



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**



**SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA  
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO  
AL CLIENTE DE LA EMPRESA  
ROMELIZA JULIACA 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. LUIS ROBERT TICONA MAMANI**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
**INGENIERO SISTEMAS**

JULIACA – PERÚ  
2025



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA  
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO  
AL CLIENTE DE LA EMPRESA  
ROMELIZA JULIACA 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. LUIS ROBERT TICONA MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO DE SISTEMAS**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE** :   
M. Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

**PRIMER MIEMBRO** :   
Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
Dr. PAUL MAMANI TISNADO

**ASESOR DE TESIS** :   
Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24



## RESOLUCIÓN N° 032-2025-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 10 de enero de 2025.

### **VISTOS:**

El Expediente: 2025-CU-469 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 10 de enero de 2025 y el expediente: 2025-CU-468 (título) de fecha 10 de enero de 2025, del (la) bachiller **LUIS ROBERT TICONA MAMANI** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 059-2023-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 202-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

**Que**, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y**, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO** para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023**, del bachiller **LUIS ROBERT TICONA MAMANI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS** para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.

Primer miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.

Segundo miembro : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.

Asesor: : Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA.

**ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellón de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Fecha, Hora : 13 de enero de 2025, 13:00 Horas.

**ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c  
Arch 2025  
JCHM/ v1.5  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO



P} "Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## **RESOLUCIÓN N° 202-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J**

Juliaca, 01 de Agosto de 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: 2024-CU-9854 de fecha 01 de Agosto de 2024, del Bach. **LUIS ROBERT TICONA MAMANI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **LUIS ROBERT TICONA MAMANI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA**,

**Estando**, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023**, presentado por el (la) Bach. **LUIS ROBERT TICONA MAMANI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al Dr. **JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA**.

**ARTICULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c  
Arch 2024  
JCHM/ v1.1  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



## RESOLUCIÓN N° 059-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 19 de abril de 2024

### **VISTOS:**

El Expediente: 2024-CU-3732 de fecha 15 de abril de 2024, del (la) Bach. **LUIS ROBERT TICONA MAMANI**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) Bach. **LUIS ROBERT TICONA MAMANI**, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ratifico la propuesta del Asesor Dr. **JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulada: **SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023**, presentado por el (la) Bach. **LUIS ROBERT TICONA MAMANI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SISTEMAS, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER**, como ASESOR al Dr. **JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA**.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DECANO

C.c  
Arch 2024  
JCHM/ v1.1  
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



## EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>JORGE ESTEBAN HERNÁNDEZ HORMAZÁBAL. "PROPUESTA DE UNA ARQUITECTURA PARA EL SOPORTE DE LA PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN COLABORATIVA EN CADENAS DE SUMINISTRO DE TIPO ÁRBOL", 'Universitat Politecnica de Valencia', 2015</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.pinterest.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>



### Metadatos complementarios



<b>Título de la Tesis</b>	
SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2024	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	LUIS ROBERT TICONA MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73773878
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0003-9106-5028">https://orcid.org/0009-0003-9106-5028</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02442123
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2680-5483">https://orcid.org/0000-0003-2680-5483</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01314987



Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencia de los Ordenadores – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>País:</b> Perú.  <b>Departamento:</b> Puno.  <b>Provincia:</b> San Román.  <b>Distrito:</b> Juliaca.  <b>Empresa:</b> TRANSPORTES ROMELIZA Y C.R.L.  <b>Coordenadas:</b>  <b>Latitud:</b> -15.490584841822278,  <b>Longitud:</b> -70.12156059818372  <b>URL Maps:</b>  <a href="https://maps.app.goo.gl/aiexzw8FibotzWGYA">https://maps.app.goo.gl/aiexzw8FibotzWGYA</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Enero 2025
URL de disciplinas OCDE <a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a> - Librería	<p><b>Ingeniería de sistemas y comunicaciones</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</a></p> <p><b>Ingeniería de procesos</b>  <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</a></p>



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda  
DIRECTOR (e)  
Unidad de Investigación FIS

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUIS ROBERT TICONA MAMANI, identificado con DNI  
Nro. 73773878, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**  
 **Programa de Segunda Especialidad,**  
 **Programa de Maestría o Doctorado**

INGENIERÍA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la  **Tesis** o  **Trabajo de Investigación,**  **Trabajo Académico**  
denominada:

SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR  
LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA  
JULIACA 2023

Asesorado por: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 21 de ENERO del 2025



Firma del Asesor  
(obligatoria)



Firma del Estudiante  
(obligatoria)



Huella



## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	i
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	ix
INTRODUCCIÓN.....	xi

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.2.1. Problema general:.....	2
1.2.2. Problemas específicos: .....	2
1.3. Justificación del estudio .....	3
1.3.1. Teórico.....	3
1.3.2. Practico.....	3
1.3.3. Metodológico .....	3
1.3.4. Social.....	4
1.4. Objetivos de la investigación .....	4
1.4.1. Objetivo General: .....	4
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	4
1.5. Importancia .....	5



1.6. Limitaciones.....	5
1.7. Hipótesis.....	6
1.7.1. Hipótesis General.....	6
1.7.2. Hipótesis Específicas.....	6
1.8. Variables.....	7
1.8.1. Independientes.....	7
1.8.2. Dependientes.....	7
1.8.3. Operacionalización de Variables.....	8

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1. Internacionales.....	9
2.1.2. Nacionales.....	10
2.1.3. Local.....	11
2.2. Marco epistemológico.....	11
2.2.1. Introducción al Marco Epistemológico.....	11
2.2.2. Antecedentes y Evolución de la Gestión Logística y Administrativa.....	13
2.2.3. Teorías fundamentales en gestión logística y administrativa.....	15
2.2.4. Enfoques metodológicos en la investigación sobre gestión logística y administrativa.....	17
2.2.5. Interrelación entre la gestión logística y administrativa y el proceso de atención al cliente.....	18



- 2.2.6. Tecnologías disruptivas en la gestión logística y administrativa ..... 20
- 2.3. Estado del arte ..... 22
  - 2.3.1. Introducción a la Gestión Logística y Administrativa en el Proceso de Atención al Cliente ..... 22
  - 2.3.2. Marco teórico de la gestión logística y administrativa..... 24
  - 2.3.3. Intersección entre la gestión logística y administrativa y el proceso de atención al cliente ..... 27
  - 2.3.4. Tecnologías y Herramientas en la Gestión Logística y Administrativa ..... 29
  - 2.3.5. Estrategias y Mejores Prácticas en la Gestión Logística y Administrativa .... 32
- 2.4. BASES TEÓRICAS ..... 34

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA Y RESULTADOS

- 3.1. Métodos de investigación..... 37
  - 3.1.1. Enfoque ..... 37
  - 3.1.2. Tipo ..... 37
  - 3.1.3. Nivel..... 37
  - 3.1.4. Diseño..... 38
  - 3.1.5. Método ..... 38
- 3.2. Modalidad de estudio de casos..... 38
  - 3.2.1. Ámbito de la investigación..... 38
  - 3.2.2. Población y muestra ..... 38
- 3.3. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos ..... 39



3.4. Plan de recolección y procesamiento de datos.....	39
--	----

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de datos .....	41
4.2. Diseminación de los hallazgos .....	55
4.2.1. Hipótesis General .....	55
4.2.2. Hipótesis Específicas.....	56
4.3. Nuestra propuesta de sistema .....	58
4.3.1. Componentes del Sistema Propuesto .....	58
4.3.2. Estrategias de Implementación.....	60
4.3.3. Resultados Esperados .....	61
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES .....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	66
ANEXOS .....	71
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	72
Anexo 2. Instrumentos.....	73
Anexo 3. Validez de instrumento.....	76



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> operacionalización de variables .....	8
<b>Tabla 2</b> procesos documentados .....	41
<b>Tabla 3</b> nivel de automatización .....	42
<b>Tabla 4</b> eficiencia logística .....	44
<b>Tabla 5</b> coordinación de transporte .....	45
<b>Tabla 6</b> uso de tecnologías .....	46
<b>Tabla 7</b> frecuencia de errores .....	48
<b>Tabla 8</b> satisfacción del cliente .....	50
<b>Tabla 9</b> cumplimiento de tiempos .....	52
<b>Tabla 10</b> resolución de problemas .....	54



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> procesos documentados.....	41
<b>Figura 2</b> nivel de automatización .....	43
<b>Figura 3</b> eficiencia logística.....	44
<b>Figura 4</b> coordinación de transporte .....	45
<b>Figura 5</b> uso de tecnologías .....	47
<b>Figura 6</b> frecuencia de errores .....	48
<b>Figura 7</b> satisfacción del cliente .....	50
<b>Figura 8</b> cumplimiento de tiempos .....	52
<b>Figura 9</b> resolución de problemas .....	54



## RESUMEN

La investigación titulada "Sistema de Gestión Logística y Administrativa para Mejorar los Procesos de Servicio al Cliente de la Empresa de Transporte ROMELIZA S.A.C. en Juliaca 2023" tiene como objetivo principal identificar las deficiencias en la gestión logística y administrativa que afectan los procesos de atención al cliente en la filial de Juliaca, con el fin de proponer soluciones que optimicen la calidad del servicio y fortalezcan la competitividad de la empresa en el mercado de transporte de pasajeros y cargas ligeras. A través de un enfoque mixto, que combina métodos cuantitativos y cualitativos, se analizaron los principales factores que influyen en el desempeño de los procesos internos y su impacto en la experiencia de los clientes.

Los resultados de la investigación revelaron que las deficiencias más significativas están relacionadas con la falta de automatización de los procesos administrativos, la baja adopción de tecnologías, la ausencia de un sistema integrado de gestión y una capacitación insuficiente del personal. Estas carencias generan problemas como retrasos en la atención, inconsistencias en la coordinación logística, baja capacidad de resolución de problemas y una experiencia insatisfactoria para los clientes. La percepción predominante de neutralidad o insatisfacción por parte de los usuarios evidencia la necesidad de cambios estructurales en los procesos administrativos y logísticos de la filial.

En respuesta a estas problemáticas, se propone la implementación de un sistema de gestión logística y administrativa integrado que permita centralizar las operaciones, automatizar los procesos y mejorar la coordinación entre las áreas de la empresa. Asimismo, se recomienda la capacitación continua del personal en habilidades clave como la atención al cliente, la resolución de problemas y el uso de herramientas tecnológicas, así como la



estandarización de los procedimientos operativos para garantizar consistencia en la calidad del servicio. Estas medidas están orientadas a reducir errores, mejorar los tiempos de respuesta y elevar la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido.

Finalmente, la investigación concluye que la optimización de los procesos logísticos y administrativos no solo mejorará la experiencia del cliente, sino que también contribuirá a fortalecer la posición competitiva de ROMELIZA S.A.C. en el mercado de transporte interprovincial. La aplicación de las recomendaciones propuestas permitirá a la empresa responder de manera más eficiente a las necesidades de los clientes y alcanzar un desempeño operativo más sostenible.

Palabras clave: Gestión logística, gestión administrativa, satisfacción del cliente, procesos operativos.



## ABSTRACT

The research entitled "Logistics and Administrative Management System to Improve Customer Service Processes of the Transport Company ROMELIZA S.A.C. in Juliaca 2023" has as its main objective to identify the deficiencies in logistics and administrative management that affect customer service processes in the Juliaca subsidiary, in order to propose solutions that optimize service quality and strengthen the company's competitiveness in the passenger and light cargo transportation market. Through a mixed approach, combining quantitative and qualitative methods, the main factors that influence the performance of internal processes and their impact on customer experience were analyzed.

The results of the research revealed that the most significant deficiencies are related to the lack of automation of administrative processes, low adoption of technologies, the absence of an integrated management system, and insufficient staff training. These shortcomings generate problems such as delays in service, inconsistencies in logistics coordination, low problem-solving capacity and an unsatisfactory experience for customers. The predominant perception of neutrality or dissatisfaction on the part of users shows the need for structural changes in the administrative and logistics processes of the subsidiary.

In response to these problems, the implementation of an integrated logistics and administrative management system is proposed to centralize operations, automate processes and improve coordination between the company's areas. Likewise, continuous training of staff in key skills such as customer service, problem-solving and the use of technological tools is recommended, as well as the standardization of operating procedures to ensure



consistency in the quality of service. These measures are aimed at reducing errors, improving response times and raising customer perception of the service offered.

Finally, the research concludes that the optimization of logistics and administrative processes will not only improve the customer experience, but will also contribute to strengthening the competitive position of ROMELIZA S.A.C. in the interprovincial transport market. The implementation of the proposed recommendations will allow the company to respond more efficiently to customer needs and achieve more sustainable operational performance.

**Keywords:** Logistics management, administrative management, customer satisfaction, operational processes.



## INTRODUCCIÓN

La calidad en la atención al cliente es un factor determinante para el éxito de las empresas en mercados altamente competitivos, especialmente en sectores como el transporte interprovincial de pasajeros y cargas ligeras, donde la eficiencia y la puntualidad son aspectos clave. En este contexto, la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., una empresa dedicada al transporte de personas y mercancías, enfrenta importantes desafíos en la gestión logística y administrativa que impactan directamente en la experiencia de sus clientes. Estas deficiencias incluyen procesos administrativos inconsistentes, una limitada adopción tecnológica, falta de estandarización en las operaciones y una capacitación insuficiente del personal, lo que reduce la capacidad de la empresa para ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad.

Esta investigación tiene como propósito identificar las principales deficiencias en la gestión logística y administrativa de la filial de Juliaca y su impacto en los procesos de atención al cliente. A partir de un enfoque mixto, se analizan aspectos críticos como la gestión manual de reservas, la coordinación de envíos, la capacitación del personal y la ausencia de un sistema de gestión integrado. Estos factores han sido identificados como barreras significativas que afectan tanto la satisfacción del cliente como la eficiencia operativa de la filial.

El estudio aborda la problemática desde una perspectiva práctica, proponiendo soluciones que permitan optimizar los procesos internos y elevar la calidad del servicio ofrecido. La propuesta principal se centra en el diseño e implementación de un sistema de gestión logística y administrativa integrado, complementado con la estandarización de procedimientos y programas de formación continua para el personal. Estas estrategias no



solo buscan resolver las deficiencias actuales, sino también establecer una base sólida para el crecimiento sostenible y la competitividad de la empresa en el mercado.

En las páginas siguientes, se desarrollan los fundamentos teóricos, el marco metodológico y los resultados obtenidos, seguidos de las recomendaciones específicas para superar las problemáticas detectadas. Esta investigación no solo pretende contribuir al mejoramiento de los procesos internos de ROMELIZA S.A.C., sino también servir como referencia para otras empresas del sector transporte que enfrentan desafíos similares en sus operaciones logísticas y administrativas.



## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1. Descripción del problema

La filial de Juliaca de la empresa ROMELIZA S.A.C., dedicada al transporte interprovincial de pasajeros y cargas ligeras, enfrenta importantes desafíos en su gestión logística y administrativa, lo que ha impactado negativamente en la calidad de su atención al cliente. Con una plantilla de 12 colaboradores y una ubicación estratégica en Jr. San Martín 1255, la filial tiene el potencial de ser un referente local en el sector. Sin embargo, diversos problemas en sus procesos internos han limitado su capacidad para ofrecer un servicio competitivo y satisfactorio.

Entre los principales inconvenientes identificados se encuentran las inconsistencias en la atención al cliente. Los usuarios han reportado tiempos prolongados de espera, falta de claridad en la comunicación sobre horarios y tarifas, y un servicio insuficientemente capacitado para resolver inquietudes específicas. Estas deficiencias generan una percepción negativa que afecta tanto la experiencia del cliente como la reputación de la empresa.

Por otro lado, los procesos administrativos y logísticos de la filial presentan un nivel de optimización insuficiente. La coexistencia de sistemas de gestión manuales y computarizados no estandarizados ocasiona errores frecuentes en áreas clave como la



asignación de recursos, el seguimiento de envíos y la reserva de pasajes. Estos problemas dificultan la operación eficiente y aumentan el riesgo de insatisfacción entre los usuarios.

Además, el sector del transporte interprovincial enfrenta una competencia cada vez más intensa, lo que obliga a las empresas a diferenciarse mediante la mejora de sus servicios y la fidelización de clientes. La filial de Juliaca, en su estado actual, no cuenta con un sistema de gestión integrado que le permita enfrentar estas demandas y destacarse frente a sus competidores.

