprensión de necesidades	
			5. Empatía	5.3 Horarios flexibles	

**Nota:** elaboración propia.

## **1.6 Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

- A. Existe relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.
- B. Existe la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.
- C. Existe la relación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.
- D. Existe la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Internacional**

El autor Arboleda (2020) enfocó sus esfuerzos en efectuar la investigación sobre la gestión logística y la eficiencia de ésta dentro del centro de salud en Valencia, el estudio se enfocó directamente para determinar la relación entre la gestión logística y la eficiencia del servicio. El método de estudio aplicado en la investigación fue la siguiente: descriptivo, transversal, correlacional, básico y no experimental; en tanto, la muestra estuvo sujeta a un total de 37 personas que laboraban en el período en el que se efectuó la investigación dentro de la unidad de estudio, a la muestra se le proporcionó un cuestionario en el que respondieron a diversas preguntas con las que se logró encontrar información relevante para determinar la relación entre las variables. Los resultados encontrados en el estudio posterior al desarrollo del procesamiento y análisis de información dieron a conocer la presencia de una correlación de .609 y un nivel de significancia menor al 0,05. Por lo tanto, el estudio concluye en la existencia de una corrección moderada entre las variables; asimismo, esta correlación presente es significativa y positiva.

Trigoso et al (2023) desarrolló una investigación dentro de diversos hospitales en tiempos de pandemia, enfocándose únicamente en la gestión logística y en la calidad de servicio que se generaba dentro de estos hospitales. el objetivo era encontrar si entre las variables se presenta alguna relación como por lo que es un método aplicado se conforman por investigaciones de tipo básico, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional población y muestra estuvo conformada por 135. Los resultados encontrados en la investigación permitieron conocer diversos valores siendo estos los siguientes: el valor de Rho de Spearman de ( $r=0,282$ ) y el valor de significancia menor al 0,05. Finalmente, con los resultados encontrados se concluye que entre las variables existe una correlación significativa y positiva; no obstante, esta correlación presente es baja.

Quicaliquin (2022) realizo un estudio dentro de la empresa de transportes interprovincial en Ecuador, estudiando las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente el objetivo del estudio se enfoca en determinada existencia de una influencia entre las variables. La metodología aplicada en el estudio estuvo conformada por investigaciones de diseños no experimentales, enfoques cuantitativos, en periodos transversales y la muestra se sujetó a un total de 370 personas que laboraban dentro de las instalaciones de la empresa, también se hizo su de diversos instrumentos para poder recolectar información proveniente de la muestra siendo estos el cuestionario y la encuesta. Los resultados obtenidos en la investigación permitieron visualizar que los valores de correlación y nivel de significancia fueran los siguientes: 0,742 y 0.00 Respectivamente. Por lo tanto, la investigación termina concluyendo en que existe evidencia suficiente demostrada dentro del estudio con la que se puede afirmar una influencia.

### **2.1.2 Nacional**

El autor Sotomayor (2022) realizó una investigación en donde enfocó sus esfuerzos para estudiar las variables gestión logística y calidad de servicio, tomando como unidad de investigación a la empresa factoría Alvarado SAC. Planteando como objetivo determinar la relación entre las variables; para un correcto desarrollo de la investigación la metodología estuvo conformada por investigaciones descriptivas,

aplicadas, no experimental y correlacional; la muestra estuvo conformada por un total de 15 personas que laboraban en la unidad de investigación. Los resultados encontrados luego de efectuar se los procesos de datos y análisis de los mismos, dieron a conocer lo siguiente: 34% de ellos considera que la calidad de servicios dentro de la empresa es regular; así mismo el 33% de la muestra manifiesta que la gestión logística es baja y que la correlación de Pearson fue 0.710. Por lo tanto, la investigación termina concluyendo que existe evidencias suficientes que demuestran que entre la variable se produce una correlación moderada y positiva.

Wong Jo (2022) realizó una investigación en donde pretendió demostrar si entre la gestión logística y calidad de servicio se produce una correlación, para tal objetivo la metodología estuvo estructurada por investigaciones con características cuantitativas, básicas, descriptivas y transversales; la muestra estuvo sujeta a un total de 90 personas que laboraban dentro de la Unidad de Investigación. Los resultados luego de efectuarse el procedimiento de información permitieron conocer que el valor  $r = 0.779$ ; finalmente la investigación termina concluyendo que hay pruebas suficientes con las que se puede constatar la presencia de una relación.

Arroyo (2019) realizó una investigación ahondando el estudio en la gestión logística y calidad de servicio, para tal fin consideró apropiada que la unidad de investigación fuese la municipalidad provincial de Huancavelica. La investigación estuvo sujeta al objetivo de determinar si entre las variables se presenta algún tipo de relación. Para tal fin la metodología se conforma por investigaciones de naturaleza aplicada correlacional, aplicó un diseño no experimental, asimismo hizo uso de diversos programas estadísticos con la finalidad de constatar y obtener valores como gráficas y tablas que le pudiese permitir interpretar la información proveniente de la muestra conformada por un total de 25 personas que laboraban dentro de la municipalidad. Los resultados encontrados en la investigación posterior a la realización del procesamientos y análisis de información dieron a conocer que la Correlación entre las variables tendría un valor de 0,868 según spearman. Por los resultados obtenidos la investigación termina concluyendo que entre las variables existe una Correlación alta y positiva.

Serna (2024) realizó una investigación sobre los procesos de gestión dentro de los centros de salud, en donde menciona que estos procesos deben de lograr garantizar el cumplimiento de las normas y los periodos programados para brindar un buen servicio a los clientes dentro de la investigación se estudió las variables gestión logística y calidad de servicios presentando el objetivo de determinar si entre las variables se presenta una Correlación. La metodología aplicada en el estudio estuvo conformada por investigaciones de características básicas, correlacionales, no experimentales y además dentro del estudio se contó con la intervención a 43 centros de salud con un total de 139 personas consideradas como muestra de investigación; en el estudio se dio a conocer que entre las variables se presenta una Correlación según el valor de Spearman de 0.625 con una significancia bilateral y menor al 0.05; por lo tanto, la investigación presenta la siguiente conclusión: por los resultados se constata que entre las variables existe una correlación moderada y significativa.

### **2.1.3 Local**

El autor Acuña (2023) efectuó la investigación sobre la gestión logística y la programación de abastecimiento, dentro de la investigación se consideró como unidad de estudio a la municipalidad de mariscal Nieto; dentro de la investigación se planteó como objetivo general determinar si entre las variables mencionadas anteriormente existe una relación; por lo tanto, la metodología aplicada en el estudio estuvo conformada por investigaciones no experimentales de método deductivo y analítico, en tanto la muestra estuvo conformada por un total de 30 personas quienes en el periodo en donde se realizó la investigación presentaban una relación laboral con la unidad de estudio. A la muestra se realizó el proceso de información y análisis de datos en donde se mostraron tablas y gráficas con las que se logró interpretar que el valor de spearman fue 0.849 y el nivel de significancia menor al 0,05. Por los resultados generados en la investigación ésta termina concluyendo de la siguiente manera: existe evidencia suficiente con la que se logra afirmar que entre las variables mencionadas en la investigación se presenta una correlación positiva, significativa y alta.

El autor Ñahui (2020) efectuó una investigación sobre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, dentro de la investigación se optó como unidad de estudio a la municipalidad de chachimayo. Considerándose como objetivo general determinar la relación entre las variables, la metodología estuvo conformada por investigaciones de tipo básica, no experimental correlacional y del periodo transversal; En tanto la muestra fue 74 sujetos que en el periodo del estudio presentaban una relación directa con la municipalidad. El procesamiento de información proveniente de la muestra dio como resultado la visualización de valores de correlación y de significancia en donde en el primer se muestra que presenta un valor de 0,635 mientras que en el segundo el valor llegó a ser menor que cero. Por los resultados encontrados la investigación termina concluyendo en que existe unas pruebas suficientes Para afirmar que entre las variables está produciendo una correlación baja positiva y significativa.

La realización del estudio de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de productos agropecuarios en Tacna se efectuó por el autor Metálico (2023) el estudio se realizó con la finalidad de determinar si entre las variables se presenta una relación. Para el correcto desarrollo de la investigación la metodología se conformó por línea de investigaciones de características correlacionales, descriptivas no experimentales; La muestra se sustentó con un total de 91 personas que frecuentaban de manera permanente las instalaciones de la unidad de estudio asimismo estas personas adquirían el servicio de la empresa. Los resultados encontrados posterior al procesamiento y análisis se logró que se conozca que el valor de correlación de spearman fue de 0,399 y que el valor de significancia fue de 0,00. Pero los resultados obtenidos la investigación termina concluyendo en que existe evidencia suficiente con la que se puede afirmar la existencia de una correlación entre las variables esta correlación presente es baja, positiva y significativa.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable gestión logística**

Según lo manifiesta en su estudio el autor Anaya (2015) la logística es un proceso que tiene sus inicios en la idealización de las metas y de los objetivos , viene a hacer

una gestión la cual se desarrolla para poder dar inicio a todo el proceso de ejecución de la planificación de una organización considerando adecuados programas y acciones que permiten el cumplimiento y la realización de las metas y los objetivos, por medio de esta gestión logística es posible generar la implementación de diversas correcciones para solucionar los inconvenientes de algunos procesos.

