



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE  
RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. KAREN BRIGITTE PEREZ PERCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**JULIACA - PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE  
RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**

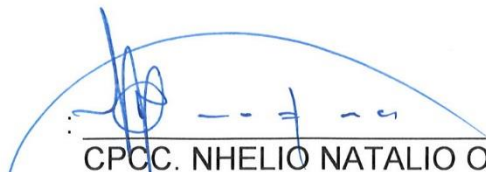
**TESIS PRESENTADA POR:**

**Bach. KAREN BRIGITTE PEREZ PERCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADA POR EL JURADO REVISOR:**

**PRESIDENTE** :   
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

**PRIMER MIEMBRO** :   
CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

**ASESOR DE TESIS** :   
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** : CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15

**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN N° 290-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 25 de abril del 2024

**VISTOS:** El Expediente N° CU – 004474 presentado por el (la) Bachiller: **PEREZ PERCA KAREN BRIGITTE**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

**CONSIDERANDO:**

**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**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, 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.

**SE RESUELVE:**

**ATÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **PEREZ PERCA KAREN BRIGITTE** jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

**ATÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro	: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
2do Miembro	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Asesor	: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

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

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: Viernes 26 de abril del 2024
Hora	: 10:00 a.m.

**ATÍCULO 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 CÚMPLASE.

**DISTRIBUCIÓN:**

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)





## RESOLUCIÓN N° 1054-2023-UI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 18 de diciembre de 2023

**VISTOS:** El Expediente: 2023-CU-17952 de fecha 14 de diciembre del 2023, del Bach. PEREZ PERCA KAREN BRIGITTE, 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 Ciencias Contables y Financieras, Escuelas Profesionales de Contabilidad y Economía y Negocios Internacionales.

### **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. PEREZ PERCA KAREN BRIGITTE, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PUBLICO**.

**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**, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA,

**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 a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

### **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: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**, presentado por el (la) Bach. PEREZ PERCA KAREN BRIGITTE, para optar el Título Profesional de: **CONTADOR PUBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO.** - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA.

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

Regístrese, comuníquese y archive

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
  
Dra. Yady Huacani Sacasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF

### **DISTRIBUCIÓN:**

DECANATURA FCCF, INTERESADO.  
ARCH. YHS/syqj.



**RESOLUCIÓN N° 860-2023-UI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 14 de noviembre del 2023

**VISTOS:** El Expediente: **2023-CU-05661** de fecha **31 de mayo del 2023**, el cual solicita Revisión de 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 Ciencias Contables y Financieras, Escuelas Profesionales de Contabilidad y Negocios Internacionales.

**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. PEREZ PERCA KAREN BRIGITTE**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PUBLICO**.

**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 a la propuesta de investigación.

**Que**, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corroboro la propuesta de (a) **ASESOR Dr. CALOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la **DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI**; y,

**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 a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.** - **APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023**, presentado por el (la) **Bach. PEREZ PERCA KAREN BRIGITTE**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO.** - **RECONOCER**, como **ASESOR** al **Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**.

**ARTICULO 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"  
Dra. Yudy Huacani Sánchez  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE  
INVESTIGACIÓN FCCF

**DISTRIBUCIÓN:**

DECANATURA FCCF, INTERESADO.  
ARCH. YHS/syqj.



## GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**23%**

INDICE DE SIMILITUD

**20%**

FUENTES DE INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**11%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	2%
2	<b>bibliotecavirtual.dgb.umich.mx:8083</b> Fuente de Internet	1%
3	<b>repositorio.uchile.cl</b> Fuente de Internet	1%
4	<b>www.scielo.org.pe</b> Fuente de Internet	1%
5	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
6	<b>apirepositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
7	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	1%
8	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	1%



## METADATOS COMPLEMENTARIOS

<b>GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA JULIACA, 2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y apellidos	KAREN BRIGITTE PEREZ PERCA
Tipo de documento de identidad	DNÍ
Número de documento de identidad	71437545
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0006-2569-061X">https://orcid.org/0009-0006-2569-061X</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01213364
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-5596-3435">https://orcid.org/0000-0001-5596-3435</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres y apellidos	NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01328058
<b>Miembro del jurado 2</b>	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15



Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca  <b>Coordenadas:</b> Latitud: -15.4809118 Longitud: -70.1355254 <a href="https://maps.app.goo.gl/81gCciUEv7fVuzAo7">https://maps.app.goo.gl/81gCciUEv7fVuzAo7</a>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2023 – Abril 2024
URL de disciplinas OCDE <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford</a> <a href="https://concytec-pe.github.io">concytec-pe.github.io</a>	<b>Economía</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</a> <b>Ciencias Sociales</b> <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</a>

UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CERREJÓN VELÁSQUEZ"  
  
Dra. Yudy Huacachi Sucasaca  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo KAREN BRIGITTE PEREZ PERCA, identificado con DNI  
Nro. 71437545 en mi condición de egresado de:

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

CONTABILIDAD

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

GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA

INGENIEROS DEL SUR SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

JULIACA, 2023

Asesorado por: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

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 13 de Mayo del 2024



Firma del Asesor  
(obligatoria)



FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón esta tesis a mi familia e hijo, pues sin ellos no lo habría logrado, En especial a mi madre este logro es un testimonio de su inmenso amor y dedicación. Valoro mucho las lecciones de vida que me ha impartido y por el cariño que siempre me ha brindado. A todos ellos dedico esté presente trabajo, espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.



## AGRADECIMIENTO

A dios por haberme dado una familia maravillosa, a mis docentes por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y a mis compañeros por compartir un pedazo de su vida en clases, A todos ellos quienes han creído en mí, dándome un ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo.



## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS .....	viii
INDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii

### CAPÍTULO I

#### ASPECTOS GENERALES

1.1. Formulación del problema .....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	2
1.2.1. Problema general .....	2
1.2.2. Problema específico .....	2
1.3. Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1. Objetivo general .....	3
1.3.2. Objetivo específico .....	3
1.4. Justificación del estudio .....	3
1.5. Hipótesis .....	5
1.6. Hipótesis general .....	5
1.7. Hipótesis específicas .....	5
1.8. Variables .....	5
1.9. Operacionalización de variables .....	6



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

- 2.1. Antecedentes del estudio..... 7
  - 2.1.1. A nivel internacional ..... 7
  - 2.1.2. A nivel Nacional ..... 9
  - 2.1.3. A nivel local..... 12
- 2.2. Marco teórico ..... 15
  - 2.2.1. Origen y evolución de la logística..... 15
  - 2.2.2. Gestión logística ..... 16
  - 2.2.3. Calidad de servicio ..... 18
- 2.3. Marco conceptual..... 20
  - 2.3.1. Abastecimiento ..... 20
  - 2.3.2. Calidad..... 21
  - 2.3.3. Logística ..... 21
  - 2.3.4. Planificación..... 21
  - 2.3.5. Producto ..... 22
  - 2.3.6. Satisfacción ..... 22
  - 2.3.7. Servicio..... 22
  - 2.3.8. Sociedad..... 23

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

- 3.1. Tipo y nivel de investigación..... 24
- 3.2. Descripción del ámbito de investigación ..... 25
- 3.3. Población y muestra. .... 26
- 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos ..... 27



3.6. Diseño de contrastación de hipótesis ..... 28

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

CONCLUSIONES ..... 64

SUGERENCIAS ..... 66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 67

ANEXOS ..... 72



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	6
Tabla 2. La planificación logística se ajusta a las necesidades y demanda .....	30
Tabla 3 Gestión de inventario contribuye a los recursos de manera eficiente..	32
Tabla 4 Tiempo de ciclo en la gestión se ajusta dentro de lo acordado .....	34
Tabla 5 Costos logísticos son razonables, satisfactorio para mis expectativas	36
Tabla 6 Las entregas se realizan dentro de los plazos acordados .....	38
Tabla 7 La empresa es responsable en el acuerdo de abastecimiento .....	40
Tabla 8 La calidad del servicio de transporte satisface mis expectativas .....	42
Tabla 9 Soy un cliente frecuente de la empresa .....	44
Tabla 10 La atención que he recibido ha sido satisfactoria .....	46
Tabla 11 Recibí respuesta oportuna a los problemas o reclamaciones .....	48
Tabla 12 Empresa me brinda una atención puntual y oportuna a necesidades	50
Tabla 13 Empresa cumplió con plazos acordados en los proyectos .....	52
Tabla 14 Productos/servicios cumple con especificaciones y técnicas .....	54
Tabla 15 Costos asociados con la prevención de defectos son justificados ....	56
Tabla 16 La duración de los productos/servicios es efectiva .....	58
Tabla 17 Correlación hipótesis general .....	60
Tabla 18 Correlaciones hipótesis específica 1 .....	61
Tabla 19 Correlaciones hipótesis específica 2 .....	62
Tabla 20 Correlaciones hipótesis específica 3 .....	63



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La planificación logística se ajusta a mis necesidades y demanda ...	30
Figura 2. Gestión de inventario contribuye a los recursos de manera eficiente	32
Figura 3. El tiempo de ciclo en la gestión se ajusta dentro de lo acordado .....	34
Figura 4. Costos logísticos son razonables, satisfactorio para expectativas ....	36
Figura 5. Las entregas se realizan dentro de los plazos acordados .....	38
Figura 6. La empresa es responsable en el acuerdo de abastecimiento .....	40
Figura 7. La calidad del servicio de transporte satisface mis expectativas .....	42
Figura 8. Soy un cliente frecuente de la empresa .....	44
Figura 9. La atención que he recibido ha sido satisfactoria .....	46
Figura 10. Recibí respuesta oportuna a los problemas o reclamaciones .....	48
Figura 11. Empresa brinda atención puntual y oportuna a mis necesidades ...	50
Figura 12. Empresa cumplió con plazos acordados en los proyectos .....	52
Figura 13. Productos/servicios cumplen con las especificaciones y técnicas ..	54
Figura 14. Costos asociados con la prevención de defectos son justificados ..	56
Figura 15. La duración de los productos/servicios es efectiva .....	58



## RESUMEN

El estudio se desarrolló con el objetivo principal de establecer la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023. El cual corresponde al enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño no experimental de tipo correlacional, técnica encuesta e instrumento cuestionario. La muestra se encuentra conformado por 84 clientes de la Empresa Ingenieros del Sur. Resultados: La planificación logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Puesto que, en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,751) es positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . El proceso logístico se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Pues la Correlación de Rho de Spearman (0,732) es positiva, encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . La logística de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Pues la Correlación de Rho de Spearman (0,753) es positiva, encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . Conclusión: La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Donde la Correlación de Rho de Spearman (0,750) es positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . Por tanto, una planificación logística efectiva, el adecuado desarrollo de procesos logísticos y la gestión idónea de la logística de abastecimiento resultan en una mejora notable en la calidad de servicio proporcionada por la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

**Palabras clave:** abastecimiento, calidad de servicio, gestión logística, planificación.



## ABSTRACT

The study was developed with the main objective of establishing the relationship between logistics management and service quality in the company Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023. Which corresponds to the quantitative approach, deductive method, non-experimental design. correlational, survey technique and questionnaire instrument. The sample is made up of 84 clients of the Ingenieros del Sur Company. Results: Logistics planning is significantly related to the quality of service in the company. Since, in the Spearman Rho Correlation test (0.751) it is positive and finding a significance value of 0.000, being  $p < 0.05$ . The logistics process is significantly related to the quality of service in the company. Well, Spearman's Rho Correlation (0.732) is positive, finding a significance value of 0.000, with  $p < 0.05$ . Supply logistics is significantly related to the quality of service in the company. Well, Spearman's Rho Correlation (0.753) is positive, finding a significance value of 0.000, with  $p < 0.05$ . Conclusion: Logistics management is significantly related to the quality of service in the company. Where the Spearman Rho Correlation (0.750) is positive and finding a significance value of 0.000, with  $p < 0.05$ . Therefore, effective logistics planning, the adequate development of logistics processes and the ideal management of supply logistics result in a notable improvement in the quality of service provided by the company Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

**Keywords:** supply, service quality, logistics management, planning.



## INTRODUCCIÓN

La gestión logística y la calidad de servicio en las empresas a nivel internacional están experimentando transformaciones significativas para adaptarse a las dinámicas del mercado globalizado. En este sentido, las organizaciones adoptan tecnologías avanzadas en sus operaciones logísticas, como sistemas de gestión de almacenes, rastreo en tiempo real, inteligencia artificial y análisis de datos. Estas herramientas se implementan para mejorar la eficiencia, visibilidad y toma de decisiones en toda la cadena de suministro. Además, fomentan la colaboración estrecha con socios comerciales en la cadena de suministro, reconociendo la importancia de establecer relaciones más estrechas con proveedores, fabricantes y distribuidores para mejorar la planificación, reducir los tiempos de entrega y optimizar costos.

Este enfoque también se refleja a nivel nacional, ya que en el Perú las empresas están avanzando hacia la implementación de tecnologías logísticas de vanguardia. La adopción de sistemas de gestión de almacenes, soluciones de rastreo y monitoreo en tiempo real, junto con el uso de inteligencia artificial y análisis de datos, son elementos clave para optimizar la cadena de suministro y mejorar la eficiencia operativa. Estos desarrollos destacan la capacidad de adaptación y la búsqueda constante de la excelencia en el panorama empresarial peruano.

A nivel local, se reconoce que la geografía de la región presenta desafíos logísticos únicos. Por lo tanto, las empresas están trabajando activamente para superar estas barreras mediante mejoras en la infraestructura de transporte y la



implementación de estrategias logísticas adaptadas a las condiciones regionales. Además, es crucial mejorar la visibilidad de las operaciones y optimizar la gestión de almacenes, especialmente considerando la diversidad de productos regionales.

En este contexto, la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa han ganado relevancia en la gestión logística. Las empresas buscan prácticas más ecoamigables y éticas en sus operaciones, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega al cliente. Este enfoque no solo responde a las demandas del mercado global, sino que también refuerza la imagen de las empresas como entidades comprometidas con la sostenibilidad.

Este compromiso con la sostenibilidad y la mejora continua lleva a considerar la calidad de servicio como un diferenciador clave. Las organizaciones ponen un énfasis especial en la experiencia del cliente, garantizando tiempos de entrega rápidos, un seguimiento transparente de pedidos y una atención al cliente eficiente. Están invirtiendo constantemente en mejorar estos aspectos para fidelizar a los clientes en un mercado cada vez más competitivo.



# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1. Formulación del problema

A nivel internacional, se evidencia una transformación significativa en la gestión logística y la calidad de servicio empresarial, inducida por la adaptación a las dinámicas del mercado globalizado. La incorporación de tecnologías avanzadas, tales como sistemas de gestión de almacenes, monitoreo en tiempo real, inteligencia artificial y análisis de datos, presenta desafíos y oportunidades únicas en la búsqueda de eficiencia mejorada, mayor visibilidad y una toma de decisiones más efectiva en la cadena de suministro.

A nivel nacional, dentro del contexto peruano, las empresas están progresando hacia la aplicación de tecnologías logísticas de vanguardia, con la intención de optimizar la cadena de suministro y mejorar la eficiencia operativa. Este panorama refleja la capacidad de adaptación y la constante búsqueda de excelencia por parte de las empresas en el ámbito empresarial peruano, generando interrogantes sobre la efectividad y la integración de estas tecnologías en un entorno nacional diverso.



A nivel local, se enfrentan a desafíos logísticos singulares derivados de la geografía, lo que demanda un enfoque ajustado en la mejora de la infraestructura de transporte y la implementación de estrategias logísticas específicas para condiciones regionales. La variedad de productos regionales y la necesidad de mejorar la visibilidad de las operaciones y optimizar la gestión de almacenes plantean cuestionamientos sobre la viabilidad y eficacia de estas estrategias a nivel local.

## **1.2. Planteamiento del Problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cómo se relaciona la planificación logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?
- ¿Cómo se relaciona el proceso logístico y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la logística de abastecimiento y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?



## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivo general

- Establecer la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

### 1.3.2. Objetivo específico

- Determinar la relación de la planificación logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.
- Determinar la relación del proceso logístico y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.
- Determinar la relación de la logística de abastecimiento y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

## 1.4. Justificación del estudio

La presente investigación surge de la necesidad de comprender y analizar las transformaciones en la administración logística y la incorporación de tecnologías avanzadas en el ámbito empresarial. El dinámico escenario del mercado globalizado ha propiciado cambios significativos en las conductas empresariales.



Este estudio se respalda en la imperativa tarea de proporcionar una comprensión detallada sobre cómo estas transformaciones afectan la eficiencia, visibilidad y toma de decisiones en la cadena de suministro. La identificación de desafíos y oportunidades singulares en este contexto mundial posibilitará que las empresas adopten decisiones fundamentadas para mejorar sus estrategias logísticas.

La investigación persigue la meta de suministrar conocimientos prácticos y aplicables al ámbito empresarial. Los descubrimientos contribuirán a perfeccionar la gestión logística y la calidad de servicio, facultando a las empresas para ajustarse de manera más eficaz al entorno cambiante, elevar su competitividad y satisfacer de manera más eficiente las demandas del mercado.

Este análisis se llevará a cabo bajo el enfoque cuantitativo debido a la necesidad de recolectar datos numéricos que posibiliten un análisis estadístico riguroso de las variables asociadas con la administración logística y la calidad de servicio. Este enfoque permitirá discernir patrones, relaciones y tendencias de forma objetiva, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones.



## 1.5. Hipótesis

### 1.6. Hipótesis general

- La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

### 1.7. Hipótesis específicas

- La planificación logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.
- El proceso logístico se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.
- La logística de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

## 1.8. Variables

### Variable independiente

Gestión logística

### Variable dependiente

Calidad de servicio



1.9. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Gestión logística	Gestión de cadena de suministro, que se encarga de la planificación e implantación de los sistemas eficientes.	Planificación logística	Nivel de precisión
			Eficiencia gestión de inventario
			Tiempo en la gestión de pedido
		Proceso logístico	Transporte (costos logísticos y satisfacción de clientes)
			Distribución puntual (cumplimiento de plazos de entrega)
		Logística de abastecimiento	Eficiencia en el proceso de selección de proveedores
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Calidad de servicio	El proveedor cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes.		Responsabilidad en el acuerdo de abastecimiento
			Calidad de productos
		Satisfacción del cliente	Calificación de la empresa
			Clientes frecuentes
			Atención al cliente
			Respuesta a problemas o reclamaciones
		Cumplimiento de plazos	Atención puntual a clientes
			Cumplimiento de proyectos
			Cumplimiento de pedidos
		Calidad de producto	Cumplimiento de las especificaciones y técnicas
	Costos asociados con la prevención de defectos		
	Duración efectiva del producto o servicio		



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. A nivel internacional

Según Galindo (2021) en su investigación "Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes", se ha analizado la sensibilidad de los usuarios en relación a la calidad de servicio de una entidad de distribución logística, el cual fue medido por medio de dos variables, el primero es el tiempo de despacho de cada uno de los pedidos y el tiempo de demora o anticipo del envío. Para lo cual, se ha propuesto dos modelos de aprendizaje, el primero es el jerárquico, el cual hace uso de la información de la calidad de servicio de las distintas rutas que hace uso el usuario para que se actualice la creencia del usuario para el periodo y ruta estimar, y uno independiente, ello solo toma en consideración las rutas que fueron pronosticadas. Además de ello se ha generado un tercer modelo haciendo uso del método naive, ello ha entregado la información del tiempo observado como un pronóstico para un siguiente pedido. Una vez que se tiene la creencia del cliente para las variables en relación a la



calidad del servicio, se dan uso de manera conjunta con otra variable independiente, para que se calibre tres modelos de elección de compra con estimación bayesiana para cada modelo o metodología de pronóstico realizado. De los tres modelos de compra se obtuvieron que los tiempos de demora del envío, así como el tiempo de demora del despacho, se tiene un efecto negativo en relación a la probabilidad de compra del usuario sin que se tome importancia si la preferencia de estos es considerada como igual o diferente entre ellos, es decir, el que un pedido llegue tarde o pueda tener un mayor tiempo de despacho disminuyendo la probabilidad de que el usuario siga prefiriendo la entidad. Por último, es claro señalar que la disminución en la calidad de servicio se encuentra relacionado al tiempo de despacho y demora en el envío de una entidad de distribución logística tiene un impacto negativo en relación a la probabilidad de compra de sus usuarios, por lo cual es relevante invertir en la mejora de dicho aspecto para que se asegure una mayor retención de consumidor que posee la empresa. (pp. 39-40)

Asimismo, Aleman et al. (2021) en su investigación "Sistema de gestión logístico para procesos de servicios", donde se concluye que de acuerdo a las investigaciones analizadas en relación al sistema logístico, se enfatiza en la necesidad que se tiene por parte de las empresas para diseñar el sistema logístico de acuerdo a las características propio de la organización, el cual puede considerarse como un todo integrado por subsistema y componente. Por tanto, la aplicación del MGO ha determinado que el proceso del sistema logístico en SERVICIM presenta



un nivel medio de integrarse. El elemento crítico del proceso de gestión logística definida con la aplicación del MAP son: la materia prima, material y energía, información a nivel personal. El diseño de la herramienta de gestión contribuye de manera significativa a conducir una gestión estratégica que se encuentra asociado a la logística, que proporciona resultado de impacto en el sistema logístico. Se ha diseñado un sistema de indicador logístico que se basa en el CMI, ello posee el principal indicador asociado al subproceso aprovisionamiento, almacén, distribución y rehúso del proceso de gestión logístico en SERVICIM, ello será usado como herramienta de gestión y control en el desempeño del sistema logístico. (p. 13)

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Según Vela (2022) en su investigación "La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021" se concluye que, se tiene una relación entre la gestión logística y la calidad del servicio, el cual se ha evidenciado por medio del resultado del Spearman, ello viene a ser igual a 0,450. Por tanto, a una mejora en la práctica y gestión de la logística se brindará un servicio de una mejor calidad. De igual manera, se tiene una relación lineal positiva muy baja, entre la compra y la calidad del servicio, ya que el resultado de Spearman viene a ser igual a 0,181. Lo que señala que las compras tienen un rol fundamental dentro de la calidad de servicio, esto puede llegar a ser no determinante, tampoco muy importante en la consecución de la calidad. Se ha llegado a concluir que, se tiene una relación entre el abastecimiento



de material y calidad de servicio, el cual es evidenciado por medio del resultado de spearman igual a 0,322, dicho resultado da a conocer que la relación existe, a pesar de que es bajo, pero igual el hecho de que se abastezca el material en todo momento posee una cierta relevancia al ofertar un servicio de una mayor calidad. Por otro lado, se tiene una relación entre la producción y calidad de servicio, ello se expresa por medio del resultado de spearman que es igual a 0,493, ello se entiende que la producción se encuentra mas vinculado con la calidad de servicio, ya que, las fases de producción permitirán tener un servicio y/o producto con un mejor estándar de calidad de que llegue a los clientes. (p. 77)

Asimismo, el aporte de Vasquez y Vega (2022) en su investigación "Propuesta de mejora a la cadena de suministro de una empresa de proyectos de ingeniería. Caso de estudio: PIL PERÚ S.A.C." se tuvo el propósito de brindar un aporte a la empresa del sector de construcción y servicio de proyecto de ingeniería en relación a la problemática de su cadena de suministro. Los diversos modelos han sido comparados entre sí para la elección mas adecuada tomando como base a la herramienta elegida estrategia que permitirá la visualización de forma integra la cadena de suministro de la entidad. Se basa en la comparación de nivel cuantitativo con criterio en el cual son calificados y se elige al más apropiado para esta entidad. Donde fue elegido el modelo SCOR el que logro obtener un puntaje mayor y el cual ha sido elegido para la tesis. Asimismo, se refiere en proponer en una acción para mejorar la implementación de la gestión de la cadena de suministro. Se ha



encontrado que la propuesta busca de manera principal el proceso de transición de pérdida generado a partir de la deficiencia en el proceso, a un estado sin dicha pérdida. Por tanto, se ha encontrado que la pérdida identificada en cada proceso significa para la organización un monto alto anualmente, cantidad que, por medio de la propuesta realizada, se ha buscado mitigar del costo de la venta de la organización. Por último, se tuvo el objetivo de establecer el mecanismo de control y seguimiento en la gestión de cadena de suministro de la organización. De manera que, se busca plantear un seguimiento por medio de los indicadores para los procesos identificados por medio de la metodología SCOR, en el cual para el desarrollo de la planificación se encuentra la planeación tanto de las ventas y como también de las operaciones, ello mantiene en la actualidad un nivel de 40% y con la mejora planteada se llega un 50%. (pp. 110-112)

Por otro lado, el aporte de Noel y Frias (2019) en su investigación "Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora" se concluye que, el proceso de evaluación de desempeño posee propósitos de desarrollo y administrativo. El primero se enfoca en el crecimiento a nivel individual y como también aprendizaje, el segundo, en la condición laboral del colaborador. De igual manera, hace posible que se pueda medir y como también monitorear que los individuos posean la destreza y habilidad y que se ubique en el puesto acorde para su perfil con la finalidad de desempeño con alto nivel de performance, la función de su trabajo que le permite hacer posible que alcance el resultado organizacional. El sistema de gestión de desempeño viene a ser un



proceso de manera obligatoria dentro la gestión general de recurso humano que necesitar estar alineado con la estrategia de la entidad. D esta manera, necesita continuar a que pueda ser mucho mas eficaz y como también eficiente, donde se eleve de esta forma su nivel de competencia. La entrega del resultado de la evaluación ha implicado el inicio del sistema de gestión de desempeño como un proceso sistemático, de manera continua, y como también permanente y sostenido que hace posible a la organización conocer el nivel de talento que lo constituye. De igual manera, hace posible que se le establezca la política de gestión de talento humano de acuerdo con la necesidad intrínseca de autorrealización que ayude a la satisfacción de la necesidad humana de los trabajadores que facilita la adaptación al proceso organizacional para que pueda lograr el éxito a nivel profesional como precedente del crecimiento a nivel organizacional. (pp. 52-53)

### **2.1.3. A nivel local**

Según Apaza (2020) en su investigación "Gestión de la infraestructura tecnológica de la empresa constructores y resultores electromecánicos y civiles Celtec SCRL" se concluye que, la empresa no le dará la relevancia necesaria a la gestión de la tecnología, hasta que no pueda experimentar el beneficio que esta le podría brindar y la única manera de lograrlo es, o con beneficio económico o multa por parte del estado, ya que una organización se crea con un fin fe lucro y solo se toma acción si tal fin es afectado. El adecuado manejo de la tecnología debe ser implementado como una exigencia de gestión por parte del estado, y la empresa puede



ser bonificada con un determinado puntaje de manera adicional en su contratación con el estado, de manera similar a la bonificación por estar inscrito en remype, o por empleo a colaboradores que tienen discapacidad, así como ITIL V3 no se encuentra limitado a ser implementado solo a la empresa del rubro de tecnología, al no tratarse de paso estricto de implementación, sino más bien de recomendación para la gestión de las TI, de esta manera su implementación se da en diversas empresas que se dedican a distintas empresas, puesto que todos hacen uso de la tecnología y esta necesita ser administrado de forma óptimo. El diseño de los SLAs viene a ser un punto crítico después de que se implemente ITIL V3, ya que se identifica el impacto que pudiera causar el servicio brindado por el área de TI en cada departamento de la entidad. (pp. 279-280)

Asimismo, el aporte de Flores (2019) en su investigación "La calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa mi banco, en la ciudad de Puno, en los periodos de 2017 y 2018" se concluye que, se tiene factor negativo que influye en la calidad de servicio, del resultado obtenido respecto al conocimiento de la misión y visión organizacional del cual el 55% de la muestra que señala que alguna vez lo vieron pegado en la pared, dándole a entender que no muestra interés en el contenido. En relación al instrumento de gestión que es el MOF, ROF, un porcentaje de 53% de la muestra indica que si tiene el instrumento de gestión la empresa, de manera que se presume que los colaboradores si saben que se tiene el MOF y ROOF, pero no tienen de conocimiento a detalle sobre



el funcionamiento y el reglamento que debe desempeñar una labor diaria. En relación a la estrategia y política establecida para la mejora de la calidad de servicio al cliente, un porcentaje de 88% de la muestra que indica que conoce de manera parcial, se deduce que de tal manera que la mayor parte de los colaboradores conocen de manera parcial, que tal vez si lo han escuchado, pero lo conoce ni tienen conocimiento en su totalidad. Por otro lado, en relación al conocimiento del estándar de calidad de servicio para una adecuada atención al cliente por parte de los colaboradores de la empresa, el porcentaje del 50% señala que no se conoce. (pp. 100-122)

Por otro lado, el aporte de "Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la Provincia de San Román, Puno", donde se concluye que la gestión logística se encuentra relacionado de manera directa con la rentabilidad de la empresa constructora de la provincia de San Román, ello coincide con otras investigaciones señalando que, al mejorar la logística, la compañía evaluada obtendría una mejor ganancia. Asimismo, por medio de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, se ha demostrado que se tiene una correlación directa entre la gestión logística y la rentabilidad. La gestión de compra forma parte de la gestión logística, el cual se encuentra relacionado de manera directa con la rentabilidad de la empresa analizada. De tal manera, que se ha evidenciado que mientras no se hizo la aplicación correcta de la homologación de proveedores, la compra oportuna y puntual, así como la recepción de material en un



adecuado estado, se obtenía un costo alto y menor rentabilidad en dicho proceso, ya que los colaboradores no se encontraban capacitado de manera adecuada. De esta manera podemos señalar que se ha resuelto que la gestión de inventario se encuentra relacionado de manera directa con la rentabilidad de la empresa evaluada. Ello ha reflejado que, la administración adecuada del inventario evitaba retraso en la entrega de material a obra, el costo de almacenamiento era razonable. Además de ello, la constante capacitación de cada operador brindo mayor beneficio que se evidenciaba no solo en la rentabilidad que se obtuvo, sino en la trayectoria de la empresa que realizo la entrega de sus obras de acuerdo a lo que se ha proyectado. (pp. 73-74)

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Origen y evolución de la logística**

En los albores de la civilización, los diversos grupos de personas ubicadas en distintos lugares produjeron cosechas de alimento, otras personas tenia ganados, otras personas fabricaban tejido. Cada uno de los grupos necesitaban aprovisionarse de cada producto que la otra tenia, se acordaba el lugar de concentración, empezando el tema del trueque, para luego evolucionar la civilización. Con los distintos cambios de estaciones, se han ido construyendo de diferentes materiales almacenes para que se guarde los productos, para luego consumirlo. Dicha primera etapa de la logística se inicio a principio del siglo XX llegando hasta mediados de los años 60 (Tavara, 2018).



Aplicar la logística en una determinada organización fue un trabajo de equipo coordinado que debía suministrar el insumo básico para que la industria pueda producir bienes para ofertarlo en el mercado y poder venderlo (Hurtado, 2019). Además de ello, la logística empresarial ha comprendido el desarrollo del principio a fin un producto, es fundamental que se involucre distintas áreas de una entidad, desde la ubicación de la materia prima hasta un empaque lista para que sea entregado a los clientes por medio de la respectiva factura (Delgado, 2021).

### **2.2.2. Gestión logística**

La gestión logística hace referencia al proceso integral de planificación, implementación y control adecuado del flujo de materiales, información y recurso, desde que se tiene la etapa en la cual se adquiere las materias primas hasta que se dé la entrega de los productos o servicios a los consumidores finales. Su propósito fundamental es que se optimice el costo, la mejora de la calidad del servicio y que se mantenga un equilibrio de manera adecuada entre la oferta y la demanda (Ortiz, 2023).

La gestión logística como proceso detallado es fundamental para organizar e implementar una operación. Cuando se relaciona con el negocio, dicho proceso viene a ser el flujo de trabajo desde un inicio hasta el fin, con el objetivo de que se cumpla la expectativa de los clientes, así como el de la organización. Por tanto, la gestión logística administra el recurso que puede ir desde el bien tangible como material, equipo y suministro hasta alimento u otro artículo consumible. De esta manera, la



gestión logística se ocupa de que se integre el flujo de información y su herramienta de gestión, manipulación del material, producción de embalaje, inventario, transporte, almacenamiento, y a veces seguridad (Pesantes, 2020).