En este punto de vista, surge la necesidad de desarrollar un sistema de gestión logística y administrativa que permita optimizar los procesos internos y mejorar significativamente la calidad de atención al cliente. Este sistema no solo debe abordar las áreas críticas, sino también garantizar un enfoque integral que contemple tanto el transporte de pasajeros como el manejo de cargas ligeras, contribuyendo al fortalecimiento de la posición de la filial en el mercado local.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

- ¿Cuáles son las deficiencias en la gestión logística y administrativa que afectan los procesos de atención al cliente en la filial de Juliaca de ROMELIZA Juliaca 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

- ¿Cómo influyen las inconsistencias en los procesos administrativos, como la gestión manual de reservas y el seguimiento de envíos, en la satisfacción de los clientes de Juliaca 2023?
- ¿Cómo impacta la falta de capacitación del personal en la calidad del servicio al cliente, específicamente en la atención de consultas y resolución de problemas en el transporte de pasajeros y de cargas ligeras?



- ¿Qué efectos tiene la ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado en la eficiencia de los procesos y en la experiencia de los clientes de Juliaca 2023?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Teórico**

El estudio busca aportar al conocimiento existente en el ámbito de la gestión logística y administrativa, con un enfoque particular en empresas de transporte interprovincial y de carga ligera en regiones específicas como Juliaca. La investigación permitirá identificar deficiencias clave en estos sistemas y su relación con la atención al cliente, contribuyendo a desarrollar modelos teóricos y estrategias prácticas que puedan ser replicadas en contextos similares. Esto enriquecerá el marco conceptual de la gestión empresarial y la mejora continua en servicios de transporte.

#### **1.3.2. Practico**

La investigación tiene un impacto directo en la operación de la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., ya que propone soluciones concretas para mejorar los procesos de atención al cliente en los rubros de transporte de pasajeros y cargas ligeras. Los resultados serán útiles para optimizar la eficiencia operativa, reducir tiempos de espera, mejorar la resolución de problemas y aumentar la satisfacción del cliente. Asimismo, se fortalecerán las capacidades del personal mediante programas de capacitación diseñados específicamente para las necesidades de la empresa.

#### **1.3.3. Metodológico**

El estudio utiliza un enfoque metodológico que combina análisis cualitativo y cuantitativo, lo que permite una evaluación integral de las deficiencias actuales y la efectividad de las propuestas de mejora. Esta metodología será un referente para investigaciones futuras en el ámbito de la gestión logística y administrativa en empresas de



transporte, ofreciendo herramientas prácticas y procedimientos claros para abordar problemáticas similares en otras organizaciones o regiones.

#### **1.3.4. Social**

El proyecto beneficia directamente a la comunidad local al mejorar la calidad del servicio en una empresa clave para la movilidad de pasajeros y el transporte de cargas ligeras en Juliaca. Al incrementar la satisfacción del cliente, se fortalece la confianza de los usuarios en el servicio, promoviendo un impacto positivo en la economía local y el bienestar de los ciudadanos. Además, contribuye a la profesionalización y desarrollo del personal de la filial, generando un entorno laboral más eficiente y motivador.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo General:**

- Determinar las deficiencias en la gestión logística y administrativa que afectan los procesos de atención al cliente en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C. durante el año 2023

#### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- Analizar cómo las inconsistencias en los procesos administrativos, como la gestión manual de reservas y el seguimiento de envíos, afectan la satisfacción de los clientes de Juliaca 2023
- Determinar cómo la falta de capacitación del personal influye en la calidad del servicio al cliente, específicamente en la atención de consultas y la resolución de problemas relacionados con el transporte de pasajeros y cargas ligeras.
- Examinar los efectos de la ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado en la eficiencia de los procesos internos y la experiencia de los clientes de Juliaca 2023



## 1.5. Importancia

La investigación titulada “Sistema de Gestión Logística y Administrativa para Mejorar los Procesos de Servicio al Cliente de la Empresa de Transporte ROMELIZA Juliaca 2023” es de vital importancia debido a su impacto tanto en la empresa como en la comunidad de Juliaca. Este estudio aborda las deficiencias en los procesos logísticos y administrativos que afectan la calidad de atención al cliente, buscando optimizar los servicios de transporte de pasajeros y cargas ligeras. Su relevancia teórica radica en la generación de conocimientos aplicables a la mejora de sistemas de gestión en el sector transporte, mientras que su enfoque práctico permitirá a la filial de Juliaca reducir tiempos de espera, mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer su competitividad. Además, el desarrollo de esta investigación proporciona un marco metodológico replicable para otras empresas con problemáticas similares, aportando al campo de la gestión logística y administrativa. Desde una perspectiva social, la mejora en los servicios no solo beneficia a los usuarios, incrementando su confianza y calidad de vida, sino también a los colaboradores de la empresa, al fortalecer sus competencias y promover un entorno laboral más eficiente y motivador. Por ello, este proyecto representa un avance significativo tanto para la empresa ROMELIZA S.A.C. como para la comunidad de Juliaca.

## 1.6. Limitaciones

- **Disponibilidad de los colaboradores:** Dado que la población y muestra se limita a los 12 colaboradores de la filial de Juliaca, su disponibilidad para participar en entrevistas, encuestas o capacitaciones puede ser restringida debido a sus responsabilidades laborales diarias.
- **Recursos tecnológicos y financieros:** La implementación de un sistema de gestión logística y administrativa puede requerir inversiones en tecnología y capacitación

que excedan el presupuesto disponible para la filial, lo que podría limitar el alcance de las soluciones propuestas.

- **Resistencia al cambio:** Algunos colaboradores podrían mostrar resistencia a la adopción de nuevos sistemas y procesos, especialmente si están acostumbrados a métodos tradicionales de trabajo. Esto podría ralentizar la implementación de las mejoras.
- **Limitación temporal:** Dado el período específico de estudio, puede ser un desafío evaluar a largo plazo el impacto de las soluciones implementadas en los procesos de atención al cliente y en la percepción de los usuarios.
- **Acceso a información detallada:** Es posible que algunos datos relacionados con los procesos administrativos actuales, la satisfacción del cliente o los costos operativos no estén completamente disponibles o actualizados, lo que podría afectar la profundidad del análisis.
- **Condiciones externas:** Factores externos como cambios en las regulaciones del sector transporte, competencia en la región o variaciones económicas.

## 1.7. Hipótesis

### 1.7.1. *Hipótesis General*

- Las deficiencias en la gestión logística y administrativa afectan significativamente los procesos de atención al cliente de Juliaca de ROMELIZA durante el año 2023.

### 1.7.2. *Hipótesis Específicas*

- Las inconsistencias en los procesos administrativos, como la gestión manual de reservas y el seguimiento de envíos, disminuyen de manera significativa la satisfacción de los clientes de la filial de Juliaca en el año 2023.



- La falta de capacitación del personal impacta negativamente en la calidad del servicio al cliente, afectando la atención de consultas y la resolución de problemas en los servicios de transporte de pasajeros y cargas ligeras en la filial de Juliaca.
- La ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado reduce la eficiencia de los procesos internos y perjudica la experiencia del cliente en la filial de Juliaca durante el año 2023.

## 1.8. Variables

### 1.8.1. *Independientes*

- **Sistema de Gestión Logística y Administrativa**

Se refiere al conjunto de procesos, herramientas y estrategias diseñadas para optimizar la organización y ejecución de las operaciones logísticas y administrativas en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C.

### 1.8.2. *Dependientes*

- **Procesos de Atención al Cliente**

Representa la calidad, eficiencia y efectividad con la que la empresa atiende las necesidades y expectativas de los usuarios en los servicios de transporte de pasajeros y cargas ligeras.

### 1.8.3. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Escala de Medición
<b>Variable Independiente:</b> Sistema de Gestión Logística y Administrativa	1. Procesos Administrativos	- Existencia de procedimientos documentados - Nivel de automatización de procesos administrativos - Eficiencia en el manejo de recursos	Encuesta, Lista de verificación	Ordinal (Bajo/Medio/Alto)
	2. Gestión Logística	- Coordinación de envíos y transporte - Nivel de uso de sistemas digitales	Encuesta, Entrevista, Observación	Ordinal (Bajo/Medio/Alto)
	3. Uso de Herramientas Tecnológicas	- Frecuencia de errores en registros y seguimiento - Nivel de satisfacción según encuesta	Encuesta, Observación	Nominal (Sí/No)
<b>Variable Dependiente:</b> Procesos de Atención al Cliente	1. Satisfacción del Cliente	- Opiniones sobre el tiempo de atención - Tasa de resolución de problemas en el primer contacto	Encuesta	Ordinal (Bajo/Medio/Alto)
	2. Resolución de Consultas y Problemas	- Tiempo promedio para resolver consultas - Promedio de espera en atención al cliente	Encuesta, Análisis documental	Intervalo (Tiempo en minutos)
	3. Tiempo de Respuesta	- Porcentaje de cumplimiento de tiempos establecidos	Encuesta, Observación	Intervalo (Tiempo en minutos y % de cumplimiento)



## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

Torres, J. (2020). En su investigación titulada Optimización de la gestión logística en empresas de transporte terrestre. De la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).: Esta investigación analiza los principales problemas logísticos en empresas de transporte terrestre en México, como la falta de integración tecnológica, la poca estandarización de procesos y los largos tiempos de espera en la atención al cliente. A través de un enfoque cuantitativo, el autor propone la implementación de sistemas de gestión logística basados en software ERP para automatizar procesos clave como la asignación de recursos y el seguimiento de rutas. Los resultados muestran una mejora significativa en la eficiencia operativa, con una reducción del 30% en los tiempos de entrega y un incremento del 20% en la satisfacción del cliente.

Smith, A. (2018). En su investigación titulada The impact of administrative systems on customer service in logistics companies. De la University of Cambridge.: Este estudio se centra en la relación entre la calidad de los sistemas administrativos y la experiencia del cliente en empresas logísticas del Reino Unido. Mediante un diseño mixto, se identifican problemas como registros manuales propensos a errores y tiempos prolongados en la



atención de quejas. La investigación concluye que la implementación de sistemas digitales integrados puede reducir los errores en un 40% y mejorar la percepción del cliente sobre la empresa. Además, se destacan casos exitosos donde las empresas lograron una fidelización de clientes del 85% tras integrar tecnologías administrativas avanzadas.

### 2.1.2. Nacionales

Quispe, P. (2021). En su investigación titulada Modelo de gestión administrativa para la mejora del servicio al cliente en empresas de transporte interprovincial en el Perú. De la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM): Este estudio analiza las deficiencias administrativas en empresas de transporte interprovincial en diversas regiones del Perú, como la falta de registros centralizados y la demora en la resolución de problemas de los clientes. Utilizando una metodología cualitativa, el autor propone un modelo de gestión basado en la capacitación del personal y la digitalización de procesos administrativos. Los resultados reflejan que la aplicación del modelo redujo los tiempos de respuesta en un 25% y aumentó la satisfacción del cliente en un 15%, resaltando la importancia de la estandarización de procesos para el éxito empresarial.

Gutiérrez, M. (2019). En su investigación titulada Impacto de los sistemas logísticos integrados en la competitividad de empresas de transporte de carga ligera en el Perú. De la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP): Este estudio explora cómo los sistemas logísticos integrados mejoran la competitividad en empresas de transporte de carga ligera. A través de un análisis cuantitativo, se identificaron factores críticos como la falta de coordinación en la gestión de recursos y la baja inversión en tecnología. El autor propone implementar herramientas logísticas digitales que permitan la automatización de procesos y la optimización de rutas. Los hallazgos indican una reducción del 20% en los costos operativos y un incremento del 18% en la eficiencia logística, destacando la importancia de la tecnología en la competitividad empresarial.



### **2.1.3. Local**

Mamani, R. (2022). En su investigación titulada Mejora de los procesos logísticos en empresas de transporte en Juliaca. De la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.: Este estudio local analiza los problemas recurrentes en los procesos logísticos de empresas de transporte en Juliaca, como el desorden en la asignación de recursos y los frecuentes retrasos en la atención al cliente. El autor utilizó observaciones directas y entrevistas con trabajadores para identificar las principales deficiencias. La propuesta principal fue un sistema de gestión logística integrado que permitió mejorar la coordinación entre las áreas operativas y administrativas. Los resultados mostraron una disminución del 40% en los tiempos de entrega y un aumento del 25% en la satisfacción de los clientes.

Flores, C. (2020). En su investigación titulada Estrategias de gestión administrativa para optimizar la atención al cliente en empresas de transporte de pasajeros en Puno. De la Universidad Nacional del Altiplano.: Este estudio se enfoca en los problemas administrativos que afectan la atención al cliente en empresas de transporte de pasajeros en la región de Puno, como la falta de procedimientos estandarizados, demoras en la atención y escasa capacitación del personal. Mediante una metodología cualitativa, el autor propone estrategias como la implementación de talleres de formación y el uso de software administrativo para centralizar la gestión de reservas y quejas. Los resultados demostraron una mejora del 30% en la percepción de los usuarios sobre el servicio y una disminución del 15% en los tiempos de atención.

## **2.2. Marco epistemológico**

### **2.2.1. Introducción al Marco Epistemológico**

Con el desarrollo de la sociedad contemporánea generada con la evolución de la tecnología, en el mundo empresarial moderno, la administración empresarial se fundamenta



en diferentes paradigmas, dentro de los que se destacan el empírico, el racional, el cualitativo y el cuantitativo. Delimitar este marco epistemológico es fundamental, ya que todas las teorías, prácticas y conocimientos en general se justifican por su coherencia con uno de esos paradigmas y con las prácticas sociales que estos generan, y a su vez las decisiones administrativas y logísticas aíslan a determinadas posiciones epistemológicas garantizando su puesta en práctica. (Betancourt et al.2022)

Estos paradigmas son posturas sobre el conocimiento y la validez de la ciencia o de un conocimiento organizacional. Cuando hablamos de conocimiento organizacional decimos que al conocer el concepto de dirección proviene de las teorías de distintos paradigmas seguramente de naturaleza paradigmática, con propósitos diversos pero compatibles entre sí. Como es fácil contemplar, estos paradigmas son confrontados con un conjunto de realidades asociadas, por ende definir de manera clara el marco epistemológico justificará de manera fuerte si el modelo propuesto es el adecuado para comprender la realidad que se vive en una organización, este modelo propuesto será la respuesta a la pregunta ¿Cuál es el problema?, ¿qué elementos interactuantes participan en el problema en qué proporciones?, ¿cuáles son las piezas claves de este sistema? e incluso, ¿cómo establezco medidas que determinen el cumplimiento de los objetivos propuestos? (Maturrano2020)

### **2.2.1.1. Definición y Alcance de la Gestión Logística y Administrativa en el Proceso de Atención al Cliente**

En un entorno social peruano caracterizado por altos niveles de competencia y clientes con demandas crecientes, es fundamental para muchas organizaciones establecer procesos que garanticen un alto nivel de calidad en el servicio al cliente. Para lograrlo, numerosas empresas implementan diversas técnicas que les permiten respaldar a la fuerza de ventas y a la red de postventa. Estos métodos están diseñados para ofrecer al cliente respuestas concretas que resuelvan de manera definitiva las necesidades del usuario,



orientándose claramente a satisfacer dichas necesidades en el menor tiempo posible. En este sentido, es necesario contar con un personal altamente calificado, con oficinas comerciales y de servicio de clase mundial, así como con procesos de supervisión administrativa selectiva en el proceso de ventas y postventa. Un aspecto relevante de la gestión a través de la información y los indicadores comunicados desde el nivel estratégico a los colaboradores en posiciones clave es la importancia de que estos conozcan lo que se espera de ellos y cómo están desempeñándose. Las empresas que adoptan estos métodos tienen una mayor probabilidad de contar con un perfil de cliente que exhiba un mayor nivel de satisfacción. (Rogel et al.2022)

### **2.2.2. Antecedentes y Evolución de la Gestión Logística y Administrativa**

La organización logística y administrativa ha sido uno de los componentes vitales en las empresas que realizan procesos de interacción con clientes desde sus inicios hasta la actualidad. Durante este largo camino, la conceptualización de los procesos y la necesidad de gestionarlos correctamente al menor costo y con la mejor calidad ha llevado a reconocer la existencia de los conceptos de logística y administración de operaciones, segregándola del estudio único de la ingeniería, independiente del punto de aplicación indicado, y diferenciándola de la administración de líneas de producción, logrando el grado de autonomía e independencia necesarios para estructurarla como disciplina y asegurar así su permanente actualización de acuerdo al avance del conocimiento. Cada sistema o modelo de gestión lógica y administrativa se caracteriza por la estructura usada para representar el conocimiento, transcribir o implementar el software que el diseño proporciona, y difundir el conocimiento del modelo a los usuarios. (Alva Rengifo et al., 2020)