En tanto el autor Ayala (2016) da un informe sobre la conformación de la logística en donde menciona claramente y específica que se conforma por la cantidad de productos y materiales que una organización adquiere para poder efectuar sus procesos de manera eficiente, la adquisición de estos productos y materiales se relacionan directamente con la necesidad de los clientes específicamente con las características de los servicios y productos que los clientes necesitan para poder satisfacer sus necesidades. Asimismo, el autor también menciona que para que se produzca una adecuada gestión de adquisición es fundamental que se realicen acciones y se tomen decisiones que permitan adecuar gestiones de compras eficientes como es el caso de la comunicación eficiente con los proveedores. Otro aspecto importante que menciona el autor es el periodo de adquisición de las compras es decir que la adquisición de los productos no deben realizarse de manera muy frecuente porque esto ocasionaría el incremento de costos a largo plazo por lo tanto menciona que es mejor adquirir productos y materiales en diversos periodos de tiempo y en mayor cantidad para disminuir los costos y así obtener un incremento en sus ganancias sin disminuir las ventas; y así obtener una ventaja frente al mercado hasta inclusive llegará a posicionarse como un gran competidor. Así también el autor menciona claramente que esta variable dentro de las empresas en la actualidad es una herramienta fundamental la cual les permite a ellas poder incrementar su eficiencia Coma también les permite mejorar en ejecución de sus procesos; por lo tanto, se ha convertido en la pieza clave para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones en diversos periodos de tiempo.

Según el autor Bastos (2007) se desarrolla con la finalidad de mejorar las actividades que se realicen para el cumplimiento de obligaciones, dentro de este proceso se incluyen diversas características que se deben de tomar en consideración si se quiere lograr una eficiente gestión logística, es decir que se debe de considerar

un control sobre todo los materiales que se están siendo utilizados, conocer la circulación y distribución de los mismos así como también verificar el almacenamiento de los materiales y todos los procesos se conlleva su adquisición. El autor también menciona que uno de los objetivos de la logística es que todas sus acciones se enfoquen en satisfacer lo que la demanda quiere dando un producto y servicio de calidad sin incrementar el costo de su adquisición, el desarrollo de la logística se va a producir de una manera diferente en todas las organizaciones o instituciones que le aplican esto se debe a que el funcionamiento de las mismas es diferente y sus metas y objetivos también. Por lo tanto, el autor termina concluyendo que se va a dar en función a la designación de metas y objetivos que se establezca en cada organización o institución.

También hace referencia únicamente al funcionamiento del sistema logístico dentro de las organizaciones en donde indica que las organizaciones podrán brindar un servicio siempre en cuando sus adquisiciones se produzcan en función a la cantidad que haya sido solicitada previamente considerando todas las características y condiciones necesarias para mantener la calidad de los materiales y productos que van a adquirir, también menciona que la ubicación en donde se va a disponer para la permanencia de los productos y materiales adquiridos es fundamental y éste debe de cumplir con las condiciones adecuadas.

Otro de los aportes más relevantes es el que brinda el autor en donde menciona que la optimización de los recursos de una organización se debe de generar primero la optimización de la logística inversa en donde se debe recopilar la información verídica de los clientes para poder hacer el pedido correspondiente, evitando de esta manera que se produzca la devolución o un incremento excesivo en los inventarios de materiales en el caso de que se haya producido un error en el proceso de adquisición es necesario que se realice de manera inmediata la devolución de los productos y así evitar el incremento de gastos. También hace un aporte que permite conocer en dónde finaliza la gestión logística siendo que esta logra finalizar su proceso cuando el producto haya sido entregado al cliente, dando a entender que la logística inicia en las primeras actividades que realiza la organización para satisfacer a su demanda y finaliza cuando esta necesidad haya sido satisfecha en su totalidad pudiéndose presentar durante el proceso la

devolución por parte del cliente, en el cual la organización debe actuar de manera inmediata para no ocasionar una mala experiencia o perjudicar al cliente. La logística cumple una de las funciones más importantes que es proporcionar un valor agregado al servicio brindado al cliente ofreciéndole todas las posibilidades de compra y adquisición de sus productos.

En tanto el aporte que se genera por parte del autor Hurtado (2018) hace mención a un contexto más actualizado en donde da a conocer que presenta una obligación con el soporte de la tecnología que las organizaciones emplean para la producción de sus bienes y servicios, en las organizaciones que presentan la atención de servicios se les brinda a los clientes una atención haciendo uso de las herramientas tecnológicas para una mayor experiencia. La logística es aquel proceso que utiliza la aplicación de diversas técnicas computacionales a empresas que ofrecen servicios con la finalidad de ofrecerles una facilidad en la cadena de suministro para la atención hacia el cliente; es así que las organizaciones que brindan servicios para la atención al cliente necesitan estos procesos de gestión para poder realizar una proyección sobre aquellos productos según sus necesidades. El autor hace mención de esta gestión se refiere a el conjunto de diversos procesos en los cuales se realiza actividades para analizar y medir la situación por la que atraviesa una organización en un presente y un futuro, en donde además se analizará situaciones que puedan perjudicar en gran o en poca magnitud a la organización; este proceso inicio desde la primera actividad la cual es adquisición de insumos y finaliza cuando lo que se haya producido llegue a su destino final es decir se encuentre en propiedad de la persona que ha decidido pagar por el valor de lo producido.

Existe una teoría sobre las restricciones esta se relaciona directamente con la gestión logística en donde se da a entender los siguientes : la planificación, organización, evaluación y control están vinculados con las restricciones y con la gestión logística; cada una de ellas presenta un objetivo en específico y su aporte brindada a la organización permitirá al cumplimiento de las obligaciones de ésta frente al mercado; asimismo, el desarrollo de cada una de ellas va a lograr que esto sea posible pero si se presentaban obstrucciones en el desarrollo de sus procesos el cumplimiento hacia el éxito se va a ver interferido por lo que la organización fallará.

En el desarrollo de la gestión se implican diversas actividades que se relacionan entre sí, que llegan a tener una influencia directa entre ellas un claro ejemplo de ello sería adquisición de insumos con la gestión de inventarios, a continuación se mencionará el desarrollo entre ejemplo: cuando las organizaciones deciden llevar a cabo la venta de los productos, primero realizan la adquisición de los materiales que les permitirá producir todos estos para ello deberán de contactar a un proveedor comprometido y responsable y proporcione todo lo necesario, seguido de ello una vez que se haya cumplido con todos lo requerido al proveedor ellos procederán a hacer la entrega respectivo de lo solicitado para que la organización pueda conocer si todo lo enviado por el proveedor está en relación a los requerimientos y especificaciones, deben de realizar una gestión de inventarios en donde se va a describir y comparar las características de todos los insumos y materiales en el caso de que todo esté conforme se procederá con la siguiente situación que sería la producción de los beneficios servicios, pero en el caso la organización haya encontrado deficiencias y errores en los insumos y materiales procederá hacia la devolución o reclamo respectivo al proveedor; por lo tanto, se interrumpirá el proceso de producción (ESAN, 2016)

Según lo menciona los autores Urday y Cebreros (2017) se relaciona directamente con la gestión de cadenas de suministro, la relación que se produce se da en base a la ejecución de la planificación implementación y control, así como también el almacenamiento y flujo. El autor también hace mención a que la logística se encarga de hacer que las organizaciones y empresas sean más capaces ante situaciones complejas y cambiantes en el mercado como es el caso de los plazos entregas más exigentes; si las organizaciones logran que la gestión logística sea eficiente los resultados serán favorables los cuales claramente se visualizará clientes conformes con las ediciones que han tomado y el incremento de competitividad de la organización.

Al inicio del comercio del consumo de los productos los clientes y usuarios solamente podían adquirir los productos que se encontraban en el territorio donde ellos estaban esto se debe a que no se había establecido aún un sistema desarrollado para el transporte y almacenamiento de los productos, limitando la posibilidad a los clientes de poder obtener los productos que ellos realmente requerían. Esto dio

inicio al desarrollo de la logística en donde se utilizó como herramienta y estrategia para proveer de los productos que las personas requerían; desde los inicios de su creación y conocimiento de la logística dentro de las organizaciones la logística se vinculaba solamente con el almacenamiento y transporte de los materiales (Bello, 2013)

El autor Zuluaga (2018) menciona claramente que la gestión logística es el conjunto de acciones que son ejercicios con la finalidad de proporcionar un almacenamiento, Adquisición y distribución de mercancías y materiales, con las que la organización se asegurara para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades frente a sus clientes internos y externos. Finalmente, el último aporte que brinda el autor da a conocer que esta gestión resulta ser, la gestión logística en los últimos tiempos se ha venido influenciada por los diversos avances tecnológicos que se han suscitados como es el caso del uso de los sistemas para la operatividad, la comunicación, control y la visibilidad, así también se incluyen los sistemas de software.

Finalmente, luego de conocer las diferentes definiciones realizadas por los autores sobre la gestión logística se concluye que esta gestión es un componente fundamental que permite las organizaciones poder mejorar sus operaciones ser más eficientes y sostenibles, dentro de la gestión logística se encuentran la planificación, implementación y control. Esta gestión logística logra que las organizaciones puedan satisfacer todo lo requerido por sus clientes además de optimizar sus recursos e incrementar sus ventajas competitivas.

### **2.2.1.1 Dimensiones**

#### *a) Gestión de almacén*

Dentro de esta dimensión se desarrollan todas aquellas actividades que se vinculan directamente al almacenamiento de materiales para el desarrollo de los productos y servicios que se les proporcionará a los clientes según sus necesidades y requerimientos, dentro de esta dimensión se considera un espacio geográfico previamente planificado que cuente con todas las características necesarias para poder almacenar los productos con los que se efectuará el desarrollo de los bienes y servicios. Por medio de una eficiente gestión de almacenamiento es posible que

la manipulación de los materiales se desarrolla adecuadamente y la conservación de los mismos sea la correcta y la necesaria (Mestas, 2017)

En tanto el autor Mora (2015) aporta mencionando que dentro de esta dimensión se hace el resguardo de los bienes y materiales logrando que las organizaciones e instituciones puedan ocupar según sus necesidades y recursos los bienes y materiales, por medio de esta dimensión se asegura la calidad de los bienes y materiales se reduce los costos y se aplica sólo el tiempo necesario para la ejecución de los procesos.

