



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE
SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Guerrero Pais, Maria Pia Alejandra

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0134-7378>

Bach. Millones de los Santos, Keyssi Dayana

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0305-7398>

Asesor:

Dr. García Yovera, Abraham José

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel-Perú

2024

APROBACIÓN DEL JURADO

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2023

Asesor (a): Dr. García Yovera, Abraham José

Nombres y Apellidos	Firma
----------------------------	--------------

Presidente (a): Dr. García Yovera, Abraham José

Nombres y Apellidos	Firma
----------------------------	--------------

Secretario (a): Dr. Villanueva Calderón, Juan Amilcar

Nombres y Apellidos	Firma
----------------------------	--------------

Vocal (a): Dra. Reyes Reyes, Carla Angelica

Nombres y Apellidos	Firma
----------------------------	--------------

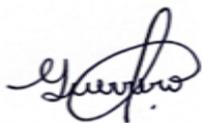
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos Guerrero Pais Maria Pia Alejandra y Millones de los Santos Keyssi Dayana del Programa de Estudios de la Universidad Señor de Sipán S.A.C., declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado al Código de Ética del Comité en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principales lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<p>APELLIDOS Y NOMBRES:</p> <p>Guerrero Pais Maria Pia Alejandra</p>	<p>DNI:</p> <p>71035282</p>	
<p>APELLIDOS Y NOMBRES:</p> <p>Millones de los Santos Keyssi Dayana</p>	<p>DNI:</p> <p>73346029</p>	

Pimentel, 13 de marzo de 2024.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Hipótesis.....	22
1.4. Objetivos.....	22
1.5. Teorías relacionadas al tema.....	22
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	32
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, Operacionalización.....	33
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	44
2.6. Criterios éticos.....	44
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
3.1. Resultados.....	46

3.2. Discusión de resultados (3 hojas mínimo y dar respuesta al primer y tercer objetivo e. y general)	59
3.3. Aporte de la investigación	63
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
4.1. Conclusiones	79
4.2. Recomendaciones	80
REFERENCIAS	81
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable 01 - Gestión Logística.....	34
Tabla 2. Operacionalización de la variable 02 - Calidad de servicio.....	36
Tabla 3. Validación por juicio de expertos.....	43
Tabla 4. Fiabilidad de los cuestionarios.....	44
Tabla 5. Datos generales de los trabajadores de Motorbike IPR.....	46
Tabla 6. Datos personales de los clientes de la empresa Motorbike IPR.....	47
Tabla 7. Dimensión - Gestión de Materiales.....	48
Tabla 8. Dimensión - Producción.....	49
Tabla 9. Dimensión - Distribución física.....	50
Tabla 10. Dimensión - Elementos tangibles.....	51
Tabla 11. Dimensión - Fiabilidad.....	52
Tabla 12. Dimensión - Capacidad de respuesta.....	53
Tabla 13. Dimensión - Seguridad.....	54
Tabla 14. Dimensión - Empatía.....	55
Tabla 15. Variable 01 - Gestión Logística.....	56
Tabla 16. Variable 02 - Calidad de servicio.....	57
Tabla 17. Prueba de normalidad.....	58
Tabla 18. Correlación de variables Gestión Logística - Calidad de servicio.....	59
Tabla 20. Implementación del software ForePlanner.....	66
Tabla 21. Elaboración del Método Inventario Cíclico.....	67
Tabla 22. Implementación del método SLP.....	69
Tabla 23. Aplicación del Método Distribution Resource Planning (DRP).....	70
Tabla 24. Presentación general de las estrategias de la propuesta.....	71
Tabla 25. Costos de la propuesta.....	74
Tabla 26. Pronóstico de ganancias.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Categorización de valores para la confiabilidad.	43
Figura 2. Sexo, Edad, Domicilio, Estado civil, Cargo que desempeña y Grado de instrucción.	46
Figura 3. Sexo, Edad, Domicilio, Estado Civil y Grado académico.	47
Figura 4. Dimensión - Gestión de Materiales.	48
Figura 5. Dimensión - Producción.	49
Figura 6. Dimensión - Distribución física.	50
Figura 7. Dimensión - Elementos tangibles.	51
Figura 8. Dimensión - Fiabilidad.	52
Figura 9. Dimensión - Capacidad de respuesta.	53
Figura 10. Dimensión - Seguridad.	54
Figura 11. Dimensión - Empatía.	55
Figura 12. Variable 01 - Gestión Logística.	56
Figura 13. Variable 02 - Calidad de servicio.	57
Figura 14. Resultado de la Prueba de normalidad.	58
Figura 15. Resultado de la correlación de variables.	59
Figura 16. Cronograma de las estrategias.	73

Resumen

El presente estudio sobre la Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2023. Cuyo objetivo principal fue, determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa mencionada. Siendo así esta investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental y de corte transversal. A su vez, se desarrolló en base a un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. Asimismo, se obtuvo una muestra de 243 elementos entre colaboradores y clientes de la empresa en estudio. Se aplicó el cuestionario por variable como instrumento de investigación, uno de 13 preguntas mientras que el otro de 15 preguntas, ambos en escala de Likert. En relación a los resultados, se realizó la prueba de correlación mediante el Rho de Spearman dando como resultado que existe una relación positiva baja entre ambas variables, representado a través del resultado 0,100 y un nivel de significancia de 0,13. Además de ello, se evidenció las deficiencias encontradas en la empresa relacionadas a la gestión logística, lo cual, perjudica la calidad de servicio, por ello, aplicar una correcta gestión puede conllevar a resultados positivos. Por último, se concluye que, debido a su relación que poseen, se podrá establecer estrategias que mejoren la calidad de sus servicios, con la finalidad de ofrecer alternativas de solución que permitan mejorar las condiciones del almacén, prevenir pérdidas e incrementar la productividad de la misma.

Palabras claves: Gestión Logística, Calidad de Servicio, Procesos, Estrategias, Distribución, Almacén.

Abstract

The present study on Logistics Management and its relationship with the quality of service in the Motorbike IPR company, Sáenz Peña headquarters, Chiclayo - 2023. The main objective of which was to determine the relationship between logistics management and the quality of service in the aforementioned company. Thus, this research is descriptive, non-experimental and cross-sectional in design. In turn, it was developed based on a quantitative and correlational approach. Likewise, a sample of 243 elements was obtained from collaborators and clients of the company under study. The questionnaire was applied by variable as a research instrument, one with 13 questions while the other with 15 questions, both on a Likert scale. In relation to the results, the correlation test was carried out using Spearman's Rho, resulting in a low positive relationship between both variables, represented by the result 0.100 and a significance level of 0.13. In addition, the deficiencies found in the company related to logistics management were evident, which harms the quality of service, therefore, applying correct management can lead to positive results. Finally, it is concluded that, due to their relationship, strategies can be established that improve the quality of their services, with the purpose of offering alternative solutions that allow improving warehouse conditions, preventing losses and increasing the productivity of the company. same.

Keywords: Logistics Management, Service Quality, Processes, Strategies, Distribution, Warehouse.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, en Cuba, Alemán et al. (2021) en su artículo “Sistema de gestión logístico para procesos de servicios” nos manifiesta que, el sistema biotecnológico cubano padece de herramientas de gestión logística, lo cual, presenta deficiencias en sus procesos, ya que, aumentan los gastos y disminuye la rentabilidad. Por ello, es esencial evaluar los factores internos y externos de la empresa para poder reforzar de una u otra manera sus ventajas competitivas obteniendo una mejor flexibilidad en cuanto a su producción.

En Cuba, Calzado (2020) en su artículo “La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos” infiere que existe una gestión inadecuada, puesto que, presentan distintas deficiencias en sus procesos, como el espacio desaprovechado, la falta de análisis de los procesos de recepción, almacenamiento y la falta señalización del almacén. Por ello, es necesario implementar procesos óptimos en el almacén, empezando con un correcto inventario desde que entra hasta que salen los productos.

En México, Cano et al. (2018) en su artículo “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México”, nos indica que en la cadena de suministro se han identificado problemas que perjudican ese proceso, entre ellos la gestión de recursos, la mala administración en el almacén, el mal aprovisionamiento. Por lo que, es necesario de un adecuado análisis para determinar la importancia que llevar un correcto análisis de gestión que pueda mejorar la competitividad de las pymes.

En Ecuador, Demarquet y Chedraui (2022) en su artículo “Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil”, comentan que la calidad de servicio es inadecuada por la mala atención hacia sus clientes, la falta de actualización de información y el exceso de correos publicitarios. Por lo tanto, es

importante que todo el personal cuente con la capacitación idónea para desempeñar correctamente sus funciones y mejorar sus servicios.

En México, Terán et al. (2021) en su artículo “Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica” manifiestan que, brindar una excelente atención al cliente no es prioridad para aquellas empresas, lo que provoca insatisfacción y disminuye la calidad de servicio. Es por ello que, utilizar metodologías de mejora permitirá evaluar periódicamente el nivel de calidad en que se encuentra la organización para conocer con mayor facilidad la percepción de sus clientes y actuar de manera rápida a los inconvenientes.

En Colombia, Palacios et al. (2017) en su artículo “Calidad de servicio para optimizar la atención en el Centro de diagnóstico cardiovascular de Magdalena” indican que, hay una deficiente calidad en sus servicios, debido a la falta de ejecución rápida a los requerimientos del paciente. De manera que, es primordial implementar un sistema de gestión de calidad con la finalidad de establecer diferentes objetivos, necesidades y procesos que ayude a los trabajadores en la ejecución adecuada de los servicios.

A nivel nacional, en Puno, Paricahua (2022) en su revista “Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, puno” nos comentan que, en dichas empresas, no se realiza correctamente la gestión logística, lo cual presenta una variedad de deficiencias, entre ellas, su planeamiento estratégico, la inadecuada gestión con los trabajadores, la falta de stock en cuanto a su materia prima. Por lo que, se planea implementar un manual de procesos para un adecuado ambiente laboral, aparte de un sistema eficiente que ayude a mejorar la gestión de la empresa.

En Chimbote, Flores et al. (2022) en su artículo “Aplicación de la gestión logística para reducir los costos logísticos de la empresa FIMSAG S.A.C” nos indica que existen imperfecciones en cuando a su gestión, tales como, perdidas en cuanto a su logística, falta

de inventario, falta de control de acceso a la información. Por lo que, buscan implementar un sistema de calidad que permita llevar un mejor control, con la finalidad de contraer todas sus deficiencias y velar por la productividad de la organización.

En Lima, Silva (2020) en su artículo “Empresas peruanas apuestan por la gestión logística que reduce los costos de almacén”, infiere que, en la mayoría de las empresas, presentan problemas como, un inadecuado orden en el almacén, mal aprovisionamiento y deficiencias en cuanto a la actualización de stock. Por ello, requieren de una planeación correcta que los ayude a obtener resultados positivos y un óptimo funcionamiento en relación al control de inventario y a su distribución de los productos, con la finalidad de optimizar recursos e incrementar su rentabilidad.

En Perú, Moncada et al. (2021) en su artículo “Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local” mencionan que, carece de un instrumento que le permita calcular la calidad de su servicio, ya que es importante evaluar el estado en que se encuentra la empresa bajo la percepción del cliente. Es por ello que, es necesario implementar un instrumento de evaluación de calidad para identificar con precisión aquellas fallas existentes que perjudican el correcto funcionamiento del servicio y garantizar su permanencia en el mercado.

En Lima, García et al. (2022) en su artículo “Calidad de servicio en educación superior” manifiestan que, carecen de procesos de evaluación, autoevaluación y control de los servicios, lo cual ha ocasionado dificultades en lograr su visión de calidad que los estudiantes universitarios esperan obtener al elegir una institución. Por lo que, es preciso que todas las instituciones de educación superior implementen herramientas de control que faciliten la información en cuanto a los puntos débiles que perjudican la calidad de su servicio.

En Huánuco, Crispín et al. (2020) en su artículo “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados” señalan que, la calidad de servicio brindada por las

entidades bancarias presenta dificultades frecuentes al no ofrecer un servicio rápido y oportuno, debido a la falta de capacitación del personal y deficientes condiciones de ambiente. De manera que, es indispensable la evaluación constante de los factores de calidad para mejorar el desarrollo de los servicios e incrementar la fidelidad de sus clientes.

A nivel local, el área logística de la empresa Motorbike IPR – sede Sáenz Peña presenta una variedad de dificultades en sus procesos de almacenamiento e inventario, ya que no cuentan con el personal suficiente y adecuado para realizar las actividades correspondientes. Por lo tanto, se identifica la mala distribución de espacios en almacén, falta de actualización en la información de sus inventarios y la pérdida o desgaste de productos (repuestos, piezas y lubricantes). De igual manera, la calidad de sus servicios evidencia una insatisfacción en ambas partes: los trabajadores, presentan una sobrecarga de funciones, lo cual no les permite realizar sus actividades eficientemente, y por otra, los clientes no reciben la atención pertinente al momento de adquirir el servicio o producto. En efecto, es de suma importancia que se corrijan las deficiencias encontradas, no solo en el área logística, sino en general; para evitar las renunciaciones masivas, reducción de clientes e incremento de costos. Por lo tanto, la presente investigación le proporcionará a la empresa el reconocimiento de las problemáticas que impiden el buen funcionamiento de sus actividades, de manera que, garantice su crecimiento empresarial mediante la ejecución de los cambios bajo una propuesta de mejora.

A continuación, se presentan las investigaciones de diferentes autores en el contexto internacional, nacional y local para ambas variables, entre ellas:

A nivel internacional, en Ecuador, Villarreal et al. (2022) infiere que, su objetivo fue, examinar la optimización de los procesos de logística para mejorar la satisfacción del cliente en las pymes de Ecuador, por lo cual, su metodología fue bibliográfica y explicativa. Además, su población, fue compuesta por 20 personas. En cuanto a, los resultados se pudieron obtener que, la logística está relacionada con los procesos de la organización

(90%), es decir con las compras, los almacenes, el transporte y sobre todo el servicio al cliente, estos factores requieren de atención, caso contrario, la producción y distribución, se verían afectados. Se concluye que, una correcta gestión logística puede conllevar a resultados positivos que generen ganancias optimas a las empresas y mejore la competitividad.

En Venezuela, García (2020), cuyo objetivo fue, analizar la gestión logística en las compras de las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago, por consiguiente, su metodología fue, descriptiva- explicativa, asimismo, la población, fue compuesta por 24 coordinadores. En cuanto a los resultados obtenidos se determinó que, las dimensiones deficientes son, el transporte con 35,42%, debido a que no hay fechas establecidas y la presencia de errores durante los servicios, además de los inventarios con un resultado de 12.5%, lo cual indica el desorden existente en almacén, se utilizó el método de KUDER, arrojando un resultado de confiabilidad de 0.90. Se concluye que, las deficiencias encontradas, se deben tomar en cuenta para posibles mejoras a futuro para mejorar los procesos y la planificación de las instituciones.

En Colombia, López, Melo y Mendoza (2021) tuvo como objetivo, estudiar la implementación de la gestión logística en la industria salinera en la Guajira. De acuerdo con la metodología, fue descriptiva y no experimental. Asimismo, la población, fue conformada por las empresas que se dedican al rubro minero, por ello, los resultados arrojaron que, carecen de materias primas y equipos, lo cual no les permite generar productos o servicios determinados, reflejando un resultado bajo de 46.41%. Por último, se concluye que, para conseguir eficientes resultados, es necesario contar con una planificación logística adecuada, para que, se pueda llevar a cabo una correcta ejecución en todos sus procesos.

En Ecuador, Bustamante et al. (2022) mencionan que el objetivo de su estudio fue establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la percepción del modelo

SERVQUAL en la APS del Guayas. De modo que, fue realizado bajo un diseño transversal y correlacional, puesto que la información fue recogida en un determinado periodo de tiempo y su población fue de 533 individuos, entre ellos pacientes y familiares. Los resultados muestran que existen discrepancias entre las expectativas y percepciones de los usuarios, el cual corresponde entre un 0.5 a 0.8 de varianza, siendo las dimensiones con mejor resultado aplicado mediante el alfa de Cronbach; la seguridad con 0.6 y empatía con 0.7. Por consiguiente, se concluye que dicho modelo sirve de conocimiento y evaluación sobre el nivel de calidad que posee el sector salud, por ende, es necesaria una revisión constante para mejorar el desempeño de los trabajadores.

En Colombia, Rodríguez et al. (2022) indican que su objetivo fue evaluar la percepción de la población del occidente de Medellín sobre la calidad que tiene el servicio potable. Por lo tanto, dicha investigación fue de tipo descriptivo, correlacional y de enfoque cuantitativo, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio mediante. Asimismo, su población está conformada por 150 habitantes de la zona. De modo que, los resultados evidenciaron la inconformidad del servicio, dado que el 43% de los usuarios afirmaron que la atención recibida se encuentra en un nivel medio, a causa de la existencia de fugas, suspensión del servicio y facturación incorrecta. Se concluyó que, la relación es negativa entre las variables y los clientes no recibieron lo esperado, por lo que deben contratar a un personal más adecuado.

En Cuba, Rodríguez et al. (2021) manifiestan que su principal objetivo fue elaborar una estrategia de conciliación laboral-familiar para determinar la calidad de los servicios estomatológicos de la clínica Julio Antonio Mella de Cuba. De modo que, tuvo como metodología de enfoque cuantitativo, debido a la utilización de una base de datos y la población fue de 15 personas, entre estomatólogos y directivos. Los resultados evidenciaron que el 48% de los individuos manifestaron que el proceso de atención presenta un nivel medio, puesto que las deficiencias son provocadas por su vida familiar

como tardanzas y bajo rendimiento de sus actividades. Por lo tanto, se concluye que dicha estrategia le otorgará resultados positivos, a través de capacitaciones e implementar acciones de transformación y de superación.