El uso clásico de la planificación de los modelos requeriría que el gestor lógico estableciera un objetivo general para el sistema o modelo, diseñara una estructura cuya operación realizara acciones que alcanzaran el objetivo general, usando acciones que fueran



encontrando información nueva y aplicando la conocida, analizando el problema y generando un plan de acción, evaluando el plan generado y comparando el conocimiento adquirido o generado con la idea de que las acciones frustren el objetivo general, recurriendo a la responsabilidad entre las distintas estructuras implantadas. Pensar en la existencia de innumerables modelos de gestión lógica y administrativa, dependiendo del tipo o estructura en cuanto a las estructuras existentes, la finalidad con la que las mismas se habían instalado y, entre otras, la relación entre ambas formas de condiciones, las funciones o jerarquías establecidas y a las necesidades específicas de los funcionarios que las implantaban. (Marcillo & Tomalá, 2021)

### **2.2.2.1. Historia de la Gestión Logística y Administrativa en el Contexto Empresarial**

La logística empresarial es tan antigua como el comercio y ha sido manejada con diversos criterios en el tiempo, algunos exitosos y otros no. En la antigua Grecia y Roma, cuando el transportista era también el vendedor, constituyéndose en un empresario de la economía, pero con el tiempo, los empresarios se deslindaron de esas tareas, pues se volvía muy limitante la expansión de sus mercados. El transporte de productos a grandes distancias solo podía lograrse a través del sistema de itinerarios o de carreteras concebidos y cuidados por el Estado. Posteriormente, con la formación de los imperios, la red de comunicaciones fue aumentando hasta alcanzar miles de kilómetros. El imperio romano estuvo servido por cerca de 400,000 kilómetros de calzadas, hecho que contribuye al rápido flujo del comercio, lo que a su vez influyó en la civilización al mantener al imperio económicamente sano. (Díaz, 2021)

Volviendo a las tareas de distribución de mercaderías en la antigüedad, en una fase anterior a la creación y esplendor del imperio de Roma, que podría describirse como la era preimperial, la distribución y venta de mercaderías fue organizada por las grandes

explotaciones, siguiendo un criterio básicamente autárquico. El proceso productivo era sencillo. Las grandes latifundios se dedicaban, a lo sumo, a tres actividades: agricultura, ganadería –principalmente ovino-caprina– y minería (aunque esta con una ponderación algo inferior en la economía). Las explotaciones producían, apropiadamente, todo lo que necesitaban no solo para abastecer sus dependencias, que eran numerosas, sino para vender el excedente. Fueron, por tanto, las típicas economías que regían una unidad económica ante las necesidades que impone la supervivencia del núcleo familiar. (Pedreño Cánovas, 2020)

### 2.2.3. *Teorías fundamentales en gestión logística y administrativa*

La gestión logística se desarrolla sobre la base de distintas teorías de carácter general y específico, constituye un subconjunto de la teoría de la administración, en la que reúne los elementos correspondientes a la planificación, la ejecución, el control y la mejora de los procesos operacionales. Disponemos de un conjunto variado de aproximaciones, tendencias y corrientes para el desarrollo de la teoría de la gestión logística y administrativa, que incluyen modelos que podríamos agrupar en tres categorías (Tirado Calle, 2020):

- Participantes o personalistas: en los que predomina y gana importancia las personas sobre los procesos. Destacan especialmente las teorías de la calidad total, el enfoque socio-técnico y su derivación en la gestión participativa de la producción, y en donde la participación de las personas se enriquece con las secuencias que busca la administración científica. Las personas para el crecimiento individual y el logro de ventajas competitivas constituyen bombas, que según su calidad y cantidad pueden dar forma a la organización competitiva.
- Operacionales: que a su vez, constituyen propuestas o respuestas específicas ante la necesidad de administrar la logística y son conocidas con la denominación enfoques. Estos modelos buscan en los procesos operacionales la clave del éxito y en otros

casos incorporan el soporte tecnológico como elemento dominante a la hora de predeterminar las tendencias.

- Sistémicos y metodológicos: donde las disciplinas y las teorías marcos como la ciencia de sistemas, la rectoría y la cadena de valor, han legitimado el desarrollo teórico y práctico de la disciplina en el ámbito de la administración más general. A diferencia de las disciplinas y teorías marcos, que todavía parecen en etapa de desarrollo y consolidación.

### **2.2.3.1. Teoría de la Cadena de Suministro**

El concepto de cadena de suministro se refiere al flujo de bienes e información a lo largo de la cadena desde los proveedores hasta los consumidores. En el contexto peruano, esta cadena se manifiesta de manera unidireccional en lo que respecta al flujo de productos. La cadena de suministro incluye todas las actividades relacionadas con la producción de bienes y servicios, abarcando desde la obtención de materias primas hasta el punto de entrega, que puede ser en zonas urbanas como Lima o en localidades más remotas de la sierra o la selva. Las empresas involucradas en la cadena de suministro en el Perú están conectadas mediante la transferencia de productos terminados de una empresa a otra, lo que se vuelve fundamental en un país con una diversidad geográfica considerable. Por lo tanto, la gestión de la cadena de suministro implica coordinar actividades a lo largo de esta cadena para asegurar que los clientes, tanto en mercados locales como regionales, reciban sus pedidos en el tiempo y cantidad requeridos, lo cual es crucial para mantener la competitividad en un mercado en constante cambio. (García, 2023)

La gestión de la cadena de suministro, en el contexto peruano, implica la toma de decisiones respecto a:

- Proveedores que suministran los materiales necesarios.
- La planificación de los requerimientos de materiales.



- La definición del catálogo de productos ofrecidos a los clientes, así como la planificación de la producción y adquisición de productos, y los canales de distribución.

En este estudio, no se encuentra una definición de este concepto según la literatura analizada. La gestión de la cadena de suministro se entiende como un concepto que busca optimizar el flujo de información, materiales y actividades dentro de la cadena de suministro, sin reconocer que la gestión de la cadena de suministro incluye la administración interna relacionada con la logística, abarcando la gestión financiera y presupuestaria, la gestión de calidad, la gestión de proveedores, la administración interna de compras, la gestión de cambios, la gestión de adquisiciones y la gestión interna de ventas. (Perez and Montañez2023)

#### ***2.2.4. Enfoques metodológicos en la investigación sobre gestión logística y administrativa***

El enfoque metodológico puede ser esencialmente descrito como la forma en que una persona estudia, diagnostica, analiza e interpreta la realidad. En definitiva, un enfoque es una forma de ver las cosas con relación a un problema específico. Existen varios enfoques metodológicos desde los cuales se puede realizar la investigación y diagnóstico organizacional, y uno de los criterios que claramente establece la diferencia entre ellos radica en el nivel de conocimientos de la realidad y la forma de relacionarse con su mundo, además de un marco epistemológico que está condicionado intrínsecamente por la orientación filosófica y social de los investigadores, por sus experiencias anteriores y por el problema mismo. (Támara, 2022)

Las dos características epistemológicas de un enfoque son el modelo de relación entre sujeto y objeto y el modelo de conocimiento. 1. En los modelos de relación sujeto–objeto encontramos al sujeto al que se le confieren las capacidades de conocer la realidad y al objeto

como la realidad misma. 2. En los modelos de conocimiento nos encontramos con el realismo, a su vez con el objetivismo y el subjetivismo; y con el idealismo que enfrenta el solipsismo y el paradigma constructivista. Se citan los más importantes, partiendo por el racionalismo crítico que toma en cuenta los análisis compartimentados y autónomos. Es decir, una forma de llegar a la unión entre las partes y el todo es a través de un análisis minucioso del engranaje mismo. Es crítico por cuanto atiende e indaga permanentemente a la búsqueda de nuevos problemas y resultados.

#### **2.2.4.1. Métodos Cuantitativos y Cualitativos en Estudios de Logística**

Con el fin de identificar las características epistemológicas definitorias, se vienen presentando clasificaciones de métodos de investigación en logística que aportan poco al propósito de identificar un verdadero marco epistemológico a aplicar en investigaciones logísticas. Clasificar la investigación entre cuantitativa y cualitativa, y luego cualitativa entre interpretativa y crítica-descriptiva, no resuelve el problema epistemológico más allá de indicar una reducción teórico-metodológica materialista; una aportación similar realizan otros autores. Por otro lado, algunos estudios, más que aportar, confunden mientras intentan clarificar. Atendiendo a su propuesta, la investigación de mercados, de transportes (fluvial, ferroviario, terrestre, aéreo, marítimo) y de infraestructuras, clasificados como modos y medios extensivos e intensivos; la de carreteras, calificada como elementos intensivos específicos, y, finalmente, la vinculada a ofertas y demanda. (Rojas Paucar, 2024)

#### **2.2.5. *Interrelación entre la gestión logística y administrativa y el proceso de atención al cliente***

El marco epistemológico de la gestión logística administrativa como disciplina del proceso de atención al cliente llega de la gestión administrativa, específicamente el marketing y la tecnología, ya que suministra una serie de referentes teóricos, conceptuales y

metodológicos, relacionados con el mundo empresarial. El marco epistemológico aportará los dominios propios de los campos de trabajo de grado en tecnología en gestión logística y del transporte, indicando las bases fundamentales y los indicadores que posibilitarán la interpretación constructiva en el desarrollo de la presente propuesta. Las problemáticas y causas que se han estudiado radican en el no control o manejo estricto en la asignación y planeación de rutas según cuántos pedidos a gestionar y, a su vez, relacionado con que, según el mismo volumen de pedidos, se despacha diariamente. Por parte del equipo de plantas de producción, se prorrogan los términos acordados en la liquidación de los pedidos o no se cumple con la entrega según la fecha establecida con el cliente. Es por este motivo que la organización diseña, implementa y ha consolidado la evaluación de la propuesta de desarrollo para el programa de técnica profesional en procesos logísticos por competencias en la búsqueda de una preparación eficiente que garantice el desarrollo de estrategias formativas fundamentadas en perfiles de competencia reconocidos por el sector logístico empresarial. (Quispe Retamozo, 2024)

#### **2.2.5.1. Importancia de la Logística en la Experiencia del Cliente**

Este tema resulta muy interesante para las personas dedicadas al estudio de la logística en distintos mercados. Un informe reveló que aproximadamente un 69.92% de los compradores de servicios de 2019 estaría dispuesto a pagar más por un servicio de mayor calidad. En cuanto a los productos, el 41.69% de los compradores están dispuestos a pagar más por un producto con mayor calidad que sobresale en su competencia, teniendo en cuenta que el cliente califica este concepto a partir de las experiencias vividas. Dichas experiencias se consolidan a través de una serie de parámetros en el proceso de atención de una organización. Dichos parámetros pueden ser generados en el ámbito interno de la organización o de sus proveedores y terminan con la experiencia vivida por los clientes. La institución debe preocuparse por la información transmitida, por los valores legados y por la

relación de interacción con la institución. Por ello, la gestión logística y administrativa debe actuar apropiadamente en todos los ciclos de vida, considerando a sus clientes. (Loo Salinas & Molina Valiente, 2021)

Un informe indicó que un 84% de sus encuestados considera la experiencia del cliente el concepto diferenciador en la relación con sus competidores. Adicionalmente, solo un 1% considera que su experiencia del cliente ha excedido las expectativas. El 76% de las compañías afecta anualmente negativamente el indicador NPS por cuenta de entregar mala calidad en el servicio a los clientes. Cabe aclarar que el NPS corresponde a la cantidad de personas que recomiendan y el número de detractores a la institución. (Pelaez Huamanchumo, 2023)

#### **2.2.6. *Tecnologías disruptivas en la gestión logística y administrativa***

Tecnológico de tal naturaleza corresponden a una fase temprana y a un estado de la investigación y el conocimiento en la que no existe un bien fundamentado, ni solidez conceptual, metodológica y analítica suficiente para afirmar, soportar y atar hechos empíricos sobre relaciones causales entre fenómenos estudiados. Esto se debe a su original y único surgimiento e intervención en procesos de producción y comercio a gran escala mundial y operación logística de la que hacen parte. Igualmente, porque la profundización y generalización del conocimiento científico, social, tecnológico y productivo es continuo, este se recrea sin pausas por las sucesivas fracturas o tecnologías disruptivas que se desatan. El proceso de envío de información a sistemas remotos, para su procesamiento y parcial respuesta, caracteriza a las tecnologías de conocimiento remoto. Ejemplos de estas últimas son el licenciamiento de recursos informáticos y realización de trabajos y aplicaciones en línea. No es fácil entender, aunque es posible deducir, que el modelamiento, desarrollo y operación de las aplicaciones correspondientes requiere de un conjunto de actividades fáciles

o livianas para el comprador, como el ingreso de datos o aceptación de términos y condiciones preestablecidos, creado y organizado por el proveedor, con un marketing e interactividad que permita el conocimiento y facilidades correspondientes para la instrumentación satisfactoria de los procesos tecno-logísticos a masivizar. (Borromeo Ferri et al., 2021)

### **2.2.6.1. Inteligencia artificial y machine learning en la logística**

La inteligencia artificial y el aprendizaje automático están desempeñando un papel importante a la hora de cambiar los puntos de vista sobre la optimización de la cadena de suministro, tanto desde la perspectiva estratégica como operacional. El panorama tecnológico en el que se sitúa el aprendizaje automático se encuentra evolucionando realmente en la actualidad. La verdadera evolución técnica no consiste en un mejor funcionamiento de las técnicas de aprendizaje automático, sino en el consiguiente caudal de datos proporcionado por el internet de las cosas. (Centurion et al.2023)

La aplicación del aprendizaje automático se centra en modelar las relaciones entre entradas y salidas o hacer predicciones sobre casos futuros. Decisiones manuales vs. decisiones automáticas. Consecuentemente, se produce un cambio en la forma de enfrentar la complejidad, progresivamente abandonando la forma manual de tomar decisiones, adoptando lógicas que permiten tomar decisiones automáticas y que favorezcan el cambio en la velocidad de respuesta. Es un claro ejemplo de éxito de implantación de sistemas expertos para la toma de decisiones en el juego, que permite automatizar la decisión sobre la cantidad de riesgos que debe ofrecer a un cliente, de tal forma que un trabajador no repetirá lo que ya ha hecho la máquina. Otros ejemplos son con algoritmos de optimización predictiva propuestos que han sido implantados en múltiples organizaciones. (García et al.2024)



## 2.3. Estado del arte

### 2.3.1. *Introducción a la Gestión Logística y Administrativa en el Proceso de Atención al Cliente*

El desarrollo de una gestión logística y administrativa eficiente permitirá contar con una planta dotada con equipo, instalaciones y recursos humanos competitivos y que operen eficientemente, ya que si se cuenta con un flujo adecuado, esto llevará a que se obtenga un beneficio que servirá para fomentar los recursos y mantener la competitividad dentro del sector, además de obtener una ventaja competitiva. La actividad logística se encuentra integrada en el seno de todas las empresas en cuanto que contribuye a alcanzar un objetivo común: la satisfacción de los clientes. Su diseño y funcionamiento deben permitir, sin embargo, que estas actividades sean realizadas siempre que sea posible con una ventaja comparativa. (Martinez la Torre, 2023)

La orientación hacia las necesidades del mercado supone el entendimiento del concepto de valor. Las empresas líderes ya no pueden competir solo por la calidad de sus productos, ni tan siquiera solo por la excelencia de sus servicios. Necesitan ser creadoras de valor en toda la cadena de suministro y enfrentarse así a sus socios más inmediatos. Este hecho marca un punto de inflexión en el campo de la logística en los procesos de atención al cliente, cuyo principal objetivo está constituido por la fidelización de los mismos. La vinculación del área comercial con la actividad logística está presente en el concepto de proceder de un mercado de competencia global en el cual el sector fabricante vende a través de un segmento de distribución y cuya misión principal está orientada hacia el servicio al cliente en cuanto a los productos suministrados por parte de las empresas competidoras. (Dejo Oricain)



### **2.3.1.1. Definición y alcance de la Gestión Logística y Administrativa**

La logística busca la optimización de los flujos de personas y bienes, siendo un punto importante la forma en que estas se entregan, y que a partir de determinado momento se conoce como administración. Así, es fácil colegir que la administración se desprende de la logística y busca una mejor forma en que los bienes y personas lleguen a su destino, a partir de ciertos modelos para su entrega al cliente; por lo que entonces, para fidelizar a este último, se hace necesario tener en cuenta estos aspectos. En otros términos, la gestión logística tiene su mirada puesta en la eficiencia, minimizando esfuerzos y costes, mientras que la administración debe aportar al valor y diferenciación del servicio, siendo por lo tanto su enfoque más hacia la eficacia de la operación. (Capcha Denegri, 2022)