El aporte que proporciona el autor Parodi (2017) indica claramente que el almacén es un espacio el cual se separa con la finalidad de que sirva como un lugar temporal en donde se puede establecer la estancia de diversos bienes y materiales los cuales serán utilizados posterior mente en procesos para satisfacer las necesidades de los clientes; la principal función de los almacenes es resguardar y custodiar a los bienes asegurando que su estancia procure resguardar sus características.

### *Indicadores*

#### Recepción de tiempo

Es lo transcurrido desde el inicio de la recepción y conocimiento de la adquisición que requiere y solicita el cliente, es decir es el tiempo en el que se demora.

#### Unidades por transacción

Se denota a las cantidades de las unidades que se incluyen en la adquisición de productos o servicios, estas cantidades serán entregadas en una sola operación.

#### Tasa de pedidos

Se refiere al indicador con el que se logra visualizar el número de cantidades de los pedidos que hayan sido realizados en un período específico considerando factores como el mes, la semana, hora o día, entre otros.

#### *b) Gestión de compras*

El autor Monterrey (2000) menciona que esta dimensión es aquella que es posible adquisición de bienes y servicios los cuales son necesarios para el desarrollo de

actividades con los que las organizaciones pueden responder a sus obligaciones y requerimientos que presentan los consumidores y clientes de sus productos y servicios, según la cantidad de bienes y servicios que la organización ofrezca sus clientes y a su mercado; la adquisición y compra de los materiales van a incrementar las diversidades de gestiones en grandes cantidades, creando gestiones múltiples bajo distintas modalidades. Para todo ello resulta fundamental establecer políticas de compras para la ejecución y adquisición de las compras de los bienes y servicios se produzca de manera eficiente y ordenada.

Según Bateman (2009) indica claramente que la elección de los insumos que van a apoyar a la construcción del éxito de la organización deben ser adquiridos considerando información clave sobre sus características y propiedades; el autor también menciona que el recurso humano es una pieza clave y fundamental para el logro del cumplimiento de los objetivos; no obstante, si este recurso no cuenta con las herramientas ni los materiales necesarios para ejercer sus responsabilidades según sus cargos no será posible cumplir con los objetivos. También es el área que se va a encargar de adquirir todos los materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos considerando aspectos como las cantidades y valores que cada uno de ellos debe de tener cumpliendo con los programas establecidos y aquí viendo las cantidades justas y necesarias.

### *Indicadores*

#### Gastos

Se refieren a todas aquellas acciones en donde se realiza el desembolso del valor de los bienes y productos adquiridos por parte de los clientes, entre los gastos se puede incluir diferentes tipos gastos siendo algunos de estos los operativos, personales, marketing, entre otros.

#### Ahorro total del costo

Actividades que se efectúan con la finalidad de generar una reducción en los gastos realizados en el desarrollo de un proceso o actividad en específica.

Proveedor

Se le conoce de esta manera a aquella persona o empresa que proporciona suministros de Bienes y servicios a los demás.

Forma de pago

Se considera el método de la modalidad que se aplica en la transacción de la valorización de un bien o servicio adquirido por una persona o empresa.

c) *Gestión de distribución*

Esta dimensión se conforma por acciones de movimiento y manipulación en donde el personal encargado responsable del transporte de los bienes y materiales efectúa de manera eficiente considerando resguardar el valor de cada bien y material resguardándolos hasta el momento en el que serán utilizados para la creación de nuevos productos y servicios. (Chiavenato, 2007)

El autor también hace hincapié que las organizaciones deben de tener la capacidad necesaria para hacer que la distribución y sus productos no afecte las propiedades de los mismos; en el caso que fuese necesario contratar a un intermediario que logre facilitar la distribución de los productos asegurando que se evite de esta manera el incremento de pérdidas y un elevado costo.

Por otro lado, el autor Izar (2010) indica claramente que la distribución es aquella dimensión que va a permitir que se les entregue a los clientes los productos que hayan solicitado previamente con las especificaciones y las propiedades. La distribución va a buscar de manera estratégica y adecuada que los productos sean entregados cumpliendo con las expectativas de los clientes.

*Indicadores*

Transporte

Se refiere a la acción de transportar un material de un lugar a otro, haciendo uso de cualquier vehículo y utilizando cualquier medio de transporte.

Tiempo

Es el periodo establecido en el que se especifica la demora de la entrega.

#### *d) Gestión de inventarios*

El desarrollo de esta dimensión dentro de la gestión logística permite que los procesos efectuados sean desarrollados adecuadamente permitiendo a una contribución con el suministro y la accesibilidad a los bienes con los que se cuenta, también se trata de la recepción de los materiales y del cumplimiento de las especificaciones que cada uno de ellos debe de tener para que cumplan con su función. Dentro de las organizaciones registrar todos los materiales y bienes que son introducidos y considerados como activos deben de utilizar un espacio únicamente para su conservación y disponibilidad. También es la recepción de los materiales que corresponden al desarrollo de los procesos para brindar los servicios y productos que la demanda requiere (Torres, 2018)

Según se menciona por el autor Carreño (2014) esta dimensión abarca a todas aquellas actividades que se relaciona al conocimiento de la información de productos existentes dentro de la organización con los que se realiza procesos para cumplir con sus obligaciones, en todo caso también son los bienes que están disponibles para su adquisición.

#### *Indicadores*

##### Nivel de rotación

Se refiere a la frecuencia con la que se realiza la acción de reabastecimiento, y puede ser calculado por medio de una fórmula matemática

##### Precio de inventarios stock disponible

Es el valor monetario que se vincula a los productos y mercancías con las que una organización cuenta para su venta

##### Costo de inventario

Se refiere al gasto o inversión que previamente se realiza con la finalidad de adquirir bienes y servicios

#### **2.2.2 Variable calidad de servicio**

La calidad de servicios son las expectativas que presentan los clientes o consumidores frente a un producto o servicio que es tan necesitando adquirir para

satisfacer sus necesidades, se entiende como un juicio global en donde se logra visualizar una comparación de las expectativas y las percepciones que tiene el cliente (Abad, 2014)

Seguro lo menciona los autores Evans y Lindsay (2000) es una mezcla que se da entre la perfección, eliminación de uso innecesario del tiempo y consistencia en el servicio.

El autor Mezomo (2001) señala que la calidad de servicio se basa en aquel pensamiento sobre la mejora continua que es aplicada en los procesos de los productos y servicios que se les ofrece a los clientes por parte de las organizaciones en donde se demuestra el cumplimiento de normas.

Uno de los deportes más importantes es el que brinda el autor Pérez (1994) en donde menciona es una de las actividades más relevantes que debe tener en consideración una organización si quiere lograr alcanzar el éxito debido a que el cumplimiento de esta calidad va a permitir que el desarrollo de sus servicios y la ejecución de sus actividades se produzca de manera eficiente asegurando el cumplimiento de las normas y regulando aquí las medidas que van a permitir asegurar que la producción de los productos cumplan con todos los estándares establecidos dentro del territorio y por la organización. A lograr alcanzar calidad en el servicio la organización asegura que el cliente va a estar satisfecho, asimismo asegurará una mayor rentabilidad y sostenibilidad en periodos de tiempo largos.

En tanto el autor Lloverá (2007) hace un especial énfasis que la calidad es tangible y puede ser medible además de ser la pieza clave que va a permitir el incremento de la competitividad dentro del mercado, por medio de la calidad se logre inducir un incremento en el valor de los productos y servicios que se ofrecen.

El autor Lara (2002) hace mención que la calidad de servicio presenta una importancia que se relaciona a la aceptación del servicio de manera positiva por parte del cliente en donde este llega a considerar que el servicio generado por parte de una institución u organización se genera una experiencia positiva, las organizaciones perciben que la experiencia generada a sus clientes fue positiva cuando la reseña brindada por parte los clientes es positiva a tal grado que ésta llega a influenciar en la opinión y percepción de otros consumidores atrayéndolos a la

adquisición de los productos y servicios que ofrece la organización; otra de las formas que las organizaciones se encuentran para poder conocer si las experiencias brindadas han sido positivas es que el cliente vuelve a adquirir otro de sus productos y servicios.

En tanto el autor Lerner (2020) hace mención ha sido considerado como un aspecto de gran relevancia que permite el desarrollo del posicionamiento dentro del mercado de una organización, permite el incremento de fidelización de clientes, aumento en las ventas, mayores beneficios en la parte financiera, entre otras.

Resulta fundamental que para la consideración de la calidad de servicio debe de existir diversos principios que logren asegurar su afirmación existencia, mencionando algunos factores como los siguientes: la presencia de valores, la demostración que el cliente importa, las preferencias de los clientes, entre otras. La calidad de servicios es el resultado de la exigencia de actividades en donde se considera información relevante proveniente de diversos estudios realizados a la demanda logrando cumplir con las expectativas que éstas presentan también se desarrolla por medio del desempeño del servicio que ofrece la organización (Parasuraman et al 1985)

Finalmente el aporte que se proporciona por parte del autor Inca (2015) dice lo siguiente: todos los clientes consumidores y usuarios van a emitir un juicio positivo hacia los servicios que se les está proporcionando por parte de organizaciones, empresas e instituciones siempre en cuando estos servicios sean percibidos de una manera agradable en donde se logre demostrar y visualizar el cumplimiento de las expectativas las características y los requerimientos que los clientes hayan solicitado y deseado previamente.

### **2.2.2.1 Dimensiones**

#### **a) Tangibles**

El autor Varo (1994) indican que esta dimensión es aquella en donde se logra visualizar por parte de todos los involucrados las características y propiedades que tienen los productos. Es decir, q que pueden ser percibidos por los sentidos de una persona pueden tocar oler o probarse sin necesidad de adquirirlos previamente; la

conclusión de la aquí son de un bien considerando el precio y los beneficios del bien.