A nivel nacional, en Lima, Vela (2022) menciona que su propósito fue señalar la relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la editorial María Trinidad, por lo cual, fue de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Asimismo, la población y muestra es conformada por 71 individuos. Por lo tanto, los resultados arrojaron que el proceso de abastecimiento de materiales es deficiente y el de producción debería ser más dinámico para incrementar la productividad de los colaboradores, también, se determinó que la distribución no es normal y el método utilizado fue Spearman, donde el Rho es 0.450 y el valor sig. es de 0.000, por ende, si existe una relación significativa entre las variables. Se concluyó que, la empresa debe implementar nuevas estrategias que permitan el aumento en la calidad de sus servicios para asegurar la satisfacción de sus clientes.

En Lima, Zelada (2021) infiere que su propósito fue analizar la relación entre la gestión logística y la atención al cliente en una empresa industrial de alimentos en Lima, 2021, por lo cual, su metodología fue descriptiva y correlacional, además de la población conformada por 197 colaboradores. En relación a, los resultados arrojaron que, la dimensión Gestión de materiales posee un nivel bajo de 72,6%, debido a las deficiencias en las compras, planeación, etc., de la misma forma con distribución física con un nivel medio de 50,3%, asimismo, hubo una correlación positiva de 0.309% siendo método Spearman con un grado de significancia de 0.000. Se concluye que, las dimensiones con ineficiencia deben ser prioridad, puesto que, son factores relevantes que conlleva resultados positivos a la organización.

En Lima, Rodríguez (2020), menciona que, su finalidad fue describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa Utilidades Domesticas Lima

S.A.C, lo cual, fue de tipo explicativo y enfoque cuantitativo. Asimismo, su población y muestra, fue conformada por 36 empleados. Por lo tanto, en los resultados obtenidos, se pudo observar el grado de relación que existe entre ambas variables, es decir, 0.779, indicando una correlación alta positiva, y un grado de significancia de 0.4, en sus hipótesis, aceptado la alterna y rechazando la nula. Se concluyó que, dado al grado de relación que existe, se deben priorizar los procesos de la gestión logística para generar un mayor resultado en la calidad de servicio, en base a la satisfacción de los clientes.

En Lima, Larico (2022) menciona que su estudio tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de calidad del servicio que tienen los restaurantes de Cañete. De modo que, su metodología fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, ya que se recolectó información a partir de una base de datos y se evaluaron diferentes factores referentes a la calidad, asimismo su población fue conformada por 103 usuarios de forma aleatoria. Los resultados evidencian una deficiente calidad en los servicios, los cuales se identificaron como malos, las instalaciones en un 71%, la comida 87% y atención al cliente en un 87%. Se concluyó que, se deben brindar capacitaciones de acuerdo al puesto y rediseñar el proceso de elaboración de alimentos para lograr no perjudicar la satisfacción y fidelidad del consumidor.

En Madre de Dios, Ormachea et al. (2022) señalan que tuvo como objetivo delimitar la relación sobre la gestión de tráfico de red en la calidad de servicio "QoS" prestado por EPS EMAPAT S.A. de Tambopata. Por lo cual, la metodología fue de enfoque cuantitativo y diseño experimental, debido a que empleó como población a 120 equipos de cómputo, donde serán de utilidad para recoger una base datos que demuestren su calidad. Los resultados indicaron que existe un nivel malo del 76% de la dimensión fiabilidad, debido a los retrasos en la recepción y envío de los paquetes, por lo que afecta la efectividad de sus servicios. Se concluyó que, el uso de un modelo de gestión, permitirá maximizar el uso de recursos de red y reducir los costos de contratación de planes.

En Lima, Carhuacho et al. (2021) muestran que el propósito de su investigación fue establecer la calidad de servicio que tienen 2 hospitales estatales de nivel III al realizar consultas externas en Lima. Es por ello que, se ejecutó bajo el paradigma positivista, tipo descriptivo – analítico y de enfoque cuantitativo, ya que la revisión teórica formó parte del sustento de la variable de estudio y la población fue conformada por 5037 personas. Los resultados indicaron la falta de calidad en dicho servicio, puesto que existe inadecuada infraestructura en un 70.6%, falta de equipos médicos y ausencia de personal capacitado en un 77%. Se concluyó que, el gobierno debe invertir en todo lo mencionado anteriormente, debido a que son necesarios para los servicios de salud y a su vez garantizan la recuperación de los pacientes.

A nivel local, en Pimentel, Abanto (2022) infiere que, su objetivo fue implementar una gestión logística eficiente para mejorar la calidad de servicio en las oficinas de salud de Chepén. Por ello, la metodología fue de tipo descriptiva - diseño no experimental. En cuanto a, la población fue conformada por 109 trabajadores, por consiguiente, los resultados arrojaron que, la variable gestión logística tiene un nivel regular de 45%, el más alto, lo cual indica que sus dimensiones (diseño, planeación y operaciones) no realizan correctamente los flujos logísticos, por ende, afecta a la producción. Por último, se concluye que, debido a que las dimensiones no presentan resultados eficientes, se tiene que aplicar estrategias que les permita mejorar los flujos logísticos dentro de la institución para brindar un excelente servicio que este acorde con las necesidades del consumidor.

En Pimentel, Huamán, Villalobos y Armas (2020) cuyo objetivo fue analizar la gestión logística para una mayor rentabilidad en la empresa Agroindustria Caraz S.A.C. En relación a, su metodología fue descriptiva y correlacional, por lo cual, su población fueron los trabajadores del departamento de logística, cabe resaltar, que el estudio fue trimestral, septiembre, octubre y noviembre del 2018, por consiguiente, a, los resultados obtenidos, el departamento de logística se encuentra con pocos materiales y una inadecuada

distribución, debido a la mala implementación de estrategias. Por último, se concluye que, para fortalecer dichas deficiencias, se requiere de herramientas de mejora que permitan a la organización estandarizar sus procesos y disminuir sus tiempos, para brindar una información más clara y concisa.

En Pimentel, Rivera (2021) menciona que su propósito fue analizar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de la Cooperativa Selva Andina- Jaén, por ello, su metodología fue descriptiva y no experimental. En cuanto a su población estuvo conformada por la cooperativa mencionada, por consiguiente, los resultados demostraron que, la incidencia de la gestión logística en la empresa, incrementa sus ganancias a un 50%, ya que, presenta factores que mejora la rentabilidad de la empresa, por lo cual, beneficia los procesos. Por último, se concluye que, dado a la utilidad significativa que presenta la empresa, los resultados obtenidos permiten estandarizar el capital social de los socios, lo cuales, buscan aumentar la productividad correctamente.

En Lambayeque, Reaño (2021) menciona que su objetivo fue diagnosticar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente en el Hospital Regional. Por ello, su metodología fue de tipo descriptivo-experimental, correlacional y diseño transversal, ya que se utilizó la encuesta para realizar el análisis de los resultados y su población estuvo conformada por 4000 usuarios mensuales. Los resultados arrojaron la inconformidad de los usuarios por el servicio manifestando en un 52% del nivel malo, debido a la desorganización de consultas y falta de personal capacitado, además la fiabilidad se encuentra en un 40% del nivel regular y un 39% del nivel malo respecto a la seguridad. Se concluye que, deben capacitar a los directivos de la institución y contratar a especialistas con la finalidad de obtener las soluciones a dicha problemática y facilitar la comunicación con el usuario.

En Lambayeque, Castañeda y Echevarría (2018) expresan que su objetivo principal fue determinar la influencia de la calidad de servicio que tiene el restaurante el “Cántaro”

para mejorar la satisfacción de sus consumidores. Por ende, su metodología fue de tipo descriptiva, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, ya que la investigación fue realizada en un lugar específico y se aplicaron encuestas para delimitar la problemática, donde la población fue de 4840 clientes. Los resultados mostraron que insatisfacción en la modernidad de los equipos, puesto que la mayoría de los clientes indican un 65% de nivel malo, deficiencia en la capacidad de respuesta en un 60% y falta de rapidez en el servicio en un 66%. Se concluyó que, se debe capacitar al personal, invertir en equipos y crear estrategias de organización para mejorar la imagen y satisfacer las necesidades de los clientes.

En Chiclayo, Gonzales (2017) indica que su principal objetivo fue diagnosticar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del consumidor en la comercializadora Arbolito S.A.C. Cuya metodología fue de tipo inductivo-deductivo, lo cual permitió generar ideas primarias a secundarias y a su vez se empleó el cuestionario para determinar los niveles de las variables; además su población representó a 133 clientes mensuales de setiembre del 2016. Los resultados arrojaron que la calidad de servicio está en un nivel medio del 48%, debido a la carencia de modernidad en las instalaciones y falta de trabajo en equipo entre colaboradores. Se concluyó que, la empresa debe contratar a un diseñador para remodelar el local y realizar actividades que promueva el trabajo en equipo, con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad a sus clientes.

La presente investigación será realizada bajo tres argumentos, los cuales son: primero, el valor teórico, el cual define ambas variables de estudio; segunda, la relevancia social, donde se describen los beneficios que obtendrá la sociedad a partir del proyecto; y tercera, las implicancias prácticas, indicarán los resultados de la problemática existente.

A criterio propio, la gestión logística se considera un factor relevante en las organizaciones de diferentes rubros, puesto que, se encarga de brindar procesos adecuados para cada área además de organizar e implementar estrategias eficientes que

garanticen una mayor rentabilidad en la empresa. Cabe resaltar que, dicha gestión puede administrar bienes tangibles, alimentos y otros artículos consumibles que integren los flujos correctos de la información.

De igual forma, la calidad de servicio es un factor esencial para toda empresa, la cual se basa en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, de principio a fin.

Por otro lado, es de gran relevancia para toda empresa que le permita retroalimentar sus conocimientos en cada una de sus áreas, lo cual ayudará a generar mayor confianza en la toma de decisiones de los gerentes de alto mando, con la finalidad de incrementar sus ganancias y disminuir sus gastos.

A partir del diagnóstico de la problemática encontrada en el presente estudio, se podrán proponer las soluciones correspondientes en base a los resultados, puesto que, es primordial generar aquellos cambios que le garanticen una efectividad en sus actividades y continuar dentro del mercado competitivo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

P.E. 1: ¿Cuál es el nivel de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2023?

P.E. 2: ¿Cuál es el nivel de calidad de su servicio la empresa Motorbike IPR 2023?

P.E. 3: ¿Qué acciones permitirán que la gestión logística mejore la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2023?

1.3. Hipótesis

H1: La gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2023.

H0: La gestión logística no se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2023.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Saénz Peña - Chiclayo 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

O.E. 1: Determinar el nivel de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2023.

O.E. 2: Identificar cuál es el nivel de calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR 2023.

O.E. 3: Establecer acciones de gestión logística que mejoren la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR 2023.

1.5. Teorías relacionadas al tema

1.5.1. Variable 01: Gestión logística

1.5.1.1. Conceptos

La gestión logística es un proceso importante para llevar a cabo una operación en una empresa, pues, las actividades que posee son fundamentales para los centros de producción, puesto que, se encarga de ver distintos factores que repercuten de manera directa en la organización, entre ellos, los materiales que están dentro de

un almacén, la producción de embalaje, los inventarios respectivos, transporte, entre otros. (Escudero, 2019, p.2).

Asimismo, se encarga de satisfacer las necesidades de los clientes, puesto que, de ello depende que el cliente pueda recibir sus productos en el momento indicado, dicho esto, los procesos que se llevan a cabo dentro del área logística de una organización se deben realizar de manera adecuada, ya que, de acuerdo a ello, se medirá el crecimiento empresarial (López, 2021, p.6).

De igual forma, Castellanos (2009) menciona que, se basa en organizar e implementar procesos eficientes para el almacenamiento de los bienes o servicios de las empresas, con la garantía de obtener resultados positivos y generar confianza en los clientes. (p.7).

Ante lo mencionado en la presente investigación, podemos deducir que, la gestión logística forma parte de las principales áreas que se debe tener en cuenta en una organización, ya que, cumple con roles relevantes que tiene que ejecutarse de manera correcta para buenos resultados, abarcando desde el punto de aprovisionamiento, distribución, stock de productos, hasta los puntos de venta, todo ello, conlleva a que las empresas generen una rentabilidad adecuada, por ende, los procesos realizados, deben ser coherentes y correctamente planificados.

1.5.1.2. Objetivos

El objetivo primordial se basa en incrementar las ventajas competitivas, obteniendo un gran número de clientes, generando resultados positivos en cuanto a su comercialización y producción; mediante las interacciones de las distintas actividades desarrolladas, tales como, manejo de información, distribución física, tiempos de respuestas, control de inventarios, estudios de la demanda, entre otros. Asimismo, la reducción de costos también es uno de los factores más

importantes, ya que, se va a contribuir en las utilidades de las compañías, mediante la optimización de los recursos necesarios. (Mora, 2023, p. 9).

1.5.1.3. Funciones de la gestión logística

Según Escudero (2019), nos comentan que, la gestión logística se compone de un conjunto de etapas que puede llevarse a cabo mediante diferentes rubros, como, industrial, comercial o de servicios, ya sea por actividades principales o propias, con el fin de que el producto llegue al consumidor final, para ello, se utilizan dos vías, las cuales son:

- Canal de aprovisionamiento: Cuando desplazan al producto desde el centro de producción al almacén o fabrica.
- Canal de distribución: Cuando los productos salen del almacén para que posterior a ello, sea puesto al rubro de ventas.

Cabe destacar que, con las funciones principales de la logística, las empresas planean hacer correctamente su gestión en todas las operaciones presentadas en beneficio de ella, con el propósito de brindarle al cliente final un buen servicio de mercancías.

1.5.1.4. Elementos de la logística

Según Mora (2023), nos indica que, dentro de los elementos más importantes, están los siguientes puntos:

- Gran impacto de los factores internos y externos
- El incremento del pronóstico de ventas
- Recursos logísticos
- Los distintos costos de los sistemas logísticos actuales y proyectados. (p. 10).

1.5.1.5. Planeación de la logística

Según Mora (2023), refiere que, dicha planeación está relacionada con el objetivo principal de la logística, es decir, querer alcanzar una inversión más elevada e incrementar la rentabilidad. Para lograr el objetivo, es necesario ejecutar una planeación eficiente dentro de las organizaciones, la cual debe ser expuesto por los siguientes puntos:

- Planeación estratégica: En este punto se pueden determinar puntos esenciales, tales como:
 - Tipos de inventario
 - Los espacios correctamente localizados
 - Equipos eficientes en las fábricas y bodegas
 - Stock en los almacenes
 - Variedad de vehículos
 - Los distintos niveles de producción de las fábricas
- Planeación operativa: En este punto se prioriza la constante frecuencia de la producción, tamaño y los envíos de fabrica a bodegas, las entregas y los niveles de personal en los diferentes departamentos. Entre los principales tenemos:
 - Una adecuada distribución de centros logísticos
 - El incremento volumen de ventas
 - Las programaciones de aprovisionamiento
 - Codificación de artículos
 - Los distintos equipos de manejo
- Planeación táctica: Dicho punto impacta positivamente en el desarrollo de cualquier sistema, ya que, priorizan los diferentes intercambios que pueda existir en los objetivos de la compañía, ente las principales encontramos:
 - La rotación de los inventarios

- La variedad de equipos de fabricación
- El diseño exclusivo de los almacenes
- Los transportes, la distribución y la naturaleza de inventarios
- Selección de la modalidad de transporte en los distintos puntos de la logística. (p. 20).

1.5.1.6. Dimensiones

De acuerdo con Castellanos (2009) en su libro “Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías”, menciona las siguientes dimensiones:

- Dimensión N° 01: Gestión de materiales

Es la relación existente que tiene la empresa con sus proveedores, es decir, organiza y asegura la calidad de los materiales que se adquiere para un adecuado plan de ejecución. Asimismo, señala que los indicadores de dicha dimensión son previsión demanda, planeación requerimientos, compras, transporte (aprovisionar) e inventario producción.

- Dimensión N° 02: Producción

Abarca una relación entre las instalaciones de una organización, verifican y analizan el estado de los lugares de distribución para un correcto almacenaje de los materiales. De igual forma, manifiesta que los indicadores de la presente dimensión son almacenes, manejo de materiales y embalaje.

- Dimensión N° 03: Distribución física

Se basa en la relación logística que existe entre la empresa y los clientes, es decir, actividades que realiza la organización para distribuir productos terminados. De manera que, sus indicadores son Inventario distribución, planeación distribución, procesamientos pedidos, transporte, servicio al cliente. (p. 7).

1.5.2. Variable 02: Calidad del servicio

1.5.2.1. Conceptos

Según Schiffman y Kanuk (2005) mencionan que:

Se basa en la evaluación que el consumidor realiza respecto a la calidad de un servicio, por lo tanto, depende de la magnitud y dirección entre las expectativas que posee y la percepción que reciba mediante la ejecución del servicio. Asimismo, manifiesta que las expectativas son forjadas mediante los comentarios de otros usuarios sobre el servicio, experiencia de vida, promesas hechas en la publicidad y otros factores situacionales. (p. 189).