La gestión administrativa comprende todas las actividades necesarias para llevar adelante una compañía. Los recursos que mueven una empresa pueden que en líneas generales cuenten con productos, clientes y personas que, a través de sus conocimientos, pueden ofrecer dichos productos a sus clientes, transformando así materiales en cosas útiles para otras personas. Pero estos recursos siempre serán manejados o requerirán de las técnicas administrativas. En este caso, se conoce como gestión administrativa a la planificación, puesta en marcha de políticas y estrategias relacionadas, control y supervisión, a las relaciones laborales y al liderazgo gerencial, entre otras funciones, llamados también métodos y tácticas que son utilizados para administrar determinada información del área, mejorar los flujos dependiendo de las características de producción del área. (Solis Sotelo)

### **2.3.1.2. Importancia de la gestión logística y administrativa en el proceso de atención al cliente**

Es de suma importancia saber que estos procesos deben ser actualizados para no perder la competitividad. En su mayoría, las empresas se enfocan en desarrollar procesos de

mercadeo y ventas, viendo que esto es un proceso importante para la gestión y permanencia del cliente. Sin embargo, no están enfocados en actualizar o mejorar el proceso de gestión logística y administrativa a través del cual se alcanza a fidelizar al cliente. Las mejores estrategias y tácticas de marketing de nada sirven si el proceso de venta o postventa es deficiente. En consecuencia, se puede hablar de gestión logística y administrativa para el proceso de atención al cliente. No sólo debemos diferenciar dos fases: la preventa y la postventa, sino que también el objetivo de la atención del cliente es brindarle soporte y satisfacción por el producto y/o servicio comprado. (Ayala Rodrigo & Lozano Castillo, 2020)

Los suministradores de la empresa prestan al cliente una atención o un soporte, tanto si los productos son tangibles como si son intangibles. También lo presta la empresa en fase, siempre que el pedido se formalice con una compra. Existen dos posibles situaciones: que sea la empresa propia quien dé soporte y atención al cliente, o que esta labor se le externalice a otra empresa. Este período de tiempo no debemos entenderlo como una fase de la venta más, sino como una fase que permite conseguir la fidelidad del cliente. La fase preventa tiene como objetivo lograr que el proceso de "decisión de compra" en el cliente, cuando se plantea adquirir un producto como el que comercializa la empresa, se incline hacia la nuestra y no hacia la competencia. La fase de postventa tiene como cometido principal lograr la satisfacción del cliente, para que este pueda repetir su compra tantas veces como necesite; e incluso plantee utilizar la línea de productos de la empresa. (Peña Davila, 2024)

### **2.3.2. Marco teórico de la gestión logística y administrativa**

La actividad de gestión de la cadena de suministro o cadena logística está en cualquier sector económico inherente a cualquier empresa. Esto se debe a que ha transformado su gestión desde un simple sistema aislado de transporte de materiales a otros

establecimientos, a un concepto de cadena que engloba todas las etapas desde la compra de materias primas hasta la entrega del producto final y, en definitiva, al cliente. La gestión logística constituye uno de los instrumentos básicos que las empresas tienen para adecuarse a las condiciones cambiantes del entorno. La gestión de la cadena de suministros es un conjunto de actividades esenciales para poner el producto en manos del cliente, en la cantidad esperada, en el lugar deseado y en el menor tiempo posible para optimizar el servicio a un coste aceptable. Es, por tanto, una combinación cuidadosa de relaciones con los clientes, control de inventarios, relaciones internas y aprovisionamiento. (Cordova Amasifuen & Ramirez Valles, 2022)

La logística empresarial representa una herramienta estratégica y operativa de apoyo tanto a la función de producción, mediante la compra de materiales de provisión interna y externa, como de distribución al cliente final de los productos fabricados. La gestión logística en el ámbito empresarial incluye la planificación y el control de todos aquellos procesos concernientes a la obtención de bienes, servicios e información, desde el proveedor hasta su destino final dentro de la empresa o en la externalización de los servicios hasta el cliente. La logística goza de gran importancia en la estructura organizacional de cualquier compañía, con el fin de lograr la satisfacción del cliente, pues de lo contrario disminuirían las ventajas competitivas, la cartera de clientes y, por consiguiente, los beneficios empresariales. (Montaño & Sandoval)

### **2.3.2.1. Principios y conceptos clave en la Gestión Logística y Administrativa**

La definición de logística es el conjunto de métodos o medios requeridos para realizar la organización de un flujo de bienes, servicios e información susceptibles de ser comercializados en un único sentido desde un origen hasta el punto final de destino en las mejores condiciones técnicas y económicas de tiempo, forma y lugar. Puede definirse

claramente que la logística comercial constituye el soporte indispensable para el desarrollo de la actividad económica, tanto en su enfoque "productivo", ya que en él permitirá la disponibilidad de todas las mercancías y suministros necesarios para el proceso productivo, como "comercial", al satisfacer las demandas de consumo. (Rausch, 2022)

La administración de la cadena de suministros. Las empresas que se transformaron en compañías de clasificación global comenzaron a conectar el equipo de la cadena de suministro. El concepto de SCM es la idea de integrar el proceso empresarial con un proceso de cadena de suministro empresarial u optimizar el proceso de la empresa de extremo a extremo. Para hacer esto, se han tomado medidas para identificar relaciones esenciales entre procesos empresariales de alto nivel y procesos de la cadena de suministro. Los principios de SCM. El concepto ha sufrido la siguiente evolución: el concepto de cadena de suministro se utilizaba para pensar en productos desde fuentes de suministro por fabricantes, revendedores hasta consumidores finales en una forma unidireccional; se convirtió en el concepto de un ciclo en el que los productos se entregan a los consumidores y luego se devuelven o se reciclan. Este ciclo se llama el "ciclo de vida del producto". (Soledispa et al.2023)

### **2.3.2.2. Modelos y enfoques de Gestión Logística y Administrativa**

La gestión logística se encarga de realizar la planificación, así como la dirección y control de los flujos físicos y flujos de información que son necesarios para el desarrollo de las actividades, partiendo de las necesidades planteadas en el plan de demanda. Estos flujos se realizan en diferentes direcciones: horizontal, vertical o inversa. Por otro lado, además de realizar una gestión integral de los canales logísticos, es fundamental que la organización cuente con un programa de atención y satisfacción del cliente, teniendo en cuenta las demandas, características e intereses del mercado. (Amasifuén Ruíz & Rios Izquierdo, 2021)



La gestión administrativa es un aspecto que, en la mayoría de ocasiones y en función del sistema productivo, va unido al proceso logístico y se basa en la gestión de: procedimientos de trabajo, la planificación y el control de recursos, la gestión de pedidos y la gestión y control de la capacidad, calidad, plazos y costes de las operaciones para asegurar la flexibilidad y capacidad de respuesta acorde al servicio y a las exigencias del cliente. A lo largo del tiempo, han surgido necesidades y demandas en el mercado que han modificado la capacidad de producción de las empresas y han llevado a la gestión logística y administrativa a no ser solamente un área de la organización, sino un factor diferencial de la empresa respecto a otras situaciones de competencia. En el último siglo, con la evolución de la revolución industrial y del mundo de los mercados, la empresa ha pasado por 3 etapas diferenciadas. (Guzmán et al.2023)

### ***2.3.3. Intersección entre la gestión logística y administrativa y el proceso de atención al cliente***

La logística es la base para el modelado y entendimiento de la cadena de abastecimiento, que es la forma como todas las organizaciones realizan sus actividades administrativas con su obligada y directa inserción en el proceso de atención al cliente. Con el creciente aumento de la complejidad del entorno empresarial, cobran fuerza los procesos dinámicos, en comparación con los estáticos, para la competitividad de la empresa, y, en particular, la gestión y administración de la cadena de abastecimiento son claves para lograr y mantener posiciones competitivas. Hasta aquí se entienden las similitudes y aproximaciones existentes entre los términos; en resumen, se les puede entender de forma independiente y separada, pero ha de tenerse en cuenta que tienen una conexión interna muy estrecha. Para el proceso de atención al cliente, las actividades logísticas proporcionan, en general, un valor añadido al producto que es percibido por el cliente, como por ejemplo, la calidad del servicio, la puntualidad en las entregas, etc. La consecución de este valor añadido

depende, entre otros factores, de una adecuada gestión de localizaciones y de flujos de materiales: en consecuencia, de una correcta gestión de la cadena de abastecimiento. La administración y la gestión de la logística como cadena de valor inciden determinadamente en la vitalidad como en la sostenibilidad del servicio al cliente. (MESA & Carreño, 2020)

### **2.3.3.1. Sinergias y beneficios de integrar la Gestión Logística y Administrativa en la Atención al Cliente**

Aunque a lo largo de estos últimos años son varias las firmas que están trabajando en el área de logística y también, de forma separada, lo están haciendo en las áreas de call center y help desk, lo cierto es que son menos las que están avanzando en la integración de ambos programas desde la visión de la empresa global frente a la respuesta optimizada a los procesos concretos. Es más, muchas de las inversiones que en numerosas empresas realizan las áreas de logística, tanto para dar respuesta al e-commerce, como a los nuevos modelos de servicio al cliente responden muchas veces a una respuesta táctica, por lo que se realizan inversiones importantes con dicho propósito sin integrar en su visión global a los diferentes departamentos de atención al cliente. (BALZA-FRANCO and CARDONA-ARBELAEZ2020)

Los procesos de búsqueda de sinergias y beneficios en el área de logística surgieron en su día en su visión interna a través de los departamentos de compras o producción, posteriormente dieron el salto al departamento de marketing, para dar respuesta a la estrategia de deterioro de los productos y gestión de devoluciones. Finalmente, justo cuando las empresas atomizaron sus fuerzas de ventas y centrales de compra bajo el paraguas del área de atención al cliente, la visión de logística le traspasó al recientemente creado departamento de servicio al cliente que se responsabilizó también de los procesos de logística. Desde entonces, lo cierto es que no hemos sido más que testigos del crecimiento

exponencial del área pensando en la visión y estrategia de los términos que lo componen comercio y marketing, fusionados en un único término convirtiendo a esta última en una de las principales disciplinas a estudiar a nivel directivo y no sólo centrada en áreas de staff, habiendo evolucionado desde un marketing centre hacia la integración cross-funcional de las distintas áreas de negocio, logística incluida como parte de la búsqueda de ventajas competitivas. (Núñez et al., 2024)

#### **2.3.4. *Tecnologías y Herramientas en la Gestión Logística y Administrativa***

Con los Warehouse Management Systems se logra una mayor eficiencia y agilidad en la preparación del pedido para la entrega. Los software instalados en el almacén o centro de distribución se conectan con el ERP y lo mantienen completamente actualizado acerca de los movimientos de inventario. Un WMS es una solución de software que se especializa en controlar y gestionar las operaciones del almacén.

Los sistemas de Administración de Transporte utilizan tecnología para generar, aplicar y evaluar soluciones logísticas. Estos sistemas optimizan la cadena de suministro mediante el uso de herramientas, tales como el seguimiento y trazabilidad de los productos o gestión de reembolsos con los clientes. A lo largo del tiempo, el software de gestión empresarial evolucionó hasta incluir un conjunto de aplicaciones integradas, diseñadas para múltiples funciones de organización industrial, orientadas a centralizar y unificar funcionalidades a través de un mismo sistema y coordinar la planificación de los recursos. Fuertemente relacionados con la gestión logística, los módulos más utilizados para este fin incluyen: gestión de productos, compras incluidas la solicitud de precios, gestión de pedidos, gestión del transporte y WMS. Otro aspecto a tener en cuenta es aquel que podría incluir la utilización del e-commerce como una herramienta relacionada con las temáticas de gestión logística y administrativa atendida su concepción digital y su evolución productiva a lo largo

del tiempo, razón por la cual se ha incluido en el acápite relacionado con tecnologías y herramientas. (Vasquez et al.2023)

#### **2.3.4.1. Sistemas de gestión de almacenes (WMS)**

Las soluciones WMS han mejorado en funcionalidad, integración y usabilidad a medida que ha progresado la tecnología y que ha aumentado la competencia. Aunque en el pasado ha habido pocos proveedores de software de WMS, los proveedores de software ERP han invertido mucho en esta unidad de negocio, y muchos proveedores de soluciones WMS de nicho ofrecen funcionalidades altamente especializadas. Las empresas que necesitan funcionalidades avanzadas pueden utilizar soluciones de WMS destacadas, muchas de las cuales están especializadas en atender sectores de industrias específicos. (Castillo De La Torre & Guinet Huerta)

Si bien la mayoría de los WMS tienen funcionalidades esenciales, a menudo es importante distinguir entre estas características comunes para una aplicación y ventajas operativas, tecnológicas y de procesos que las soluciones WMS líderes proporcionan. Aunque se está desarrollando un conjunto común de funcionalidades para los productos de WMS, los módulos líderes han ido más allá al proporcionar soporte para sus sistemas WMS bajos en costos. Es esencial que las empresas pequeñas y medianas se centren más en la compatibilidad con hardware y tecnología, especialmente en el área de movilidad. Las miles de características actualmente disponibles representan una oportunidad de crecimiento, no un declive opuesto, en el mercado de WMS. A medida que los proveedores de software cumplen los requisitos más específicos de la ingeniería de entrega y los procesos comerciales, las organizaciones ofrecen más capacidades a un mayor costo, mientras generan altos retornos. (Rey Mayorga & Ofracio Leiva)



#### 2.3.4.2. Sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP)

Donde mantenía las funciones de planificación y administración del almacén y captura de información en tiempo real. La posición de los WMS en el mercado de todas maneras cambió del total dominio del WMS hasta un más diferenciado, incluyendo ahora también el hardware integrado de captura de datos y los dispositivos de voz. Otro software con módulos de los WCS está en la tecnología DC y en la gestión de almacenes, ocupando esta posición el software ERP desde que sus características fueron mejoradas, y quedó claro que debería haberse integrado con otros sistemas y tecnologías, es decir, estar abierto y escalable. Por último, existen diversos modelos del almacén, con métodos como AGV, AS/RS, Pick to Light, Pick to Voice, etc. Con su implementación, los costes disminuyen dado que se elimina el personal, aunque también tienen sus propias desventajas debido a su implementación y costes cuantiosos como lo inmovilizado en dichos equipos. (Diéguez Panduro & Flores Pineda de Hernández..., 2023)

El software ERP tiene cuatro diferencias respecto a los sistemas MRP II; ya que proporciona soluciones para la mayor parte de los procesos claves de la empresa; por el contrario, los sistemas MRP II se concentran exclusivamente en las funciones relacionadas con la fabricación. La gestión de los clientes, los proveedores y de los productos es el eje fundamental en el que giran la mayor parte de las soluciones ERP: Comercial y dirección, Financiera, Producción, Compras, Factoría, Calidad, Mantenimiento, Recursos Humanos, PRL e Intralogística y LSC. Además, el rendimiento de los sistemas ERP es ampliamente superior que el de los MRP II; y si se compara con el de los MRPII, son aparentemente más sencillos y comprensibles porque utilizan una interfaz gráfica más visual. Sin embargo, las soluciones MRP II siguen siendo más voluminosas, costosas y tediosas. (Cardenas Medina & Garcia Añaguari..., 2024)

### 2.3.4.3. Tecnologías de seguimiento y rastreo en la cadena de suministro

Cuando se requiere el seguimiento del producto y se desea conocer la trazabilidad y ubicación exacta de nuestros bienes, es necesario tener en cuenta las tecnologías que se encuentran en el mercado para identificar su ubicación en la cadena de suministro y generar un enlace con el proceso de administración, que permita dar visibilidad al proceso a los clientes, atendiendo el requerimiento explícito de generar confianza acerca de la información entregada. La administración de la cadena de suministro hace posible el seguimiento de los productos a través de diferentes tecnologías que permiten conocer el estado y la ubicación de los productos a través de toda la cadena: 1. Interfaz entre la cadena y clientes: Basado en la integración de GPS, en huellas de información como el UID y la lectura en puntos claves tanto en el transporte como dentro del almacenamiento, se permite la visibilidad del producto, generando una mejor trazabilidad, información en tiempo real, y entregando cada producto exacto en el lugar correcto. - RFID: Permite la identificación y comunicación a distancia, no intrusiva con respecto a la colección de datos, del envío de productos. - GPS: Como su nombre lo indica, es un sistema que permite determinar en todo el mundo la posición de un objeto. - UID: Se utiliza por partes específicas del sistema de administración de cadena de suministro para dar seguimiento del transporte de profundidad y los productos a través de la cadena de suministro. (Vasquez et al.2023)

### 2.3.5. Estrategias y Mejores Prácticas en la Gestión Logística y Administrativa

Varias son las estrategias y mejores prácticas que se vienen llevando a cabo o que pueden llevarse a cabo en el ámbito de la gestión logística y administrativa. Algunas de ellas se detallarán a continuación:

#### 2.3.5.1. Corporación U. Sociedad Cooperativa Mad. (COOP U. MAD.).

La Corporación U. cumple un amplio abanico de funciones que van desde la provisión de servicios de call center, comercialización directa a través de vendedores, venta



online, laboratorio de centros oftalmológicos, gestión de ambulancias, etc. Todos estos servicios están conjuntamente con un único número de teléfono para el caso de contactar vía urgencias. El Trece Salud, empresa subsidiaria de la cooperativa, es el gran cliente y puede incluirse la satisfacción del mismo dentro de los indicadores del área. Los transportes son subcontratados por la cooperativa a otros profesionales y el tiempo del cliente es un indicador estratégico para el grupo. Llevan años utilizando las mejores metodologías para garantizar una retirada en tiempos soportables, un buen reparto, realización de mantenimientos programados, un aprovisionamiento sin sobrestock y un corto paso de los pedidos de varios días a nivel urgencia, e indicadores del sector: coste del vehículo por km, número de días desde que se dispone de la venta online del comercio hasta la distribución, ... en especial los CDRs de los almacenes para buscar procedimientos de mejora. También disponen del grupo una empresa especializada en la distribución que posiciona en el top 5,000 de las empresas según la clasificación que publica, adjudicándola una cuota de mercado cercana al 1%. Pertenecen a esta empresa unos 20 transportistas. (Torres et al.)