La dimensión tangible es aquel que ocupa un espacio determinado tiene una presencia física, y puede ser utilizado en diversos procesos como es el caso de la producción de bienes y ejecución de procesos, entre otras (Lara, 2002)

#### *Indicadores*

##### Equipamiento

Se refiere a aquella acción que se realiza con la finalidad de equipar según las metas establecidas considerando la información y las especificaciones consideradas para satisfacer las demandas del mercado

##### *b) Confiabilidad*

Según la mención del autor Robins (2005) esta dimensión indica que es una capacidad la cual es aplicada por parte de la organización con la finalidad de lograr atraer a clientes, creando un vínculo interno con ellos haciendo uso de las emociones y las percepciones que estos llegan a tener frente a sus servicios. Existen diversos componentes con los que se logra fortalecer la confiabilidad sin embargo uno de los más relevantes es la honestidad y seguridad.

La confiabilidad puede ser definida como aquella capacidad que llega a tener un proceso sistema que es efectuado dentro de una organización en donde se visualice el cumplimiento de las normas y especificaciones según las políticas establecidas. También puede ser conocido como aquella capacidad que se tiene para responder a obligaciones y a diversas responsabilidades según las condiciones específicas que hayan sido previamente establecidas (Mezomo, 2001)

#### *Indicadores*

##### Seguridad

Se refiere a aquellas medidas que son aplicadas para prevenir situaciones que pongan en riesgo el cumplimiento de las metas.

##### Disponibilidad

Se refiere directamente a la capacidad que tienen los trabajadores de una organización para responder ante sus obligaciones, son periodos de tiempos establecidos por los que se les brindará una remuneración según el aporte que éste genere.

#### Trabajos entregados

Es el cumplimiento de las funciones y los encargos que hayan sido adquiridos por una persona en específica respondiendo a sus obligaciones, es decir finaliza con sus responsabilidades.

#### c) *Sensibilidad*

Esta definición abarca a todas aquellas actividades que son ejercidas con la función de reconocer y responder a las percepciones que presenta el mercado, tratando de que el personal de la organización pueda aplicar sus habilidades para detectar posibles defectos o errores que se estén dando en los servicios y productos y así que el producto final y los servicios que se han entregados sean casi perfectos (Evans y Lindsay, 2000)

La sensibilidad también se refiere a tiene capacidad con la que se lo detectar y abordar brechas que se presenta dentro del mercado entre la demanda identificando las expectativas y la calidad real con la que se está brindando el servicio. Por medio de esa identificación se llega a generar una modificación futura de los servicios y productos (Abad, 2014)

Otra de las definiciones con las que se abarca esta dimensión es que se trata de la atención que se presta por parte de la organización a pequeños detalles y a los comportamientos que tiene el cliente luego de haber adquirido el producto y servicio como es el caso de las reseñas o retroalimentaciones hasta inclusive los reclamos. (Mezomo, 2001)

#### *Indicadores*

##### Voluntad

Es la facultad y capacidad que tiene una persona para tomar decisiones Según sus necesidades e ideales.

Servicio oportuno

Se refiere a la prestación de un servicio que se produce de manera adecuada considerando las necesidades y requerimientos del solicitante; así mismo se logra cumplir el servicio ofrecido en periodos de tiempo previamente establecidos.

*d) Aseguramiento*

El aseguramiento de la calidad se logra definir como el conjunto de acciones que toma en consideración las organizaciones para asegurar que todos sean dados a sus clientes cumplan con las características y los estándares establecidos por los entes regulatorios a fin de satisfacer sus necesidades y resguardar su salud (Lerner, 2020)

Por medio de esta dimensión se logrará asegurar que la calidad con la que se está desarrollando y ofreciéndolos servicios a los clientes sean los necesarios según las expectativas que éstos presentan, Así mismo se logra controlar el cumplimiento de las normas garantizando que todos los procesos aplicados para la atención del servicio fueron efectuados siguiendo las normas y las políticas (Lara, 2002)

Según lo menciona el autor es el conjunto de acciones que son previamente planificadas en el caso necesario sistematizadas con la finalidad de asegurar que los servicios logren cumplir con las expectativas de los clientes; por medio de esta dimensión se logra controlar la aparición de defectos (Lloverá, 2007)

*Indicadores*

Conocimientos del trabajo

Son aquellos conocimientos que los trabajadores llegan a presentar frente a sus obligaciones.

Cortesía

Se conocer de esta manera a la Actitud y al comportamiento que ofrece una persona a otra.

Amabilidad

Es la disposición y la Actitud que tiene una persona frente a otra en donde muestra signos de escucha activa y colaboración, entre otras.

e) *Empatía*

Según lo menciona el autor Allicahuamán (2015) esta dimensión está conformada por comportamientos y acciones en donde se demuestre y se perciba la existencia de la cortesía así como la percepción que se está considerando las necesidades existentes de los clientes en un período de tiempo establecido, también se demuestra un compromiso con el cliente, la necesidad y obligación que la organización debe de tener con la necesidad que presentan sus clientes.

Esta dimensión indica la existencia de actitudes intereses y necesidades que se relacionan para crear un comportamiento y una actitud en consideración a la situación actual por la que una persona atraviesa; es decir que el comportamiento efectuado será considerando la situación por la que una persona está atravesando, poniéndose en su lugar (Robbins, 2005)

*Indicadores*

Atención personalizada

Es la atención individual centrándose solamente en sus necesidades y preferencias

Comprensión de necesidades

Es la comprensión que se llega a tener para reconocer las necesidades que presentan los clientes, esto implica que el personal debe de escuchar y realizar preguntas para conocer con mayor exactitud las necesidades y así poder brindar un buen servicio.

Horarios flexibles

Son los horarios en donde se crea la posibilidad de adaptación según las necesidades y preferencias individuales de los trabajadores.

### **2.2.3 Marco conceptual**

#### **Gestión logística**

Se refiere al conjunto de acciones en donde se planifica organiza y controla todas las acciones ejercidas dentro de diversos procesos vinculadas a la prestación de bienes y servicios garantizando la eficiencia y efectividad (Ayala, 2016)

#### **Almacenamiento**

Es la gestión de los espacios que son considerados para almacenar los bienes materiales que serán utilizados en los procesos de elaboración de productos (Mestas, 2017)

#### **Compras**

Son aquellas acciones que se realizan para adquirir materiales y suministros con es que la organización podrá cumplir con sus obligaciones (Bateman, 2009)

#### **Inventarios**

Son sistemas utilizados para gestionar el uso de los recursos con los que cuenta una organización (Torres, 2018)

#### **Distribución**

Se refiere a la planificación que se realiza previamente con la finalidad los productos y que esta sea la adecuada y correcta (Chiavenato, 2007)

#### **Calidad de servicios**

Se refiere a brindar servicios considerando información proveniente de los clientes según las necesidades que estos presentan, también se considera sus expectativas y las percepciones (Abad, 2014)

#### **Tangible**

Son aquellos bienes que pueden ser percibidos por los sentidos (Lara, 2002)

#### **Confiabilidad**

Se relaciona directamente con la capacidad que tienen las personas para cumplir sus responsabilidades y compromisos (Robins, 2005)

**Sensibilidad**

Implica el entendimiento de las necesidades presentes de los clientes (Mezomo, 2001)

**Aseguramiento**

Es la capacidad que permite garantizar que los productos y servicios cumplan con los estándares lineamientos y las características solicitadas por los clientes (Lloverá, 2007)

**Empatía**

Se puede demostrar de diferentes maneras la más común que se da por parte del personal es la comprensión sobre las necesidades de los clientes (Allcahuamán, 2015)

**Gastos**

Se refiere a todos aquellos gastos que son ejercidos con la finalidad de lograr adquirir materiales de calidad para producir productos que satisfagan las necesidades de los clientes (Monterrey, 2000)

**Forma de pago**

Son las condiciones y los términos que se acuerdan entre 2 partes para cancelar el valor monetario de un producto (Bateman, 2009)

**Entrega de productos**

Se refiere a la logística en donde se hace uso del transporte para hacerle llegar la mercancía correspondiente al cliente (Chiavenato, 2007)

**Apariencia del personal**

Es la imagen y presentación que los trabajadores o personas demuestran a su entorno (Varo, 1994)

**Disponibilidad**

Es la capacidad de contar con lo necesario y requerido según las necesidades (Robins, 2005)

## **Seguridad**

Se refiere a aquella implementación que se toma en consideración para poder asegurar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades (Mezomo, 2001)

## CAPÍTULO III: MÉTODO

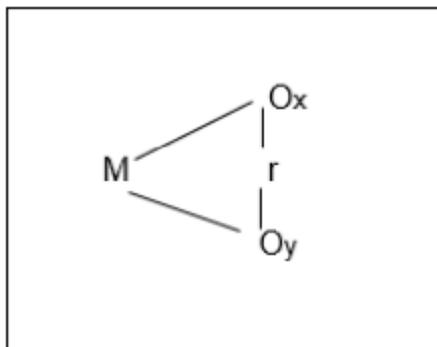
### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, según lo mencionan los autores Arias y Covinos (2024) esta investigación aplicada es aquella que va a permitir poder brindar alternativas de solución a los problemas presentes en la unidad de estudio.

### 3.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental y correlacional, según lo mencionan los autores Arias y Covinos (2024) la investigación no experimental es aquella que se realiza estudiando las variables en su estado natural sin que los investigadores realicen alguna actividad para influenciar a las variables; mientras, que el estudio correlacional es aquel que va a permitir determinar si entre las variables está produciendo alguna relación.

En la investigación se presentó un alcance descriptivo esto consecuencia porque se describió a las variables.



M: muestra

X: g. logística

Y: calidad de servicio

r: coeficiente de correlación

### 3.3 Población y muestra

Según el aporte proporcionado por el autor Pino (2019), se permite conocer que la definición de "población" se refiere a la agrupación de personas, entidades comerciales, unidades familiares, y otros organismos relevantes para el desarrollo de la investigación.