Asimismo, Dolors (2004) manifiesta que:

El principal objetivo de toda empresa es brindar calidad, sin embargo, han surgido modificaciones en su enfoque, debido a que, no solo está ligado a las estrategias y políticas de la empresa, sino a la satisfacción del cliente mediante la fidelización y retención del mismo. (p. 6).

Por otra parte, Fontalvo y Vergara (2010) definen que la calidad de servicio se basa en dos principios fundamentales: la administración de las necesidades y las expectativas de los clientes, es por ello que, las empresas deben minimizar las deficiencias para poder cumplir con los requerimientos del usuario. (p. 27).

En efecto, la calidad forma parte la experiencia que el consumidor obtiene después de haber adquirido el producto o servicio, no solo en presentación, sino todo el proceso que conlleva la elaboración del mismo. Es por ello que, el éxito de una empresa puede basarse en lograr la satisfacción del cliente y cumplir sus expectativas, logrando fidelizarlos y obtener recomendaciones para otros.

1.5.2.2. Principios de la calidad de servicio

Para Piattini (2019) expresa que los principios de la calidad de servicio, son los siguientes:

- Añadir valor para los clientes
- Creando un futuro sostenible
- Desarrollar las capacidades organizacionales
- Alentar la creatividad e innovación
- Liderar la inspiración, visión e innovación
- Gestionar con agilidad
- Mantener los resultados excepcionales. (p. 36).

1.5.2.3. Calidad y seguimiento de la atención al cliente

Según Mateos (2019) indica que existen tres elementos primordiales que se consideran al dar seguimiento de la atención al cliente, entre ellas:

- Determinación de las necesidades del cliente: Se refiere al éxito o fracaso de un producto o servicio al ser elegido por el consumidor, puesto que evalúa y compara con las demás empresas para garantizar sus propios beneficios.
- Revisión de los ciclos del servicio: Se basa en determinar las necesidades del usuario bajo parámetros que consideran ciclos de atención, debido a que las decisiones de compra de los clientes, son libres y no poseen reglas.
- Encuestas de servicio con los clientes: Se considera necesario el control de la atención brindada mediante información especializada; es decir, se deben aplicar cuestionarios para conocer las preferencias, quejas o dudas de los clientes. (p. 21).

1.5.2.4. Orígenes de la calidad de servicio

De acuerdo con, Piattini (2019) menciona que la calidad de servicio posee tres inicios, los cuales son:

- Calidad realizada: Se refiere a la capacidad de realizar una tarea, con la finalidad de potenciar las habilidades personales y sus técnicas.
- Calidad planificada: Se entiende debe ser redactado en un documento y es entregado a un responsable que se encargará de ejecutarlo.
- Calidad necesaria: Se comprende como una exigencia que expresa el cliente al esperar lo que desea. (p. 30).

1.5.2.5. Instrumentos para evaluar la calidad de servicio

Según Vargas y Aldana (2014) mencionan que es necesaria la elaboración de instrumentos que evalúen las capacidades, virtudes y componentes que direccionan la calidad dentro de la organización, entre ellas:

1. Registro anecdótico: Se encarga de describir los comportamientos observados, se identifican las virtudes y valores en el trabajo de equipo, además, debe establecerse la frecuencia con la que se desarrollará el método.
2. Lista de chequeo: Se realiza el análisis del valor que posee el trabajo en equipo de forma positiva para identificar el comportamiento del individuo.
3. Escala de apreciación: Se detecta el nivel que tiene el equipo para desarrollar sus virtudes mediante una escala de percepción, la cual presenta una serie enunciados sobre su desempeño, luego se asignan los puntajes y finalmente se realiza el análisis de los resultados obtenidos.
4. Matriz de verificación de la práctica y apropiación de un valor: Se basa en el criterio cualitativo; es decir, permite determinar las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene el individuo bajo la perspectiva de calidad y servicio.

1.5.2.6. Dimensiones

De acuerdo con Fontalvo y Vergara (2010) en su libro “La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9000: 2008”, indica las siguientes dimensiones:

- Dimensión N° 01: Elementos tangibles.

Se entiende que es la apariencia física de todos los elementos que posee la empresa. De manera que, sus indicadores son instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- Dimensión N° 02: Fiabilidad.

Se refiere a las habilidades que poseen los trabajadores para ejecutar el servicio de manera adecuada. Por ende, los indicadores de dicha dimensión son rapidez en el servicio, interés en la solución de problemas y concluir en el plazo estipulado.

- Dimensión N° 03: Capacidad de respuesta.

Se explica que son las atenciones y disposición que muestran los colaboradores a los clientes durante el servicio. Por lo tanto, sus indicadores son disposición de los trabajadores, habilidades blandas y colaboradores eficientes.

- Dimensión N°04: Seguridad.

Se requiere de confianza para garantizar la elección del cliente por el servicio, lo cual es necesario contar con un personal capacitado y la forma de comunicarse con el consumidor. De modo que, sus indicadores son personal capacitado y confianza que transmiten los trabajadores.

- Dimensión N° 05: Empatía.

Se describe en función a la atención individualizada y al interés que el trabajador demuestra por satisfacer las necesidades del cliente. Puesto que, los indicadores son atención personalizada al cliente, comprensión en las necesidades del cliente y horario conveniente.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, porque se pretende describir los hallazgos de las variables Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR – sede Saénz Peña. Es por ello que, Rojas (2015) define que “se basa en observar el fenómeno sin realizar modificaciones y lo describe tal y como se presenta”. (p. 7).

Asimismo, es de nivel correlacional, puesto que, se podrá determinar si existe una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en dicha empresa. Por ello, García y García (2018), manifiestan que, un estudio correlacional “está dentro de la investigación no experimental, ya que no busca manipular los resultados existentes, sin embargo, su función es verificar en qué medida puede cambiar una variable por modificación de la otra”. (p. 104).

De igual forma, el enfoque es cuantitativo, ya que, permitirá reunir y analizar los resultados estadísticos obtenidos a partir de la aplicación del instrumento propuesto en el presente estudio (cuestionario). Cabe señalar que, Sampieri, Collado y Lucio (2003) mencionan que “un estudio cuantitativo emplea la recolección y análisis de datos para responder las preguntas y probar las hipótesis formuladas previamente, así como la aplicación de estadística para determinar con exactitud los patrones de comportamiento en una población”.

2.1.2. Diseño de la investigación

Por otro lado, el diseño de la investigación es no experimental, puesto que, se llevará a cabo sin manipular los resultados existentes, ni las variables del presente estudio. Por lo tanto, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que dicho diseño se relaciona con el análisis de ambas variables sin

perjudicar los resultados adecuados, asimismo, esto permite observar las situaciones existentes en la organización. (p. 15).

Asimismo, es de corte transversal, ya que, la recopilación de los datos será realizada en un lugar y tiempo único. Por lo que, Rodríguez y Mendivelso (2018) indican que su finalidad es describir variables y analizar la relación e incidencia en un momento dado. (p. 142).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Conceptualización de la variable 01 (Gestión logística)

Según, Castellanos (2009) menciona que, se basa en organizar e implementar procesos eficientes para el almacenamiento de los bienes o servicios de las empresas, con la garantía de obtener resultados positivos y generar confianza en los clientes. (p.7).

2.2.2. Conceptualización de la variable 02 (Calidad de servicio)

De acuerdo con, Fontalvo y Vergara (2010) definen que la calidad de servicio se basa en dos principios fundamentales: la administración de las necesidades y las expectativas de los clientes, es por ello que, las empresas deben minimizar las deficiencias para poder cumplir con los requerimientos del usuario. (p. 27).

2.2.3. Variables y operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable 01 - Gestión Logística.

Vari able	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensio nes	Indicadores	Ítem	Instru mento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Gestión logística	Castellanos (2009) menciona que, se basa en organizar e implementar procesos eficientes para el almacenamiento de los bienes o	La gestión logística será medida a través de 3 dimensiones: Gestión de materiales, producción y distribución física que los	Gestión de Materiales	Previsión demanda	P1	Cuestio nario	Nivel Bajo Nivel Medio Nivel Alto	Categoría Ordinal	Puntaje
				Planeación de requerimientos	P2				
				Compras	P3				
				Transporte (aprovisionar)	P4				
				Inventario producción	P5				

servicios de las empresas (p.7)	trabajadores expresarán en sus respuestas en el instrumento de investigación.	Producción	Almacenes	P6	Cuestionario	Nivel Bajo	Categoría Ordinal	Puntaje
			Manejo de materiales	P7		Nivel Medio		
			Embalaje	P8		Nivel Alto		
			Inventario distribución	P9				
			Planeación distribución	P10				
			Procesamiento de pedidos	P11				
		Distribución Física	Transporte	P12	Cuestionario	Nivel Bajo	Categoría Ordinal	Puntaje
			Servicio al cliente	P13		Nivel Medio		
						Nivel Alto		

Fuente: Adaptado de Castellanos (2009).

Tabla 2.

Operacionalización de la variable 02 - Calidad de servicio.

Vari able	Definición conceptual	Definición operacional	Dimension es	Indicadores	Ítem s	Instru mento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Calidad de servicio	Se basa en dos principios fundamentales: la administración de	Será medida, a través de los elementos tangibles,	Fiabilidad	Instalaciones físicas	P1	Cuestio nario	Nivel Bajo Nivel Medio Nivel Alto	Categorí ca ordinal	Puntaje
				Equipos	P2				
				Personal	P3				
				Materiales de comunicación	P4				
				Rapidez en el servicio	P5				

las necesidades y las expectativas de los clientes, es por ello que, las empresas deben minimizar las deficiencias para poder cumplir con los requerimientos del usuario. (Fontalvo y Vergara, 2010, p. 27).	fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que los clientes expresarán en sus respuestas en el instrumento de investigación.	Interés en la solución de problemas	P6	Nivel Medio	Categoría	
		Concluir en el plazo estipulado	P7		ordinal	
		Disposición de los trabajadores	P8			
	Capacidad de respuesta	Habilidades blandas	P9	Nivel Bajo	Categoría	Puntaje
		Colaboradores eficientes	P10	Nivel Medio	ordinal	
	Seguridad	Personal capacitado	P11	Nivel Bajo		Puntaje

Empatía	Confianza que transmiten los colaboradores	P12	Nivel Medio Nivel Alto	Categoría ordinal	Puntaje
	Atención individualizada	P13			
	Comprensión en las necesidades del cliente	P14	Nivel Bajo Nivel Medio Nivel Alto	Categoría ordinal	
	Horario conveniente	P15			

Fuente: Adaptado de Fontalvo y Vergara (2010).

2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

2.3.1. Población de estudio

La población es un conjunto de personas u objetos con características comunes, ya sea finita o infinita. Por ende, se entiende como un grupo de elementos que se analizan para luego extraer conclusiones. (Edu, 2018, p.1).

Dicho esto, la población es considerada finita y está representada por 655 individuos, los cuales se dividen en 8 colaboradores del Área logística y 647 clientes registrados durante el 01 de enero – 29 de abril del 2023 en la empresa Motorbike IPR – sede Sáenz Peña. (Registro de clientes mediante la sistematización de ventas diarias, 2023).

2.3.2. Muestra

Arias, Villasis y Miranda (2016) definen que la muestra “es el subconjunto de una población y que la mejor forma de elegirla es de manera aleatoria, ya que permitirá que todos los elementos de la población posean el mismo valor probabilístico”. (p. 205).

Por consiguiente, la muestra será calculada mediante la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

- n = Tamaño de la muestra buscado.
- N = Tamaño de la población o universo.
- Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC).
- E = Error de estimación máximo aceptado.
- p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito).

- $q = (1-p)$ Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

REEMPLAZAMOS:

$$n = \frac{655 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (655 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 243 \text{ elementos.}$$

La muestra estará conformada por 243 elementos, de los cuales 8 serán aplicadas a los trabajadores del Área logística y 235 serán aplicadas a los clientes de la empresa Motorbike IPR – sede Sáenz Peña.

2.3.3. Muestreo

Para la selección de la muestra del presente estudio, se tuvo en cuenta la técnica del muestreo probabilístico - aleatorio simple, ya que se considera al total de la población y son elegidos al azar. Es por ello que, Hernández y Carpio (2019) indican que “se debe conocer a la totalidad de la población para utilizar dicha técnica, de manera que, les permita seleccionar al azar a los individuos que conformarán la muestra”. (p. 77).

2.3.4. Criterios de selección

- Criterio de inclusión: Se basa en las características que posee una persona para ser parte de una investigación, dentro de las características pueden ser: edad, sexo, nivel socioeconómico, entre otros. Asimismo, dicha información debe ser clara y concisa para obtener una adecuada recolección de datos que beneficie a la investigación. (Gómez, Villasís y Novales, 2017, p. 1)

Por ende, nuestra población está compuesta por los clientes y trabajadores de la empresa Motorbike IPR, lo cual, nos ayudará a recolectar información necesaria para nuestro estudio.

- Criterio de exclusión: Se basa en los participantes que presentan condiciones o dificultades que pueden alterar los resultados, lo cual, los hacen no elegibles para el presente estudio. (Gómez et al., 2017, p. 1)

De manera que, se excluyen a personas que no estén interesadas en la temática, que presenten problemas mentales o enfermedades graves.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La encuesta, es una técnica representativa para toda investigación, ya que, emplea un conjunto de procedimientos estandarizados de una investigación en los cuales se estudia un conjunto de datos de una muestra de casos específicos de una población ya sea finita o infinita, del cual se pretende describir y analizar una será de características. (Casas, Repullo y Donado, 2003, p.530).

Es por ello que, se utilizará dicha técnica para la recolección de datos de forma precisa y sistemática, puesto que, servirá de apoyo en la aplicación del instrumento.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

En dicho estudio se empleará el cuestionario con 13 preguntas politómicas para la variable independiente Gestión Logística, las cuales 5 preguntas son para la dimensión (Gestión de materiales), 3 para la dimensión (Producción) y 5 para la dimensión (Distribución física).

Por otro lado, se empleará el cuestionario con 15 preguntas politómicas para la variable dependiente Calidad de servicio, las cuales 4 preguntas son para la dimensión (Elementos tangibles), 3 para la dimensión (Fiabilidad), 3 para la dimensión (Capacidad de respuesta), 2 para la dimensión (Seguridad) y 3 para la dimensión (Empatía).

Por lo tanto, el cuestionario será evaluado mediante la escala de Likert con los siguientes datos:

- (Totalmente de acuerdo)
- (Acuerdo)
- (Indiferente)
- (Desacuerdo)
- (Totalmente en desacuerdo)

Para la elaboración de las tablas y figuras se realizará la baremación con los siguientes valores e intervalos:

- (Nivel Bajo)
- (Nivel Medio)
- (Nivel Alto)

2.4.3. Validez

- Validez: Se refiere al nivel de validez que posee el instrumento de acuerdo a las variables de estudio, dentro de ella se encuentra la validez de criterio, contenido y constructo. Cabe señalar que, será realizada mediante los cuestionarios, los cuales están dirigidos a los trabajadores y clientes respectivamente en la empresa Motorbike IPR.
- Validez de contenido: Será realizada mediante el cuestionario, donde las respuestas podrán ser registradas de acuerdo a una escala de Likert, proporcionando un resultado positivo o negativo sobre el aspecto a evaluar.
- Validez de constructo: Se podrá determinar si existe una relación entre las variables Gestión logística y Calidad de servicio.
- Validez de criterio: Se realizará a través del coeficiente de correlación, el cual indicará si la prueba presenta un nivel alto de correlación para determinar si la

validez es de criterio fuerte. En este caso, se consideran las preguntas del instrumento por cada dimensión.

- Validez de los expertos: El cuestionario será validado por 3 expertos especialistas sobre el tema, los cuales serán licenciados, docentes, magister o doctores en Administración.

Tabla 3.

Validación por juicio de expertos.

N°	Grado académico	Experto	Dictamen
1	Doctor	García Yovera, Abraham José	Aplicable
2	Doctor	Espinoza Rodríguez, Hugo	Aplicable
3	Magister	Montero Ugaz, Edwin Milton	Aplicable

Fuente: Adaptado de la cartilla de validación del instrumento por expertos.

2.4.4. Confiabilidad

Cabe señalar que, la confiabilidad es elemental para determinar la precisión de la investigación, puesto que, indica la cantidad de potenciales errores que la medición de las variables proporciona en base al nivel de confianza de los resultados. (Manterola, et al., 2018). Es por ello que, el análisis de los resultados será realizados mediante la siguiente figura:

Figura 1.

Categorización de valores para la confiabilidad.

Valores	Interpretación
<0.01	No acuerdo
0.01 – 0.20	Ninguna a escaso
0.21 – 0.40	Regular o razonable
0.41 – 0.60	Moderado
0.61 – 0.80	Sustancial
0.81 – 1.00	Casi perfecto

Fuente: Adaptado de Manterola et al. (2018).

De manera que, se determinaron los resultados de la confiabilidad de los cuestionarios mediante el Alfa de Cronbach, lo cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Fiabilidad de los cuestionarios.

Gestión Logística		Calidad de servicio	
Alfa de Cronbach	N° de elementos	Alfa de Cronbach	N° de elementos
,721	13	,603	15

Fuente: Adaptado de los resultados del SPSS.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Para el procedimiento del análisis de datos se utilizarán diferentes herramientas software como Microsoft Excel, el cual permitirá almacenar los resultados después de haber aplicado el instrumento y también el programa IBM SPSS 26, el cual ayudará en la extracción y análisis de datos para la elaboración de tablas y gráficos.