### 2.2.2.1. Características de la gestión logística

De acuerdo a Barrantes y Paz (2019) señala las siguientes características:

- **Integración Multifuncional:** La administración logística implica la cooperación estrecha de distintas áreas como adquisiciones, manufactura, dispersión y transporte, garantizando una coordinación eficaz de las operaciones.
- **Enfoque en el Cliente:** Destaca en satisfacer las exigencias del cliente, asegurando la entrega puntual de productos y servicios, lo que contribuye de forma directa a la complacencia y retención del cliente.
- **Tecnología Avanzada:** La aplicación de tecnologías de la información, tales como sistemas de control de depósitos y monitorización de inventarios, resulta fundamental para optimizar los procedimientos logísticos y elevar la transparencia de la cadena de suministro.

### 2.2.2.2. Dimensiones de la gestión logística

En palabras de Minchon (2022) la gestión logística es fundamental para que se optimice la cadena de suministro, mejorando la eficiencia operativa y garantice la satisfacción de los clientes, elemento crucial para lograr el éxito y como también la competitividad en el entorno empresarial.

- **Logística Interna:** Involucra la administración de los movimientos de materiales y productos al interior de la entidad, desde la recepción de materias primas hasta la fase de producción.
- **Logística Externa:** Alude a la administración de la distribución física de productos finalizados desde la compañía hacia los clientes finales.
- **Gestión de la Cadena de Suministro:** Abarca todas las operaciones logísticas desde la obtención de materias primas hasta la entrega definitiva, incorporando proveedores, fabricantes, distribuidores y clientes.

### 2.2.3. Calidad de servicio

La calidad de servicio refiere a garantizar la atención y cuando se realiza ello se transforma en una organización eficaz, puesto que se presenta ambas cláusulas irremplazables de interrogar y atender, se necesita que se permanezca con toda la entidad en pie, puesto que también vienen a ser participes de ello y de manera conjunta con la organización tiene un



rol esencial para la mejora del resultado que se necesita la capacidad de todo los trabajadores, la característica para que se mida la calidad del servicio e un determinado producto viene a ser más fácil de que se visualice, puesto que se conceptualiza como tangible dicho inconveniente que necesita de esto, es cuando se hace la percepción de los individuos ello depende mucho de cómo podrían verlo siendo bueno o malo, puesto que identifica la manera en que fue atendida desde un primer momento hasta el último.

Por otro lado, se ha comprendido que la calidad de servicio viene a ser la atención prestada conformada por individuos tanto para el consumidor y usuario que quiera gozar del servicio es interpretarlo como y cual es la necesidad del cliente como es lo que percibe. Para luego trabajar en el enfoque que se quiere brindar, se tiene que estar organizado y en distribución de manera racional para que pueda quedar como satisfacción frente al consumidor tanto interno como externo, además de que implica la forma como se da la organización, siendo fundamental el colaborador para brindar servicio (Gonzales y Huanca, 2020)..

### **2.2.3.1. Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente tiene un papel fundamental, relevante en la empresa, ya que de ello dependerá el éxito o el fracaso de una organización. Los clientes llegan a estar satisfechos cuando las expectativas han sido cumplidos o superados. Por tanto, para que se maximice el nivel de satisfacción de los clientes, tiene que a ver sinergia

entre los servicios y/o productos de una determinada empresa y cliente. La satisfacción de los clientes se puede ir construyendo poco a poco, así como puede pasar que esta pueda ser de un momento a otro, al tener la primera praxis de compra y/o consumo (Celaya, 2019).

La satisfacción de los clientes viene a ser la respuesta de saciedad de los clientes. Es el juicio de los clientes en relación al rasgo de los productos y/o servicios que adquirieron, el nivel de proporción placentero de recompensa del consumo que se realizó. Dicha evaluación que se hace sobre el producto y/o servicio (Alfaro, 2018).

### **2.2.3.2. Importancia de la satisfacción del cliente**

El elemento más relevante para lograr el éxito dentro de la gestión de la calidad y en el mundo empresarial, viene a ser la satisfacción de los clientes. En la actualidad, los clientes satisfechos serán activos para la compañía, puesto que lo más probable volverá a comprar el producto o servicio más de una vez o dará una adecuada opinión de la organización, conllevando a un aumento del ingreso para la empresa. Pues un nivel alto de satisfacción crea un vínculo emocional con la marca o la compañía, mas no una preferencia racional (Goicochea, 2019).

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Abastecimiento**

Se hace referencia aquel proceso por medio del cual el proveedor facilita un mecanismo al resto del grupo económico o personas, el cual consigue un determinado nivel de satisfacción o utilidad. A través de las acciones



de abastecimiento, es posible dar solución a la necesidad de consumo de los individuos u organizaciones. Ello quiere decir, que se basa en el suministro de los bienes como materia prima o producto elaborado que se ha puesto en circulación (Gonzales y Huanca, 2020).

### **2.3.2. Calidad**

La calidad refiere a la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades de los clientes. Por tanto, la calidad es determinado por los clientes, dando cumplimiento a las normas y como también a los requerimientos precisos. La calidad ha sido iniciada como una estrategia para que resuelva las dificultades de producción y de esta manera reducir el costo asociado con la producción de los bienes, a pesar de que su comienzo se encuentra asociado a los costos y que ha sido retomado como una estrategia para que se establezca cada vez en el mercado (Flores, 2022).

### **2.3.3. Logística**

La logística hace referencia a la función operativa relevante que comprende toda actividad necesaria para obtener y administrar la materia prima y componente, así como el manejo del producto terminado, el empaque y la distribución al cliente (Lazo, 2023).

### **2.3.4. Planificación**

La planificación hace referencia aquella técnica para que se minimice la incertidumbre y dar mayor consistencia al desempeño de la empresa. Por tanto, este proceso metódico diseñado para la obtención de un proceso



determinado. De manera general, implica que se tenga uno o varios propósitos a realizar junto a las acciones que se requiere para que se concluya de manera exitosa (Guzman y Ramos, 2018).

### **2.3.5. Producto**

El producto hace referencia a un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarca el empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y como también la reputación de los vendedores (Apeña, 2021).

### **2.3.6. Satisfacción**

La satisfacción hace referencia aquel proceso de evaluación de una experiencia de compra de un determinado producto o servicio, donde se compara aquella expectativa de los clientes con los resultados alcanzados. Donde se da a conocer la sensación de placer o decepción de un individuo que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas (Hidalgo, 2019).

### **2.3.7. Servicio**

El servicio hace referencia a un producto intangible, que demanda la necesidad de cumplimiento con algunas actividades para la satisfacción de las necesidades de los clientes. Por tanto, se busca el cumplimiento de las expectativas que tiene el cliente sobre que tan buen servicio satisface sus necesidades. Por otro lado, viene a ser una actividad interrelacionada que ofrece un suministrador con la finalidad de que los



clientes obtengan el producto en el momento y el lugar apropiado y se pueda asegurar un uso adecuado del mismo (Tinco, 2022).

### **2.3.8. Sociedad**

La sociedad refiere a un entramado complejo de interacción y relación entre personas que comparten un espacio geográfico o virtual, así como la norma, valor y cultura. Dicho concepto refiere la organización colectiva de los individuos, donde se establece estructura social, rol y sistema de interdependencia. Puesto que, la sociedad proporciona el marco donde las personas desarrollan su identidad, construye sus relaciones y participan actividades conjuntas (Rivera, 2018).



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

##### **Enfoque:**

Investigación basada en el enfoque cuantitativo, ya que utiliza la recolección y el análisis de datos que explican y describen un fenómeno en un determinado lugar y tiempo (Hernández et al., 2014).

##### **Método:**

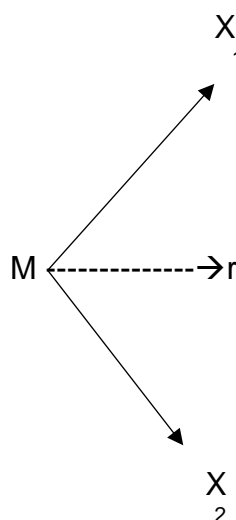
La investigación siguió el método deductivo, comenzando con el marco teórico para comprender la realidad. Se utilizaron el razonamiento lógico y la demostración de la hipótesis planteada en el estudio, derivando de ella las conclusiones que se confrontaron con los hechos en un lugar y momento específicos.

##### **Diseño:**

Se utilizó un diseño no experimental - transversal en el estudio, en el cual no se manipularon intencionalmente las variables. El enfoque principal se basó en observar el fenómeno tal como ocurre en el contexto natural, para posteriormente analizarlo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

##### **Tipo:**

Tipo correlacional, se trata de un método de investigación no experimental en el que un investigador mide dos variables y analiza la relación estadística entre ellas, sin la influencia de ninguna variable adicional.



M= muestra

X1. Variable 1

X2 Variable 2

R= Grado De relación existente (coeficiente de correlación)

### Nivel:

Nivel descriptivo, una investigación que recopila información cuantificable que se permite hacer inferencias estadísticas sobre tu audiencia mediante el análisis de datos.

### 3.2. Descripción del ámbito de investigación

La investigación se llevo a cabo en la ciudad de Juliaca, el cual se encuentra ubicado a 3824 m.s.n.m. Capital de la Provincia de San Román, Departamento de Puno. Geográficamente está ubicada a los 70°0754 de longitud Oeste 15°2940 de latitud sur, con una altitud de 3.824 m.s.n.m.

La ciudad se estableció en las orillas del río Coata y se encuentra en la ruta turística Cusco – La Paz.

### 3.3. Población y muestra.

#### Población

La población se encuentra conformado por 105 personas, quienes son parte de la cartera de clientes de enero a octubre de la Empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada de la Ciudad de Juliaca.

#### Muestra

La muestra se encuentra conformado por 84 clientes de la Empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada de la Ciudad de Juliaca.

Se aplicó el muestreo aleatorio simple, donde todos tuvieron la misma posibilidad de ser elegidos.

La muestra se determinó mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, mediante la siguiente formula y el reemplazo de sus valores especificados a continuación:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Reemplazando valores:

n (Tamaño de la muestra)	= 84
N (Tamaño de la población)	= 210
P (Proporción de éxito o fracaso de la muestra)	= 0.5
Q (Proporción de éxito o fracaso de la muestra)	= 0.5



Z= (Valor de la distribución normal) = 1.96

E (Error de estimación) = 0.05

Nivel de confianza = 95%

### 3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

#### Técnica

La técnica como material metodológico resuelve un problema metodológico determinado, de comprobación o desaprobación de la hipótesis y el desarrollo documental. De manera que, se aplicó la técnica, de la encuesta, para obtener datos de la población, aquel elemento donde nos hemos apoyado para la obtención de mayor numero de datos.

#### Instrumento

El instrumento que se aplico es el cuestionario pre-codificado, donde las interrogantes se encuentran formulados, de modo que solo exigió elegir una respuesta preestablecido, para la obtención de mediciones cuantitativas.

### 3.5. Procedimiento de tratamiento de datos

- Se desarrolló la revisión de la bibliografía, donde se ha elaborado el proyecto de tesis.
- Se ha presentado el proyecto de investigación para su posterior revisión y aprobación.
- Se ha socializado el proyecto de acuerdo a los directivos del establecimiento para lograr la ejecución.



- Para luego realizar la aplicación del cuestionario que permitió la recolección de datos, en el cual se realizó el llenado minucioso con el objetivo de recabar íntegramente toda la información necesaria.
- Una vez que realizada el recojo de información se realizó la tabulación y su posterior análisis de los datos.
- De esta manera se elaboró el informe de tesis junto a la información recabada.
- Tesis que es presentada para su revisión y aprobación.
- Finalmente, se procederá con la sustentación de la tesis.

### 3.6. Diseño de contrastación de hipótesis

El diseño de contrastaciones de hipótesis se realizó a través de coeficiente de Spearman. Donde se ha definido en primer lugar las hipótesis, a través de la identificación de las variables, se reúne los datos necesarios para el estudio. Teniendo una muestra representativa y suficiente para obtener resultados significativos, se hace uso del SPSS para calcular el coeficiente de proporción de Spearman entre las variables. Dicho análisis proporciono un valor de clasificación y un valor p (p-valor) que permitió determinar si la comparación es estadísticamente significativa.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 2**

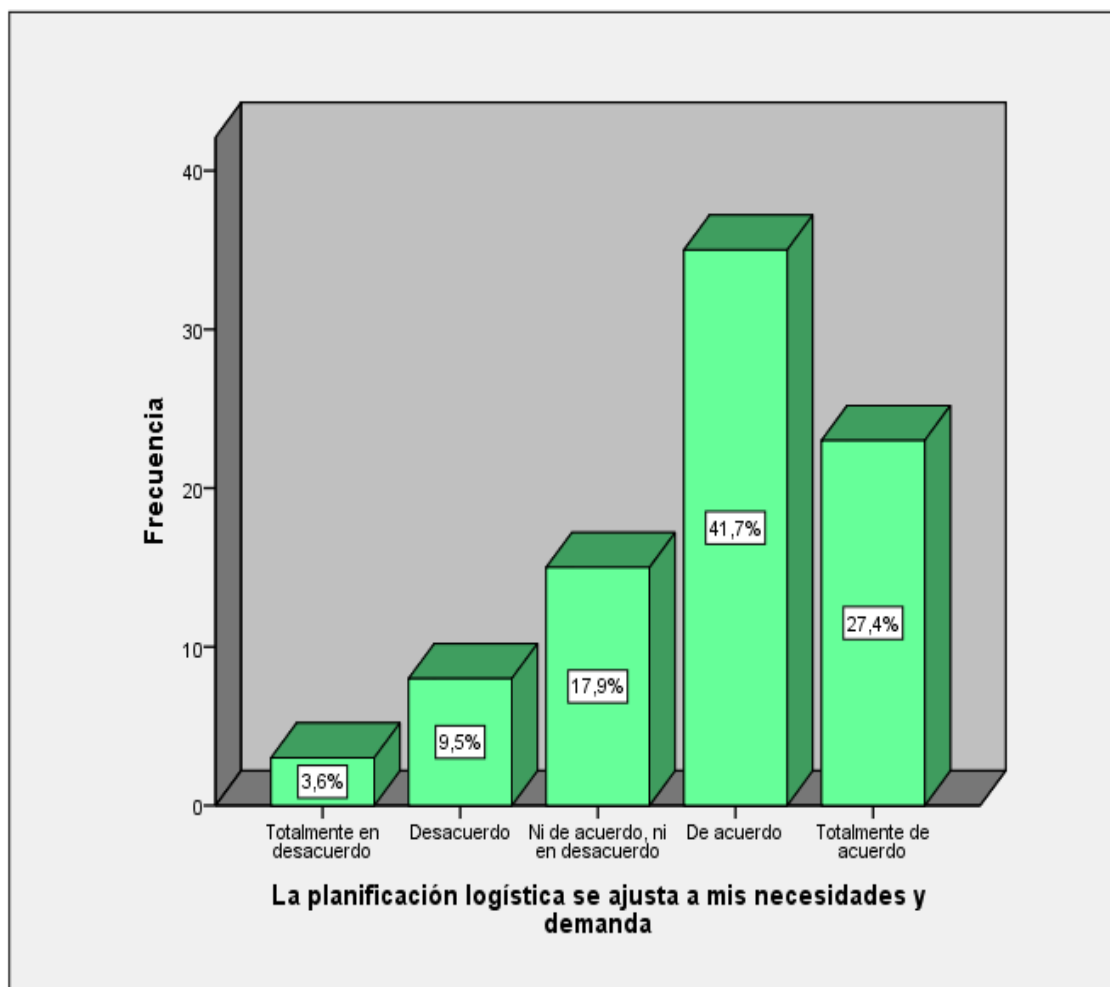
*La planificación logística se ajusta a las necesidades y demanda*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,6	3,6	3,6
	Desacuerdo	8	9,5	9,5	13,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	17,9	17,9	31,0
	De acuerdo	35	41,7	41,7	72,6
	Totalmente de acuerdo	23	27,4	27,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 1**

*La planificación logística se ajusta a mis necesidades y demanda*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 2 muestra la distribución de opiniones sobre cómo la planificación logística se alinea con las necesidades y demandas de los encuestados. Un 41,7% de los participantes indica estar de acuerdo con que la planificación logística satisface sus necesidades, lo que sugiere una aceptación significativa de las prácticas logísticas actuales. Además, un 27,4% se muestra totalmente de acuerdo, reforzando la idea de que una proporción considerable de los encuestados encuentra que la planificación logística supera sus expectativas o se ajusta perfectamente a sus requisitos. En contraste, un 17,9% de los participantes se posiciona en una categoría neutral, no decantándose ni por el acuerdo ni por el desacuerdo. Por otro lado, un 9,5% de los encuestados muestra su desacuerdo y un 3,6% su total desacuerdo con la afirmación, lo que indica que hay una fracción no insignificante de personas que perciben que las estrategias logísticas actuales no cumplen adecuadamente con sus necesidades.