En la presente investigación la población de estudio se atribuyó al grupo de personas que adquieren los productos de la unidad de investigación, siendo un total de 1970 clientes.

En la postura que presenta Ñaupas et. al. (2018) se constata que la muestra es una porción de la población que ha sido extraída con la finalidad que sea a quienes se le realizara la aplicación de los instrumentos y las técnicas de recolección de datos de manera directa. Para seleccionar a la porción de la población esta debe exhibir todas las características esenciales y exigidas que posibiliten la extracción de datos pertinentes para el desarrollo de la investigación. (p. 334)

Para hallar la muestra del estudio se aplicó la fórmula de una población finita; a continuación, se mostrará la formula aplicada para determinar la muestra de la investigación:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1970 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(1970 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 322$$

Luego de efectuarse la aplicación de la fórmula para determinar la cantidad de muestra se encontró que esta se conformó por la totalidad de 322 clientes que adquieren los productos de la unidad de investigación

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se optó por emplear como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, decisión respaldada por los autores Arias y Covinos (2024), quienes lo caracterizan como una "herramienta diseñada para la recopilación sistemática de datos, concebida en forma de un conjunto de interrogantes dirigidos exclusivamente a sujetos individuales, focalizando su atención en una serie de preguntas puestas secuencialmente de manera lógica y estructurada" (p. 81). El fundamento de esta selección se fundamenta en las consideraciones de Blackstone (2018), quien subraya la marcada supremacía de las encuestas como una de las técnicas más destacadas dentro del campo de las metodologías cuantitativas. (p. 81)

Este instrumento utiliza una escala de tipo Likert, en la cual se contemplan cinco opciones graduadas:

Siempre = 5

Casi Siempre = 4

Algunas Veces = 3

Casi Nunca = 2

Nunca = 1

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El desarrollo de la investigación se realizó haciendo uso de las probabilidades inferenciales y descriptivas para analizar de manera eficiente a las variables. También se efectuó el uso de programas estadísticos con la finalidad que los resultados permitieran visualizar tablas y gráficas con las que se logró dar una interpretación adecuada de los resultados; así mismo, se hizo uso del coeficiente de correlación Spearman para determinar la correlación entre las variables.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Presentación de resultados

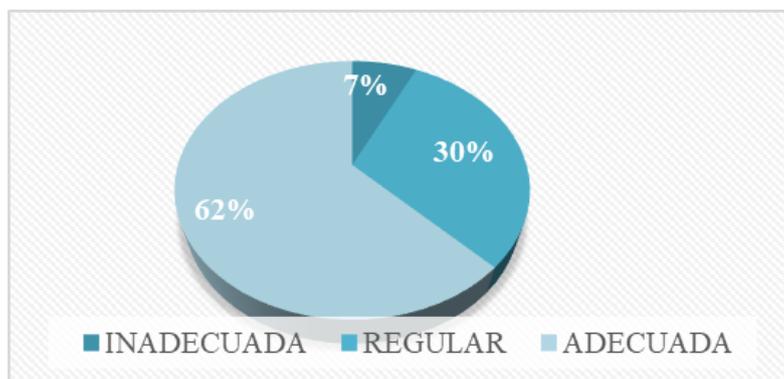
**Tabla 2**

*Nivel de la variable gestión logística*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	23	7%
REGULAR	98	30%
ADECUADA	201	62%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 1** *Variable gestión logística*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Según los resultados el nivel de la variable gestión logística en la tabla 02 y figura 01 se encuentra información con la que se afirma que la gestión logística dentro de la empresa se encuentra en un nivel adecuada teniendo un 62%; mientras, que en un nivel inadecuada se sostiene su presencia en un 7%.

**Tabla 3**

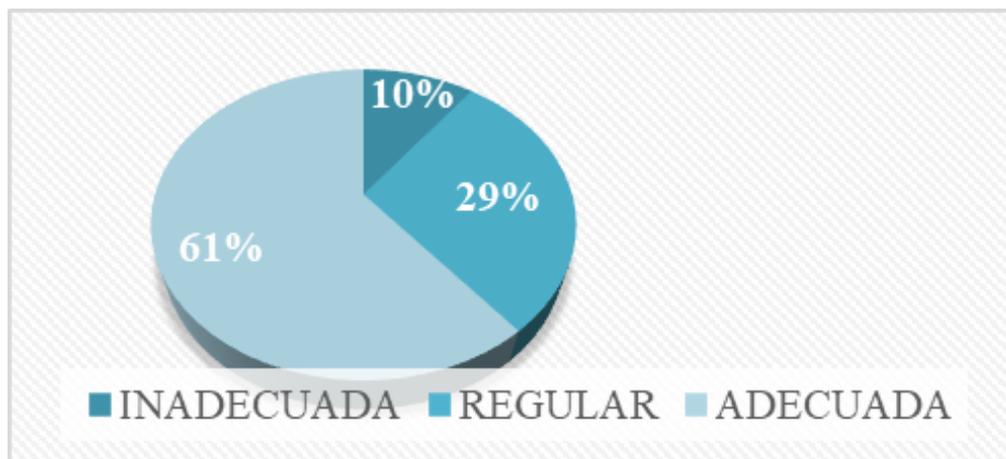
*Nivel de la dimensión gestión de almacén*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	33	10%
REGULAR	93	29%
ADECUADA	196	61%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 2**

*Dimensión gestión de almacén*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Según los resultados en la tabla 03 y la figura 02 se logra visualizar claramente que los niveles de la dimensión gestión de almacén se encuentran distribuidos en los diferentes porcentajes: el nivel inadecuado 10%, nivel regular 29% y finalmente el nivel adecuado 61%; por lo tanto, dentro de la empresa la gestión de almacén se encuentra desarrollada de manera adecuada

**Tabla 4**

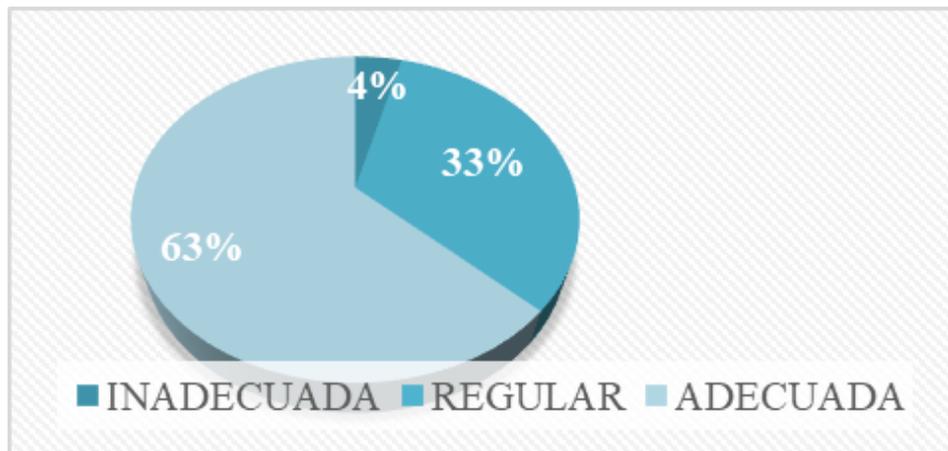
*Nivel de la dimensión gestión de compras*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	13	4%
REGULAR	106	33%
ADECUADA	203	63%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 3**

*Dimensión gestión de compras*



**Nota:** elaboración propia.

**Interpretación de resultados:**

En los resultados de la tabla 04 se identifica que la frecuencia obtenida en la gestión de compra en el nivel inadecuada es de 13, en el nivel regular es de 106 y finalmente en el último nivel adecuada es de 203; mientras, que en los resultados obtenidos en la figura 03 se demuestra el porcentaje de cada nivel, en donde claramente es visible que el nivel adecuada presente un mayor porcentaje siendo este 63%; mientras, que en un nivel inadecuado el porcentaje obtenido es en un 4% siendo este el nivel que presenta un bajo porcentaje.

**Tabla 5**

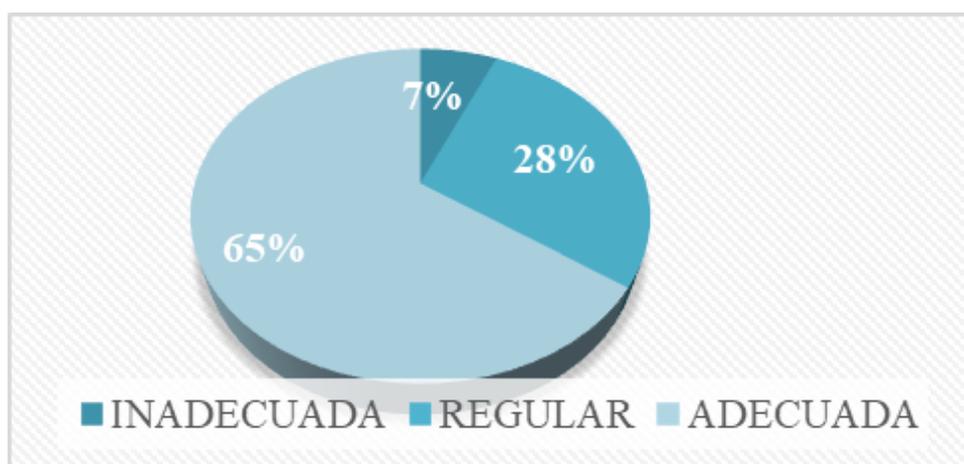
*Nivel de la dimensión gestión de distribución*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	21	7%
REGULAR	91	28%
ADECUADA	210	65%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 4**