2.6. Criterios éticos

Para la presente investigación se consideraron los siguientes criterios éticos:

- Selección equitativa de los sujetos (Muestra): Se realizó mediante la fórmula de muestra, donde se establece que 243 elementos serán el objeto de estudio para conocer las características que poseen de acuerdo a las preguntas planteadas en el cuestionario y la entrevista para determinar las respectivas conclusiones.
- Evaluación independiente: La recolección de datos del instrumento será aplicada a cada trabajador y cliente de dicha empresa de forma confiable, de manera que, no existirá alteración o manipulación de sus respuestas.
- Consentimiento informado: Será ejecutada de manera formal con ayuda de la Universidad Señor de Sipán, quien será el intermediario para la aprobación en la recolección de datos en la empresa Motorbike IPR.

- Sujetos inscritos: Se considera a quienes forman parte del desarrollo de la presente investigación, entre ellos: información en base a autores, trabajadores, clientes, docentes y expertos.
- Normativa APA: Para el correcto uso de la información por parte de los autores, se utilizará la edición N° 7 de dicha normativa.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

3.1.1.Registro a nivel de datos generales

Tabla 5.

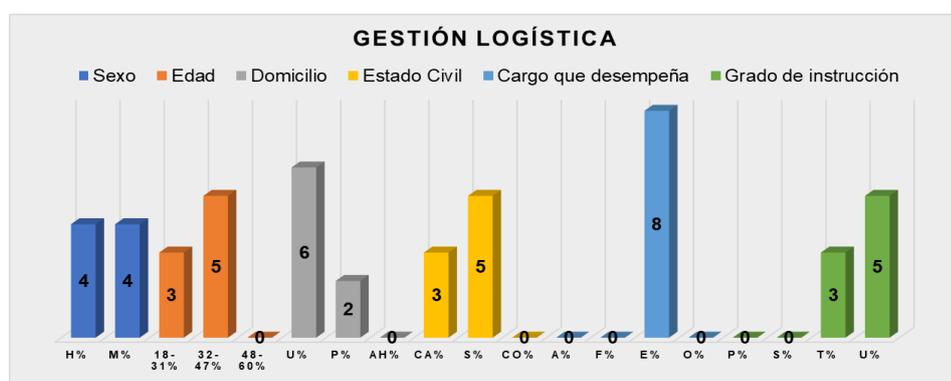
Datos generales de los trabajadores de Motorbike IPR.

Detalle	H %	M %	18-31%	32-47%	48-60%	U %	P %	Ah %	Ca %	S %	Co %	A %	F %	E %	O %	P %	S %	T %	U %	
Sexo	4	4																		
Edad			3	5	0															
Domicilio						6	2	0												
Estado civil									3	5	0									
Cargo que desempeña												0	0	8	0					
Grupo de instrucción																	0	0	3	5

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 2.

Sexo, Edad, Domicilio, Estado civil, Cargo que desempeña y Grado de instrucción.



Fuente: Adaptado de la Tabla 5 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 2, se observa que el Área Logística es conformada por 4 hombres y 4 mujeres, asimismo, su edad varía entre los rangos de 18-31 y 32-47. Por otro lado, gran parte de los trabajadores viven en urbanización. En relación al cargo, dicha área la conforma 8 empleados, divididos en 1 jefe de almacén, 1 encargada de inventarios, 1 encargada de compras, 1 encargado de distribución y 4 mecánicos. Finalmente, cuentan con el nivel académico de universitario y técnico, 5 y 3 respectivamente.

Tabla 6.

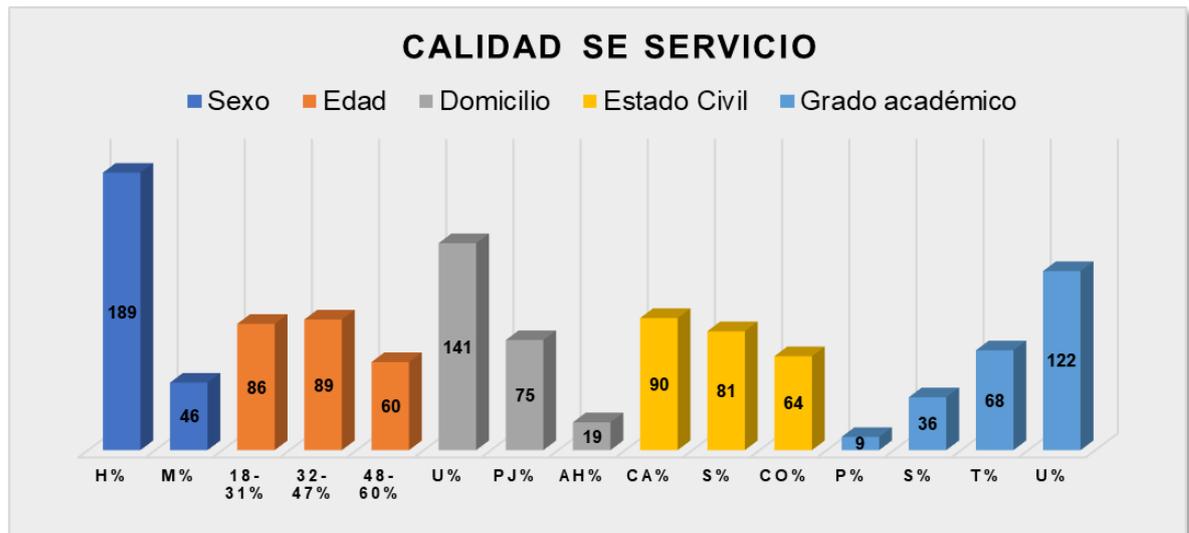
Datos personales de los clientes de la empresa Motorbike IPR.

Detalle	H	M	18-	32-	48-	U	Pj	Ah	Ca	S	Co	P	S	T	U
	%	%	31%	47%	60%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Sexo	189	46													
Edad			86	89	60										
Domicilio						141	75	19							
Estado Civil									90	81	64				
Grado académico												9	36	68	122

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 3.

Sexo, Edad, Domicilio, Estado Civil y Grado académico.



Fuente: Adaptado de la Tabla 6 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 3, se observa que la mayoría de los clientes son hombres, los cuales resultan ser 189; asimismo, gran parte de ellos señalan tener de 32-47 años. De igual manera, se muestra que 141 viven en urbanización, 75 en pueblo joven y 19 en asentamiento humano. Por otro lado, 90 indican estar casados, 81 solteros y 64 conviven. Finalmente, el nivel de estudios que poseen se divide en 9 son de primaria, 36 son de secundaria, 68 son técnicos y 122 son universitarios.

3.1.2. Registro a nivel de dimensión – Baremos

3.1.2.1. Variable 01 – Gestión Logística

Tabla 7.

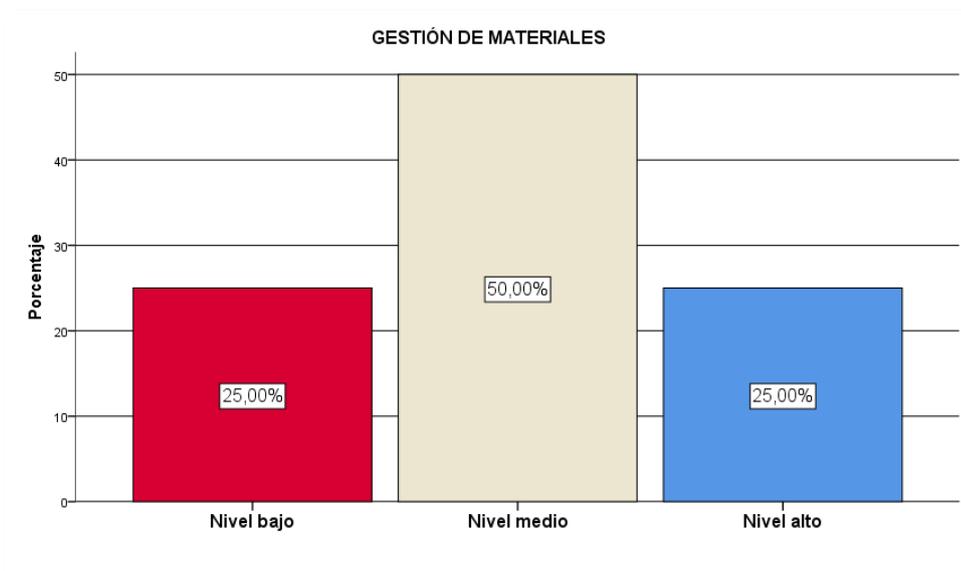
Dimensión - Gestión de Materiales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	25,0	25,0	25,0
	Nivel medio	4	50,0	50,0	75,0
	Nivel alto	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 4.

Dimensión - Gestión de Materiales.



Fuente: Adaptado de la Tabla 7 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 4, se observa que un 50% corresponde al Nivel Medio, donde los trabajadores indicaron estar conformes con la planeación de requerimiento de materiales, transporte de materiales y el inventario de producción para tener un control de los repuestos. Asimismo, un 12,5% pertenece al Nivel Bajo, el cual indica las deficiencias que impiden el correcto funcionamiento del área como la previsión de demanda e inventario de producción, esto ha generado retraso en las tareas e incremento de costos.

Tabla 8.

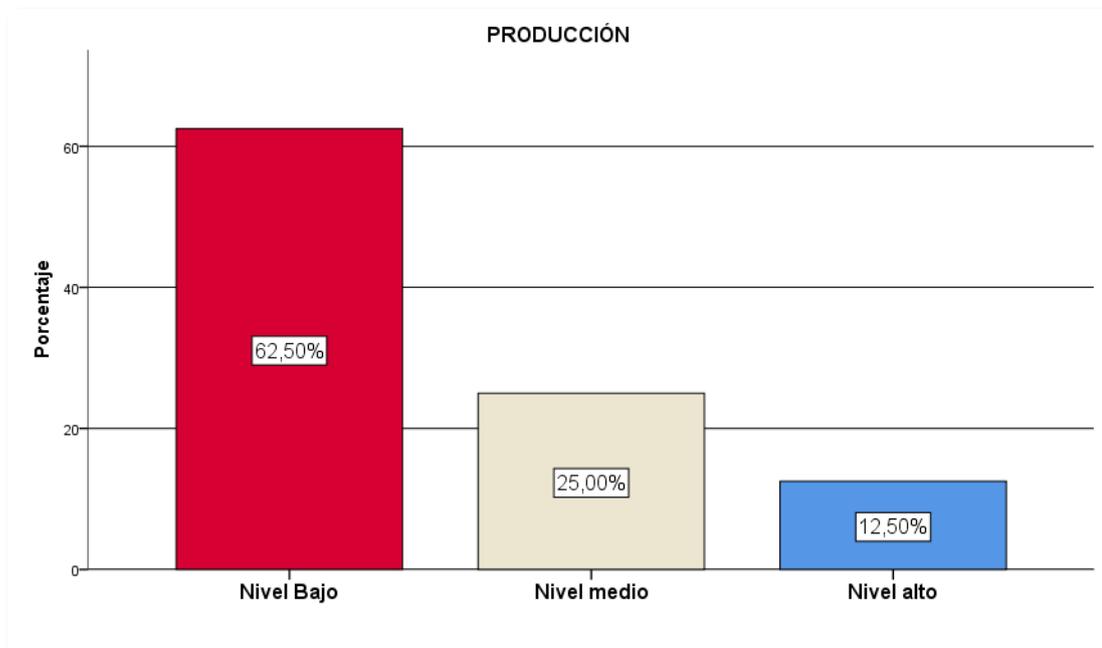
Dimensión - Producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	5	62,5	62,5	62,5
	Nivel medio	2	25,0	25,0	87,5
	Nivel alto	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 5.

Dimensión - Producción.



Fuente: Adaptado de la Tabla 8 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 5, se observa que un 50% corresponde al Nivel Bajo, el cual infiere que la distribución de espacios en el almacén es incorrecta, ya que el acceso y ubicación son inadecuados para asegurar las condiciones del producto. Asimismo, un 12,5% pertenece al Nivel Alto, donde los trabajadores indicaron realizar adecuadamente el manejo de materiales y embalaje, puesto que, son procesos relevantes en la entrega final del servicio hacia el cliente.

Tabla 9.

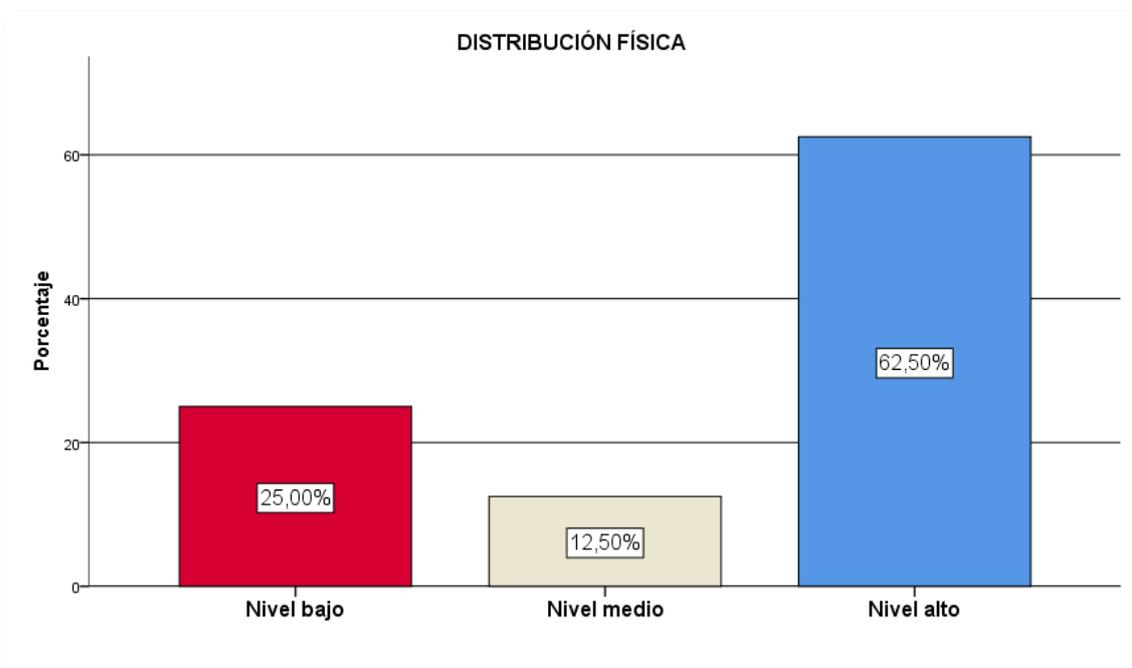
Dimensión - Distribución física.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	2	25,0	25,0	25,0
	Nivel medio	1	12,5	12,5	37,5
	Nivel alto	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 6.

Dimensión - Distribución física.



Fuente: Adaptado de la Tabla 9 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 6, se observa que un 62,50% corresponde al Nivel Alto, donde sobresale en el inventario de distribución, procesamiento de pedidos, el transporte y servicio al cliente, puesto que realizan el seguimiento del servicio brindado. Asimismo, un 12,50% pertenece al nivel medio, lo cual ha generado inconformidad de los colaboradores, ya que indican la incorrecta planeación de distribución en relación a los documentos de compra para el traslado del vehículo, el cual no es entregado a la persona encargada para la entrega correspondiente.

3.1.2.2. Variable 02 – Calidad de servicio

Tabla 10.

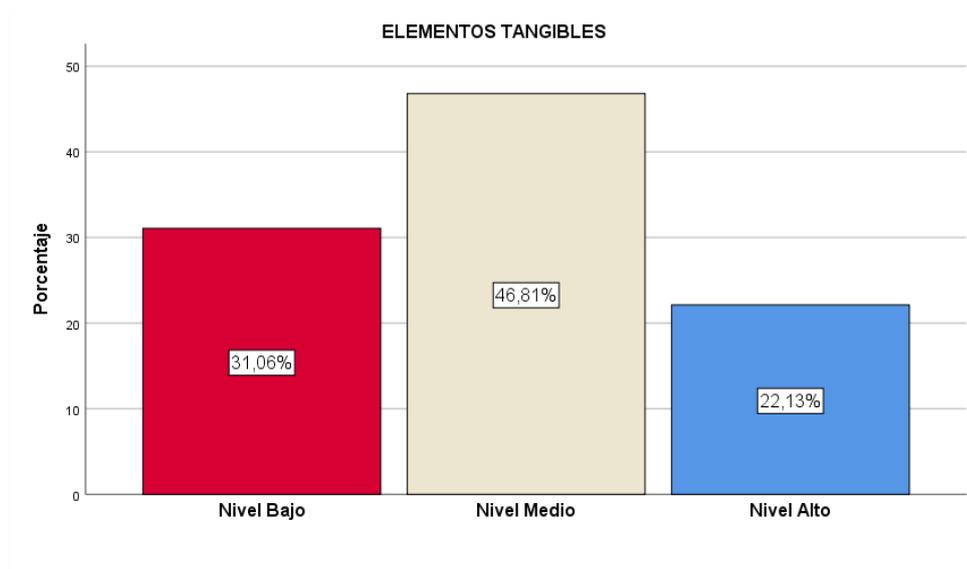
Dimensión - Elementos tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	73	31,1	31,1	31,1
	Nivel Medio	110	46,8	46,8	77,9
	Nivel Alto	52	22,1	22,1	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 7.

Dimensión - Elementos tangibles.