### **2.3.5.2. Outsourcing y Subcontratación en la Logística**

Las organizaciones están trabajando para lograr que toda la cadena de suministro reduzca los costos totales y sea suficientemente flexible, logrando tiempos de entrega cortos y altos niveles de calidad de productos y servicios. El enfoque que se asocia a la administración integral de la cadena de suministro busca asegurar una gestión eficiente en todo el proceso de suministro de bienes y servicios, que va desde la obtención de materias primas hasta la entrega del producto terminado. La gestión integral de la cadena de suministro dirige la coordinación de los procesos de aprovisionamiento, producción, almacenamiento y distribución de productos terminados, a fin de poder entregar el producto o servicio al cliente final en tiempo y forma. En este contexto, el concepto de logística abarca

la planificación y control coincidente sobre la cadena de suministros de la empresa, estableciendo mejoras en la eficiencia de sus operaciones. (Soledispa et al.2023)

El mundo de los negocios tiende a subcontratar actividades que no están vinculadas a sus propios negocios o que, finalmente, no aportan mayor valor al proceso de generación y entrega de un producto o servicio. El término outsourcing hace referencia a la subcontratación de servicios, procesos u operaciones no estratégicos para el negocio, permitiendo a los directivos concentrarse en aquellas actividades que otorguen a su empresa una ventaja competitiva y desempeñen un rol clave en el logro de sus metas. Por su parte, la hipercompetitividad que presentan los mercados, así como distintas cadenas de valor, obligan a las organizaciones a externalizar procesos no estratégicos y concentrarse en donde aportan valor a sus clientes. Las ventajas que presenta la decisión de externalizar procesos han fomentado la emergencia y consolidación de empresas especializadas, permitiendo concentrar recursos y paliar el déficit de información y escala para alcanzar economías de alcance en la realización de muy diversos procesos. (Davila Tafur & Quispe Baez, 2024)

## **2.4. BASES TEÓRICAS**

### **1. Gestión Logística**

La gestión logística se define como el proceso de planificación, implementación y control eficiente del flujo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el consumidor final, con el objetivo de satisfacer sus necesidades (Ballou, 2004). En el contexto de esta investigación, la logística incluye la coordinación de envíos, la optimización de rutas y el manejo eficiente de recursos para garantizar la puntualidad y calidad en el servicio de transporte de pasajeros y cargas ligeras. Una adecuada gestión logística contribuye a reducir costos operativos, mejorar la experiencia del cliente y aumentar la competitividad empresarial.



## 2. Gestión Administrativa

La gestión administrativa se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2007). En el caso de ROMELIZA S.A.C., las inconsistencias en los procesos administrativos, como la dependencia de sistemas manuales y la falta de estandarización, representan una barrera para la atención al cliente. Una administración eficiente permite la automatización de procesos, el seguimiento oportuno de operaciones y la generación de información confiable para la toma de decisiones.

## 3. Atención al Cliente

La atención al cliente es un factor clave en el éxito de las empresas, definida como el conjunto de interacciones entre una organización y sus clientes, orientadas a satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas (Kotler & Keller, 2016). Una experiencia positiva en la atención al cliente genera confianza, lealtad y una ventaja competitiva en el mercado. En este sentido, la falta de capacitación del personal y la capacidad limitada para resolver problemas afectan directamente la percepción del cliente sobre la calidad del servicio en la filial de Juliaca.

## 4. Sistemas de Gestión Integrados

Los sistemas de gestión integrados (ERP) son herramientas tecnológicas que unifican las operaciones de una organización, permitiendo una coordinación eficiente entre las áreas administrativas, logísticas y operativas (Monk & Wagner, 2013). Estos sistemas centralizan la información, automatizan tareas repetitivas y facilitan el monitoreo en tiempo real de las operaciones, lo que resulta en una mayor eficiencia y una mejora en la experiencia del cliente. La falta de un sistema integrado en ROMELIZA S.A.C. limita su capacidad para gestionar eficientemente las reservas, los envíos y las consultas de los clientes.



## 5. Capacitación y Desarrollo del Personal

La capacitación del personal es fundamental para garantizar el desarrollo de habilidades específicas que contribuyan al desempeño organizacional (Chiavenato, 2009). En el contexto de esta investigación, la formación continua en atención al cliente, resolución de conflictos y uso de herramientas tecnológicas es esencial para mejorar la capacidad del personal de la filial de Juliaca y garantizar un servicio de alta calidad. La falta de capacitación adecuada puede generar problemas en la resolución de consultas y en la gestión de situaciones críticas, impactando negativamente en la experiencia del cliente.

## 6. Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es un indicador clave que mide la percepción de los usuarios sobre los productos y servicios recibidos (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). En el caso de ROMELIZA S.A.C., los niveles de satisfacción neutral o negativa reflejan deficiencias en los procesos operativos y administrativos. Incrementar la satisfacción del cliente requiere optimizar los tiempos de respuesta, reducir errores y garantizar una experiencia de servicio uniforme y confiable.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA Y RESULTADOS

#### 3.1. Métodos de investigación

##### 3.1.1. *Enfoque*

El enfoque de la investigación es mixto, ya que combina elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral del problema (Creswell & Creswell, 2018). El enfoque cuantitativo se utilizará para medir indicadores específicos relacionados con los procesos logísticos y administrativos, mientras que el cualitativo permitirá profundizar en la percepción de los colaboradores respecto a la atención al cliente.

##### 3.1.2. *Tipo*

La investigación es de tipo aplicada, dado que su objetivo es generar soluciones prácticas que optimicen los procesos de atención al cliente en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C. (Hernández Sampieri et al., 2014).

##### 3.1.3. *Nivel*

El nivel de la investigación es descriptivo-explicativo. Descriptivo porque analiza las características actuales de los procesos logísticos y administrativos, y explicativo porque



busca determinar las relaciones entre estas variables y la calidad de atención al cliente (Kerlinger & Lee, 2002).

#### **3.1.4. Diseño**

El diseño es no experimental y transversal. No experimental porque no se manipularán las variables, y transversal porque la recolección de datos se realizará en un momento específico del tiempo (Hernández Sampieri et al., 2014).

#### **3.1.5. Método**

El método utilizado será el estudio de caso, ya que se centrará en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., lo que permite un análisis detallado de sus procesos y problemáticas específicas (Yin, 2018).

### **3.2. Modalidad de estudio de casos**

#### **3.2.1. *Ámbito de la investigación***

La investigación se desarrollará en la filial de ROMELIZA S.A.C. ubicada en el Jr. San Martín 1255, en la ciudad de Juliaca, Perú. Este ámbito incluye tanto las áreas administrativas como operativas relacionadas con el transporte de pasajeros y cargas ligeras.

#### **3.2.2. *Población y muestra***

##### **3.2.2.1. Población**

La población está conformada por los 12 colaboradores que trabajan en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C.

##### **3.2.2.2. Muestra**

La muestra es igual a la población, ya que se trabajará con los 12 colaboradores en su totalidad (Mertens, 2015).



### 3.3. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos

- **Técnicas:**

- Encuestas: Para obtener información cuantitativa sobre indicadores clave.
- Entrevistas semiestructuradas: Para explorar percepciones y opiniones cualitativas de los colaboradores.
- Observación directa: Para registrar el funcionamiento de los procesos logísticos y administrativos.

- **Fuentes:**

- Primarias: Datos obtenidos directamente de los colaboradores mediante encuestas y entrevistas.
- Secundarias: Documentación interna de la empresa, como procedimientos y reportes administrativos.

- **Instrumentos:**

- Cuestionario estructurado (para las encuestas).
- Guía de entrevista (para las entrevistas semiestructuradas).
- Lista de verificación (para la observación directa).

### 3.4. Plan de recolección y procesamiento de datos

- **Recolección:**

- Aplicación de encuestas y entrevistas a los 12 colaboradores de la filial.
- Observación directa de los procesos administrativos y logísticos.
- Revisión documental de reportes internos.

- **Procesamiento:**

- Cuantitativo: Los datos serán procesados con herramientas estadísticas para generar gráficos y tablas que muestren tendencias y relaciones entre variables.



- Cualitativo: Los datos de entrevistas y observaciones serán categorizados y analizados mediante el método de análisis de contenido (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).
- **Interpretación:**
  - Los resultados cuantitativos y cualitativos serán triangulados para obtener una visión integral del problema y formular recomendaciones específicas.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis de datos

##### 1) Procesos Documentados

**Tabla 2**

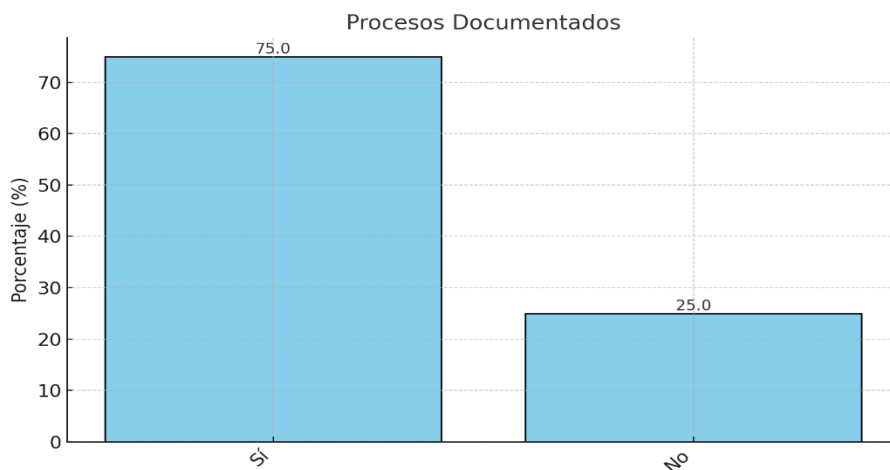
*Procesos documentados*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	9	75.0
No	3	25.0

*Nota.* elaboración propia

**Figura 1**

*procesos documentados*





De acuerdo con los resultados obtenidos sobre los procesos documentados en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., el 75% de los colaboradores afirman que la empresa cuenta con procedimientos documentados, lo cual es un indicativo positivo de organización y estructura en la gestión administrativa y logística. Sin embargo, un 25% del personal considera que estos procesos no están disponibles o implementados, lo que sugiere una posible falta de comunicación interna o una cobertura insuficiente de los mismos en ciertas áreas operativas. Esta percepción desigual podría generar inconsistencias en la ejecución de tareas y afectar negativamente la calidad del servicio al cliente. Por tanto, es fundamental reforzar la comunicación y capacitación del personal respecto a los procesos documentados existentes.

## 2) Nivel de Automatización

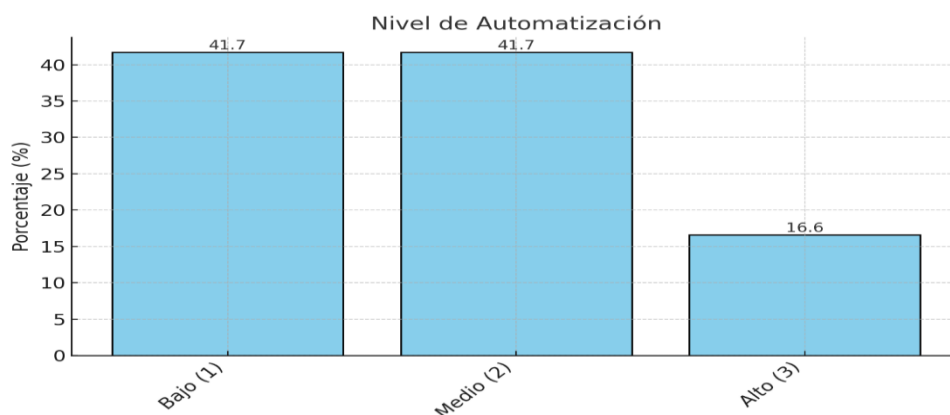
**Tabla 3**

*nivel de automatización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo (1)	5	41.7
Medio (2)	5	41.7
Alto (3)	2	16.6

### Figura 2

*nivel de automatización*



En relación con el nivel de automatización de los procesos en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., los resultados muestran que el 41.7% de los colaboradores perciben un nivel bajo, mientras que otro 41.7% lo consideran medio, y solo el 16.6% lo califican como alto. Esto indica que, si bien existe cierto nivel de automatización en las operaciones, la mayoría del personal percibe que esta es insuficiente para cubrir las necesidades operativas y administrativas de manera eficiente.

Esta percepción desigual refleja una debilidad significativa en la integración tecnológica de los procesos, lo cual puede traducirse en ineficiencias, errores manuales y tiempos prolongados en la atención al cliente. Sin embargo, la proporción que considera un nivel medio de automatización sugiere que ya se han dado pasos hacia la modernización, aunque estos no son consistentes ni abarcan todas las áreas.

Por tanto, es crucial priorizar la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas que permitan optimizar las operaciones logísticas y administrativas, además de capacitar al personal para maximizar el uso de las mismas. Estas acciones no solo mejorarán la eficiencia operativa, sino que también incrementarán la percepción de calidad del servicio ofrecido al cliente.

### 3) Eficiencia Logística

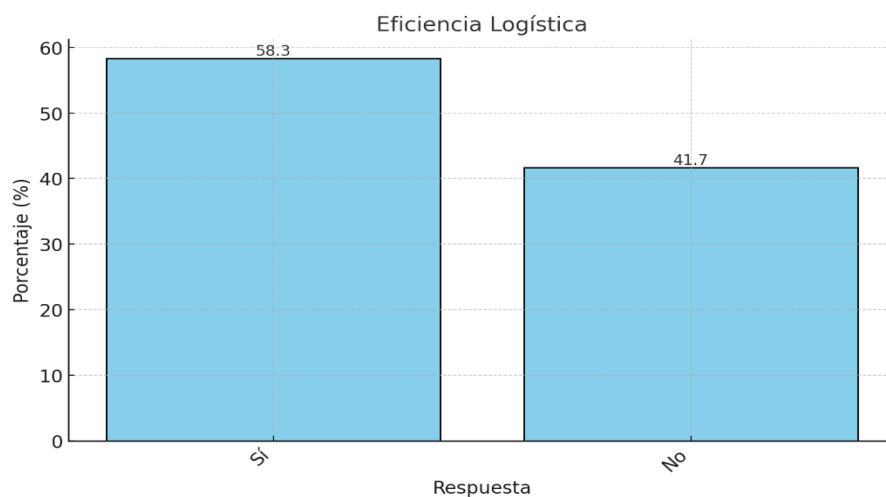
Tabla 4

*eficiencia logística*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	7	58.3
No	5	41.7

Figura 3

*eficiencia logística*



En relación con la eficiencia logística en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., los resultados indican que el 58.3% de los colaboradores perciben que la gestión logística es eficiente, mientras que el 41.7% consideran que no lo es. Esto refleja una percepción dividida entre los colaboradores, lo cual sugiere que existen áreas logísticas que operan de manera adecuada, pero también otras que presentan deficiencias significativas.

El hecho de que casi la mitad de los colaboradores no perciban eficiencia logística es una señal de alerta, ya que indica que persisten problemas en aspectos clave como la coordinación de recursos, el cumplimiento de tiempos de entrega y la gestión de transporte.