*Dimensión gestión de distribución*



**Nota:** elaboración propia.

**Interpretación de resultados:**

En los resultados obtenidos en la tabla 05 se denota claramente que los niveles de la gestión de distribución presentan la siguiente frecuencia: el nivel inadecuado 21, regular 91 y adecuada a 210; mientras, tanto en la figura 04 se demuestra el porcentaje de los niveles, en donde el nivel que presenta mayor porcentaje es el adecuada con 65% y el nivel que presenta un menor porcentaje es el inadecuada con un 7%

**Tabla 6**

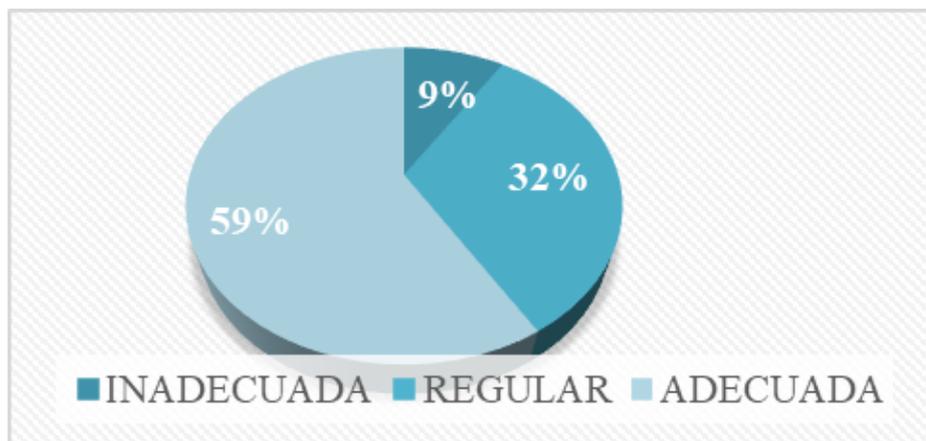
*Nivel de la dimensión gestión de inventarios*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
INADECUADA	29	9%
REGULAR	104	32%
ADECUADA	189	59%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 5**

*Dimensión gestión de inventarios*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Los resultados obtenidos en la tabla 06 demuestran que los niveles de la gestión de inventarios tienen frecuencias bajas, altas e intermedias, específicamente el nivel que presenta mayor frecuencia es el adecuada con 189; mientras, que el nivel inadecuada solo presenta un 29; por consiguiente en la figura 05 se demuestra los porcentajes de cada nivel en donde nuevamente es visible la diferencia porcentual debido a que el nivel adecuada tiene un 59% y el nivel inadecuada un 9% siendo este último el más bajo.

**Tabla 7**

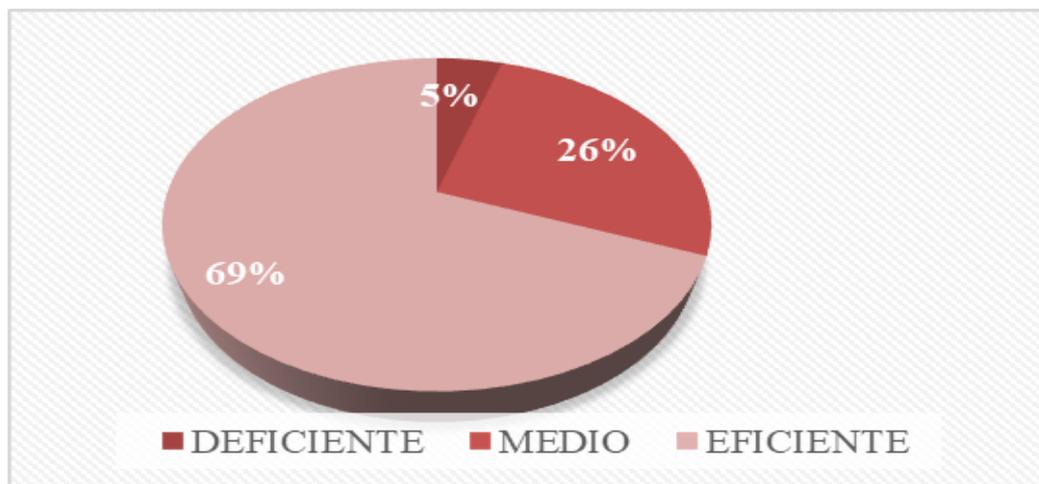
*Nivel de la variable calidad de servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	15	5%
MEDIO	85	26%
EFICIENTE	222	69%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 6**

*Variable calidad de servicio*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

En los resultados obtenidos en la tabla 07 se demuestra visiblemente que el nivel deficiente presenta una frecuencia de 15, el nivel medio 85 y el nivel eficiente 222; en tanto, en los resultados obtenidos en la figura 06 se denota que el porcentaje del nivel eficiente es 69%, del medio 26% y finalmente del nivel más bajo que es deficiente un 5%.

**Tabla 8**

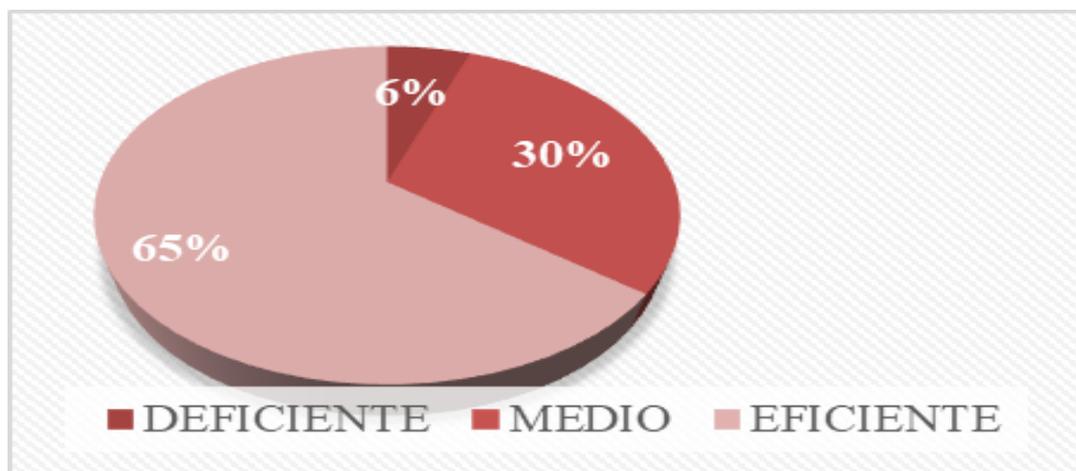
*Nivel de la dimensión tangibles*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	18	6%
MEDIO	96	30%
EFICIENTE	208	65%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 7**

*Dimensión tangibles*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Los resultados obtenidos en la tabla 08 demuestran que el nivel deficiente de la dimensión tangible tiene una frecuencia de 18 siendo esta la frecuencia más baja, por lo contrario, el nivel eficiente presenta la frecuencia más alta con 208; en tanto en la figura 07 se confirma nuevamente que el nivel eficiente es el que presenta una mayor frecuencia con 65%.

**Tabla 9**

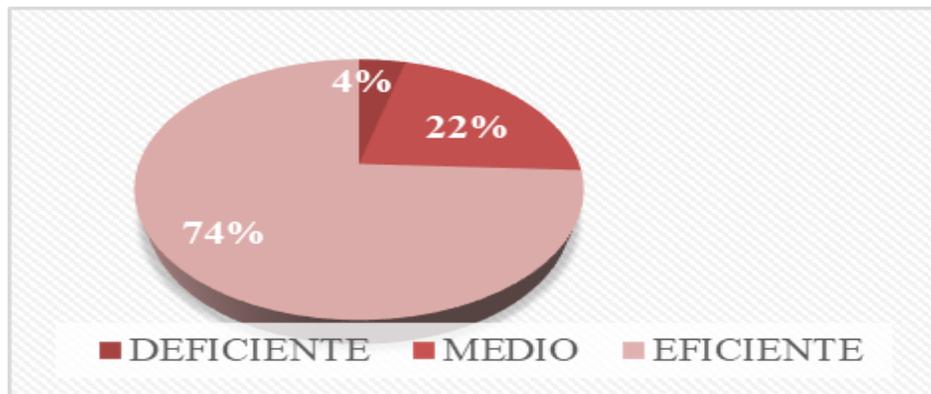
*Nivel de la dimensión confiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	13	4%
MEDIO	70	22%
EFICIENTE	239	74%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 8**

*Dimensión confiabilidad*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Los resultados obtenidos en la tabla 09 y la figura 08 demuestran visiblemente que los niveles de la dimensión confiabilidad se encuentran en diferentes grados debido a que la frecuencia es de 13, se encuentra en nivel deficiente, seguido de nivel medio con 70 y finalmente el nivel eficiente con 239; asimismo, se demuestra que existe una diferencia porcentual entre los niveles, siendo que el nivel eficiente presenta un mayor porcentaje de 74%.

**Tabla 10**

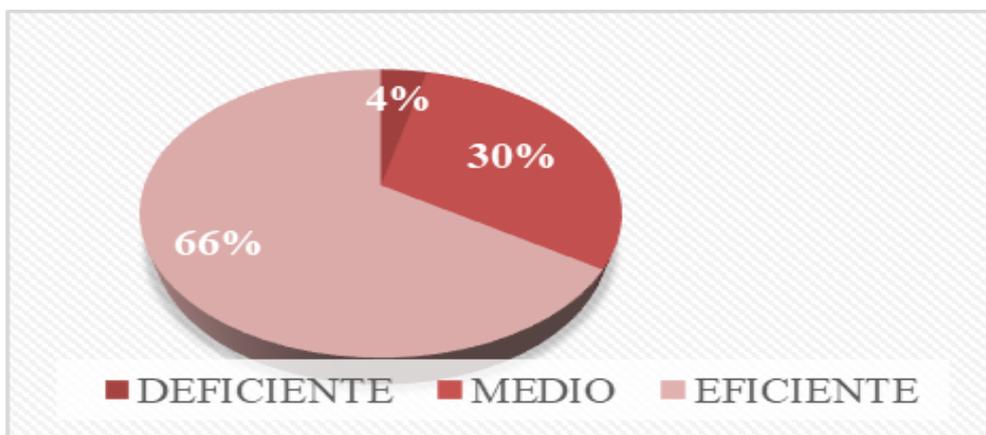
*Nivel de la dimensión sensibilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	12	4%
MEDIO	98	30%
EFICIENTE	212	66%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 9**

*Dimensión sensibilidad*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

En los resultados de la tabla 10 y la figura 09 es visible que los niveles de la dimensión sensibilidad presentan diferentes frecuencias, las cuales permiten conocer la existencia de la diferenciación porcentual entre los niveles siendo los siguientes: nivel deficiente 4%, medio 30% y finalmente con un porcentaje superior el nivel eficiente con 66%.