Fuente: Adaptado de la Tabla 10 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 7, se observa que un 46,81% corresponde al Nivel Medio, donde los encuestados mencionaron estar conformes con la apariencia del personal y los equipos que posee la empresa. Asimismo, un 22,13% pertenece al Nivel Alto, a pesar de ser una cualidad positiva indica inconformidades con respecto las instalaciones y los materiales de comunicación, puesto que, no hay una correcta distribución y visualmente no es atractivo.

Tabla 11.

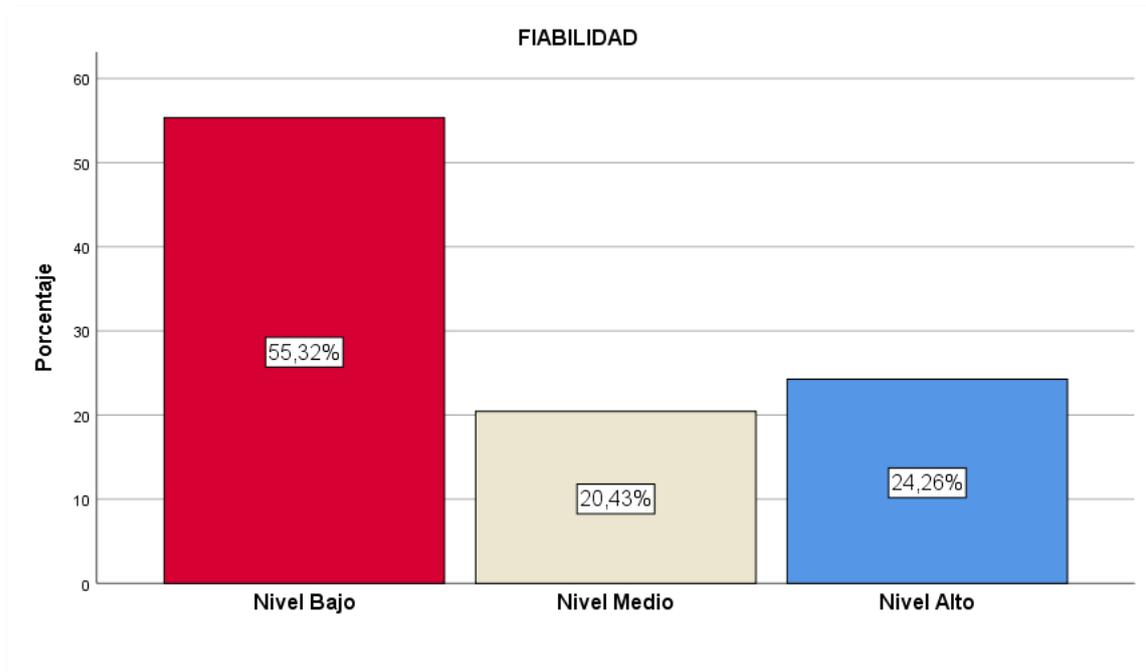
Dimensión - Fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	130	55,3	55,3	55,3
	Nivel Medio	48	20,4	20,4	75,7
	Nivel Alto	57	24,3	24,3	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 8.

Dimensión - Fiabilidad.



Fuente: Adaptado de la Tabla 11 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 8, se observa que un 55,32% corresponde al Nivel Bajo, puesto que los encuestados indicaron desacuerdos con respecto a la rapidez del servicio para cumplir con el plazo de entrega, ocasionando la insatisfacción de los clientes. Asimismo, un 20,43% pertenece al Nivel Medio, donde los clientes mencionan que los trabajadores si muestran interés en dar solución a los problemas, siendo un factor de relevancia en la adquisición del servicio.

Tabla 12.

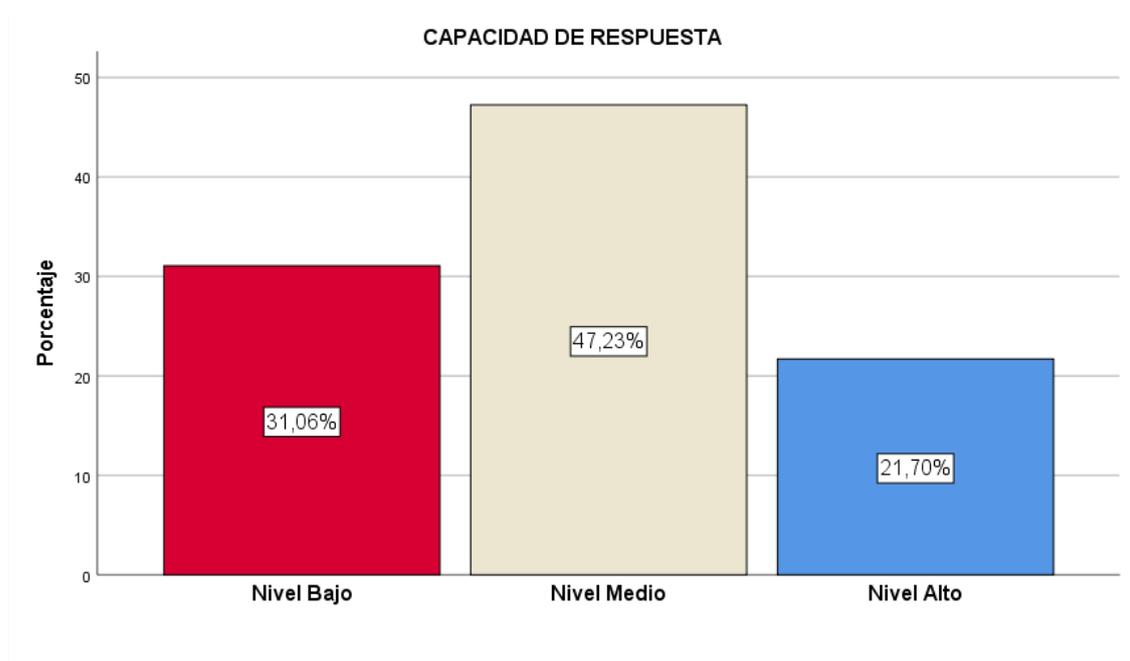
Dimensión - Capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	73	31,1	31,1	31,1
	Nivel Medio	111	47,2	47,2	78,3
	Nivel Alto	51	21,7	21,7	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 9.

Dimensión - Capacidad de respuesta.



Fuente: Adaptado de la Tabla 12 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 9, se observa que un 47,23% corresponde al Nivel Medio, ya que los encuestados mencionaron estar conformes con la eficiencia y disposición mostrada por parte de los trabajadores al realizar el servicio. Asimismo, un 21,70% pertenece al Nivel Alto, el cual indica necesaria la mejoría en el manejo y desarrollo de habilidades blandas, puesto que, no hay buena comunicación y trabajo en equipo entre los colaboradores, siendo evidente al momento de brindarle alguna indicación al cliente de manera errónea.

Tabla 13.

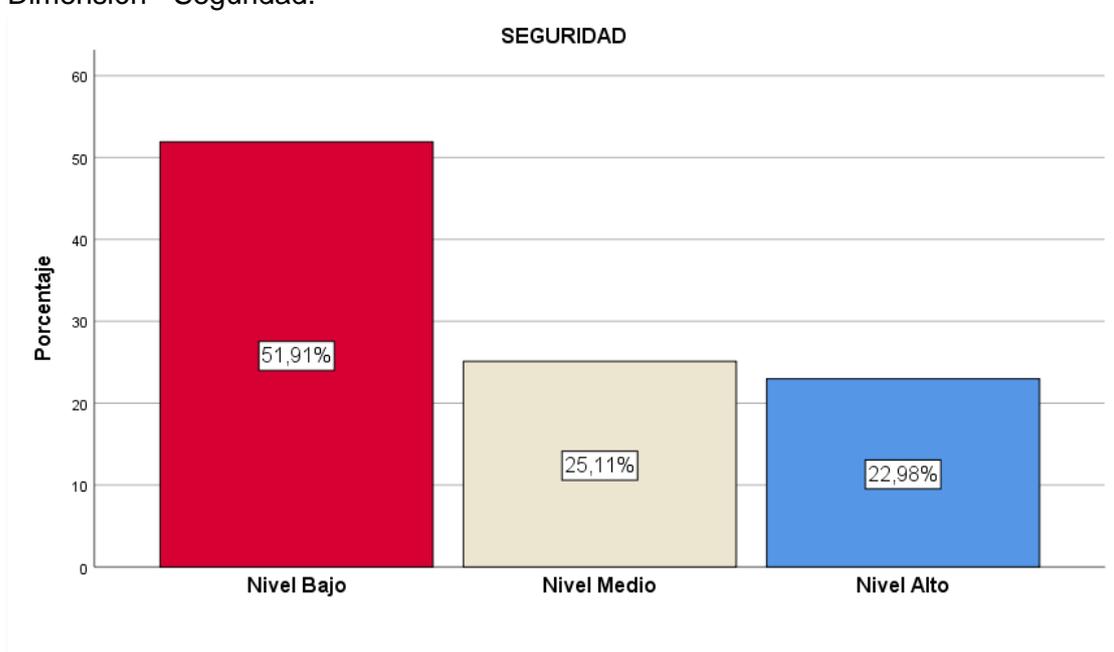
Dimensión - Seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	122	51,9	51,9	51,9
	Nivel Medio	59	25,1	25,1	77,0
	Nivel Alto	54	23,0	23,0	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 10.

Dimensión - Seguridad.



Fuente: Adaptado de la Tabla 13 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 10, se observa que un 51,91% corresponde al Nivel Bajo, puesto que los trabajadores no se encuentran capacitados de manera idónea, ocasionando la indecisión de los clientes al adquirir un producto o servicio que ofrece la empresa. Asimismo, un 22,98% pertenece al Nivel Alto, donde se infiere la falta de confianza que los trabajadores transmiten en la ejecución del servicio, dando a conocer su deficiente desempeño.

Tabla 14.

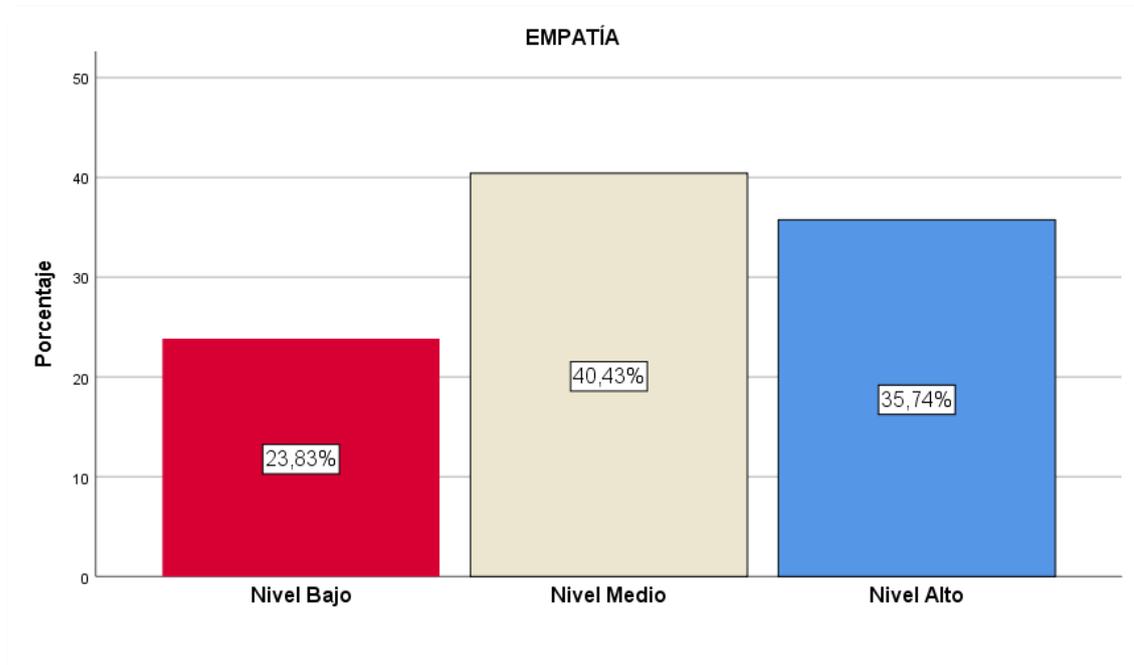
Dimensión - Empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	56	23,8	23,8	23,8
	Nivel Medio	95	40,4	40,4	64,3
	Nivel Alto	84	35,7	35,7	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 11.

Dimensión - Empatía.



Fuente: Adaptado de la Tabla 14 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 11, se observa un 40,43% corresponde al Nivel Medio, donde los clientes destacan la comprensión de necesidades y el horario flexible como aspectos positivos que tiene la empresa. Asimismo, un 23,83% pertenece al Nivel Bajo, el cual infiere deficiencias en el servicio debido a la inadecuada atención hacia el cliente, puesto que hay demoras y poca efectividad de entendimiento en los requerimientos.

3.1.3. Registro a nivel de variables – Baremos

Tabla 15.

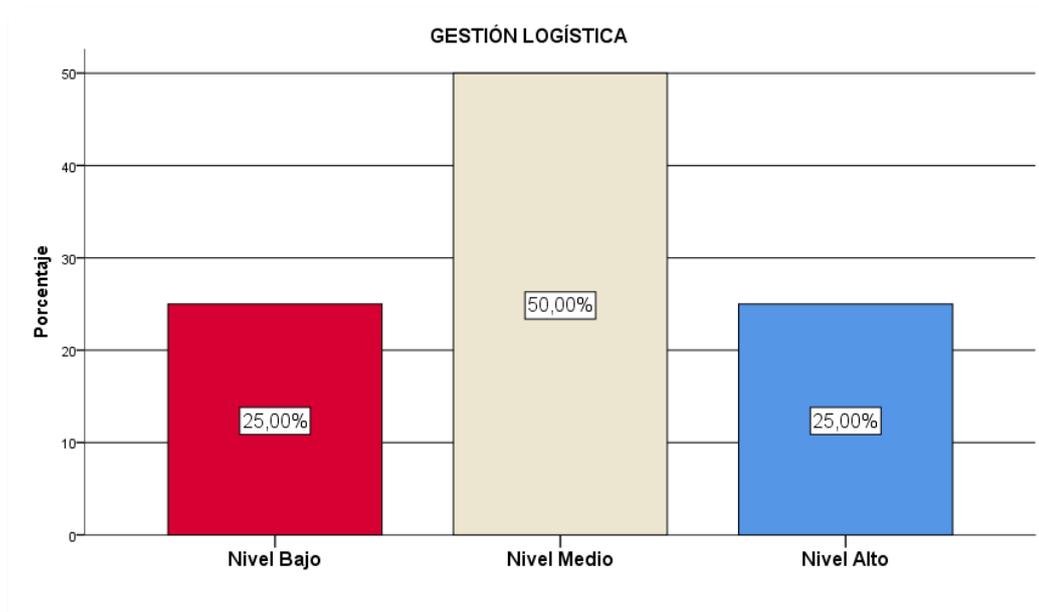
Variable 01 - Gestión Logística.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	2	25,0	25,0	25,0
	Nivel Medio	4	50,0	50,0	75,0
	Nivel Alto	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 12.

Variable 01 - Gestión Logística.



Fuente: Adaptado de la Tabla 15 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 12, se observa que un 50% corresponde al Nivel Medio, lo cual infiere la existencia de deficiencias que perjudican el buen funcionamiento del Área Logística, de modo que, no le ha permitido incrementar la productividad de los trabajadores. Asimismo, 12,5% pertenece al Nivel Bajo, donde se identificó la mala previsión de demanda e inadecuado inventario de producción, la mala distribución de espacios en el almacén y la falta de planeación de distribución, es por ello que, la empresa debe tomar las acciones respectivas para revertir dicha problemática y así lograr mejores resultados.

Tabla 16.

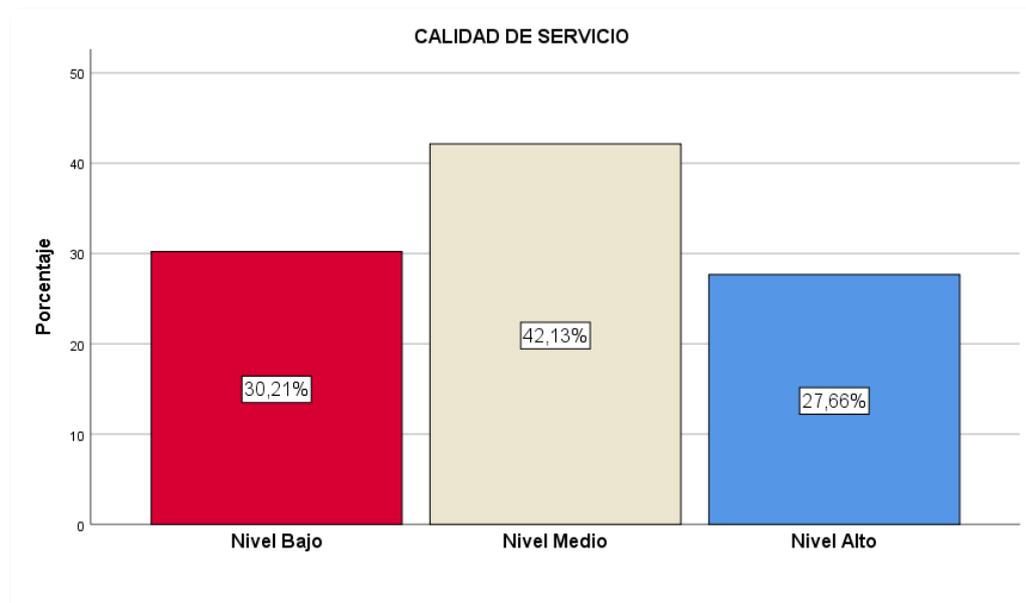
Variable 02 - Calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	71	30,2	30,2	30,2
	Nivel Medio	99	42,1	42,1	72,3
	Nivel Alto	65	27,7	27,7	100,0
	Total	235	100,0	100,0	

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 13.