La adecuada planificación logística ajustada a las necesidades y demandas es esencial para cualquier empresa que busque optimizar su cadena de suministro y operaciones, ya que, garantiza que los recursos se utilicen de manera eficiente, minimizando los costos y maximizando la productividad, en donde, al anticipar y adaptarse a las fluctuaciones en la demanda, la empresa puede evitar tanto el exceso de inventario como las situaciones de escasez, asegurando un flujo constante de productos hacia los consumidores. Además, una planificación logística efectiva reduce los tiempos de entrega, lo cual es un factor crucial en la retención y atracción de clientes en un mercado competitivo.

**Tabla 3**

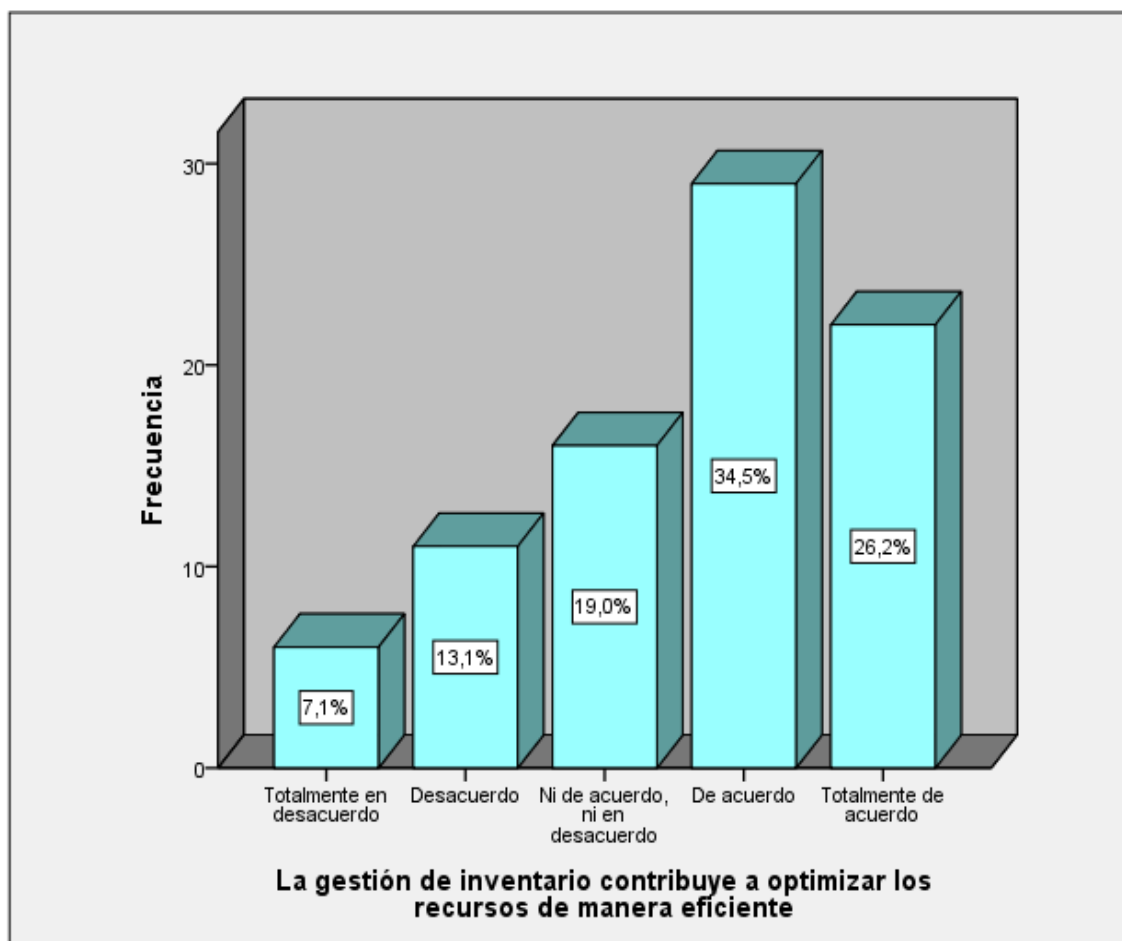
*La gestión de inventario contribuye a optimizar los recursos de manera eficiente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	11	13,1	13,1	20,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	19,0	19,0	39,3
	De acuerdo	29	34,5	34,5	73,8
	Totalmente de acuerdo	22	26,2	26,2	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 2**

*La gestión de inventario contribuye a optimizar los recursos de manera eficiente*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 3 refleja las opiniones sobre la eficacia de la gestión de inventario en la optimización de recursos. Un 34,5% de los encuestados está de acuerdo con que esta gestión contribuye de manera eficiente a la optimización, lo que indica una aprobación considerable de estas prácticas. Adicionalmente, un 26,2% se muestra totalmente de acuerdo, sugiriendo que una parte significativa de los participantes percibe que la gestión de inventario cumple con creces sus expectativas o se adapta muy bien a sus necesidades operativas. Por otro lado, un 19,0% de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo cual podría interpretarse como una falta de experiencia concreta o una indecisión respecto al efecto de la gestión de inventario en la optimización de recursos. Además, un 13,1% expresa su desacuerdo y un 7,1% su total desacuerdo, revelando que existe un segmento relevante de personas que considera que las estrategias de gestión de inventario actuales son insuficientes o ineficientes.

La gestión eficiente del inventario es fundamental para el éxito operativo y financiero de las empresas, ya que, asegura la disponibilidad adecuada de productos, evitando tanto la escasez como el exceso, lo que es crucial para satisfacer la demanda del cliente sin incurrir en costos innecesarios, en donde al optimizar los niveles de inventario, las empresas pueden liberar capital significativo que de otro modo estaría inmovilizado en stock no vendido, lo que mejora la liquidez y la flexibilidad financiera. Además, una gestión de inventario eficiente reduce el riesgo de obsolescencia y deterioro de productos, lo que es especialmente importante en sectores con artículos de corta vida útil.

**Tabla 4**

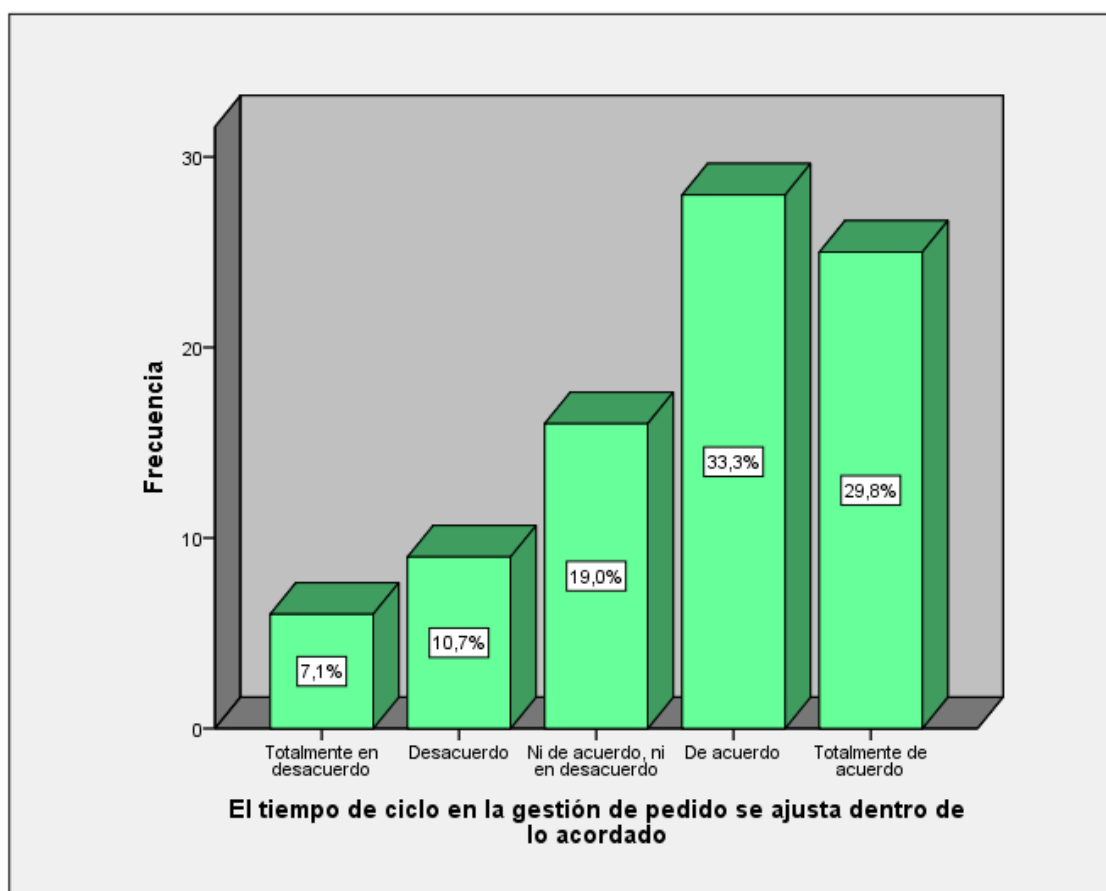
*El tiempo de ciclo en la gestión de pedido se ajusta dentro de lo acordado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	9	10,7	10,7	17,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	19,0	19,0	36,9
	De acuerdo	28	33,3	33,3	70,2
	Totalmente de acuerdo	25	29,8	29,8	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 3**

*El tiempo de ciclo en la gestión de pedido se ajusta dentro de lo acordado*



Fuente: Encuesta desarrollada



En la Tabla 4, que evalúa el ajuste del tiempo de ciclo en la gestión de pedidos con lo previamente acordado, se observa que un 33,3% de los encuestados muestra su conformidad y un 29,8% manifiesta estar totalmente de acuerdo, esta respuesta mayoritaria sugiere que una proporción significativa de los participantes considera que el tiempo de ciclo en la gestión de pedidos se alinea bien con los compromisos establecidos, indicando una percepción generalmente positiva hacia la eficiencia y la fiabilidad del proceso. Por otro lado, un notable 19,0% se ubica en una categoría neutral, lo que podría reflejar una variedad de posiciones, desde una indecisión hasta una falta de experiencia directa o información suficiente para formar una opinión definida sobre este aspecto específico de la gestión de pedidos. Este dato es relevante, ya que subraya la existencia de un segmento de la muestra que no se inclina claramente hacia una valoración positiva o negativa, lo que podría señalar áreas de ambigüedad o posibles mejoras en la comunicación sobre los procesos. En contraste, un 10,7% de los encuestados no está de acuerdo y un 7,1% está totalmente en desacuerdo con que los tiempos de ciclo se ajustan a lo pactado.

Mantener el tiempo de ciclo en la gestión de pedidos dentro de lo acordado es vital para cualquier negocio, ya que incide directamente en la satisfacción y fidelidad del cliente, por lo que, un tiempo de ciclo rápido y confiable refleja la eficiencia operativa de una empresa y su compromiso con el servicio al cliente. Cumplir con estos tiempos no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fomenta una relación de confianza y profesionalismo. Además, la precisión en los tiempos de ciclo permite una mejor planificación y rotación del inventario, reduciendo costos de almacenamiento y minimizando el riesgo de obsolescencia.

**Tabla 5**

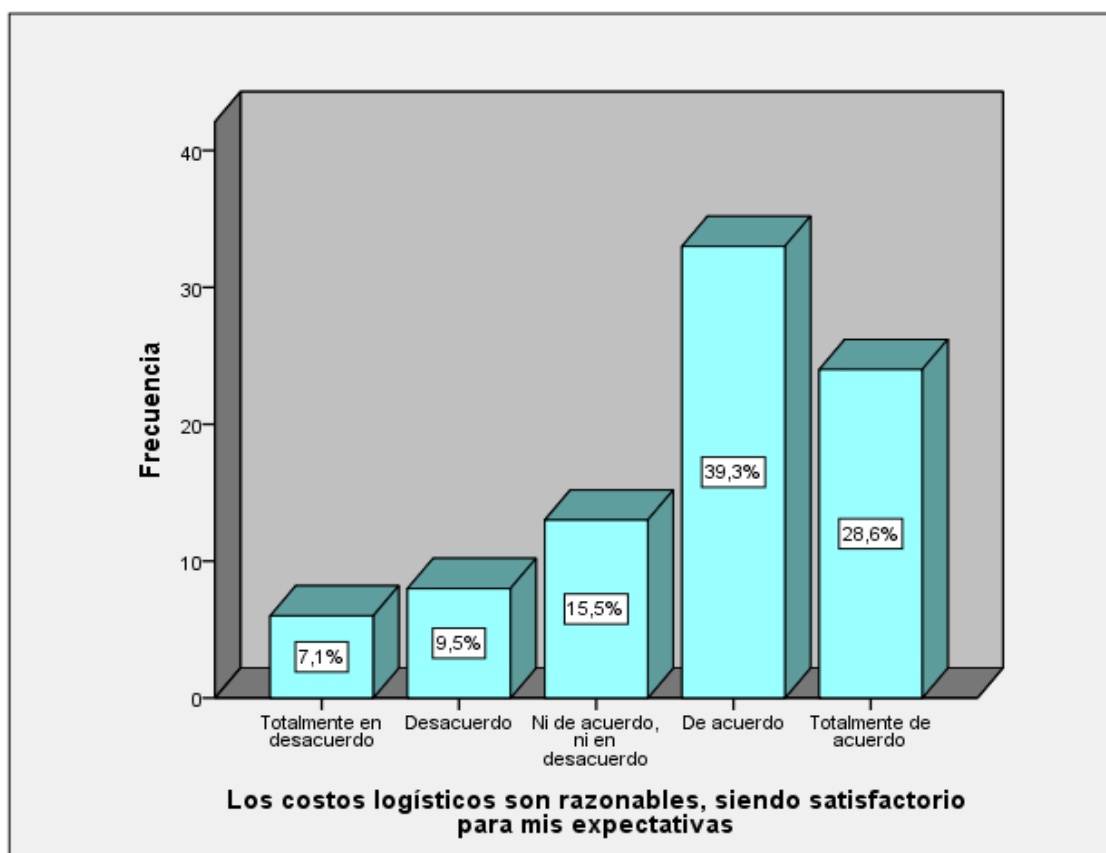
*Los costos logísticos son razonables, siendo satisfactorio para mis expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	8	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	15,5	15,5	32,1
	De acuerdo	33	39,3	39,3	71,4
	Totalmente de acuerdo	24	28,6	28,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 4**

*Los costos logísticos son razonables, siendo satisfactorio para las expectativas*



Fuente: Encuesta desarrollada



En la Tabla 5, que evalúa la percepción sobre la razonabilidad de los costos logísticos y su satisfacción respecto a las expectativas, se observa que un 39,3% de los encuestados está de acuerdo y un 28,6% totalmente de acuerdo, indicando que una mayoría significativa considera los costos logísticos como razonables y alineados con sus expectativas. Este dato sugiere una valoración positiva general de la eficiencia costo-beneficio en la gestión logística. Sin embargo, un 15,5% de los participantes se mantiene neutral, lo que podría reflejar incertidumbre o falta de información suficiente para emitir un juicio claro. En contraste, un 9,5% está en desacuerdo y un 7,1% totalmente en desacuerdo con la afirmación, revelando que existe un segmento considerable de encuestados que percibe los costos logísticos como excesivos o no acordes con sus expectativas.