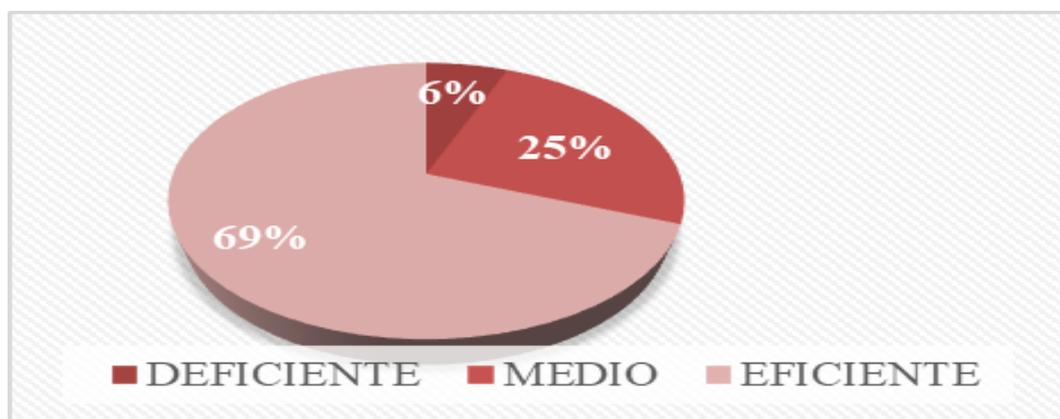
**Tabla 11**

*Nivel de la dimensión aseguramiento*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	20	6%
MEDIO	79	25%
EFICIENTE	223	69%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 10** *Dimensión aseguramiento*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

En los resultados de la tabla 11 y la figura 10 se demuestra que en los niveles de la dimensión aseguramiento, es el nivel deficiente quien presenta una menor frecuencia; por lo tanto, un menor porcentaje, mientras que el nivel eficiente presenta una frecuencia superior de 223 por lo que su porcentaje es de 69% esto quiere decir que dentro de la empresa el aseguramiento se encuentra desarrollada de manera eficiente.

**Tabla 12**

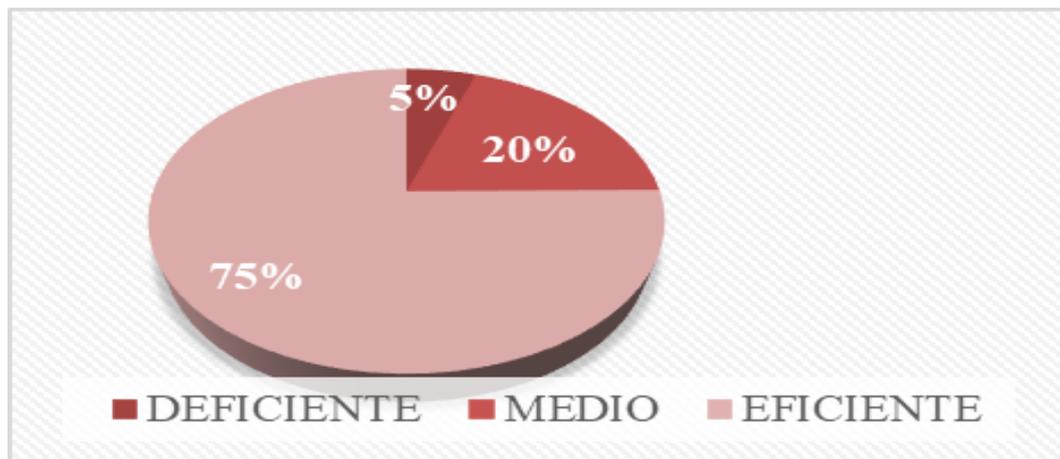
*Nivel de la dimensión empatía*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	17	5%
MEDIO	63	20%
EFICIENTE	242	75%
Total	322	100%

**Nota:** elaboración propia.

**Figura 11**

*Dimensión empatía*



**Nota:** elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Según los resultados de la tabla 10 y la figura 11 se demuestra claramente que el nivel eficiente se encuentra en un 75%; mientras, que el nivel deficiente sólo presenta un 5%; por lo tanto, la dimensión empatía dentro de la empresa es desarrollada de manera eficiente.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general:

**Ha:** Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Ho:** No existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Tabla 13**

*Correlación entre la variable gestión logística y la variable calidad de servicio*

			GESTIÓN LOGISTICA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN LOGISTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	322	322
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	322	322

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

### Interpretación de resultados:

Según los resultados obtenidos en la tabla 13 se conoce que el valor de spearman es ,578 mientras que el nivel de significancia es ,000 habiéndose obtenido estos valores se procede a afirmar que entre las variables existe una correlación moderada positiva y significativa.

**Hipótesis específica 01:**

**Ha:** Existe relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Tabla 14**

*Correlación entre la dimensión gestión de almacén y la variable calidad de servicio*

		Gestión de almacén	CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	Gestión de almacén	Coeficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	322	322
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	322	322

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

**Interpretación de resultados:**

Según los valores obtenidos en la tabla 14 se demuestra que el valor de spearman es ,485 mientras que el nivel de significancia menor al 005, con los valores obtenidos se afirma la existencia de una relación entre la gestión de almacén y la calidad de servicio esta relación existente es moderada significativa y positiva.

**Hipótesis específica 02:**

**Ha:** Existe la relación entre la dimensión gestión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión gestión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Tabla 15**

*Correlación entre la dimensión gestión de compras y la variable calidad de servicio*

		Gestión de Compras	CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	Gestión de Compras	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	322	322
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	322	322

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

**Interpretación de resultados:**

En los datos obtenidos en la tabla 15 se demuestra que el valor de spearman es de ,502 y el nivel de significancia menor al ,05 por lo que con estos valores se confirma la existencia de una relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio dentro de la empresa; de esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la relación existente es moderada positiva y significativa

**Hipótesis específica 03:**

**Ha:** Existe la relación entre la dimensión gestión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión gestión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024

**Tabla 16**

*Correlación entre la dimensión gestión de distribución y la variable calidad de servicio*

		Gestión de distribución	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Gestión de distribución	Coeficiente de correlación	,561**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	322
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,561**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	322

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

**Interpretación de resultados:**

Según los resultados obtenidos en la tabla 16 el valor de spearman es de ,561 y el nivel de insignificancia de ,000 ; con estos resultados se confirma la existencia de una relación entre la gestión distribución y la calidad del servicio, esta relación existente entre ambas es moderada, significativa y positiva.

**Hipótesis específica 04:**

**Ha:** Existe la relación entre la dimensión gestión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake S.A.C, Ilo 2024

**Ho:** No existe una relación entre la dimensión gestión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake S.A.C, Ilo 2024

**Tabla 17**

*Correlación entre la dimensión gestión de inventario y la variable calidad de servicio*

		Gestión de Inventario	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Gestión de Inventario	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,431**
		N	322
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,431**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	322

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

**Interpretación de resultados:**

Con resultados obtenidos en la tabla 17 se denota que el valor de spearman es ,431 y el valor de significancia ,000 con estos valores obtenidos se acepta que entre la gestión de inventarios y la calidad de servicio existe una relación moderada, positiva y significativa por lo tanto se debe aceptar la hipótesis alterna

### 4.3 Discusión de resultados

En la presente investigación se desarrollaron diversas hipótesis con la finalidad de encontrar la relación entre las variables y entre las dimensiones y la variable, a continuación, se mencionarán las hipótesis aplicadas en la presente investigación:

En la hipótesis general se pretendía encontrar la relación entre gestión logística y la calidad de servicio, en el cruce de ambas se obtuvo que el valor de ,578 con un sig bilateral menor 0,05. A realizarse una comparación con otras investigaciones se encontró que el valor de correlación fueron positivos siendo primero la investigación realizada por el autor Trigo et al (2023) el autor determina que el valor Spearman de ( $r=0,282$ ) y el valor de significancia menor al 0,05; también se realizó la comparación con la investigación revisada por el autor Sotomayor (2022) se obtuvo como valor que Pearson fue 0.710; seguida con la comparación de resultados se encontró con la investigación realizada por el autor Wong Jo (2022) en donde se obtuvo que el valor de Spearman presente es 0.779 valor de sig es 0.000.

Hipótesis específica 01 sobre la relación entre gestión de almacén y la calidad de servicio, en el cruce de ambas se obtuvo que el valor de ,485 con un sig bilateral menor 0,05. Los resultados obtenidos en la presente investigación fueron comparados con los resultados de la investigación realizada por el autor Beltran (2018) en la investigación se concluye que el valor de Rho de Spearman es ,632.