Estas deficiencias pueden afectar directamente la calidad del servicio ofrecido a los clientes y la capacidad de la filial para responder de manera oportuna a sus necesidades.

Por otro lado, el porcentaje que reconoce eficiencia logística refleja que existen buenas prácticas o sistemas que pueden ser reforzados y extendidos a todas las áreas para garantizar una operación uniforme.

#### 4) Coordinación Transporte

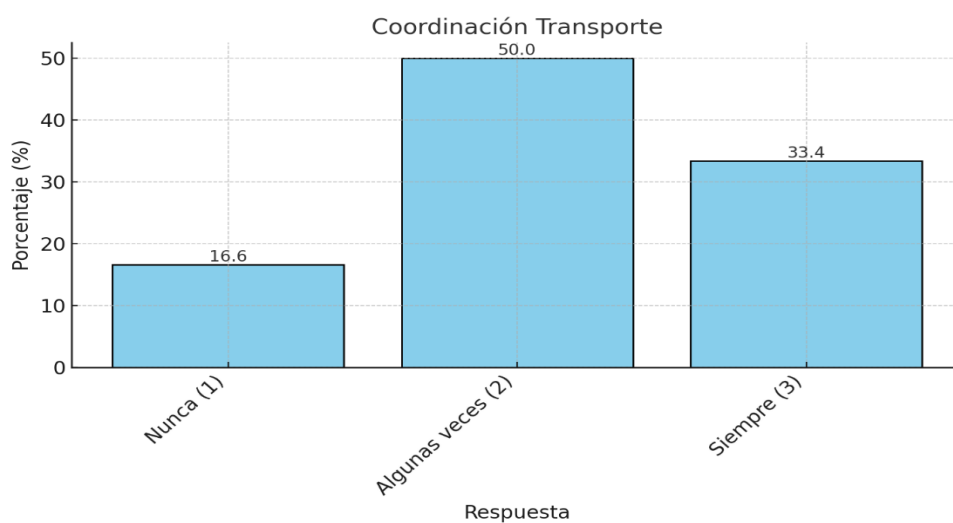
**Tabla 5**

*coordinación de transporte*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca (1)	2	16.6
Algunas veces (2)	6	50.0
Siempre (3)	4	33.4

**Figura 4**

*coordinación de transporte*



En relación con la coordinación del transporte en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., los resultados reflejan una percepción mixta entre los colaboradores. El 33.4% de

ellos considera que la coordinación se realiza de manera adecuada en todo momento, mientras que el 50% indica que esta solo se logra en ciertas ocasiones, y un 16.6% señala que nunca se alcanza una coordinación efectiva. Esto evidencia que, aunque existen esfuerzos por mantener una adecuada planificación y ejecución del transporte, estos no son constantes ni uniformes en todas las operaciones de la filial.

La inconsistencia en la coordinación afecta directamente la eficiencia operativa y la capacidad de la empresa para responder de manera oportuna a las demandas de los clientes. La percepción de algunos colaboradores de que nunca se logra una coordinación adecuada refleja posibles problemas en la comunicación interna, la planificación de recursos o el seguimiento de las operaciones de transporte. Estos factores pueden ocasionar retrasos, errores y una experiencia insatisfactoria para los usuarios.

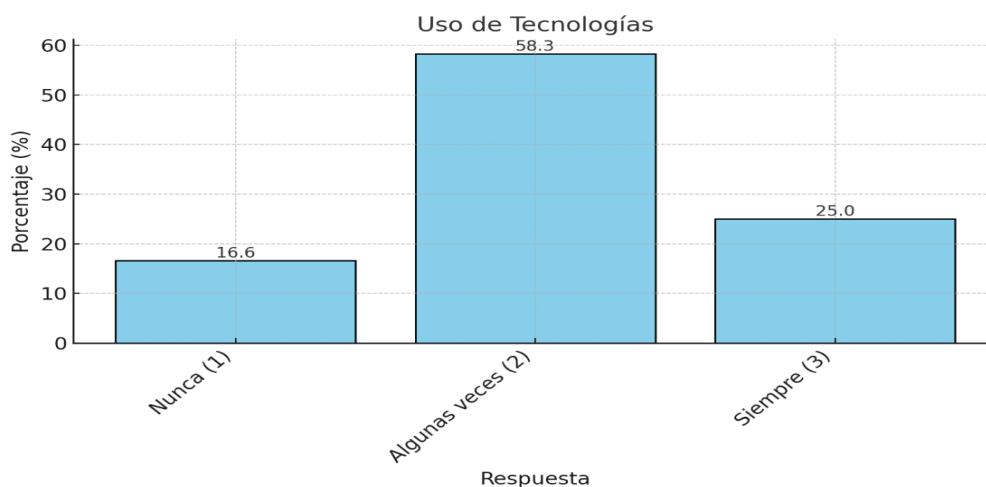
Para mejorar esta situación, es fundamental implementar un sistema de gestión que permita una planificación y monitoreo constante de las operaciones de transporte. Además, establecer protocolos claros y estandarizados, junto con la capacitación del personal, garantizará que las buenas prácticas se apliquen de manera uniforme en toda la filial, aumentando así la consistencia y la calidad del servicio ofrecido.

### 5) Uso de Tecnologías

**Tabla 6**

*uso de tecnologías*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca (1)	2	16.6
Algunas veces (2)	7	58.3
Siempre (3)	3	25.0

**Figura 5***uso de tecnologías*

En relación con el uso de tecnologías en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., los resultados indican que solo el 25% de los colaboradores considera que las tecnologías se utilizan siempre en los procesos de la empresa. Sin embargo, el 58.3% señala que el uso de tecnologías ocurre solo en ciertas ocasiones, y un 16.6% afirma que nunca se emplean herramientas tecnológicas en las operaciones. Estos datos reflejan una implementación desigual de tecnología, lo que limita el potencial de optimización en los procesos administrativos y logísticos.

La percepción mayoritaria de que las tecnologías solo se utilizan "algunas veces" evidencia una falta de integración tecnológica consistente en las operaciones de la filial. Esto puede ser indicativo de una dependencia de procesos manuales o de la falta de herramientas adecuadas para ciertas actividades críticas. La proporción de colaboradores que indica un uso nulo de tecnología refuerza la necesidad de evaluar áreas específicas que aún no han adoptado soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia.

Para abordar esta situación, es crucial implementar sistemas tecnológicos que se integren en todas las operaciones de la filial, desde la gestión de reservas hasta el seguimiento de envíos y la atención al cliente. Además, la capacitación del personal en el uso de estas

herramientas es fundamental para garantizar su adopción y maximizar sus beneficios. Una mejora en el uso de tecnologías permitirá reducir errores, agilizar procesos y mejorar la calidad del servicio ofrecido al cliente.

### 6) Frecuencia de Errores

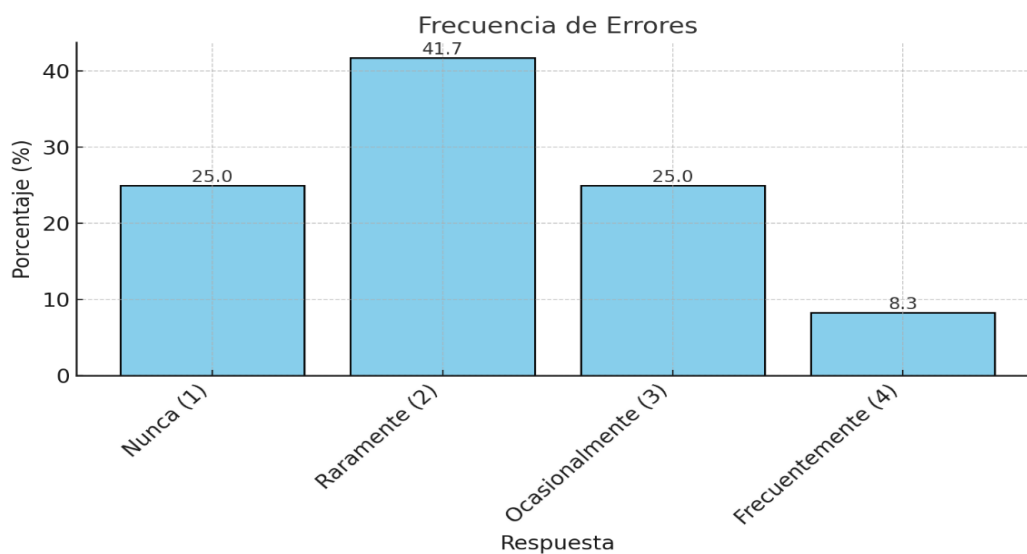
**Tabla 7**

*frecuencia de errores*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca (1)	3	25.0
Raramente (2)	5	41.7
Ocasionalmente (3)	3	25.0
Frecuentemente (4)	1	8.3

**Figura 6**

*frecuencia de errores*



En cuanto a la frecuencia de errores en los procesos de la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., los resultados indican que el 41.7% de los colaboradores considera que



los errores ocurren raramente, mientras que un 25% menciona que estos nunca se presentan y otro 25% señala que suceden de forma ocasional. Por su parte, un 8.3% de los colaboradores percibe que los errores son frecuentes. Estos datos reflejan que, aunque los errores no son predominantes, su presencia ocasional y, en algunos casos, frecuente, puede afectar la calidad de los procesos y, en consecuencia, la experiencia de los clientes.

Si bien una proporción importante de los colaboradores considera que los errores son poco comunes o inexistentes, el hecho de que el 33.3% (entre quienes mencionan errores ocasionales o frecuentes) experimente fallas en los procesos sugiere que existen áreas operativas con problemas específicos que deben ser abordados. Estas fallas podrían estar vinculadas a la falta de estandarización de procedimientos, insuficiente capacitación del personal o carencias tecnológicas que permitan minimizar errores manuales.

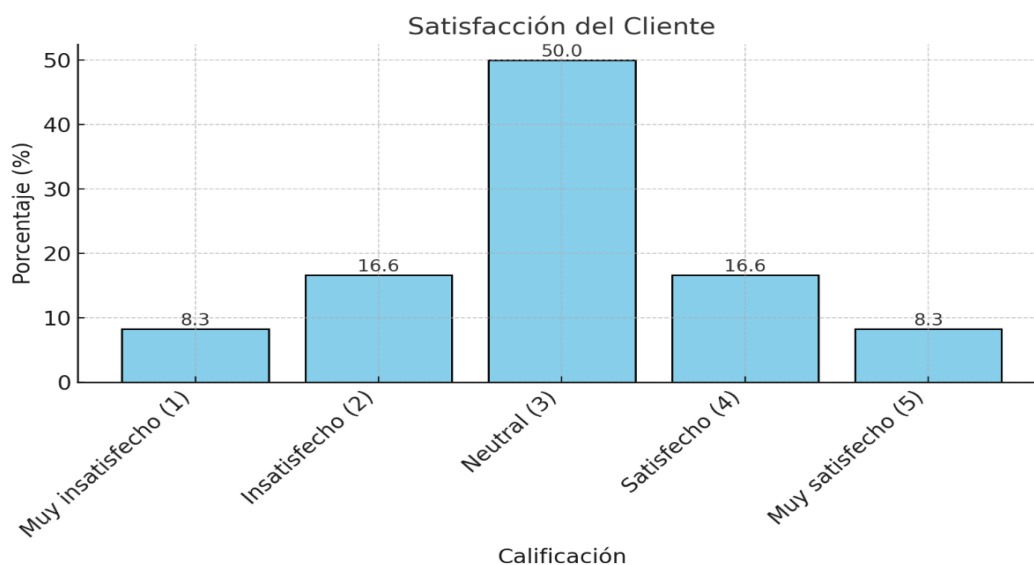
La percepción de algunos colaboradores de que los errores nunca ocurren es alentadora, ya que sugiere que existen prácticas efectivas en ciertas áreas que podrían replicarse para mejorar el rendimiento global de la filial. Sin embargo, es fundamental identificar las causas de los errores ocasionales y frecuentes para mitigar su impacto en la operación y en la satisfacción del cliente.

Por tanto, se recomienda implementar sistemas de monitoreo y control en tiempo real que permitan identificar y corregir errores de manera oportuna. Además, reforzar la capacitación del personal en el cumplimiento de procedimientos y fomentar el uso de tecnologías avanzadas pueden ser estrategias clave para minimizar las fallas en los procesos operativos y administrativos. Esto no solo mejorará la eficiencia interna, sino que también fortalecerá la confianza de los clientes en los servicios ofrecidos por la filial.

## 7) Satisfacción del Cliente

**Tabla 8***satisfacción del cliente*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy insatisfecho (1)	1	8.3
Insatisfecho (2)	2	16.6
Neutral (3)	6	50.0
Satisfecho (4)	2	16.6
Muy satisfecho (5)	1	8.3

**Figura 7***satisfacción del cliente*

La percepción sobre la satisfacción del cliente en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C. refleja un predominio de opiniones neutrales, ya que el 50% de los colaboradores considera que los clientes no muestran ni un alto nivel de satisfacción ni un descontento significativo. Sin embargo, un 16.6% de los colaboradores indica que los clientes están satisfechos, mientras que otro 16.6% percibe insatisfacción en el servicio. Además, un 8.3%



creo que los clientes están muy insatisfechos, y el mismo porcentaje considera que están muy satisfechos. Estos resultados sugieren una evaluación mixta de la experiencia del cliente, con una importante proporción que identifica áreas críticas que podrían mejorar.

El predominio de una percepción neutral sobre la satisfacción del cliente podría interpretarse como una falta de diferenciación en el servicio ofrecido, lo cual, si bien cumple con estándares básicos, no logra superar las expectativas de los usuarios. La presencia de clientes percibidos como insatisfechos o muy insatisfechos (24.9% en total) indica que existen deficiencias en algunos procesos o interacciones que afectan negativamente la experiencia del usuario. Esto es preocupante, ya que una experiencia negativa puede influir directamente en la fidelización de los clientes y en la imagen de la empresa.

Por otro lado, el 8.3% de clientes percibidos como muy satisfechos destaca que existe un potencial para ofrecer un servicio de calidad superior en ciertas áreas. Aprovechar estas fortalezas y extenderlas al resto de las operaciones podría ser clave para mejorar la percepción general de satisfacción.

Para abordar estas situaciones, es fundamental implementar estrategias enfocadas en mejorar la experiencia del cliente. Esto incluye la capacitación continua del personal para manejar de forma efectiva las necesidades de los clientes, la incorporación de encuestas directas para identificar puntos específicos de mejora, y la creación de protocolos de servicio estandarizados que garanticen una atención uniforme y de alta calidad. Con estas acciones, la filial puede transformar la percepción neutral predominante en una experiencia claramente positiva, mejorando su competitividad y fortaleciendo la lealtad de sus usuarios.

## 8) Cumplimiento de Tiempos

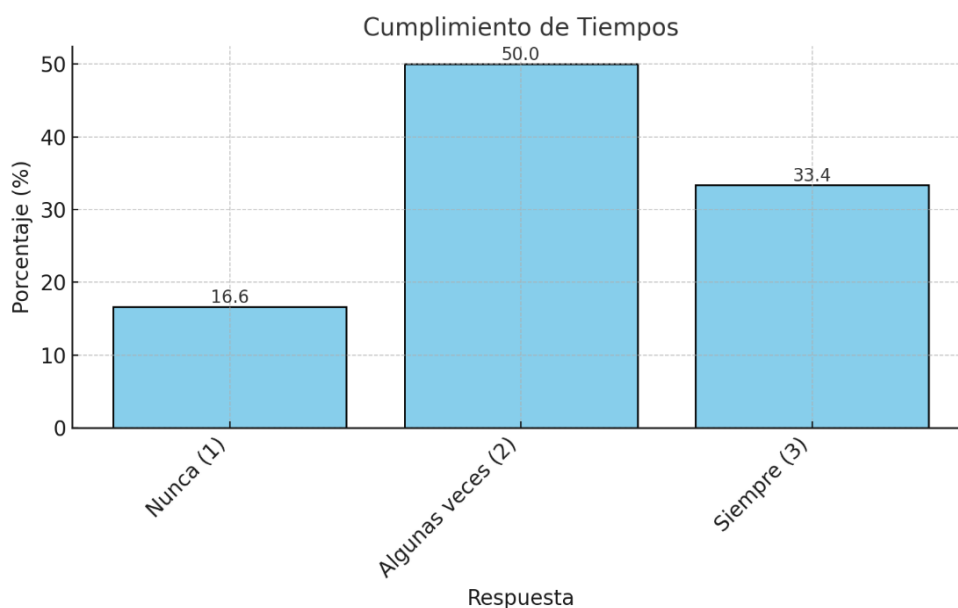
Tabla 9

*cumplimiento de tiempos*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nunca (1)	2	16.6
Algunas veces (2)	6	50.0
Siempre (3)	4	33.4

Figura 8

*cumplimiento de tiempos*



El análisis del cumplimiento de tiempos en los procesos de la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C. revela una percepción mixta entre los colaboradores. El 50% considera que los tiempos establecidos se cumplen solo algunas veces, mientras que un 33.4% señala que estos se cumplen siempre. Sin embargo, un preocupante 16.6% indica que los tiempos nunca se respetan. Estos resultados reflejan una falta de consistencia en la puntualidad



operativa, lo que puede comprometer tanto la experiencia del cliente como la eficiencia interna de la filial.