Mantener los costos logísticos en un nivel razonable es crucial para cualquier empresa, ya que impacta directamente tanto en la competitividad de precios como en la rentabilidad general. Por otro lado, los costos logísticos elevados pueden llevar a precios más altos para el consumidor final, lo que potencialmente disminuye la competitividad del producto en el mercado. De otro modo, costos logísticos excesivamente bajos, aunque puedan parecer beneficiosos a corto plazo, a menudo resultan en una disminución de la calidad del servicio, afectando la satisfacción del cliente y dañando la reputación de la marca a largo plazo. Por lo tanto, es esencial encontrar un equilibrio donde los costos logísticos sean suficientemente bajos para mantener la competitividad de precios, pero lo suficientemente altos para asegurar un servicio de calidad y cumplir con las expectativas del cliente.

**Tabla 6**

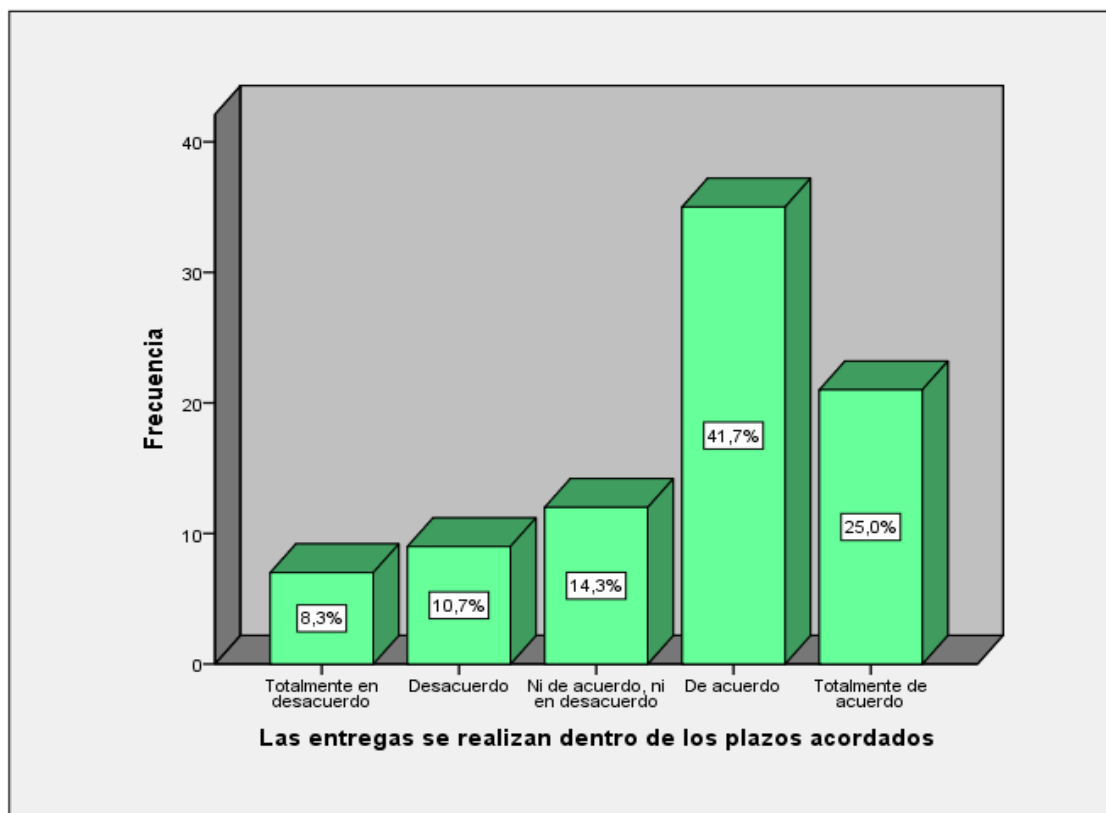
*Las entregas se realizan dentro de los plazos acordados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	9	10,7	10,7	19,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	14,3	14,3	33,3
	De acuerdo	35	41,7	41,7	75,0
	Totalmente de acuerdo	21	25,0	25,0	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 5**

*Las entregas se realizan dentro de los plazos acordados*



Fuente: Encuesta desarrollada



En la Tabla 6, centrada en la puntualidad de las entregas dentro de los plazos acordados, se destaca que un 41,7% de los encuestados está de acuerdo y un 25,0% totalmente de acuerdo, lo que representa una mayoría que percibe las entregas como cumplidoras de los tiempos estipulados, este dato indica una valoración mayoritariamente positiva de la eficiencia y la fiabilidad en el proceso de entrega, aspecto crucial para la satisfacción del cliente en la logística. No obstante, un 14,3% se posiciona en una categoría neutral, lo que podría sugerir indecisión, experiencias mixtas o falta de información precisa para formular una opinión concreta sobre este aspecto. Por otro lado, un 10,7% manifiesta desacuerdo y un 8,3% total desacuerdo con respecto a la puntualidad en las entregas, evidenciando que hay un segmento significativo de usuarios que enfrenta problemas con los tiempos de entrega, lo que subraya la importancia de revisar y mejorar estos aspectos operativos.

Cumplir con los plazos acordados en las entregas es fundamental para cualquier empresa, ya que se traduce directamente en la confiabilidad y credibilidad de la marca, en donde las entregas puntuales son un indicador clave de la eficiencia operativa y del compromiso de la empresa con sus clientes. Asimismo, en un mercado donde los clientes valoran la rapidez y exactitud, cumplir con los tiempos de entrega prometidos es esencial para mantener la satisfacción y lealtad del cliente. Así también, las entregas a tiempo evitan inconvenientes y costos adicionales, tanto para la empresa como para el cliente, que pueden surgir de retrasos o errores logísticos. En el entorno competitivo actual, la puntualidad en las entregas puede diferenciar a una empresa de sus competidores, mejorando su reputación y aumentando las posibilidades de recomendaciones positivas y de negocios repetidos.

**Tabla 7**

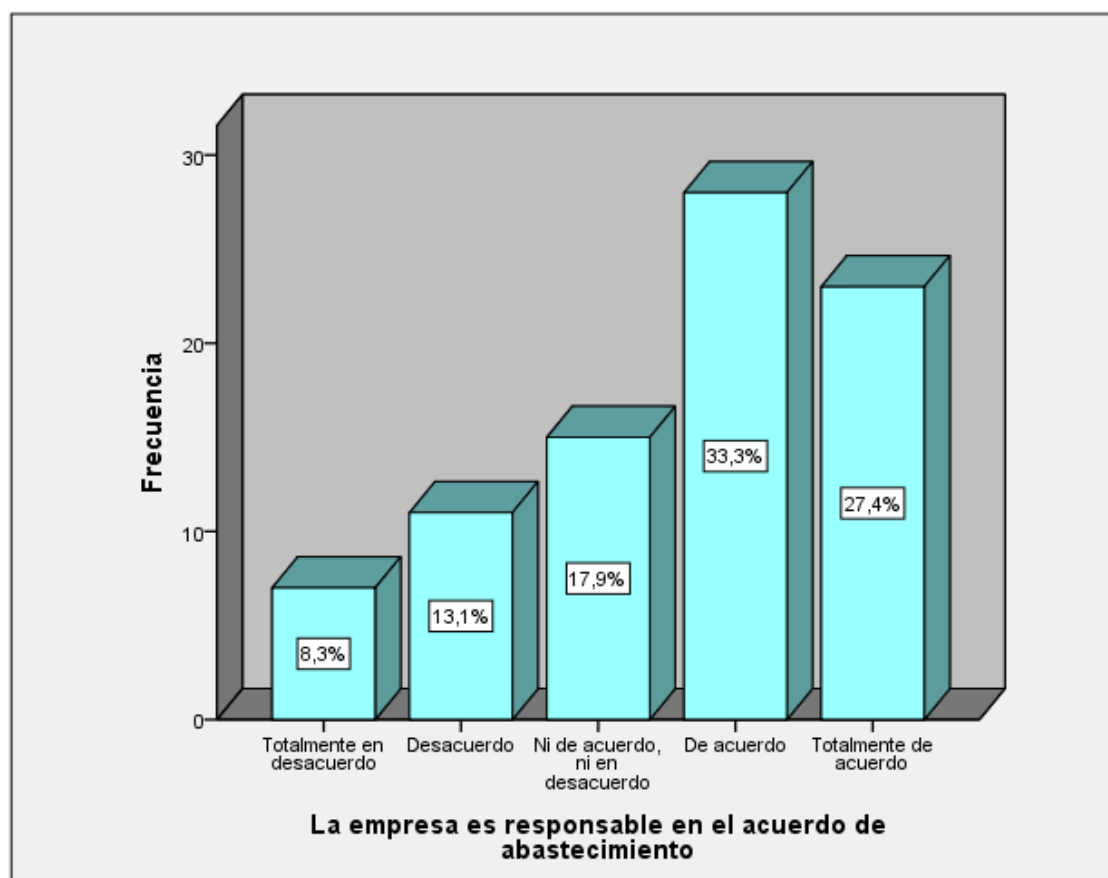
*La empresa es responsable en el acuerdo de abastecimiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	11	13,1	13,1	21,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	17,9	17,9	39,3
	De acuerdo	28	33,3	33,3	72,6
	Totalmente de acuerdo	23	27,4	27,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 6**

*La empresa es responsable en el acuerdo de abastecimiento*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 7, aborda la percepción de responsabilidad de la empresa en el acuerdo de abastecimiento, revelando que un 33,3% de los encuestados está de acuerdo y un 27,4% totalmente de acuerdo con la afirmación de que la empresa actúa responsablemente en este aspecto, estos porcentajes reflejan que una mayoría significativa de los participantes reconoce y valora positivamente la responsabilidad de la empresa en sus prácticas de abastecimiento, lo que sugiere un nivel de confianza y satisfacción en la gestión de la cadena de suministro. Sin embargo, un 17,9% de los encuestados se mantiene neutral, lo que puede indicar falta de información clara o experiencias variadas que no les permiten posicionarse firmemente. Por otro lado, un 13,1% se muestra en desacuerdo y un 8,3% totalmente en desacuerdo, señalando que existe una proporción considerable de personas que perciben deficiencias o falta de responsabilidad en el acuerdo de abastecimiento.

La responsabilidad en los acuerdos de abastecimiento es esencial para cualquier empresa, ya que establece las bases para una cadena de suministro sólida y confiable, asimismo, no solo asegura la eficiencia y continuidad de sus operaciones, sino que también fomenta relaciones de confianza y mutuo beneficio con sus proveedores, esta fiabilidad en el abastecimiento es crucial para mantener la calidad y la disponibilidad constante de los servicios ofrecidos, elementos clave para la satisfacción del cliente. Además, una gestión responsable del abastecimiento refleja un compromiso con prácticas éticas y sostenibles, lo que es cada vez más valorado en el mercado global. Por otro lado, las empresas que demuestran responsabilidad en sus acuerdos de abastecimiento tienden a disfrutar de una mejor reputación y de relaciones a

largo plazo con sus socios, lo que es vital en un entorno empresarial donde la incertidumbre y los cambios rápidos son la norma.

**Tabla 8**

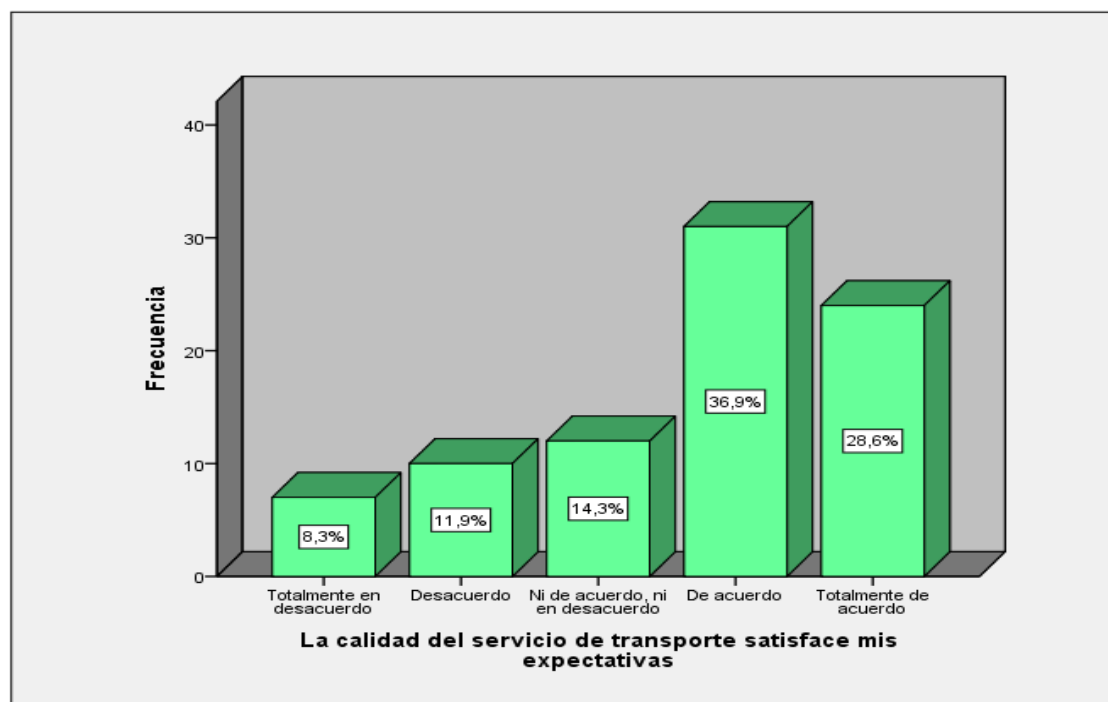
*La calidad del servicio de transporte satisface mis expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	10	11,9	11,9	20,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	14,3	14,3	34,5
	De acuerdo	31	36,9	36,9	71,4
	Totalmente de acuerdo	24	28,6	28,6	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 7**

*La calidad del servicio de transporte satisface mis expectativas*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 8, examina las opiniones sobre si la calidad del servicio de transporte cumple con las expectativas de los encuestados, mostrando que un 36,9% está de acuerdo y un 28,6% totalmente de acuerdo, lo que indica que una mayoría significativa considera que el servicio de transporte satisface sus expectativas, este resultado refleja una percepción generalmente positiva sobre la calidad del servicio, sugiriendo que los estándares de rendimiento y fiabilidad están en línea con lo esperado por los clientes. Sin embargo, un 14,3% de los participantes se sitúa en una posición neutral, lo que podría interpretarse como una falta de convicción firme sobre la calidad del servicio o experiencias variadas que no conducen a una opinión definitiva. Por otro lado, un 11,9% expresa desacuerdo y un 8,3% total desacuerdo, destacando que hay un segmento considerable de usuarios que no se siente satisfecho con la calidad del transporte proporcionado.

La calidad del servicio de transporte es un componente crítico en la percepción del cliente sobre una empresa, siendo fundamental que satisfaga las expectativas para asegurar una experiencia positiva del cliente, ya que un servicio de transporte eficiente y confiable garantiza que los productos lleguen en el estado adecuado y dentro del tiempo prometido, lo cual es esencial para mantener la confianza y la satisfacción del cliente, en donde la puntualidad y la integridad del producto durante el transporte influyen directamente en la reputación de la empresa y en su capacidad para fidelizar clientes. Además, un servicio de transporte de calidad refleja la profesionalidad y el compromiso de la empresa con altos estándares, lo que puede diferenciarla en un mercado competitivo.