Hipótesis específica 02 trato sobre la relación entre la gestión compras y la calidad de servicio en el cruce de ambas se obtuvo que el valor de ,502 con un sig bilateral menor 0,05. Los resultados opinión en la presente investigación fueron comparados con los resultados obtenidos en la investigación realizada por el autor Mayuri (2023) en la investigación se concluye que el valor de Rho de Spearman es 0.608 y significancia bilateral de 0.000

Hipótesis específica 03 trato sobre la relación entre la gestión distribución y la calidad de servicio, en el cruce de ambas se obtuvo que el valor de ,561 con un sig bilateral menor 0,05. Los resultados opinión en la presente

investigación fueron comparados con los resultados obtenidos en la investigación realizada por el autor Mayuri (2023) en la investigación se concluye que el valor de Rho de Spearman es 0.929 y significancia bilateral de 0.000

Hipótesis específica 04 gestión inventarios y la calidad de servicio en el cruce de ambas se obtuvo que el valor de ,431 con un sig bilateral menor 0,05. Los resultados opinión en la presente investigación fueron comparados con los resultados obtenidos en la investigación realizada por el autor alemán y Collantes (2022) en donde se menciona que la correlación fue de 0.903 y significancia de 0.000.

Habiéndose conocido los todos de otras investigaciones y al haberse realizado la comparación respectiva con los resultados obtenidos en la presente investigación se determina que existe coincidencia entre los resultados obtenidos debido a que en todas las investigaciones se menciona la existencia de una relación entre las variables y entre las dimensiones y la variable.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera:** en el cruce de la gestión logística y la calidad de servicio el valor de spearman es ,578; mientras, que el nivel de significancia es ,000 habiéndose obtenido estos valores se concluye que entre ambas existe una relación moderada, positiva y significativa.

**Segunda:** en el cruce de la gestión almacén y la calidad de servicio el valor de spearman es ,485; mientras, que el nivel de significancia es ,000 habiéndose obtenido estos valores se concluye que entre ambas existe una relación baja, positiva y significativa.

**Tercera:** en el cruce de la gestión compras y la calidad de servicio el valor de spearman es ,502; mientras, que el nivel de significancia es ,000 habiéndose obtenido estos valores se concluye que entre ambas existe una relación moderada, positiva y significativa.

**Cuarta:** en el cruce de la gestión distribución y la calidad de servicio el valor de spearman es ,561; mientras, que el nivel de significancia es ,000 habiéndose obtenido estos valores se concluye que entre ambas existe una relación moderada, positiva y significativa.

**Quinta:** en el cruce de la gestión inventario y la calidad de servicio el valor de spearman es ,431; mientras, que el nivel de significancia es ,000 habiéndose obtenido estos valores se concluye que entre ambas existe una relación baja, positiva y significativa.

## 5.2 Recomendaciones

Se recomienda al personal de dirección y administración de la empresa la ejecución de la implementación de un sistema el cual permita que los inventarios de todos los insumos y materiales sean registros apropiadamente, un mejor sistema de inventarios donde abarquen todas las áreas necesarias para el buen funcionamiento del establecimiento supervisando y monitoreando cada proceso que genera el mismo, con ello se lograra un mejor servicio al cliente lo cual aumentara en gran medida las recomendaciones de los comensales.

Como recomendación para la empresa investigada en la presente investigación es necesario mencionar la implementación de diversas estrategias las cuales permitirán que exista un mejor control acerca de la mercadería de la empresa, también se permitirá la recepción adecuadamente los materiales e insumos de la empresa.

Se recomienda a la empresa que el personal se involucre más en el desarrollo y entrega de informes mensuales para ver como esta suscitándose el cumplimiento de las metas, dentro de los informes se deberá precisar información concisa acerca del desempeño del personal.

Se recomienda como relevante que el personal encargado de la supervisión de los productos controle adecuadamente la calidad de cada uno de ellos, ello lograra conseguir que los procesos logísticos sean desarrollados sin interrupciones.

Se recomienda que en los procesos de adquisición de productos resulta elemental la evaluación de los proveedores con la finalidad de asegurar su compromiso y el cumplimiento de sus obligaciones con la entrega de los productos según las especificaciones del caso.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abad Acosta, M. G. (2014). Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seg
- Acuña Merma, K. P. (2023). Programación de abastecimiento y la gestión logística de la municipalidad provincial Mariscal Nieto-Moquegua 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107618>
- Alemán Donaire, E. S., & Collantes Zelaya, J. C. (2022). Gestión de inventarios y calidad de servicio en un restaurante, del distrito de Miraflores, Lima Metropolitana-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5108>
- Anaya, J. (2015). Logística integral. La gestión operativa de la empresa. Madrid. Esic Editorial.
- Arboleda Fabara, G. F. (2020). Gestión logística y eficiencia en el servicio de emergencia obstétrica del Centro de Salud Valencia, Ecuador-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67269>
- Arias, J., & Covinos, M. (2024). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques consulting EIRL*, 67.
- Arroyo Montañez, J. N., & Benito Soriano, R. (2019). La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la sub gerencia de logística de la municipalidad provincial de Huancavelica, año 2018. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2683>
- Ayala, J. (2014). Purchasing management. Editorial Editex.
- Bastos, A. (2007). Distribución logística y comercial. España. 1ra edición.
- Bateman, T. S. (2009). Administración. México: Mc Graw Hill.
- Bello, P. (2013). Origen y Evolución de la Logística.
- Beltran Westreicher, D. (2018). Gestión de almacén y calidad de servicio en un supermercado de la Fontana, La Molina 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38911>

- Blackstone, A. (2018). *Principles of sociological inquiry: Qualitative and quantitative methods*. Retrieved from <https://openlibraryrepoecampusontario.ca/jspui/handle/123456789/296>.
- Carreño, A. (2014) Logística de la A la Z. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill Interamericana Octava edición.
- Evans, J., & W. Lindsay. (2000). “Administración y control de la calidad”. Washington: Thomson Editores.
- Inca Allcahuamán M. (2015). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas
- Izard, G. (2010). Gestión de la distribución. Universidad autónoma de Barcelona. Bellaterra.
- La Universidad ESAN. (7 de mayo de 2020). Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/05/logisticahospitalaria-claves-para-su-funcionamiento/>
- Lara, L. (2012). La gestión de la calidad en los servicios. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Lerner, M. (2020). Quality of service: key factor of competitiveness. <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-key-ofcompetitiveness/>
- Llovera, J. (2007). Plan de calidad para la atención y el servicio al usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de coro Dr. Alfredo Van Grieken. Universidad católica Andrés de Bello. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Mayuri Ramos, J. (2023). Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María-2022. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2252>
- Mestas Monteagudo (2013). El proceso de adquisición de bienes y prestación de servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodos 2012-2013.
- Mezomo, J. C. (2001). Gestao da Qualidade na Saude: Principios Básicos. Brasil: Ed. Manole Ltda

- Montalico Ruiz, N. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de productos agropecuarios, Tacna-2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/109303>
- Monterroso, E. (2000). La gestión del abastecimiento. Argentina. Recuperada de: <http://www.umlu.edu.ar/ope20156/pdf/abastecimiento.pdf>.
- Ñahui Arotinco, L. H. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64017>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.). Bogotá, Colombia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124.
- Parodi Zavala L. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016. Perú: Universidad Cesar Vallejo Parodi Zavala L. (2017). Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016. Perú: Universidad Cesar Vallejo
- Pérez, Velasco, J. A. P. F. (1994). Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. calidad total. Esic Editorial.
- Pino, R. (2019). *Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis* (6ª ed.). San Marcos.
- Quicaliquin Guilcaso, D. A. (2022). La influencia de la calidad del servicio en satisfacción del cliente en una empresa de transporte interprovincial, Santo Domingo-Ecuador, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100708>
- Robbins, S. y. (2005). Administración . México: Pearson Educación (octava edición)
- Sotomayor Lopez, R. C. (2022). Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83263>

- Torres Ortiz, J. J. (2018). Propuesta de mejora del sistema de almacenamiento y distribución interna (lay-out) de las bodegas de una empresa dedicada a la venta al por mayor de productos plásticos (Bachelor's thesis). <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15974/1/UPSGT002240.pdf>
- Trigoso Vergaray, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D. H., & Romero-Carazas, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*,
- Urday & Cebreneros, U. J. (2017). La gestión logística y su influencia en la competitividad en las Pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra. Lima Perú: Universidad San Ignacio
- Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Ediciones Díaz de santos.
- Wong Jo, L. E. (2022). Gestión logística y calidad de servicio en los almacenes de la DIGERD del MINSA, Lima 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/104363>
- Zuluaga, G. T. (24 de 05 de 2018). Obtenido de [http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1045/1/Ventajas\\_Desventajas\\_Pymes\\_Zuluaga\\_2012.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1045/1/Ventajas_Desventajas_Pymes_Zuluaga_2012.pdf)

**ANEXOS**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SILVER LAKE SAC ILO 2024**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>TIPO, DISEÑO, POBLACION, TECNICA Y INSTRUMENTO</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>			
¿Cuál es la relación entre gestión logística y calidad del servicio en la Empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?	Determinar cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa	Existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.	<b>Variable 1:</b>  Gestion logística	<b>Variable 1:</b>  Gestión de almacén Gestión de Compras Gestión de distribución  Gestión de Inventario	<b>Tipo:</b>  Investigación aplicada  <b>Diseño:</b>  Investigación no experimental  <b>Población:</b>  Comprende a un total de 1970 clientes de la empresa  <b>Muestra:</b>  Comprende a un total de 322 personas
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</b>			
¿Cuál es la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?	Determinar la relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024	Existe relación entre la dimensión gestión de almacén y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024	<b>Variable 2:</b>  Calidad de servicio	<b>Variable 2:</b>  Tangibles Confiabilidad Sensibilidad	
¿Cuál es la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?	Determinar la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024	Existe la relación entre la dimensión compras y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.			

¿Cuál es la relación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?	Determinar la relación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024	Existe la relación entre la dimensión distribución y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024.	Aseguramiento Empatía	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024?	Determinar la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024	Existe la relación entre la dimensión inventarios y la calidad de servicio en la empresa Silver Lake Sac, Ilo 2024		