Variable 02 - Calidad de servicio.



Fuente: Adaptado de la Tabla 12 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 16, se observa un 42,13% corresponde al Nivel Medio, donde indica las fallas sujetas al desempeño de los trabajadores de la empresa que impiden cumplir con las expectativas del cliente, las cuales son: inadecuadas instalaciones y materiales de comunicación, retrasos en las entregas, mala comunicación y trabajo en equipo por parte de los colaboradores, falta de capacitación y mala atención al cliente. Asimismo, un 27,66% pertenece al Nivel Alto, lo cual infiere la necesidad de implementar objetivos y estrategias que garanticen su crecimiento organizacional y permanencia en el mercado competitivo.

3.1.4. Prueba de normalidad y Correlación de variables

Tabla 17.

Prueba de normalidad.

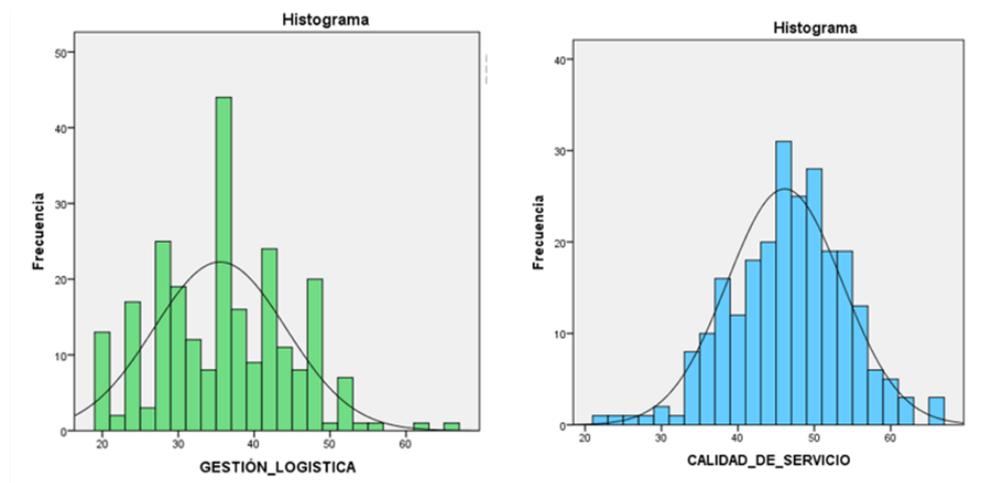
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Logística	,070	243	,006	,978	243	,001
Calidad de servicio	,066	243	,012	,990	243	,099

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 14.

Resultado de la Prueba de normalidad.



Fuente: Adaptado de la Tabla 17 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 14, se observan los resultados correspondientes a la ejecución de la prueba de normalidad entre las variables, donde se determinó que el nivel de significancia es menor al 0.05, por lo tanto, el método a utilizar es Spearman. Asimismo, se identifica que no existe una distribución normal en relación a las variables, debido a los valores de significancia que poseen del 0.006 y 0.012 respectivamente y al resultado en los histogramas; además, se entiende que el grado de libertad se refiere a la muestra del presente estudio, la cual es de 243 individuos.

Tabla 18.

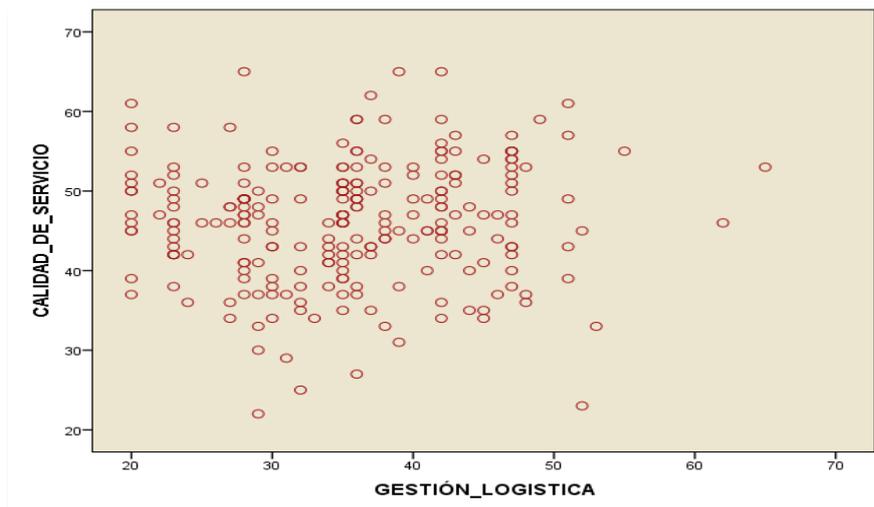
Correlación de variables Gestión Logística - Calidad de servicio.

		Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coefficiente de correlación	,100
		Sig. (bilateral)	,136
		N	243

Fuente: Adaptado de la Base de datos del Cuestionario Enero – Abril (2023).

Figura 15.

Resultado de la correlación de variables.



Fuente: Adaptado de la Tabla 18 del Cuestionario (2023).

Interpretación: En la figura 15, se observa una correlación positiva muy baja, donde el valor obtenido es de 0.100 en ambos casos. Asimismo, se obtuvo un valor de significancia de 0.136, lo cual indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

3.2. Discusión de resultados

En referencia al objetivo general: De acuerdo con la correlación en nuestra investigación, se determinó que, existe una correlación positiva muy baja entre la gestión logística y la calidad de servicio, donde el resultado obtenido es de 0.100 en ambas

variables, además de ello, se observó un valor de significancia de 0.136, lo cual infiere que se acepta la H0 y se rechaza la H1. Asimismo, se determinó la prueba de normalidad donde se pudo observar que debido a que nuestra muestra es mayor que 50, se utilizó el test Kolmogorov, arrojando resultados menores que 0.05, lo cual indica que es método Spearman, ya que, no llevan una distribución normal entre ambas variables, cabe destacar, que es una estadística no paramétrica que pretende examinar la intensidad de asociación entre 2 variables cuantitativas.

Se comparan los resultados con el autor Vela (2022) donde observamos una contradicción con respecto a su grado de significancia de sus Hipótesis y el resultado fue de 0.000, por ende, se rechaza la H0 y se acepta la H1, asimismo, el método que utilizaron después de haber aplicado el test Kolmogorov, fue Spearman, ya que, ambas variables no tuvieron una distribución normal. Además de ello, se determinó una correlación de 0.450, indicando una correlación positiva moderada. Al mismo tiempo, se relaciona con el autor Rodríguez (2020) donde se observa que, si existe una correlación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio, con un resultado de 0.7, de la misma forma, el grado de significancia fue de 0.04, lo cual indica que se acepta H1 y se rechaza la H0.

Por ende, las razones de indagar sobre la importancia de gestionar idóneamente la logística para asegurar la calidad de servicio son las siguientes: (1) Eficiencia en la entrega, (2) Reducción de costos, (3) satisfacción del cliente, (4) Gestión de inventario, (5) Flexibilidad y capacidad de respuesta, por tanto, afectan específicamente la reputación de la marca y lealtad del cliente; además, cada una contribuye a lograr el éxito empresarial a largo plazo.

Con respecto al primer objetivo específico: Los resultados encontrados en relación a la gestión logística, se identificaron una serie de deficiencias que perjudican el buen funcionamiento de las actividades y el desempeño de los colaboradores en dicha empresa, las cuales son: (1) La falta de previsión de demanda e inadecuado inventario de

producción, donde se determinó en un 12,5% correspondiente al nivel bajo; asimismo, (2) La mala distribución de espacios del almacén, el cual se encontró en un 50% perteneciente al nivel bajo, por último, (3) La incorrecta planeación de distribución, donde se pudo verificar que presenta la igualdad en los niveles medio y bajo del 25%, por ende, los mencionados aspectos han ocasionado debilidades dentro la organización que necesitan mejorarse no solo para incrementar sus ventas, sino para garantizar la satisfacción de sus trabajadores y aumentar su productividad.

Es por ello que, se realizó la comparación de hallazgos con el estudio de Abanto (2022), el cual señala que la planeación se encuentra a nivel regular en un 46%, dando a conocer las irregularidades en la ejecución de sus procesos, puesto que, no existe la gestión correcta de los flujos logísticos, lo cual es ocasionado por la falta de medidas de control, inadecuado transporte de materiales y notificación de las existencias para realizar el abastecimiento adecuado de materiales en la empresa. Asimismo, Zelada (2021) indica que la distribución física muestra un nivel medio del 50,30%, donde se describe que el mayor problema se encuentra focalizado en el almacén, ya que cuenta con poca accesibilidad y la ubicación de los productos no es adecuada. Por último, García (2020) menciona que los inventarios presentan un nivel bajo en un 35,42%, ya que el almacén presenta desorganización y desorden, lo cual, dificulta la correcta distribución de los productos.

En base a lo expuesto, la gestión logística se encuentra en un nivel medio, lo cual infiere una serie de problemáticas existentes dentro de la empresa, además, estas influyen en el desarrollo correcto de las actividades o procesos restantes, de manera que, es fundamental proporcionar la solución inmediata y realizar el seguimiento periódico para no reincidir nuevamente, una gestión adecuada garantiza una mejora continua mediante la optimización de procesos, evaluación de rendimiento y reducción de riesgos.

En referencia al segundo objetivo específico: Los resultados encontrados en relación a la calidad de servicio, se identificaron una serie de deficiencias que perjudican la percepción

de los clientes con respecto al servicio y a su imagen organizacional, las cuales son: (1) Inadecuadas instalaciones y materiales de comunicación, donde se determinó en un 22,13% a pesar de corresponder al nivel alto; asimismo, (2) Incumplimiento en las entregas, el cual mostró un 55,32% correspondiente al nivel bajo, de igual modo, (3) La mala comunicación y trabajo en equipo de los colaboradores, el cual se encontró en un 21,70% perteneciente al nivel alto, también, (4) La falta de capacitación, donde se pudo verificar que presenta un 51,91% perteneciente al nivel bajo, por último, (5) Inadecuada atención al cliente, donde se determina que se encuentra en un nivel bajo en un 23,83%, por ende, los mencionados aspectos han ocasionado debilidades dentro la misma que necesitan un cambio mediante la elaboración de estrategias y acciones que les permita mejorar la calidad de su servicio y lograr la satisfacción del consumidor.

Por lo tanto, se realizó la comparación de diferentes estudios, donde Gonzales (2017) menciona que la dimensión de elementos tangibles presenta un nivel bajo del 30% y a la dimensión de capacidad de respuesta en un nivel medio de 20%, puesto que hay carencia de modernidad en las instalaciones físicas y falta de trabajo en equipo por parte de los colaboradores. Asimismo, Ormachea (2022) manifiesta que la dimensión de fiabilidad muestra un nivel medio de 45%, ya que se encontraron problemas de recepción y envío de pedidos. Reaño (2021) indica que la dimensión de seguridad muestra un nivel bajo del 46%, puesto que, la empresa no brinda capacitaciones que le permitan a los trabajadores adquirir nuevos conocimientos.

Como resultado, el nivel de la calidad de servicio en la empresa, se ha visto perjudicada por algunos factores que impiden la satisfacción de los clientes, por ello, es importante elaborar estrategias y objetivos que aseguren el propósito organizacional para brindar un excelente servicio al consumidor con los productos finales y ganar experiencias que puedan sumar al crecimiento empresarial.

Con respecto al tercer objetivo específico: Se planea establecer acciones que ayuden a mejorar la calidad de servicio mediante una correcta gestión logística en la empresa mencionada, con la finalidad de minimizar las deficiencias encontradas y lograr un buen desarrollo en sus operaciones para maximizar la satisfacción de los clientes y al mismo tiempo lograr una adecuada eficiencia en el desempeño de los trabajadores. Asimismo, Gonzales (2017), menciona que, la implementación de equipos y la apariencia del establecimiento laboral, son estrategias que pueden mejorar la calidad de servicio, aparte de las capacitaciones a los trabajadores, esto conlleva a obtener la confianza de los clientes y la satisfacción de acuerdo a sus necesidades. Por otro lado, Castañeda y Echevarría (2018), manifiesta que, es importante sugerir cambios que ayuden a captar la atención de los clientes desde la parte interna como externa, tomando como prioridad las operaciones que se realizan dentro de ella, ya que, de esto depende a que el cliente se sienta satisfecho. Por lo que, una de las principales acciones es, obtener una capacidad de respuesta rápida y una adecuada ubicación de insumos que permitan minimizar el tiempo de demora, esto trae como beneficio la satisfacción esperada en las distintas expectativas de los clientes y un buen orden en sus actividades.

Dicha esto, la elaboración de estrategias o acciones en la empresa, va a permitir reducir las deficiencias para un mayor desempeño laboral y una adecuada atención al cliente, con el propósito de garantizar la calidad de servicio y los mecanismos internos que se desarrollen dentro de la organización.

3.3. Aporte de la investigación

Plan de gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR,
sede Sáenz Peña, Chiclayo-2023.

3.3.1. Fundamentación

La presente investigación se fundamentó a través de las problemáticas encontradas, en los cuales se pudo identificar algunas deficiencias en lo respecta la gestión logística y la

calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR – sede Sáenz Peña. Entre los principales problemas de nuestro tema de estudio con respecto a la gestión logística, es que, presenta una variedad de dificultades que perjudican el buen desarrollo de sus actividades y el desenvolvimiento de sus trabajadores en la empresa, estas son, la falta de planeación e inadecuado transporte de materiales, la mala distribución de espacios de almacén y el incorrecto inventario de distribución, esto se debe a la mala ejecución de procesos internos, por ende, se debe optimizar estas debilidades para incrementar la productividad dentro de la empresa.

Por otro lado, en relación a la calidad de servicio, también se identificaron deficiencias que debilitan la percepción de los clientes, estas son las inadecuadas instalaciones y materiales de comunicación, incumplimiento en las entregas, la mala comunicación y el trabajo el equipo de los colaboradores, la falta de capacitación y por último, la inadecuada atención al cliente, estas problemáticas se dan debido a que no existen acciones o estrategias correctas que les permitan mejorar la calidad y superar las expectativas del consumidor.

De tal manera que, la presenta propuesta tiene como propósito elaborar un plan para mejorar las deficiencias encontradas mediante estrategias eficientes en dicha empresa.

3.3.2. Objetivos

3.3.2.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de gestión logística para mejorar la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo-2023.

3.3.2.2. Objetivos específicos

- Establecer un orden de las actividades del área logística en la empresa Motorbike IPR.
- Mejorar la comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de dicha empresa.

- Incrementar la productividad de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades.

3.3.3. Estrategias

Estrategia 1: Implementación del Software ForePlanner.

Se basa en aplicar dicho software para realizar de manera correcta la previsión de demanda mediante el uso eficiente de recursos, de manera que, permita optimizar la ejecución del proceso logístico como la planificación de producción, compras y almacenamiento de materiales.

Acción N° 01: Se realizará un estudio respecto al procedimiento para el pronóstico de demanda, con la finalidad de reconocer las fallas existentes al momento de efectuar el requerimiento de materiales.

Acción N° 02: Se identificarán las dificultades con mayor incidencia, de modo que, sirva de ayuda a establecer nuevas metodologías, mejorar dicho proceso y asegurar un correcto sistema logístico.

Acción N° 03: Se ejecutará el software para preveer una mala gestión de demanda, a través de la construcción de un plan, reducción de costos y eliminación del stock innecesario.

En efecto, un aspecto clave de brindar un servicio de calidad es ofrecer productos y servicios de alta calidad que les permita sobresalir en el mercado competitivo, es por ello que, la herramienta de ForePlanner está diseñada esencialmente para la planificación, optimización de los recursos, personalización del servicio, comunicación efectiva y mejora continua, por lo tanto, al aportar diferentes beneficios en la operatividad del servicio ayudará a proporcionar una experiencia excepcional al cliente.

Tabla 19.

Implementación del software ForePlanner.

Vari able	Indicadores	Resultados esperados	Acciones	Tiem po	Respon sable
Gestión Logística	Optimización	Mejorar la ejecución de los procesos logísticos como la planificación de producción, compras y almacenamiento de materiales.	- Analizar el procedimiento para el pronóstico de demanda. - Identificar las fallas con mayor frecuencia. - Aplicación del software para el correcto aprovisionamiento de materiales.	2 meses	Jefe de almacén

Fuente: Adaptado a la estrategia 1 de la propuesta.

Estrategia 2: Elaboración del Método Inventario Cíclico.

Consta en utilizar dicho método para realizar un conteo eficiente de los productos existentes en el almacén de la empresa, de tal manera que, permita obtener un inventario actualizado en periodos determinados para mejorar la fiabilidad del control de inventarios, con la finalidad de reducir el margen de error e incrementar la rentabilidad y gestión de la misma.

Acción N° 01: Se realizará una evaluación de la situación actual de los inventarios, con la finalidad, de observar las deficiencias por el cual no les permite tener un control adecuado.

Acción N° 02: Se identificará cuales son los factores por el cual no se realiza el recuento de los productos en periodos determinados, con la finalidad de disminuir los errores y obtener un correcto proceso.

Acción N° 03: Se ejecutará dicho método para beneficio de la empresa, de tal manera que, les permita tener un mejoramiento continuo y una exactitud en los inventarios, con el propósito de corregir las discrepancias que pueda afectar al conteo de los productos.