**Tabla 9**

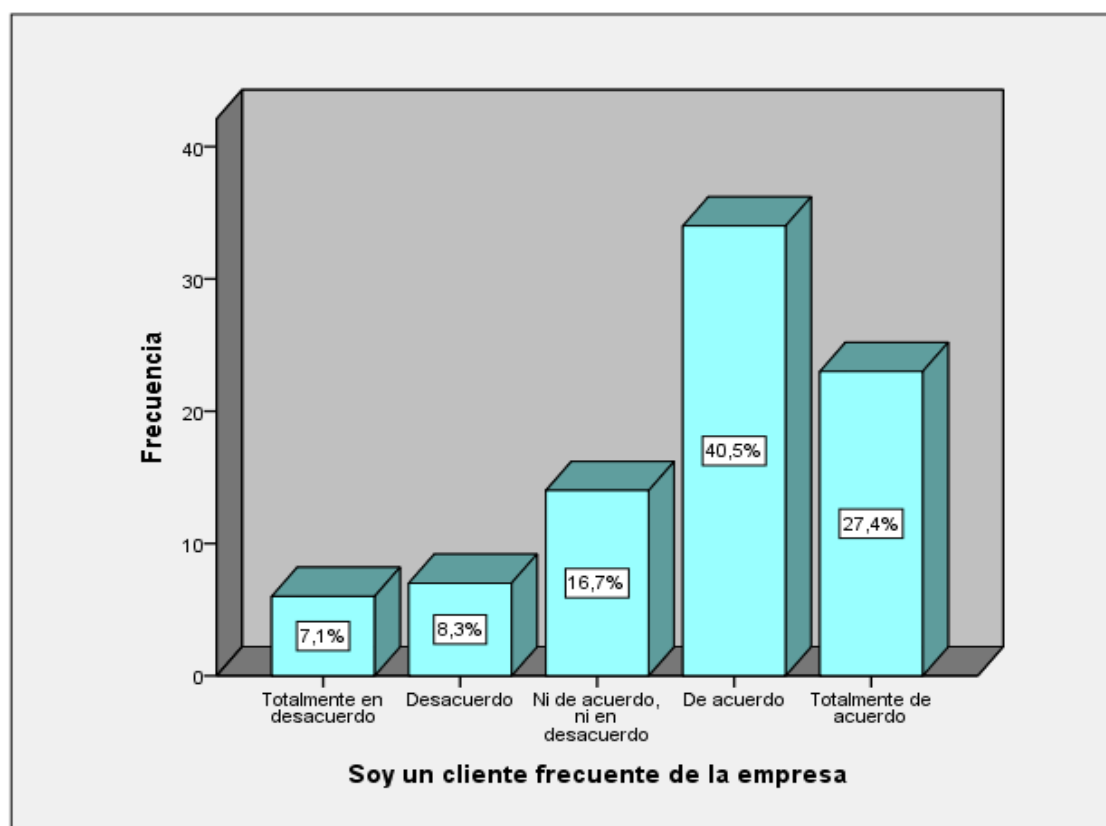
*Soy un cliente frecuente de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	7	8,3	8,3	15,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	16,7	16,7	32,1
	De acuerdo	34	40,5	40,5	72,6
	Totalmente de acuerdo	23	27,4	27,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 8**

*Soy un cliente frecuente de la empresa*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 9, se centra en la frecuencia con la que los encuestados utilizan los servicios de la empresa, revelando que un 40,5% está de acuerdo y un 27,4% totalmente de acuerdo con ser clientes habituales. Este dato indica que una mayoría significativa de los participantes se considera clientes recurrentes, lo que sugiere un nivel de lealtad y satisfacción con los servicios ofrecidos por la empresa, esta fidelización es un indicador positivo de la calidad y consistencia del servicio, así como de la confianza depositada por los clientes en la empresa. Por otro lado, un 16,7% de los encuestados se sitúa en una postura neutral, lo cual podría interpretarse como una señal de clientes ocasionales o indecisos que aún no han desarrollado una relación constante con la empresa. En contraste, un 8,3% muestra su desacuerdo y un 7,1% su total desacuerdo en considerarse clientes frecuentes, lo que representa un grupo de usuarios que posiblemente busquen alternativas o no requieran servicios regularmente.

Ser un cliente frecuente de una empresa tiene un valor inmenso tanto para el cliente como para el negocio. Desde la perspectiva del cliente, la lealtad a una empresa suele traducirse en beneficios como descuentos personalizados, atención prioritaria y ofertas exclusivas, mejorando la experiencia de compra. Para la empresa, los clientes habituales son una fuente de ingresos constante y fiable, y suelen tener un costo de adquisición mucho menor en comparación con los nuevos clientes. Además, los clientes frecuentes a menudo actúan como embajadores de la marca, recomendando servicios a través del boca a boca, una de las formas más eficaces y auténticas de publicidad.

**Tabla 10**

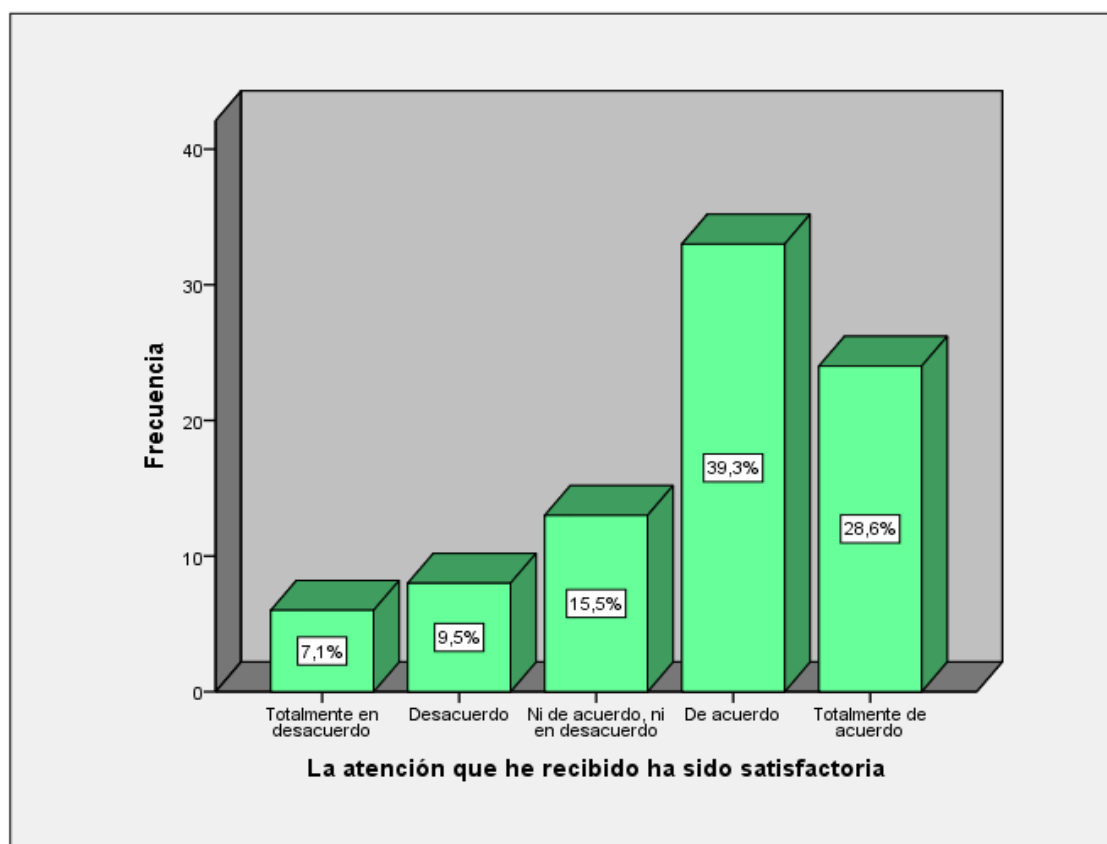
*La atención que he recibido ha sido satisfactoria*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	8	9,5	9,5	16,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	15,5	15,5	32,1
	De acuerdo	33	39,3	39,3	71,4
	Totalmente de acuerdo	24	28,6	28,6	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 9**

*La atención que he recibido ha sido satisfactoria*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 10, aborda las percepciones sobre la satisfacción con la atención recibida por parte de la empresa, mostrando que un 39,3% de los encuestados está de acuerdo y un 28,6% totalmente de acuerdo en que la atención ha sido satisfactoria, esto sugiere que una mayoría considerable de los participantes percibe de manera positiva la calidad del servicio al cliente, lo que refleja un nivel adecuado de atención y respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, esta percepción positiva es esencial para mantener la satisfacción del cliente y fomentar la lealtad. Sin embargo, un 15,5% se encuentra en una posición neutral, lo cual podría indicar experiencias variadas o una falta de opiniones firmes sobre la calidad del servicio de atención al cliente. Por otro lado, un 9,5% está en desacuerdo y un 7,1% totalmente en desacuerdo con la afirmación, señalando que existe un segmento de clientes que no se siente completamente satisfecho con la atención recibida.

Recibir una atención satisfactoria es crucial en la experiencia del cliente, ya que juega un papel determinante en la percepción general de la empresa y en la decisión de continuar la relación comercial, asimismo, una atención al cliente de calidad crea un ambiente de confianza y seguridad, haciendo que el cliente se sienta valorado y escuchado, en donde no solo mejora la satisfacción inmediata, sino que también aumenta la lealtad a largo plazo, un factor esencial en un mercado competitivo. Por otro lado, una experiencia positiva en la atención al cliente puede convertirse en un factor diferenciador, especialmente en industrias donde los productos ofrecidos son similares. Además, los clientes satisfechos con el servicio recibido tienden a compartir sus experiencias positivas, lo que puede generar referencias y atraer a nuevos clientes.

**Tabla 11**

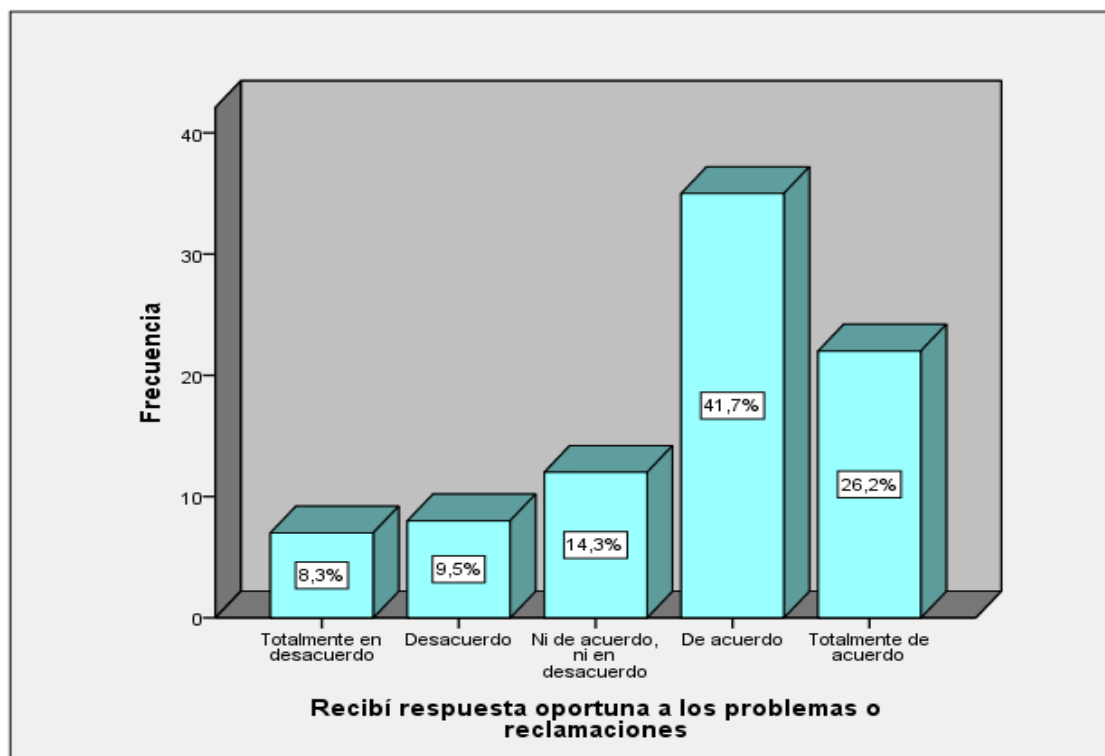
*Recibí respuesta oportuna a los problemas o reclamaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	8,3	8,3	8,3
	Desacuerdo	8	9,5	9,5	17,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	14,3	14,3	32,1
	De acuerdo	35	41,7	41,7	73,8
	Totalmente de acuerdo	22	26,2	26,2	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 10**

*Recibí respuesta oportuna a los problemas o reclamaciones*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 11, aborda la eficacia de la empresa en proporcionar respuestas oportunas a los problemas o reclamaciones, donde un 41,7% de los encuestados se muestra de acuerdo y un 26,2% totalmente de acuerdo. Estos porcentajes indican que la mayoría de los participantes perciben que la empresa es eficiente y reactiva al manejar problemas o reclamaciones, lo cual es un aspecto crítico para la satisfacción del cliente y la gestión de la calidad del servicio. Un buen servicio de atención al cliente que responde rápidamente a las inquietudes y problemas es fundamental para construir confianza y mantener una relación positiva con los clientes. Sin embargo, un 14,3% de los encuestados se sitúa en una posición neutral, lo que puede reflejar experiencias mixtas o falta de familiaridad con el proceso de reclamaciones. Por otro lado, un 9,5% muestra desacuerdo y un 8,3% total desacuerdo con la afirmación de recibir respuestas oportunas, lo que sugiere que existe un segmento significativo de clientes que experimenta retrasos o insatisfacción con la gestión de sus reclamaciones.

Recibir una respuesta oportuna a problemas o reclamaciones es esencial en la gestión de la experiencia del cliente, puesto que, una reacción rápida no solo aborda las inquietudes del cliente de manera eficiente, sino que también demuestra el compromiso de la empresa con un servicio de alta calidad y la valoración de sus clientes, cuando una empresa responde prontamente a los problemas, transforma situaciones negativas en oportunidades para fortalecer la confianza y la lealtad del cliente, esta pronta atención puede aliviar la frustración del cliente y mostrar que la empresa se toma en serio sus preocupaciones. Además, una gestión efectiva de reclamaciones puede revelar áreas de mejora, permitiendo que la empresa refine sus servicios.

**Tabla 12**

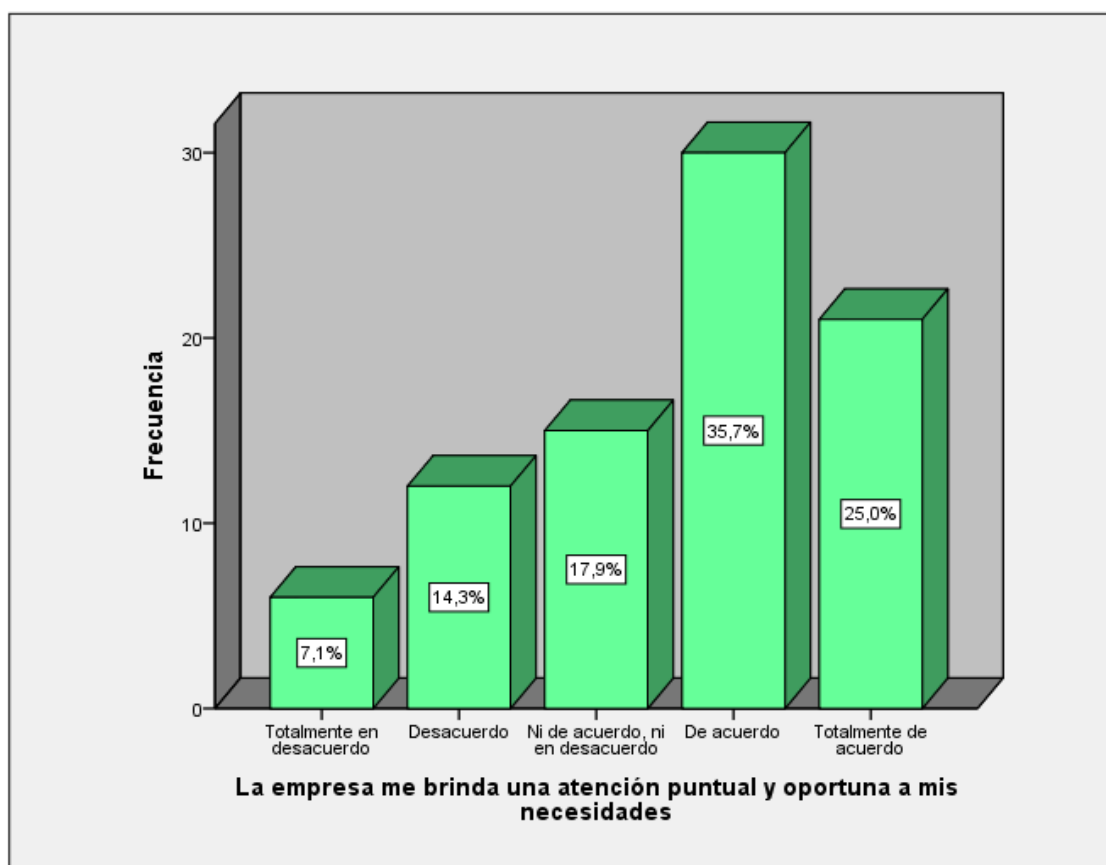
*La empresa me brinda una atención puntual y oportuna a mis necesidades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	12	14,3	14,3	21,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	17,9	17,9	39,3
	De acuerdo	30	35,7	35,7	75,0
	Totalmente de acuerdo	21	25,0	25,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 11**

*La empresa me brinda una atención puntual y oportuna a mis necesidades*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 12, evalúa cómo los encuestados perciben la puntualidad y la oportunidad de la atención que la empresa brinda a sus necesidades. Un 35,7% de los participantes indica estar de acuerdo y un 25,0% totalmente de acuerdo con que la empresa les proporciona una atención puntual y oportuna, lo que sugiere que una mayoría considerable de clientes siente que sus necesidades son atendidas de manera eficiente y en el momento adecuado, esta percepción positiva es fundamental en el ámbito del servicio al cliente, ya que la capacidad de responder de manera rápida y efectiva a las necesidades del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Sin embargo, un 17,9% de los encuestados se posiciona en una categoría neutral, lo que podría reflejar experiencias variadas o una falta de interacción suficiente para formar una opinión definitiva. Por otro lado, un 14,3% de los encuestados muestra desacuerdo y un 7,1% total desacuerdo con la afirmación, lo que indica que hay un segmento notable de clientes que perciben que la atención que reciben no es ni puntual ni oportuna.