La percepción mayoritaria de que los tiempos se cumplen de forma intermitente evidencia la existencia de problemas en la planificación o en la ejecución de las actividades. Estas fallas pueden deberse a descoordinación en la logística, insuficiencia de recursos o una falta de protocolos claros que aseguren el cumplimiento de plazos. Por otro lado, la proporción de colaboradores que observa un cumplimiento constante sugiere que algunas áreas o procesos están alineados con los estándares esperados, lo que representa una oportunidad para identificar y replicar estas buenas prácticas en toda la operación.

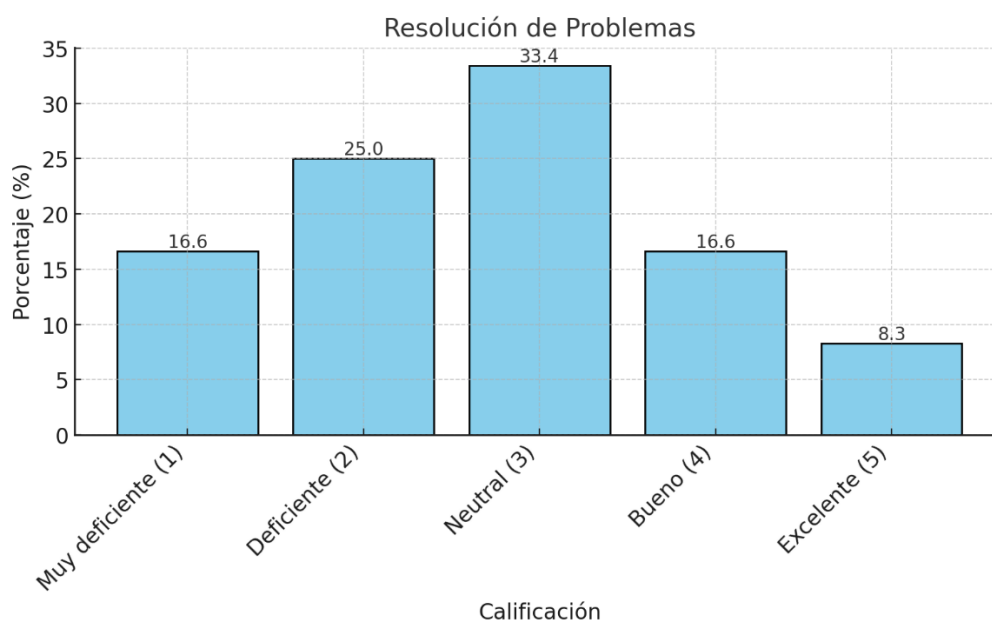
La proporción del 16.6% que percibe una ausencia total de cumplimiento de tiempos pone de manifiesto deficiencias críticas que requieren atención inmediata, ya que estas fallas pueden generar insatisfacción entre los clientes, pérdidas de confianza y daños en la reputación de la empresa. En un sector como el transporte, donde la puntualidad es un factor determinante para la calidad del servicio, estas inconsistencias representan un desafío significativo.

Para mejorar esta situación, es necesario implementar un sistema de monitoreo en tiempo real que permita supervisar cada etapa del proceso, identificar los cuellos de botella y ajustar las operaciones de manera proactiva. Además, estandarizar los procesos y capacitar al personal en la importancia del cumplimiento de tiempos será clave para garantizar una experiencia de la cliente satisfactoria y fortalecer la posición competitiva de la filial en el mercado.

## 9) Resolución de Problemas

**Tabla 10***resolución de problemas*

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy deficiente (1)	2	16.6
Deficiente (2)	3	25.0
Neutral (3)	4	33.4
Bueno (4)	2	16.6
Excelente (5)	1	8.3

**Figura 9***resolución de problemas*

La percepción sobre la resolución de problemas en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C. refleja una capacidad limitada o moderada en este aspecto. El 33.4% de los colaboradores califica la resolución de problemas como neutral, lo que sugiere que no existen procedimientos completamente deficientes, pero tampoco hay un desempeño que



supere las expectativas. Por otro lado, un 25% considera esta capacidad como deficiente, y un 16.6% la califica como muy deficiente, lo que pone de manifiesto la existencia de áreas críticas que requieren atención inmediata para mejorar la respuesta ante problemas operativos y del cliente.

La proporción que evalúa la resolución de problemas como neutral o deficiente indica que, en muchos casos, la filial no cuenta con herramientas, procesos ni capacitación suficiente para gestionar eficazmente los inconvenientes que puedan surgir. Esto podría derivar en tiempos prolongados para solucionar incidentes, respuestas inconsistentes por parte del personal y una experiencia negativa para los clientes, lo que afecta directamente la confianza y la percepción de calidad del servicio ofrecido.

Por otro lado, un 16.6% de los colaboradores considera que la resolución de problemas es buena, y un 8.3% la califica como excelente, lo que sugiere que existen prácticas eficaces en ciertas áreas o entre determinados miembros del personal que podrían ser aprovechadas como referencia. Estas fortalezas podrían ser replicadas en toda la organización para establecer un estándar de calidad en la atención y solución de problemas.

Para abordar las deficiencias detectadas, es fundamental implementar protocolos claros y estandarizados para la identificación y resolución de problemas, asegurando que todo el personal tenga acceso a ellos y pueda aplicarlos de manera uniforme.

## **4.2. Diseminación de los hallazgos**

### **4.2.1. Hipótesis General**

#### **Hallazgo:**

Los resultados de la investigación confirman que las deficiencias en los procesos administrativos y logísticos tienen un impacto directo en la calidad de la atención al cliente. Las inconsistencias en la automatización de los procesos, la falta de herramientas tecnológicas integradas y la percepción de neutralidad predominante en la satisfacción del

cliente reflejan que los sistemas actuales no cumplen con los estándares necesarios para garantizar una experiencia positiva. Además, problemas como el cumplimiento intermitente de tiempos y una capacidad limitada en la resolución de problemas evidencian que estas deficiencias afectan tanto la eficiencia operativa como la percepción del cliente sobre el servicio. Esto valida la hipótesis general al demostrar que las carencias en la gestión afectan de forma significativa los procesos de atención, limitando la capacidad de la filial para cumplir con las expectativas del mercado.

#### 4.2.2. *Hipótesis Específicas*

- Hipótesis Específica 1:

##### **Hallazgo:**

La investigación revela que el 75% de los colaboradores reconocen la existencia de procesos documentados, pero el nivel de automatización es bajo o medio en el 83.4% de los casos. Esto genera una dependencia de procesos manuales que incrementa los errores y limita la eficiencia. Además, la coordinación de transporte solo se realiza consistentemente en el 33.4% de las ocasiones, mientras que el 50% de los colaboradores indica que esto ocurre solo de manera ocasional. Estas inconsistencias resultan en una percepción neutral de la satisfacción del cliente en el 50% de los casos y una evaluación negativa (insatisfacción o muy insatisfacción) en el 24.9%. Estos resultados confirman que las inconsistencias administrativas, particularmente en la gestión de reservas y envíos, reducen significativamente la percepción de calidad del servicio por parte de los clientes.

- Hipótesis Específica 2:

##### **Hallazgo:**

Los datos indican que el personal enfrenta dificultades en la resolución de problemas, con un 41.6% calificando esta capacidad como deficiente o muy deficiente. Esto se complementa con el hallazgo de que el cumplimiento de tiempos es inconsistente, ya que el

50% de los colaboradores indica que solo se logra ocasionalmente. Estas debilidades sugieren que los colaboradores carecen de capacitación adecuada en habilidades críticas como atención al cliente y resolución de conflictos. La falta de preparación afecta no solo la percepción de los clientes, sino también la capacidad de la filial para manejar situaciones inesperadas o problemáticas. Por lo tanto, la hipótesis queda validada, ya que la falta de capacitación tiene un impacto claro y negativo en la calidad del servicio al cliente.

- Hipótesis Específica 3:

### **Hallazgo:**

El bajo nivel de adopción tecnológica es un factor crítico identificado en la investigación. Un 58.3% de los colaboradores menciona que las tecnologías solo se utilizan ocasionalmente, lo que limita la capacidad de la filial para integrar y optimizar sus operaciones. Esto impacta en la eficiencia operativa, como se refleja en el cumplimiento intermitente de tiempos (50% de percepción ocasional) y en la baja percepción de eficiencia logística, donde solo el 58.3% considera que se logra. Estos datos evidencian que la falta de un sistema integrado genera inconsistencias que afectan tanto la operación interna como la percepción del cliente sobre el servicio, validando así la hipótesis.

### **Donde Podemos Concluir**

La investigación confirma que las deficiencias en la gestión logística y administrativa tienen un impacto significativo y negativo en los procesos de atención al cliente en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C. Las hipótesis específicas subrayan que las inconsistencias en los procesos administrativos, la falta de capacitación del personal y la ausencia de un sistema integrado de gestión son los factores clave que limitan la eficiencia operativa y afectan la experiencia del cliente. Estas deficiencias generan problemas como incumplimiento de tiempos, dificultades en la resolución de problemas y una percepción predominantemente neutral o negativa de satisfacción del cliente.



## 4.3. Nuestra propuesta de sistema

### 4.3.1. Componentes del Sistema Propuesto

- **Gestión Administrativa Integrada:**
  - **Automatización de Procesos:**

Implementación de un software administrativo que centralice actividades como la gestión de reservas, seguimiento de envíos, registro de ingresos y egresos, y generación de reportes.
  - **Estandarización de Procedimientos:**

Documentación y difusión de manuales de procedimientos para todas las áreas administrativas, asegurando la uniformidad en la ejecución de tareas.
  - **Control de Indicadores de Rendimiento (KPIs):**

Establecer métricas claras para monitorear la eficiencia administrativa, como tiempos de respuesta, índice de errores y satisfacción del cliente.
- **Gestión Logística Centralizada:**
  - **Sistema de Monitoreo en Tiempo Real:**

Incorporación de tecnologías GPS y herramientas digitales para rastrear el estado de los envíos, las rutas de transporte y la disponibilidad de unidades.
  - **Optimización de Rutas:**

Utilización de algoritmos de planificación para determinar rutas más eficientes que reduzcan costos operativos y tiempos de entrega.
  - **Gestión de Inventarios y Almacenamiento:**

Implementar un módulo para controlar los envíos de carga ligera, garantizando un adecuado manejo de paquetes y minimizando pérdidas o errores.



- **Mejora de Atención al Cliente:**

- **Sistema de Gestión de Consultas y Quejas:**

Desarrollar una plataforma digital para que los clientes puedan registrar consultas y quejas, y que permita dar seguimiento automatizado a su resolución.

- **Capacitación Continua:**

Realizar programas de formación para el personal en temas como atención al cliente, manejo de conflictos y uso de herramientas tecnológicas.

- **Encuestas de Satisfacción:**

Integrar un módulo que recopile de forma periódica la percepción de los clientes sobre los servicios, permitiendo ajustar procesos según sus necesidades.

- **Implementación de Tecnologías Digitales:**

- **Plataforma Digital Centralizada:**

Crear un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) que integre las operaciones logísticas y administrativas, asegurando una coordinación eficiente entre las áreas.

- **Portal de Autoservicio para Clientes:**

Permitir a los usuarios gestionar sus reservas, realizar seguimientos de envíos, y acceder a información en tiempo real sobre horarios y servicios.

- **Inteligencia de Negocios (BI):**

Utilizar herramientas de análisis de datos para identificar tendencias, evaluar el desempeño operativo y tomar decisiones estratégicas informadas.



## 4.3.2. Estrategias de Implementación

- **Fases del Proyecto:**

- **Fase 1: Diagnóstico Inicial:**

Realizar un análisis de las operaciones actuales para identificar cuellos de botella y áreas prioritarias de mejora.

- **Fase 2: Desarrollo del Sistema:**

Diseñar e implementar el sistema propuesto, asegurando la integración de las operaciones administrativas y logísticas.

- **Fase 3: Capacitación del Personal:**

Entrenar a los colaboradores en el uso del sistema y en las nuevas metodologías operativas.

- **Fase 4: Monitoreo y Ajustes:**

Implementar un sistema de retroalimentación continua para evaluar el desempeño del sistema y realizar ajustes según sea necesario.

- **Inversión en Infraestructura:**

- Adquirir servidores, software especializado y equipos tecnológicos necesarios para soportar el sistema.

- Contratar consultores especializados para garantizar el correcto diseño y desarrollo del sistema.

- **Participación del Personal:**

- Incluir al personal en todas las etapas del proyecto para fomentar la apropiación del sistema y reducir la resistencia al cambio.

- Crear incentivos para el cumplimiento de objetivos relacionados con la implementación del sistema.



### 4.3.3. *Resultados Esperados*

- **Eficiencia Operativa:**

Reducción de tiempos en procesos administrativos y logísticos, minimizando errores y costos operativos.

- **Mejora en la Satisfacción del Cliente:**

Incremento en la percepción positiva del servicio gracias a respuestas más rápidas y precisas a sus necesidades.

- **Integración de Operaciones:**

Coordinación fluida entre las áreas administrativa y logística, reduciendo descoordinaciones y mejorando la comunicación interna.

- **Competitividad en el Mercado:**

Mayor posicionamiento de ROMELIZA S.A.C. como una empresa confiable y eficiente en el transporte de pasajeros y cargas ligeras.



## CONCLUSIONES

- Primero.** La investigación permitió identificar que las principales deficiencias en la gestión logística y administrativa de la filial de Juliaca están relacionadas con inconsistencias en los procesos administrativos, baja adopción de herramientas tecnológicas y falta de estandarización en la coordinación de actividades. Estas deficiencias afectan directamente los procesos de atención al cliente, generando insatisfacción y una experiencia limitada en la resolución de problemas. La percepción predominante de neutralidad o insatisfacción en los clientes refleja la necesidad de mejorar significativamente estos procesos para optimizar la calidad del servicio.
- Segundo.** Se determinó que las inconsistencias en los procesos administrativos, como el uso parcial de tecnologías y la dependencia de sistemas manuales, generan retrasos, errores y una percepción de servicio poco confiable por parte de los clientes. Esto se refleja en el bajo nivel de satisfacción, donde el 50% de los colaboradores perciben una experiencia neutral y un 24.9% identifica niveles de insatisfacción. Estas deficiencias en los procesos administrativos afectan la capacidad de la filial para cumplir con las expectativas de los clientes, especialmente en áreas clave como reservas y seguimiento de envíos.
- Tercero.** La falta de capacitación del personal influye negativamente en la calidad del servicio al cliente, lo que se refleja en la percepción de una capacidad limitada para resolver problemas. Un 41.6% de los colaboradores calificaron la resolución de problemas como deficiente o muy deficiente, y el cumplimiento de tiempos se percibe como inconsistente (50% de cumplimiento ocasional). Estas deficiencias indican que el personal no cuenta con las herramientas ni las



habilidades necesarias para gestionar de manera eficiente las consultas y problemas de los clientes. Este hallazgo resalta la necesidad de implementar programas de formación continua orientados a fortalecer las competencias del equipo en atención al cliente y resolución de conflictos.

**Cuarto.** La ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado afecta significativamente la eficiencia de los procesos internos y la experiencia de los clientes. Un 58.3% de los colaboradores señalaron que las tecnologías solo se utilizan de manera ocasional, y el cumplimiento de tiempos se percibe como irregular, con solo un 33.4% indicando un cumplimiento constante. Estas limitaciones generan descoordinación y dificultan la capacidad de la filial para ofrecer un servicio eficiente y oportuno. La falta de integración tecnológica impacta directamente en la percepción de los clientes, quienes evalúan el servicio mayoritariamente como neutral o insatisfactorio.