Cabe destacar que, dicho método es una estrategia de gestión de inventario, el cual se encarga de contar periódicamente un subconjunto de productos en existencia en lugar de realizar un conteo completo del inventario en un solo momento. Por tal motivo, contribuye a mejorar la calidad de servicio mediante la precisión del inventario, identificación temprana de problemas, eficiencia operativa y planificación de suministros, de modo que, garantice la satisfacción del cliente.

Tabla 20.

Elaboración del Método Inventario Cíclico.

Vari able	Indicad ores	Resultados esperados	Acciones	Tiem po	Respon sable
Gestión logística	Control	Obtener inventarios adecuados que permitan brindar información necesaria sobre los productos existentes en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la situación actual de los inventarios. - Identificar los factores que perjudican el recuento de los productos. - Ejecutar dicho método para lograr un control adecuado de inventario. 	1 mes	Jefe de almacén

Fuente: Adaptado a la estrategia 2 de la propuesta.

Estrategia 3: Implementación del Systematic Layout Planning (Planificación sistemática del diseño).

Consiste en aplicar el método SLP, es decir, se pondrá en marcha su funcionamiento, mediante el uso eficiente de los recursos -humanos, financieros, espacio y tiempo-, de esta forma se logrará mejorar el diseño y la organización del almacén

Acción 01: Se realizará un estudio completo acerca de la situación actual del almacén, así como los procesos desarrollados dentro de las mismas, de esta manera, podremos detectar las principales necesidades que existen en ambas áreas.

Acción 02: Se identificarán los errores más frecuentes en el Layout del almacén, lo cual permitirá establecer acciones nuevas y mejoradas para el desarrollo de las actividades.

Acción 03: Se realizará una programación con las actividades y fechas específicas de las acciones a realizar en el almacén, de manera que pueda garantizar el cumplimiento de las mismas, con un correcto desempeño en cada una de las tareas.

Dicha estrategia puede tener un impacto significativo en la calidad de servicio al cliente, ya que, permitirá optimizar los recursos para aumentar la eficiencia en sus operaciones, asimismo, ayudará a disminuir errores, puesto que, al reducir la distancia de los espacios del trabajo, los clientes apreciarán más la precisión y la consistencia en el servicio que reciben, lo cual es un beneficio para la empresa por que mejoran la percepción de la calidad.

Tabla 21.

Implementación del método SLP.

Vari able	Indicador	Resultados esperados	Acciones	Tiempo	Respon sable
Gestión Logística	Eficiencia	Mejorar la organización y diseño del almacén.	- Analizar y diagnosticar las acciones que intervienen en el almacén.	5 meses	Jefe de almacén
			- Identificar y definir las tareas específicas que deben realizar en almacén.		
			- Implementar las técnicas de planificación sistemática del diseño.		

Fuente: Adaptado a la estrategia 3 de la propuesta.

Estrategia 4: Aplicación del Método Distribution Resource Planning (DRP).

Se refiere a emplear el método DRP por medio de la recopilación y procesamiento de la información respecto a la compra de un producto, de modo que, permita la organización y distribución eficiente de productos al ofrecer la visualización correcta del proceso, optimización de rutas y reducción de costos.

Acción N° 01: Se realizará un análisis de acuerdo al procesamiento de la información de compra del producto, con el propósito de verificar el desarrollo correcto de la actividad en mención.

Acción N° 02: Se tomará en cuenta cada uno de los pasos que deben seguir los colaboradores para hacer la entrega del producto al cliente, de esta forma, poder asegurar la satisfacción del cliente mediante la eficiencia de los procesos.

Acción N° 03: Se desarrollará la planificación de distribución considerando el método DRP, con la finalidad de facilitar la gestión del producto y mejorar la toma de decisiones.

Con respecto al método en mención, contribuye con la calidad de servicio al garantizar la disponibilidad inmediata de los productos, asimismo, va a reducir los tiempos de espera y los errores al recepcionar los pedidos solicitados, esto va a proporcionar una adecuada visibilidad y la transparencia en el proceso de distribución, además de ello, esto se llevara a cabo con la planificación del almacén, ya que, deberá estar muy bien organizado para asegurar la entrega temprana de los productos.

Tabla 22.

Aplicación del Método Distribution Resource Planning (DRP).

Vari able	Indicador	Resultados esperados	Acciones	Tiem po	Respon sable
Gestión Logística	Organización	Mejorar la visibilidad del proceso,	- Analizar el procesamiento de la información de compra del producto.	3 meses	Jefe de Logística
		optimización de rutas y	- Identificar los pasos respecto a la entrega del producto.		
		reducción de costos.	- Desarrollar la planificación de distribución mediante el método DRP.		

Fuente: Adaptado a la estrategia 4 de la propuesta.

Tabla 23.

Presentación general de las estrategias de la propuesta.

PROBLEMA	ESTRATEGIA	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
		Analizar el procedimiento para el pronóstico de demanda.		
Incorrecta previsión de demanda	Implementación del Software ForePlanner.	Identificar las fallas con mayor frecuencia.	2 mes	Jefe de almacén
		Aplicación del software para el correcto aprovisionamiento de materiales.		
		Analizar la situación actual de los inventarios.		
Falta de inventario de producción	Elaboración del Método Inventario Cíclico.	Identificar los factores que perjudican el recuento de los productos.	1 mes	Jefe de almacén
		Ejecutar dicho método para lograr un control adecuado de inventario.		

Mala distribución de espacios en el almacén	Implementación del Systematic Layout Planning (Planificación sistemática del diseño).	Analizar y diagnosticar las acciones que intervienen en el área.	5 meses	Jefe de almacén
		Identificar y definir las tareas específicas que deben realizar en almacén.		
Inadecuada planeación de distribución	Aplicación del Método Distribution Resource Planning (DRP).	Implementar las técnicas de planificación sistemática del diseño.	3 meses	Jefe de Logística
		Analizar el procesamiento de la información de compra del producto.		
		Identificar los pasos respecto a la entrega del producto.		
		Desarrollar la planificación de distribución mediante el método DRP.		

Fuente: Adaptado a las estrategias de la propuesta (2023).

3.3.4. Cronograma de actividades

Figura 16.

Cronograma de las estrategias.

ESTRATEGIAS	ACCIONES	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Implementación del Software ForePlanner.	Analizar el procedimiento para el pronóstico de demanda.	■	■	■																			
	Identificar las fallas con mayor frecuencia.			■	■	■	■																
	Aplicación del software para el correcto aprovisionamiento de materiales.						■	■	■														
Elaboración del Método Inventario Cíclico.	Analizar la situación actual de los inventarios.									■	■												
	Identificar los factores que perjudican el recuento de los productos.										■												
	Ejecutar dicho método para lograr un control adecuado de inventario.											■	■										
Implementación del Systematic Layout Planning (Planificación sistemática del diseño).	Analizar y diagnosticar las acciones que intervienen en ambas áreas.	■	■	■	■	■																	
	Identificar y definir las tareas específicas que deben realizar en almacén y producción.							■	■	■	■	■											
	Implementar las técnicas de planificación sistemática del diseño.													■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Aplicación del Método Distribution Resource Planning (DRP).	Analizar el procesamiento de la información de compra del producto.										■	■	■										
	Identificar los pasos respecto a la entrega del producto.													■	■	■	■						
	Desarrollar la planificación de distribución mediante el método DRP.																		■	■	■	■	

Fuente: Adaptado de las actividades de la propuesta (2023).

3.3.5. Costo - Beneficio de la propuesta

3.3.5.1. Costo de la propuesta

A continuación, se determinan los costos por cada estrategia planteada en la propuesta, los cuales se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 24.

Costos de la propuesta.

Estrategia	Acciones	Descrip.	Canti dad	Unidad Medida	Costo unitario	Costo T/U	Presup.	Total
Implementación del Software ForePlanner.	Analizar el procedimiento para el pronóstico de demanda. Identificar las fallas con mayor frecuencia.	• Analista	4	Semanas	170	680	Autofin anciado	S/ 2, 398.00
		• Viáticos	4	Semanas	50	200		
		• Papel bond	100	Hojas	0.05	5		
		• Check list	3	Unidad	1	3		
		• Lapiceros	2	Unidad	1.5	3		
		• Cronograma	1	Unidad	1	1		

Elaboración del Método Inventario Cíclico.	Aplicación del software para el correcto aprovisionamiento de materiales.	• Post it	1	Paquete	6	6		
		• Laptop	1	Unidad	1500	1500		
	Analizar la situación actual de los inventarios.	• Tablet	1	Unidad	900	900		
		• Tabla portapapeles	1	Unidad	6	6		
	Identificar los factores que perjudican el recuento de los productos.	• Archivadores	3	Unidad	14	42		
		• Papel bond	2	Paquete	17	34		
		• Tinta	4	Unidad	35	140		
		• Impresora	1	Unidad	850	850		
		• Lapiceros	3	Unidad	1.5	4.50		
		• Resaltadores	3	Unidad	2	6		
Ejecutar dicho método para lograr un control adecuado de inventario.								
						Autofin anciado	S/ 1,982.50	

	Analizar y diagnosticar las acciones que intervienen en el área.	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista • Viáticos 	20	Semanas	110	2200		
Implementación del Systematic Layout Planning (Planificación sistemática del diseño).	Identificar y definir las tareas específicas que deben realizar en almacén.	<ul style="list-style-type: none"> • MAPROS impresos • Check list • Papel bond • Proyector • Laptop 	2	Unidad	4	8		
	Implementar las técnicas de planificación sistemática del diseño.	<ul style="list-style-type: none"> • Lapiceros 	3	Unidad	1.5	4.50		
Inadecuada planeación de distribución.	Analizar el procesamiento de la información de compra del producto.	<ul style="list-style-type: none"> • Analista 	12	Semanas	80	960	Autofinanciado	S/ 1, 820.00

Identificar los pasos respecto a la entrega del producto.	• Viáticos	12	Semanas	50	600
	• MAPROS impresos	1	Unidad	4	4
	• Archivadores	2	Unidad	14	28
	• Pizarra acrílica	1	Unidad	210	210
	• Plumones	3	Unidad	3.50	10.50
Desarrollar la planificación de distribución mediante el método DRP.	• Mota	1	Unidad	3.50	3.50
	• Impresiones	1	Unidad	4	4

TOTAL DE PRESUPUESTO

S/.

11,664.00

Fuente: Adaptado a las estrategias de la propuesta (2023).

3.3.5.2. Beneficios de la propuesta

En la Tabla 26 se puede apreciar el beneficio económico derivado de la propuesta al implementar cada una de las estrategias planteadas, considerando un pronóstico para incrementar las ganancias mensuales en un 10% de la empresa Motorbike IPR en la sede de Sáenz Peña.

Tabla 25.

Pronóstico de ganancias.

MESES		GANANCIAS		INCREMENTOS	BENEFICIO
Enero	S/	24,145.00	S/	2,414.50	S/ 26,559.50
Febrero	S/	20,461.00	S/	2,046.10	S/ 22,507.10
Marzo	S/	26,250.00	S/	2,625.00	S/ 28,875.00
Abril	S/	16,780.00	S/	1,678.00	S/ 18,458.00
Mayo	S/	24,230.00	S/	2,423.00	S/ 26,653.00
Junio	S/	43,227.00	S/	4,322.70	S/ 47,549.70
Julio	S/	59,970.00	S/	5,997.00	S/ 65,967.00
Agosto	S/	32,170.00	S/	3,217.00	S/ 35,387.00
Septiembre	S/	22,100.00	S/	2,210.00	S/ 24,310.00
Octubre	S/	30,374.00	S/	3,037.40	S/ 33,411.40
Noviembre	S/	20,900.00	S/	2,090.00	S/ 22,990.00
Diciembre	S/	18,161.00	S/	1,816.10	S/ 19,977.10
Total	S/	338,768.00	S/	33,876.80	S/ 372,644.80

Fuente: Adaptado al Sistema de gestión empresarial de Motorbike IPR (2023).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluyó que, si existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR en la sede de Sáenz Peña-Chiclayo, ya que el resultado del Rho de Spearman fue del 0,100, donde se determina una correlación positiva baja, por ende, se infiere que dicha empresa podrá establecer estrategias que mejoren la calidad de sus servicios, sin embargo, estas no repercutirán en sus procesos logísticos.

Asimismo, se determinó que el nivel de la gestión logística en la empresa mencionada es medio al 50%, por lo que se exponen los problemas existentes, tales como la falta de previsión de demanda, inadecuado inventario de producción, mala distribución de espacios en el almacén y carencia de planeación de distribución, todo ello ha perjudicado el desempeño de los trabajadores y a su vez ha generado insatisfacción, es por ello que, se deberán tomar las acciones correspondientes para revertir dichos inconvenientes.

De igual forma, se analizó en nivel de calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, el cual resultó poseer un 42,13% correspondiente al nivel medio, de modo que, se infiere la existencia de deficiencias sujetas al momento de brindar el servicio. Por lo tanto, es necesario implementar medidas correctivas que aseguren la satisfacción de los clientes y cumplir con los objetivos empresariales.

Por último, se sugirieron diferentes estrategias para cada una de las problemáticas encontradas en la gestión logística de dicha empresa, con la finalidad de ofrecer alternativas de solución que permitan mejorar las condiciones del almacén, prevenir pérdidas, incrementar la productividad de los colaboradores y aumentar su rentabilidad, de manera que, garanticen su permanencia en el mercado competitivo.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda realizar capacitaciones o reuniones con los colaboradores de la empresa, en especial del área logística para conocer las deficiencias que se vienen presentado dentro del almacén, distribución, entre otros., para minimizar los factores negativos que puedan estar perjudicando las actividades desarrolladas, de tal manera que puedan desempeñarse sin pausas que retrasen la operatividad.

Asimismo, se recomienda al encargado de dicha área, priorizar los procesos adecuado para ejecutar dichas actividades que sean relevantes para la logística de la empresa, brindando un mejor control de acuerdo a los inventarios de los productos existentes en la empresa, además de optimizar la distribución de espacios dentro del almacén que permitan que los productos sean correctamente estructurados, de tal manera que, puedan obtener una planeación eficiente.

Por otro lado, es necesario que la empresa brinde información clara y concisa a sus colaboradores, con el fin de mejorar las fallas encontradas en relación a la calidad de servicio mediante una adecuada atención a los clientes y obtener su fidelización, también, mejorar la comunicación interna, de tal manera que, les permita obtener mejores resultados con su correcto desenvolvimiento en las funciones realizadas.

Por último, se recomienda poner en práctica las estrategias planteadas en la presenta investigación, de acuerdo a cada problema de la gestión logística, para disminuir las deficiencias y lograr obtener resultados positivos que les permite a la empresa mejorar su rentabilidad e incrementar las ganancias en relación a los procesos adecuados que se ejecutarían dentro de ella, con la finalidad, de mejorar sus procesos internos para obtener un mejor control y una correcta gestión en la calidad de sus servicios.