La puntualidad y oportunidad en la atención a las necesidades de los clientes por parte de una empresa son vitales para su éxito y reputación, puesto que, demuestra respeto por el tiempo del cliente y refleja un alto nivel de profesionalismo y eficiencia. Una respuesta rápida y adecuada a las consultas o problemas no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también fomenta la confianza y la lealtad hacia la marca. En un mercado competitivo, la capacidad de una empresa para atender de manera oportuna puede diferenciarla significativamente, convirtiéndose en un factor clave para la elección del cliente. Además, la atención puntual a menudo conduce a una resolución más rápida de

los problemas, lo que aumenta la satisfacción del cliente y reduce la posibilidad de comentarios negativos.

**Tabla 13**

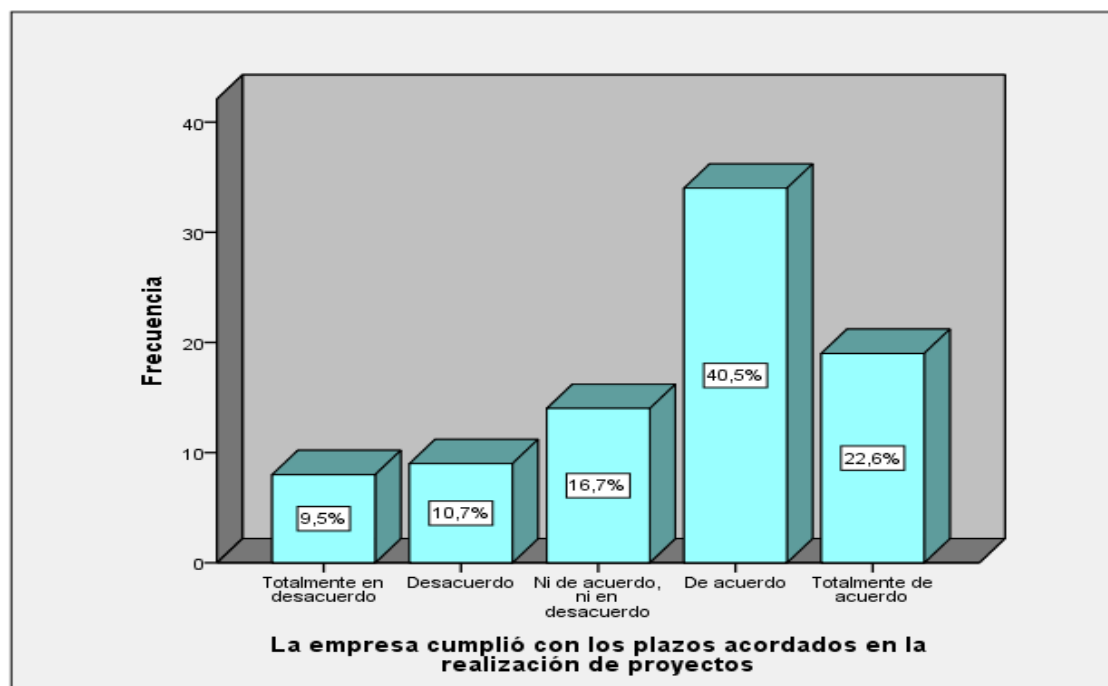
*La empresa cumplió con los plazos acordados en la realización de proyectos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	9,5	9,5	9,5
	Desacuerdo	9	10,7	10,7	20,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	16,7	16,7	36,9
	De acuerdo	34	40,5	40,5	77,4
	Totalmente de acuerdo	19	22,6	22,6	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 12**

*La empresa cumplió con los plazos acordados en la realización de proyectos*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 13, refleja las opiniones sobre el cumplimiento de plazos acordados en la realización de proyectos por parte de la empresa, mostrando que un 40,5% de los encuestados está de acuerdo y un 22,6% totalmente de acuerdo con que la empresa cumple efectivamente con los plazos establecidos, esta mayoría indica una percepción general de fiabilidad y eficiencia en la gestión de proyectos, aspectos cruciales para mantener la confianza y satisfacción del cliente. La puntualidad en la entrega de proyectos es un indicador clave del compromiso y la capacidad operativa de una empresa, afectando directamente la percepción de su profesionalismo y la calidad de su servicio. Por otro lado, un 16,7% se posiciona en un terreno neutral, posiblemente reflejando experiencias variadas o falta de interacción suficiente para formar una opinión sólida. Sin embargo, un 10,7% de los participantes manifiesta desacuerdo y un 9,5% total desacuerdo con el cumplimiento de los plazos, señalando que hay una proporción significativa de clientes que enfrentan problemas con los tiempos de entrega.

El cumplimiento de los plazos acordados en la realización de proyectos es fundamental para cualquier empresa, ya que se traduce en confiabilidad y profesionalismo, en donde, respetar los tiempos establecidos demuestra un compromiso serio con las necesidades y expectativas del cliente, fortaleciendo la confianza y la credibilidad en la relación comercial, de manera que, cuando una empresa cumple con sus plazos, no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también optimiza su propia gestión de recursos, lo que resulta en una mayor eficiencia operativa. Además, la puntualidad en los proyectos refleja una buena planificación y capacidad de gestión, cualidades imprescindibles en un mercado competitivo.

**Tabla 14**

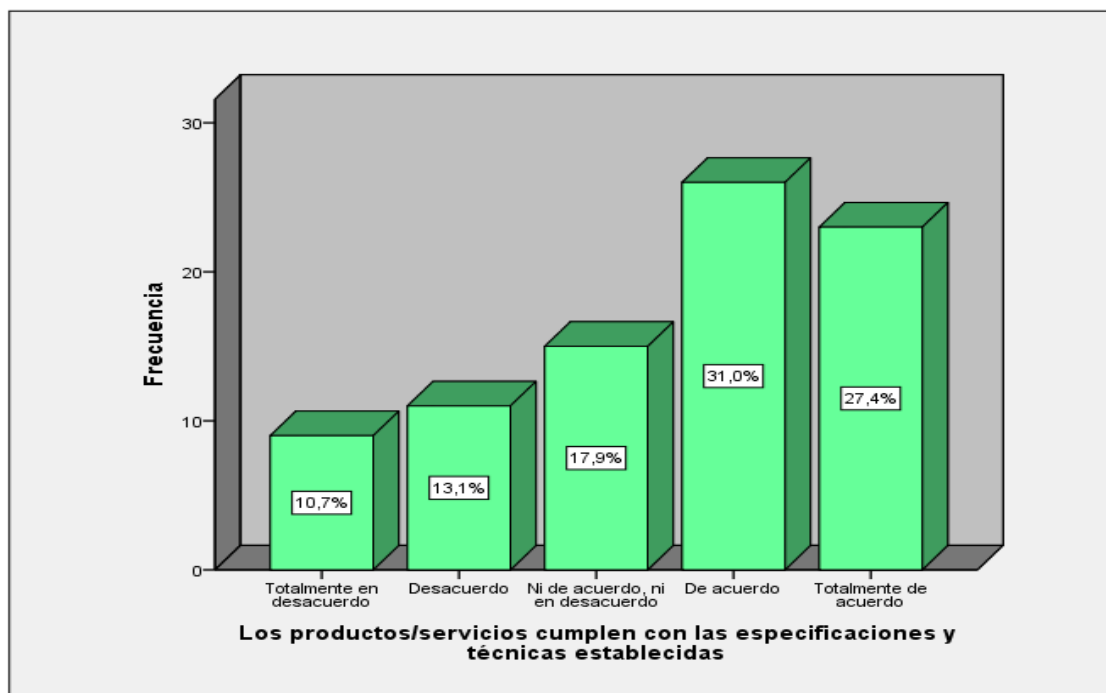
*Los productos/servicios cumplen con las especificaciones y técnicas establecidas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	10,7	10,7	10,7
	Desacuerdo	11	13,1	13,1	23,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	17,9	17,9	41,7
	De acuerdo	26	31,0	31,0	72,6
	Totalmente de acuerdo	23	27,4	27,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 13**

*Los productos/servicios cumplen con las especificaciones y técnicas establecidas*



Fuente: Encuesta desarrollada



La Tabla 14, evalúa la percepción de los encuestados sobre si los productos o servicios ofrecidos cumplen con las especificaciones y técnicas establecidas. Un 31,0% de los participantes se muestra de acuerdo y un 27,4% totalmente de acuerdo con que los productos o servicios cumplen con los estándares prometidos, lo que indica que una mayoría significativa percibe una congruencia entre lo ofrecido y lo entregado, este resultado es crucial para la reputación de la empresa, ya que el cumplimiento de las especificaciones técnicas es un factor determinante de la calidad y confiabilidad percibida. Sin embargo, un 17,9% de los encuestados no se inclina ni hacia el acuerdo ni el desacuerdo, lo que podría sugerir experiencias mixtas o falta de familiaridad suficiente con los detalles técnicos de los productos o servicios. Por otra parte, un 13,1% expresa desacuerdo y un 10,7% total desacuerdo, resaltando que existe un segmento considerable de clientes que perciben una discrepancia entre las especificaciones establecidas y lo que realmente reciben. Este grupo subraya la importancia de que la empresa revise sus procesos de control de calidad y comunicación de las características del producto para garantizar que las expectativas de los clientes se alineen con la realidad del producto o servicio ofrecido.

Que los productos o servicios cumplan con las especificaciones y técnicas establecidas es crucial para asegurar la satisfacción y la confianza del cliente, ya que esta conformidad garantiza que el cliente reciba exactamente lo que ha solicitado, lo cual es fundamental para cumplir con sus expectativas y necesidades, además, entregar productos o servicios que se adhieren estrictamente a los estándares prometidos, una empresa demuestra su

compromiso con la calidad y la precisión, este nivel de consistencia y fiabilidad es esencial para construir una reputación sólida en el mercado.

**Tabla 15**

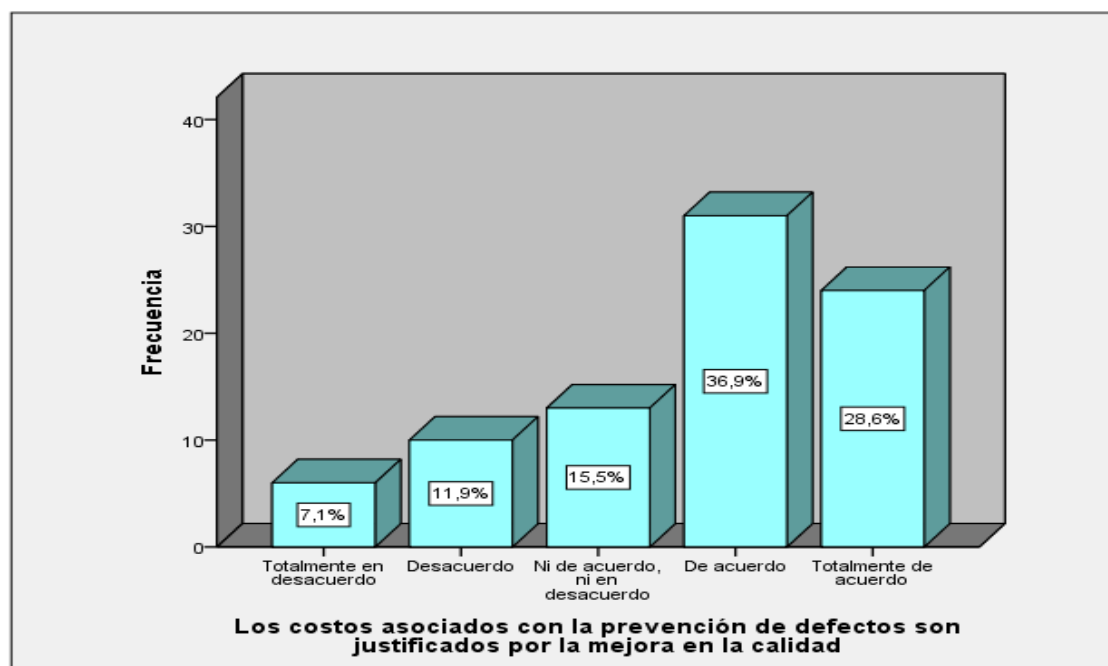
*Los costos asociados con la prevención de defectos son justificados por la mejora en la calidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,1	7,1	7,1
	Desacuerdo	10	11,9	11,9	19,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	15,5	15,5	34,5
	De acuerdo	31	36,9	36,9	71,4
	Totalmente de acuerdo	24	28,6	28,6	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 14**

*Los costos asociados con la prevención de defectos son justificados por la mejora en la calidad*



Fuente: Encuesta desarrollada



En la Tabla 15, que se enfoca en la justificación de los costos asociados a la prevención de defectos en relación con la mejora en la calidad, se observa que un 36,9% de los encuestados está de acuerdo y un 28,6% totalmente de acuerdo con que estos costos están justificados, estos porcentajes reflejan una percepción positiva mayoritaria sobre la inversión en prevención de defectos como un elemento valioso para elevar la calidad de los servicios. La aceptación de estos costos como una inversión necesaria para lograr estándares de calidad más altos es un indicador de que los clientes valoran y reconocen los esfuerzos realizados en asegurar la calidad. Sin embargo, un 15,5% de los participantes no se posiciona claramente, lo que puede indicar una falta de conocimiento sobre los costos de prevención o una incertidumbre sobre su impacto directo en la calidad. Por otro lado, un 11,9% se muestra en desacuerdo y un 7,1% totalmente en desacuerdo, sugiriendo que hay un segmento de clientes que no percibe una relación directa entre el costo invertido en prevenir defectos y la mejora en la calidad, o que considera estos costos excesivos.

Los costos asociados con la prevención de defectos son una inversión estratégica crucial, ya que su justificación radica en la mejora sustancial de la calidad del servicio, en donde, invertir en prevención de defectos conduce a una reducción significativa en costos a largo plazo, evitando gastos mucho mayores asociados con la corrección de errores después de que los servicios han llegado al mercado. Esta proactividad no solo mejora la eficiencia del proceso de producción, sino que también aumenta la satisfacción del cliente al recibir servicios consistentemente de alta calidad. Al prevenir defectos desde el inicio, las empresas pueden evitar los daños a su reputación que suelen acompañar las quejas de los clientes.