## RECOMENDACIONES

- Primero.** las deficiencias en los procesos administrativos, la baja adopción de herramientas tecnológicas y la falta de estandarización en la coordinación de actividades afectan directamente la experiencia del cliente. Se recomienda estandarizar los procesos administrativos y logísticos mediante la elaboración de procedimientos claros y uniformes que sean aplicados de manera consistente en todas las áreas. Esto permitirá reducir las inconsistencias y facilitará la gestión de las operaciones. Asimismo, es fundamental implementar indicadores de calidad que evalúen el desempeño de los procesos, permitiendo identificar puntos críticos y tomar decisiones correctivas de manera oportuna. Además, se debe mejorar la comunicación interna estableciendo canales eficientes que permitan una mejor coordinación entre las diferentes áreas de la filial, evitando descoordinaciones que afecten la calidad del servicio.
- Segundo.** las inconsistencias en los procesos administrativos, como la dependencia de sistemas manuales y el uso limitado de tecnologías, generan retrasos y errores que afectan la percepción del cliente. Para abordar este problema, es esencial digitalizar los procesos administrativos, adoptando herramientas tecnológicas que permitan automatizar tareas como la gestión de reservas y el seguimiento de envíos. Esto no solo incrementará la eficiencia, sino que también reducirá los errores asociados a los sistemas manuales. Paralelamente, se debe ofrecer capacitación al personal en el uso de estas herramientas, asegurando que los colaboradores estén preparados para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías. También se recomienda realizar auditorías internas periódicas para identificar inconsistencias en los procesos y tomar medidas correctivas de manera proactiva.



**Tercero.** la falta de capacitación del personal tiene un impacto negativo en la capacidad para resolver problemas y gestionar consultas de los clientes. Para superar esta limitación, se deben implementar programas de capacitación continua enfocados en habilidades clave como la atención al cliente, la resolución de conflictos y la gestión del tiempo. Adicionalmente, se recomienda establecer protocolos claros de resolución de problemas que sirvan como guía para los colaboradores al enfrentar situaciones críticas, asegurando una respuesta eficiente y uniforme. Es igualmente importante desarrollar un sistema de evaluación del desempeño que permita monitorear el progreso de los colaboradores y ajustar los programas de formación según las necesidades detectadas.

**Cuarto.** la ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado limita la eficiencia operativa y perjudica la experiencia del cliente. Se recomienda implementar un sistema integrado de gestión que centralice las operaciones administrativas y logísticas en una sola plataforma, facilitando la coordinación entre las áreas y mejorando la toma de decisiones. Este sistema debe incluir herramientas de monitoreo en tiempo real, permitiendo rastrear las operaciones y detectar problemas antes de que afecten al cliente. Además, es fundamental realizar un diagnóstico tecnológico para identificar las herramientas necesarias y garantizar que las tecnologías existentes se utilicen de manera eficiente y adecuada.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research*. Wadsworth.
- Mertens, D. M. (2015). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. SAGE Publications.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. SAGE Publications.
- Flores, C. (2020). *Estrategias de gestión administrativa para optimizar la atención al cliente en empresas de transporte de pasajeros en Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Gutiérrez, M. (2019). *Impacto de los sistemas logísticos integrados en la competitividad de empresas de transporte de carga ligera en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mamani, R. (2022). *Mejora de los procesos logísticos en empresas de transporte en Juliaca*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Quispe, P. (2021). *Modelo de gestión administrativa para la mejora del servicio al cliente en empresas de transporte interprovincial en el Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Smith, A. (2018). *The impact of administrative systems on customer service in logistics companies*. University of Cambridge.



- Torres, J. (2020). Optimización de la gestión logística en empresas de transporte terrestre. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ballou, R. H. (2004). Logistics Management: Planning, Organizing, and Controlling the Supply Chain. Pearson Education.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Dirección de marketing. Pearson Education.
- Monk, E., & Wagner, B. (2013). Concepts in Enterprise Resource Planning. Cengage Learning.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill.
- Betancourt, S. A. U., Satama, F. L. V., Saint Romain, C. S., Gavela, D. E. S., & Verduga, S. G. S. (2022). La responsabilidad social en el clientelismo: ¿un paradigma de dominación?. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 3(2), 281-295. archive.org
- Maturrano, E. F. L. (2020). La investigación cualitativa en Ciencias Humanas y Educación. Criterios para elaborar artículos científicos. EDUCARE ET COMUNICARE Revista de investigación de la Facultad de Humanidades, 8(2), 56-66. usat.edu.pe
- Rogel, R. A. F., Laveriano, R. O. P., & Sagastegui, B. A. V. (2022). Implementación de un sistema CRM en una PYME. Gestión de Operaciones Industriales, 1(1), 73-82. unitru.edu.pe
- Quispe Retamozo, Y. H. (2024). Gestión administrativa y efectividad de las contrataciones del estado menores a 8 unidades impositivas tributarias en el gobierno regional Ayacucho, 2023. unsch.edu.pe



- Loo Salinas, A. & Molina Valiente, F. T. (2021). Estudio de prefactibilidad para la instalación de una planta procesadora de shampoo a base de saponina de quinua como tensoactivo natural. [ulima.edu.pe](http://ulima.edu.pe)
- Pelaez Huamanchumo, L. E. (2023). Estrategia de marketing digital y su relación con la experiencia del cliente en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo, 2023. [upn.edu.pe](http://upn.edu.pe)
- Borromeo Ferri, R., Mena Lorca, J. J. F., & Mena Lorca, A. (2021). Fomento de la Educación-STEM y la modelización matemática para profesores. [uni-kassel.de](http://uni-kassel.de)
- Centurion, E. S. O., Urquiza, J. E. M., Aguilar, D. M. A., Villalobos, F. M. I., & Pastor, R. A. P. (2023). METODOLOGÍAS DE IA APLICADAS EN LA CADENA DE SUMINISTRO: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Gestión de Operaciones Industriales*, 2(01), 46-61. [unitru.edu.pe](http://unitru.edu.pe)
- García, J. S. C., Andi, A. S. S., Arias, G. N. G., & Tuares, R. R. V. (2024). INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU CONTRIBUCIÓN A LA INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS. *Ciencia y Desarrollo*, 27(2), 245-253. [uap.edu.pe](http://uap.edu.pe)
- Martinez la Torre, A. (2023). Gestión logística en la satisfacción laboral de los trabajadores en una municipalidad distrital de la provincia del Callao, 2022. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Dejo Oricain, N. (). De la economía lineal a la circular: la logística inversa y la sostenibilidad de la cadena de suministro como elementos fundamentales del cambio.. [zagan.unizar.es](http://zagan.unizar.es). [unizar.es](http://unizar.es)
- Capcha Denegri, D. E. (2022). Mejora de procesos de la gestión logística para la optimización de la productividad de una empresa industrial de pinturas en Lima Metropolitana. [urp.edu.pe](http://urp.edu.pe)



- Solis Sotelo, S. G. (). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa de transportes Marquito SAC de la provincia de Huaraz, periodo 2019. [repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe). [uladech.edu.pe](http://uladech.edu.pe)
- Ayala Rodrigo, A. & Lozano Castillo, D. J. (2020). Diseño y desarrollo de un modelo de gestión logística para aumentar la productividad en las Mypes productoras de granada en la Región de Santiago-ICA. [upc.edu.pe](http://upc.edu.pe)
- Peña Davila, M. E. (2024). Análisis de satisfacción del cliente externo en el servicio postventa de proyectos inmobiliarios de la empresa conversa en Huancayo, Junín-Perú. [usil.edu.pe](http://usil.edu.pe)
- Cordova Amasifuen, M. L. & Ramirez Valles, J. (2022). Gestión logística del transporte de carga y rentabilidad en la empresa Grupo Rio Verde Selva Cargo EIRL, año 2021. [ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)
- Montaño, E. L. & Sandoval, M. L. S. G. (). La Responsabilidad Social Empresarial como una oportunidad en el logro de la excelencia en la Gobernanza Organizacional en Sanofi. [academia.edu](http://academia.edu). [academia.edu](http://academia.edu)
- Rausch, G. A. (2022). Extractivismo y modelo agroexportador en Argentina: el caso de la Hidrovía Paraguay Paraná. *Revista Transporte y Territorio*. [uba.ar](http://uba.ar)
- Soledispa, G. B. L., Cañarte, B. J. S., Soledispa, V. A. C., & González, O. R. F. (2023). Análisis de la Cadena de Suministros en las empresas industriales de Guayaquil, Ecuador. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 1, 13-13. [ccpaqp.org.pe](http://ccpaqp.org.pe)
- Rey Mayorga, A. G. & Ofracio Leiva, E. G. (). Diseño de infraestructura como servicio (IaaS) como solución para la entrega de servicios de ti para una empresa de seguros del mercado peruano. [repositorioacademico.upc.edu.pe](http://repositorioacademico.upc.edu.pe). [upc.edu.pe](http://upc.edu.pe)



- Diéguez Panduro, A. R., Flores Pineda de Hernández, L. S., Mendoza Salazar, J. A., Saavedra Posso, J. A., & Samamé Obando, M. E. (2023). Plan estratégico de la alianza comercial con CVS. [up.edu.pe](http://up.edu.pe)
- Cardenas Medina, E. D., Garcia Añaguari, G. F., Paz Villanueva, S. M., Portilla Ibarra, P. R., & Vargas Chavarry, A. S. (2024). Análisis de la implementación de una ERP desarrollada in house: El caso de Illari Souvenirs. [esan.edu.pe](http://esan.edu.pe)
- Torres, M., Medina, G., & González, Y. TECNOLOGÍAS DIGITALES APLICADAS EN LAS FUNCIONES MISIONALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR 136. DIÁLOGO ENTRE LAS CIENCIAS: UN ENFOQUE INTEGRADO DE INVESTIGACIÓN. [editorialeidec.com](http://editorialeidec.com)
- Davila Tafur, L. K. & Quispe Baez, R. (2024). Tipificación del outsourcing y percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este SAA Puerto Maldonado-2022. [unamad.edu.pe](http://unamad.edu.pe)



## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** SISTEMA DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE ROMELIZA JULIACA 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Independiente</b>	<b>Diseño</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuáles son las deficiencias en la gestión logística y administrativa que afectan los procesos de atención al cliente en la filial de Juliaca de ROMELIZA Juliaca 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar las deficiencias en la gestión logística y administrativa que afectan los procesos de atención al cliente en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C. durante el año 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las deficiencias en la gestión logística y administrativa afectan significativamente los procesos de atención al cliente de Juliaca de ROMELIZA durante el año 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Sistema de Gestión Logística y Administrativa</li> </ul>	<p>El diseño es no experimental y transversal. No experimental porque no se manipularán las variables, y transversal porque la recolección de datos se realizará en un momento específico del tiempo (Hernández Sampieri et al., 2014).</p> <p>Método El método utilizado será el estudio de caso, ya que se centrará en la filial de Juliaca de ROMELIZA S.A.C., lo que permite un análisis detallado de sus procesos y problemáticas específicas (Yin, 2018).</p>
<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Dependiente</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cómo influyen las inconsistencias en los procesos administrativos, como la gestión manual de reservas y el seguimiento de envíos, en la satisfacción de los clientes de Juliaca 2023?</li> <li>•¿Cómo impacta la falta de capacitación del personal en la calidad del servicio al cliente, específicamente en la atención de consultas y resolución de problemas en el transporte de pasajeros y de cargas ligeras?</li> <li>•¿Qué efectos tiene la ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado en la eficiencia de los procesos y en la experiencia de los clientes de Juliaca 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Analizar cómo las inconsistencias en los procesos administrativos, como la gestión manual de reservas y el seguimiento de envíos, afectan la satisfacción de los clientes de Juliaca 2023</li> <li>•Determinar cómo la falta de capacitación del personal influye en la calidad del servicio al cliente, específicamente en la atención de consultas y la resolución de problemas relacionados con el transporte de pasajeros y cargas ligeras.</li> <li>•Examinar los efectos de la ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado en la eficiencia de los procesos internos y la experiencia de los clientes de Juliaca 2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Las inconsistencias en los procesos administrativos, como la gestión manual de reservas y el seguimiento de envíos, disminuyen de manera significativa la satisfacción de los clientes de la filial de Juliaca en el año 2023.</li> <li>•La falta de capacitación del personal impacta negativamente en la calidad del servicio al cliente, afectando la atención de consultas y la resolución de problemas en los servicios de transporte de pasajeros y cargas ligeras en la filial de Juliaca.</li> <li>•La ausencia de un sistema de gestión logística y administrativa integrado reduce la eficiencia de los procesos internos y perjudica la experiencia del cliente en la filial de Juliaca durante el año 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Procesos de Atención al Cliente</li> </ul>	



## Anexo 2. Instrumentos

### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

#### Sección 1: Datos Generales

1. Cargo en la filial de Juliaca:

- Administrativo
- Logístico
- Atención al Cliente

2. Años de experiencia en la empresa:

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- Más de 3 años

3. Área de trabajo:

- Administración
- Logística
- Atención al Cliente

#### Sección 2: Sistema de Gestión Logística y Administrativa (Variable Independiente)

##### Dimensión: Procesos Administrativos

4. ¿Existen procedimientos documentados para las tareas administrativas?

- Sí
- No

5. ¿Qué nivel de automatización tienen los procesos administrativos de la filial?

- Bajo
- Medio
- Alto



## Dimensión: Gestión Logística

6. ¿Considera eficiente el manejo de recursos logísticos en la filial?
- Sí
  - No
7. ¿Se coordina adecuadamente el transporte de pasajeros y cargas ligeras?
- Siempre
  - Algunas veces
  - Nunca

## Dimensión: Uso de Herramientas Tecnológicas

8. ¿Se utilizan herramientas tecnológicas para la gestión de las operaciones?
- Siempre
  - Algunas veces
  - Nunca
9. ¿Con qué frecuencia ocurren errores en los registros y seguimiento logístico?
- Frecuentemente
  - Ocasionalmente
  - Raramente
  - Nunca

## Sección 3: Procesos de Atención al Cliente (Variable Dependiente)

### Dimensión: Satisfacción del Cliente

10. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la satisfacción general de los clientes?
- 1 (Muy insatisfecho)
  - 2 (Insatisfecho)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (Satisfecho)
  - 5 (Muy satisfecho)



11. ¿Cree que los tiempos de atención actuales cumplen con las expectativas de los clientes?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca

#### Dimensión: Resolución de Consultas y Problemas

12. ¿Qué tan rápido se resuelven las consultas o problemas de los clientes?

- Muy rápido
- Rápido
- Moderado
- Lento
- Muy lento

13. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría la capacidad del personal para resolver problemas?

- 1 (Muy deficiente)
- 2 (Deficiente)
- 3 (Neutral)
- 4 (Bueno)
- 5 (Excelente)

#### Dimensión: Tiempo de Respuesta

14. ¿Cuál es el tiempo promedio de espera para recibir atención en la filial?

- Menos de 5 minutos
- 5-10 minutos
- Más de 10 minutos

15. ¿Se cumplen los tiempos de respuesta establecidos en la atención al cliente?

- Siempre
- Algunas veces
- Nunca



Anexo 3. Validez de instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. Experto/Nombres : Edith Giovanna Cano Mamani
- b. Especialidad : Informática y Sistemas
- c. Cargo Actual : Docente
- d. Grado académico : Magister

II. TEST DE LIKERT DE: SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:  
Bach. LUIS ROBERT TICONA MAMANI

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables				X	X
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia			X		
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables			X	X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02443205	 Edith Giovanna Cano Mamani ING. DE SISTEMAS CIP. 65049	951102802	Noviembre 2024



### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. REFERENCIAS

e. Experto/Nombres : JOSÉ E. FERREYROS YUCA  
 f. Especialidad : Sistemas de Información  
 g. Cargo Actual : Docente contratado  
 h. Grado académico : Doctor

#### II. TEST DE LIKERT DE: SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023

#### III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach. LUIS ROBERT TICONA MAMANI

#### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X		
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia			X		
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación			X		X

Coefficiente de valoración porcentual. C = Total/50

#### V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

Nº DNI	FIRMA DEL EXPERTO	Nº DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02 442123	 JOSÉ E. FERREYROS YUCA INGENIERO DE SISTEMAS CIP: 94151	951881199	Noviembre 2024

ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 21 - 01 - 2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUIS ROBERT TICONA MAMANI

Dirección: Av. Circunvalación Nro.: 178 - Juliaca.

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73773878

Teléfono: 958 747 439 email: vixx1error@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERIA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SISTEMAS

Asesor: Dr. JAIR EMERSON FERREYROS YUCRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: SISTEMA DE GESTION DE LOGISTICA Y ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROMELIZA JULIACA 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión logística, gestión administrativa, satisfacción del cliente, procesos operativos.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



## 2. Referencia de tesis:

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

## 3. Licencias:

### a) Licencia estándar:

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

### b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

Firma de Autor



huella digital

21 –ENERO – 2025

Fecha