**Tabla 16**

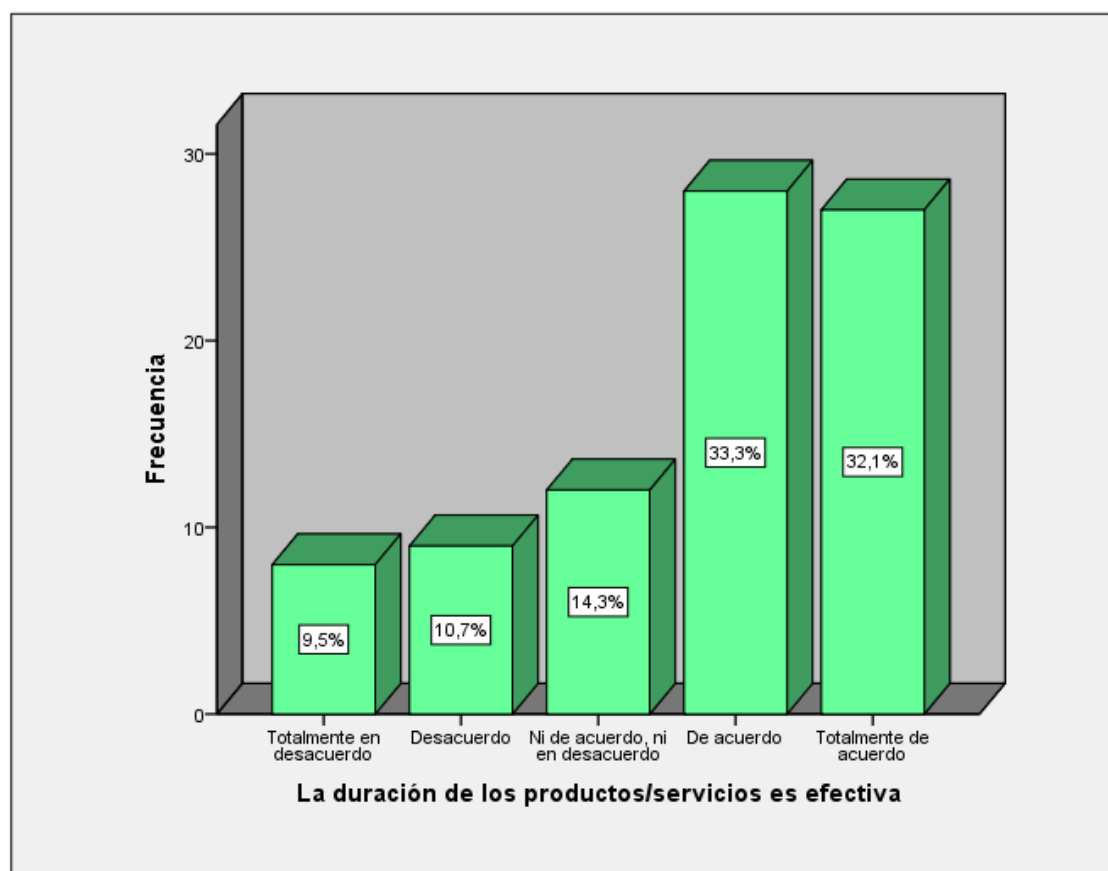
*La duración de los productos/servicios es efectiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	9,5	9,5	9,5
	Desacuerdo	9	10,7	10,7	20,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	14,3	14,3	34,5
	De acuerdo	28	33,3	33,3	67,9
	Totalmente de acuerdo	27	32,1	32,1	100,0
Total		84	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta desarrollada

**Figura 15**

*La duración de los productos/servicios es efectiva*



Fuente: Encuesta desarrollada



En la Tabla 16, enfocada en la efectividad de la duración de los productos/servicios, se revela que una mayoría significativa de los encuestados percibe positivamente esta característica, con un 33,3% expresando que están de acuerdo y un 32,1% totalmente de acuerdo. Estos porcentajes indican una satisfacción generalizada respecto a la longevidad o vida útil de los productos/servicios ofrecidos, lo cual es un indicador clave de calidad y fiabilidad en la percepción del consumidor. Por otro lado, un 14,3% de los participantes se mantiene neutral, lo que podría sugerir una falta de experiencia suficiente para formar una opinión definitiva o variabilidad en la duración de diferentes productos/servicios. En contraposición, un 10,7% se encuentra en desacuerdo y un 9,5% totalmente en desacuerdo con la afirmación, señalando que existe un segmento considerable de clientes que no están satisfechos con la durabilidad ofrecida.

En un sector donde la precisión y la confiabilidad son fundamentales, asegurar que los productos o servicios mantengan su funcionalidad y eficiencia a lo largo del tiempo es crucial para el mantenimiento de la confianza y la satisfacción del cliente, ya que una duración prolongada y efectiva de los productos refleja la alta calidad de los materiales y métodos utilizados, lo que posiciona a la empresa como un líder en el mercado en términos de innovación y fiabilidad. En el ámbito de los servicios, una duración efectiva significa proporcionar soluciones que mantengan su valor y relevancia con el tiempo, lo que es esencial para el éxito continuo de los proyectos de los clientes. Además, en un contexto económico y ambiental donde la sostenibilidad es cada vez más valorada, la durabilidad se convierte en un aspecto crítico que contribuye a una menor necesidad de recursos y reduce el impacto ambiental.

**Tabla 17***Correlación hipótesis general*

		Gestión logística	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión logística	Coefficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hi:

La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

H0:

La gestión logística no se relaciona con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

Podemos determinar que existe una relación positiva significativa entre gestión logística y calidad de servicio, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,750) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 18***Correlaciones hipótesis específica 1*

			Planificación logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación logística	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hi:

La planificación logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

H0:

La planificación logística no se relaciona con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

Podemos determinar que existe una relación positiva significativa entre planificación logística y calidad de servicio, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,751) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna.

**Tabla 19***Correlaciones hipótesis específica 2*

			Proceso logístico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Proceso logístico	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hi:

El proceso logístico se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

H0:

El proceso logístico no se relaciona con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

Podemos determinar que existe una relación positiva significativa entre proceso logístico y calidad de servicio, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,732) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 20

*Correlaciones hipótesis específica 3*

			Logística de abastecimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Logística de abastecimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de servicio	N	84	84
		Coeficiente de correlación	,753**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	84	84	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hi:

La logística de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

H0:

La logística de abastecimiento no se relaciona con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

Podemos determinar que existe una relación positiva significativa entre logística de abastecimiento y calidad de servicio, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,753) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.-** La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Puesto que, en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,750) es positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . Por tanto, una planificación logística efectiva, el adecuado desarrollo de procesos logísticos y la gestión idónea de la logística de abastecimiento resultan en una mejora notable en la calidad de servicio proporcionada por la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023

**SEGUNDA.-** La planificación logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Puesto que, en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,751) es positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . Por tanto, la planificación logística se ajusta a las necesidades y demandas, optimizando los recursos de manera eficiente, el cual conlleva a una adecuada calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023

**TERCERA.-** El proceso logístico se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Puesto que, en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,732) es positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . Por tanto, la planificación logística se adapta a las necesidades y demandas específicas,



optimizando de manera eficaz los recursos disponibles. Este enfoque contribuye directamente a asegurar una calidad de servicio adecuada en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

**CUARTA.-** La logística de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa. Puesto que, en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,753) es positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo  $p < 0,05$ . Por tanto, la empresa asume la responsabilidad tanto del acuerdo de abastecimiento como del cumplimiento de las expectativas en el transporte. Esto se traduce en una mejora sustancial de la calidad de servicio ofrecida por la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023.

## SUGERENCIAS

- PRIMERA.-** A la gerencia de la Empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada, realizar mayor inversión en el sistema de gestión logística avanzada y tecnología de seguimiento para la mejora de la visibilidad de la cadena de suministro. Ello hará posible una coordinación mucho más adecuada de la operación y una respuesta inmediata al cambio en la demanda del cliente.
- SEGUNDA.-** A la gerencia de la Empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada, proporcionar formación de manera constante a los colaboradores en la gestión logística para que se mejore las habilidades y conocimiento. Puesto que, un adecuado equipo capacitado estará preparado para que se aborde desafíos a nivel logístico y de esta manera garantizara la calidad del servicio.
- TERCERA.-** A la gerencia de la Empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada, establecer un sistema de monitoreo en tiempo real para que se rastree el progreso de la operación logística. Dicha visibilidad hará posible la toma de decisiones de manera más rápida y precisa para que se mantenga la calidad de servicio.
- CUARTA.-** A la gerencia de área logística de abastecimiento hacer uso de la herramienta de análisis predictivo, con la finalidad de anticipar la demanda de los productos y los servicios. Ello facilitara una precisa planificación y disponibilidad del recurso necesario para la satisfacción de las expectativas de los clientes.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aleman, L., Padilla, D., & Piñero, N. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Artículo Original Logística*, XLII(2), 1–15.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v42n2/1815-5936-rri-42-02-232.pdf>
- Alfaro, H. (2018). *Gestión logística y Área de Adquisiciones en la Red de Salud San Juan de Miraflores – Villa María del Triunfo* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16172/Alfaro\\_JH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16172/Alfaro_JH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Apaza, C. (2020). *Gestión de la infraestructura tecnológica de la empresa constructores y resultores electromecánicos y civiles Celtec SCRL*.
- Apeña, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo, Distrito de Santa Anita, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Veritas].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10540/aapena\\_gcm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10540/aapena_gcm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrantes, D., & Paz, D. (2019). *La gestión logística en la empresa Dulcería y Pastelería DAYLU, Pacasmayo 2019* [Tesis de pregrado].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44718/Barrantes\\_GDA-Paz\\_RDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44718/Barrantes_GDA-Paz_RDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Celaya, F. (2019). *Blended marketing en la captación de clientes del grupo Minerva Firesa Hnos. S.A.C., Los Olivos, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40552>



- Delgado, D. (2021). *Modelo de Gestión de la Cadena de Suministro de una Empresa Minera para Mejorar su Gestión Logística a Nivel Global, Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6366/T030\\_45043269\\_T\\_Delgado\\_Bustamante%2C\\_Diego\\_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/6366/T030_45043269_T_Delgado_Bustamante%2C_Diego_Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/V\\_FCE\\_318\\_TE\\_Flores\\_Vega\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/V_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf)
- Flores, L. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa mi banco, en la ciudad de Puno, en los periodos de 2017 y 2018.*
- Galindo, A. (2021). *Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes.*
- Goicochea, N. (2019). *7P'S del marketing y captación de clientes en la Distribuidora Ferretera de Jesús S.A.C., Comas, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47526/Ranilla\\_RCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47526/Ranilla_RCS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Peru].



[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Luce-ro Gonzales\\_Elena Huanca\\_Tesis\\_Titulo Profesional\\_Titulo Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Luce-ro_Gonzales_Elena_Huanca_Tesis_Titulo_Profesional_Titulo_Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guzman, A., & Ramos, J. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion].  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS CALIDAD DE SERVICIO.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS_CALIDAD_DE_SERVICIO.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta)*. McGraw - Hill.

Hidalgo, G. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo\\_PGJ.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo_PGJ.pdf?sequence=4)

Hurtado, L. (2019). *Análisis de la gestión logística y el sistema de distribución en la empresa consorcio Nex Perú S.A.C, La Victoria* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56590/Hurtado\\_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56590/Hurtado_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lazo, B. (2023). *La satisfacción del cliente y la calidad de servicio del click and collect de una empresa del sector Retail en Lima Metropolitana* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima].  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18425/T018\\_72188771\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18425/T018_72188771_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Minchon, J. (2022). *Gestión logística y productividad en los trabajadores del área de logística de una empresa agroindustrial, Trujillo, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97662/Minchon\\_AJF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97662/Minchon_AJF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Noel, G., & Frias, M. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora.*
- Ortiz, X. (2023). *Gestión logística y su relación con la productividad de una empresa agroindustrial productora de Snacks, Andahuaylas 2023* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125333>
- Pesantes, A. (2020). *Aplicación de una gestión logística para aumentar la productividad de la empresa Pesquera Conservera Cridani Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54639/Pesantes\\_RAC - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54639/Pesantes_RAC - SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].  
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera\\_Garcia%2C\\_Jenny\\_Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera_Garcia%2C_Jenny_Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tavara, C. (2018). *Mejora del sistema de almacén para optimizar la gestión logística de la empresa comercial Piura* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura].  
<https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5f3edf29-1af5-45ec-aedc-626b8037c446/content>



- Tinco, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco\\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vasquez, D., & Vega, M. (2022). *Propuesta de mejora a la cadena de suministro de una empresa de proyectos de ingeniería. Caso de estudio: PIL PERÚ S.A.C.*
- Vela, R. (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021.*



# ANEXOS



PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA	TECNICA E INSTRUMENTO
¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?	Establecer la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023	La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023	<b>Variable independiente:</b> Gestión logística  <b>Dimensiones:</b> - Planificación logística	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Método:</b> Deductivo  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Tipo:</b> Correlacional	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario - precodificado
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	- Planificación logística - Proceso logístico - Logística de abastecimiento		
¿Cómo se relaciona la planificación logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?	Determinar la relación de la planificación logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023	La planificación logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023	<b>Variable dependiente:</b> Calidad de servicio  <b>Dimensiones:</b> - Satisfacción del cliente - Cumplimiento de plazos - Calidad de producto		
¿Cómo se relaciona el proceso lógico y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?	Determinar la relación del proceso logístico y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023	El proceso logístico se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023			
¿Cómo se relaciona la logística de abastecimiento y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023?	Determinar la relación de la logística de abastecimiento y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023	La logística de abastecimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023			

## ANEXO 02

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## UNIVERSIDAD ANDINA

## NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

## ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

## CUESTIONARIO



El presente cuestionario tiene por título "Gestión logística y la calidad de servicio en la empresa ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023", que tiene por objetivo establecer la relación de la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada Juliaca, 2023. De manera que, agradezco anticipadamente su colaboración.

**INSTRUCCIÓN:** Marca una sola respuesta que considere la correcta; los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

N°	VI. GESTION LOGISTICA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>Planificación logística</b>					
1	La planificación logística es efectiva y se adapta a las demandas del mercado.					
2	La gestión de inventario optimiza el manejo de los recursos					
3	El tiempo de ciclo en la gestión de pedido se ajusta dentro de lo acordado					
	<b>Proceso logístico</b>					
4	Transporte (costos logísticos y satisfacción de clientes)					



5	Distribución puntual (cumplimiento de plazos de entrega)					
	<b>Logística de abastecimiento</b>					
6	Eficiencia en el proceso de selección de proveedores					
7	Responsabilidad en el acuerdo de abastecimiento					
8	Calidad de productos					
	<b>VD. CALIDAD DE SERVICIO</b>					
	<b>Satisfacción del cliente</b>					
9	Calificación de la empresa					
10	Clientes frecuentes					
11	Atención al cliente					
12	Respuesta a problemas o reclamaciones					
	<b>Cumplimiento de plazos</b>					
13	Atención puntual a clientes					
14	Cumplimiento de proyectos					
15	Cumplimiento de pedidos					
	<b>Calidad de producto</b>					
16	Cumplimiento de las especificaciones y técnicas					
17	Costos asociados con la prevención de defectos					
18	Duración efectiva del producto o servicio					



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 13-05-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Karen Brigitte Pérez Perca

Dirección: Jr. Dreguipa # 1134

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71437545

Teléfono: 998919264 email: karen567perez@gmail.com

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

Dirección: \_\_\_\_\_

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

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

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Contables y Financieras

Escuela Profesional o Mención: Contabilidad

Título o Grado Académico a optar: Contador Público

Asesor: Dr. Carlos Adolfo Luján Urviola

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: Gestión Logística y la calidad de servicio en la empresa

Ingenieros del Sur Sociedad de Responsabilidad Limitada

Juliaca, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): abastecimiento, calidad de servicio, planificación

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

1

<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, entre 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: Contabilidad Económica - P15

Firma de Autor



huella digital

13-05-2024

Fecha