REFERENCIAS

- Abanto, L. (2022). *Gestión logística en el almacén general para mejorar la calidad de servicio en las oficinas administrativas de la red de salud Chepén – AÑO 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9448/Abanto%20Tirado%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alemán, L., Padilla, D., & Piñero, N. (2021). Sistema de gestión para procesos de servicios, Cuba. *Scielo*, 42(2), 232-262. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000200232
- Arias, J., Villasis, M. A., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ávila, G. A. (2017). *La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado]. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1592/TESIS201013071.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, M. A., Lapo, M., & Tello, M. G. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *EBSCO*, 33(34), 171-180. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=0bca7440-2eea-43dc-acea-cfe3ede9ccc8%40redis>
- Calzado, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín*, 26(1), 59-73. https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407005/html/#redalyc_181562407005_ref5
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. F., Mayett, Y., & López, G. (2018). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 181-203. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059008.pdf>
- Carhuancho, I. M., Nolzco, F. A., Guerrero, M. A., & Silva, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 693 – 707. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85112335334&origin=resultlist&sort=plff&src=s&st1=calidad+de+servicio+en+per>

- u&sid=2bf81b6fcdd9f3abb014b3f1f2881e53&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28calidad+de+servicio+en+peru%29&relpos=7&citeCnt=2&searchTerm=
- Castañeda, Y. F., & Echevarría, J. F. (2018). Calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en el restaurante “EL CANTARO” Lambayeque. *Revista Horizonte Empresarial*, 5(2), 37 – 42. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/963/814>
- Castellanos, A. (2009). *Manual de gestión logística del transporte y distribución de mercancías*. Ediciones Uninorte. <https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wp-content/uploads/2020/08/Manual-de-gestion-logistica-del-transporte.pdf>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *ELSEVIER*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Crispín, J. L., Torero, N. Z., & Martel, C. P. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 147-55. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/212e/49>
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677>
- Dolors, P. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC EDITORIAL. https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Edu. (20 de marzo del 2018). *Población y muestra*. <https://sites.google.com/site/estadisticadescriptivaenedu/home/unidad-1/poblaci-1>
- Escudero, J. (2019). *Gestión logística y comercial*. EDICIONES PARANINFO. https://books.google.com.pe/books?id=9GGzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+logistica&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Flores, M., Escudero, F. & Pinedo, P. (2022). Aplicación de la gestión logística para reducir los costos logísticos de la empresa FIMSAG S.A.C. *ETC PERU*, 20(2), 1-17, <https://revista.ectperu.org.pe/index.php/ect/article/view/78/78>

- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. B – EUMED. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/34525>
- García, A. A., Gamarra, M. D., & Cruzado, A. I. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Revista de Investigación en Ciencia de la Educación*, 6(23), 744-758. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/522/1026>
- García, M. P., & García, M. (2018). Los métodos de investigación. <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologic3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>
- García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la costa oriental del lago. *Venezuela Enfoques*. 4(4), 108-122. <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/84/270>
- Gómez, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309#:~:text=Criterios%20de%20selecci%C3%93n&text=Estos%20criterios%20son%20los%20criterios,se a%20parte%20de%20la%20investigaci%C3%B3n>.
- Gonzales, R. V. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera arbolito S.A.C.* [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA*, 2(1), 75 – 79. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/419/4191907012/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, M. R., Villalobos, W. G. E., & Armas, J. M. (2020). Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. Pimentel. *Revista Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación.*, 7(2), 113-120, <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1453/2023>

- Larico, B. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *SCOPUS*, 27(7), 556-571. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129732997&origin=resultslist&sort=plff&src=s&sid=3cc120c2284408760f9b9d30f3b199ab&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28calidad+de+servicio+en+peru%29&sl=42&sessionSearchId=3cc120c2284408760f9b9d30f3b199ab>
- López, D. D., Melo, G.M., & Mendoza, D. L. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 32(1), 39-46. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=f331f64b-5605-41be-b99b-2e6d0c8fb654%40redis>
- Mateo, M. A. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Innovación y Cualificación. https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_calidad_en_el_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Moncada, J. F., Barrutia, L.E., Ruiz, C. E., Vargas, J. C., Palomino, G., & Izuiza, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina*, 2(9), 15-23. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/439>
- Mora., L. (2023). *Gestión Logística Integral*. Eco ediciones. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_integral_3ra_edici%C3%B3n/FrquEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+integral:+las+mejores+pr%C3%A1cticas+en+la+cadena+de+abastecimientos+Luis+Anibal+Mora&printsec=frontcover#bsht=CgVic2hocBIECAQwAQ
- Ormachea, M. J., Almidón, C. A., Vicente, W. E., & Pacheco, L. E. (2022). Gestión del tráfico de red en la calidad de servicio “QoS” WAN en Tambopata-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 300-318. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129003194&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=calidad+de+servicio+en+peru&sid=b4b5005b19c2edbdba2ac6d25c64fd5d0&sot=b&sdt=b&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28calidad+de+servicio+en+peru%29&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=>
- Palacios, A., Ruz, A., Villa, L., & Salazar, E. (2017). Calidad de servicio para optimizar la atención en el centro de diagnóstico cardiovascular del magdalena-Colombia. *Desarrollo Gerencial*, 8(2), 161-185.

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2568/2495>

- Paricahua, H. R. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *Scielo*, 30(62), 67-75. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-81962022000100067&script=sci_arttext
- Piattini, M. G. (2019). *Calidad de servicios*. RA – MA. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Reaño, R. S. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital regional Lambayeque*. [Tesis de pregrado] Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7896>
- Rivera, Y. M. (2021). *La gestión logística y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa selva Andina- 2018*. [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8642/Rivera%20Nu%C3%B1ez%20Yuliana%20Merzelita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, P. A., Garcés, L. F., Valencia, J. A., & Benjumea, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. *ECIMED*, 33(3), 89-96. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=ea588dd3-2549-4df9-959f-22c5d628afd9%40redis>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 2(3), 141-146. https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Rodríguez, Y., Pardo, A., & Castañeda, I. (2021). Estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad en los servicios estomatológicos. *ECIMED*, 47(4), 1-17. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=aca2c223-d142-464a-b46e-736576303b14%40redis>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET*, 16(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

- Santos, C. E. (2019). Gestión Logística y su influencia para reducir costos operacionales en la empresa de transportes Ave Fénix SAC. Trujillo. *Revista ciencia y tecnología*, 15(3), 97-108.
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA603632466&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18106781&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7Ef18bcfc4>
- Sampieri, R., Collado, C., y Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
<http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- Schiffman, D., y Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. PEARSON.
https://books.google.com.pe/books?id=Wqj9hlxqW-IC&pg=PA190&dq=dimensiones+de+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjF04zDmq_7AhXXHLkGHfa3B6sQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q=dimensiones%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false
- Silva, J. L. (2020). *Empresas peruanas apuestan por la gestión logística que reduce los costos de almacén*. Perú 21. <https://peru21.pe/lima/empresas-gestion-logistica-almacen-empresas-peruanas-apuestan-por-la-gestion-logistica-que-reduce-los-costos-de-almacen-noticia/>
- Terán, N. T., Gonzales, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(1), 1184-1197.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Villarreal, D. C., Cevallos, M. G., Arias, D. C., & Moya, K. A. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. Ecuador. *EBSCO*, 5(1.3), 216-233.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=f331f64b-5605-41be-b99b-2e6d0c8fb654%40redis>
- Zelada, E. A. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima. *Economía & Negocios*, 4(2), 57-79
<https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos		
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR, 2023?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Saénz Peña - Chiclayo 2023.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>H1: La gestión logística se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2023.</p> <p>H0: La gestión logística no se relaciona con la calidad del servicio en la</p>	<p>Gestión logística</p>	<p>Producción</p>	Previsión de demanda	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo.</p>		
					Planeación de requerimientos			
					Compras			
					Transporte (Aprovisionar)			
					Inventario de producción			
				<p>Producción</p>	Almacenes		<p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental y de corte transversal.</p>	
					Manejo de materiales			
					Embalaje			
				<p>Distribución física</p>	Inventario de distribución			<p>Población</p> <p>Representada por 655 individuos, divididos en 2</p>
					Planeación de distribución			
					Procesamiento de pedidos			
					Transporte			
					Servicio al cliente			
<p>Elementos tangibles</p>	Instalaciones físicas							
	Equipos							
	Personal							
	Materiales de comunicación							
			Calidad de servicio					

		empresa Motorbike IPR 2023.		<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Rapidez en el servicio</td> </tr> <tr> <td>Interés en la solución de problemas</td> </tr> <tr> <td>Concluir en el plazo estipulado</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacidad de respuesta</td> <td>Disposición de los trabajadores</td> </tr> <tr> <td>Habilidades blandas</td> </tr> <tr> <td>Colaboradores eficientes</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>Personal capacitado</td> </tr> <tr> <td>Confianza que transmiten los colaboradores</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Empatía</td> <td>Atención individualizada</td> </tr> <tr> <td>Comprensión en las necesidades del cliente</td> </tr> <tr> <td>Horario conveniente</td> </tr> </table>	Fiabilidad	Rapidez en el servicio	Interés en la solución de problemas	Concluir en el plazo estipulado	Capacidad de respuesta	Disposición de los trabajadores	Habilidades blandas	Colaboradores eficientes	Seguridad	Personal capacitado	Confianza que transmiten los colaboradores	Empatía	Atención individualizada	Comprensión en las necesidades del cliente	Horario conveniente	<p>grupos: 8 colaboradores del área logística y 647 clientes registrados (01 de enero – 29 de abril del 2023).</p> <p>Muestra Conformada por 243 elementos.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
Fiabilidad	Rapidez en el servicio																			
	Interés en la solución de problemas																			
	Concluir en el plazo estipulado																			
Capacidad de respuesta	Disposición de los trabajadores																			
	Habilidades blandas																			
	Colaboradores eficientes																			
Seguridad	Personal capacitado																			
	Confianza que transmiten los colaboradores																			
Empatía	Atención individualizada																			
	Comprensión en las necesidades del cliente																			
	Horario conveniente																			

Anexo N° 02: Formato del instrumento dirigido a los trabajadores de dicha empresa.



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
MOTORBIKE IPR



TRABAJADOR DE MOTORBIKE IPR

N.º:.....

Colaborador (a) de la empresa Motorbike IPR, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objeto conocer la gestión logística dentro de la misma; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado.

I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1. Sexo: Hombre Mujer Edad
2. Domicilio: Urbanización Pueblo Joven Asentamiento Humano
3. Estado civil: Casado soltero conviviente
4. Cargo que desempeña: Autoridad Funcionario Empleado
Obrero
5. Grado de Instrucción:

Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
----------	------------	---------	---------------

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
Acuerdo	4
Indiferente	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ITEMS	TD	D	I	A	TA
DIMENSION N° 01: GESTION DE MATERIALES						
1	¿Cree usted que la demanda establecida por la empresa de manera mensual cumple con el objetivo propuesto?					
2	¿Considera usted necesaria la planeación de materiales, ya sea para venta o servicio?					
3	¿Existe un procedimiento adecuado que garantice la compra de materiales?					
4	¿Considera usted que el envío de los materiales llega en condiciones óptimas para su uso o venta?					
5	¿Considera que el proceso de inventario en la producción permite ejecutar correctamente sus operaciones?					
DIMENSION N° 02: PRODUCCION						
6	¿Cree usted que la distribución en los espacios del almacén es idónea y de fácil acceso?					
7	¿Considera que el procedimiento de almacenamiento garantiza las condiciones de los productos?					
8	¿En su opinión los materiales utilizados como protección al momento de realizar un envío son los adecuados?					
DIMENSION N° 03: DISTRIBUCION FISICA						
9	¿Existe una metodología que le permita organizar la mercancía dentro del almacén?					
10	¿Considera que la planeación respecto a la distribución de materiales permite verificar su disponibilidad y a su vez optimizar los demás procesos logísticos?					

DIMENSIÓN N° 03: DISTRIBUCIÓN FÍSICA

9	¿Existe una metodología que le permita organizar la mercancía dentro del almacén?					
10	¿Considera que la planeación respecto a la distribución de materiales permite verificar su disponibilidad y a su vez optimizar los demás procesos logísticos?					
11	¿Cree usted que el procedimiento para realizar el pedido de materiales ayuda a prevenir errores durante los servicios que brinda la empresa?					
12	¿Considera que el transporte de los repuestos cumple con las fechas de entrega establecidas?					
13	¿La empresa da seguimiento al término de sus servicios para conocer el nivel de satisfacción que tienen sus clientes?					

OBSERVACIONES:

Sugerencias para mejorar el servicio de la empresa Motorbike IPR.

Chiclayo, de..... del 23

Anexo N° 03: Formato del instrumento dirigido a los clientes de la empresa Motorbike IPR.



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
MOTORBIKE IPR



USUARIO (CLIENTE)

N.º.....

Señor usuario de la empresa Motorbike IPR de Chiclayo, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objeto conocer la calidad del servicio que te brinda; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado.

I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1. **Sexo:** Hombre Mujer **Edad**
2. **Domicilio:** Urbanización Pueblo Joven Asentamiento Humano
3. **Estado civil:** Casado soltero conviviente
4. **Grado de Instrucción:**

Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
----------	------------	---------	---------------

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ITEMS	TD	D	I	A	TA
DIMENSIÓN N° 01: ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Considera usted que las instalaciones de la empresa cumplen con sus expectativas de un buen servicio?					
2	¿Los equipos que dispone el personal de la empresa Motorbike son apropiados y modernos?					
3	¿Cree usted que la empresa cuenta con un personal de apariencia idónea?					
4	¿Los medios de comunicación visual son de su agrado y de fácil entendimiento?					
DIMENSIÓN N°2: FIABILIDAD						
5	¿El personal atiende sus requerimientos de forma rápida?					
6	¿Los empleados de Motorbike IPR muestran interés en solucionar su problema?					
7	¿Considera usted que la empresa cumple con la entrega del producto o el servicio en el tiempo estimado?					
DIMENSIÓN N°3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿Los trabajadores de Motorbike IPR muestran disposición en atender sus requerimientos?					
9	¿Considera usted que el personal es asertivo al momento de brindarle una respuesta?					

10	¿Cree usted que los colaboradores de dicha empresa cumplen responsablemente sus actividades?					
DIMENSIÓN N°4: SEGURIDAD						
11	¿Cree usted que el personal está altamente capacitado para brindar un buen servicio?					
12	¿El comportamiento de los trabajadores de dicha empresa le transmiten confianza?					
DIMENSIÓN N°5: EMPATÍA						
13	¿Considera que los trabajadores atienden sus necesidades específicas en relación a los productos o servicios?					
14	¿Los empleados de Motorbike IPR comprenden fácilmente sus necesidades?					
15	¿En su opinión, la empresa posee un horario flexible y oportuno para la atención de los usuarios?					

OBSERVACIONES:

Sugerencias para mejorar el servicio de la empresa Motorbike IPR.

Chiclayo,de.....del 23

Anexo N° 04: Validación del instrumento por expertos respecto a la variable 1.



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Hugo Espinoza Rodríguez
	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	Marketing
2.	GRADO ACADÉMICO	Decano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	23 Años
	CARGO	Decano de Gestión
<p>Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2022.</p>		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Pais, María Pía Alejandra Mílones de los Santos, Keyssi Dayana
3.2.	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2022. Describir cuál es el nivel de la calidad de su servicio la empresa Motorbike IPR 2022.</p>

	Identificar cuáles son los factores de la gestión logística que influirán en la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
N°	GESTIÓN LOGÍSTICA	
DIMENSIÓN N° 01: Almacenamiento		
1	¿Considera que el procedimiento de almacenamiento de los productos es accesible para su utilización?	A(x) D() SUGERENCIAS:
2	¿Los repuestos se encuentran en condiciones adecuadas al momento de realizar un servicio dentro de la empresa?	A(x) D() SUGERENCIAS:
3	¿En su opinión tiene facilidad para ubicar el repuesto dentro del almacén?	A(x) D() SUGERENCIAS:
4	¿La empresa hace uso de un método en específico para controlar sus inventarios?	A(x) D() SUGERENCIAS:
5	¿Usted tiene conocimiento constante sobre las existencias de los repuestos?	A(x) D() SUGERENCIAS:
6	¿La fecha de caducidad de los repuestos se encuentra visibles al momento de utilizarlos?	A(x) D() SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN N° 02: Inventario		
7	¿Considera que la empresa procura llevar un control de sus inventarios para evitar retrasos en los servicios que brindan?	A(x) D() SUGERENCIAS:

8	¿Cree usted que la sistematización de inventario permite la correcta ejecución de sus actividades?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
9	¿Considera que una adecuada gestión logística le permitirá cumplir con su trabajo en el tiempo estimado?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
10	¿Considera que el encargado del control de stock es eficiente al momento de registrar y verificar los repuestos que posee la empresa?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
11	¿En su opinión los espacios del área logística están correctamente ubicados y distribuidos para el desarrollo de sus actividades?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
PROMEDIO OBTENIDO:		N° A <u>10</u>	N° D _____
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			



 Juez Experto
 DNI 17177715



Transforma tu mundo

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Abraham Voss Gerardo Torres.
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Talento Humano
	GRADO ACADÉMICO	Dr. Gestión Pública y Hg. Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 años
	CARGO	Coordinador Investigación y R I
Titulo de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Pais, María Pía Alejandra Milones de los Santos, Keyssi Dayana
3.2.	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
		<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2022. Describir cuál es el nivel de la calidad de su servicio la empresa Motorbike IPR 2022.

		Identificar cuáles son los factores de la gestión logística que influirán en la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
N°		GESTIÓN LOGÍSTICA	
DIMENSIÓN N° 01: Almacenamiento			
1	¿Considera que el procedimiento de almacenamiento de los productos es accesible para su utilización?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
2	¿Los repuestos se encuentran en condiciones adecuadas al momento de realizar un servicio dentro de la empresa?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
3	¿En su opinión tiene facilidad para ubicar el repuesto dentro del almacén?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
4	¿La empresa hace uso de un método en específico para controlar sus inventarios?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
5	¿Usted tiene conocimiento constante sobre las existencias de los repuestos?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
6	¿La fecha de caducidad de los repuestos se encuentra visibles al momento de utilizarlos?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
DIMENSIÓN N° 02: Inventario			
7	¿Considera que la empresa procura llevar un control de sus inventarios para evitar retrasos en los servicios que brindan?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	

8	¿Cree usted que la sistematización de inventario permite la correcta ejecución de sus actividades?	A(✓)	D()
	SUGERENCIAS:		
9	¿Considera que una adecuada gestión logística le permitirá cumplir con su trabajo en el tiempo estimado?	A(✓)	D()
	SUGERENCIAS:		
10	¿Considera que el encargado del control de stock es eficiente al momento de registrar y verificar los repuestos que posee la empresa?	A(✓)	D()
	SUGERENCIAS:		
11	¿En su opinión los espacios del área logística están correctamente ubicados y distribuidos para el desarrollo de sus actividades?	A(✓)	D()
	SUGERENCIAS:		
PROMEDIO OBTENIDO:		N° A <u>11</u>	N° D <u>0</u>
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			



 Juez Experto
 DNI 80270538
 Colegiatura 20638



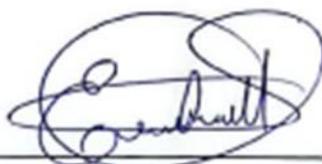
Transforma tu mundo

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Edwin Milton Montero Ugaz.
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
	GRADO ACADÉMICO	Maestría en Administración y convenienc. euger.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	23 años en Caja Piura.
	CARGO	Asesor de Negocios
Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Pais, Maria Pía Alejandra Millones de los Santos, Keyssi Dayana
3.2.	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022. <u>ESPECÍFICOS</u> Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2022. Describir cuál es el nivel de la calidad de su servicio la empresa Motorbike IPR 2022.

		Identificar cuáles son los factores de la gestión logística que influirán en la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
N°		GESTIÓN LOGÍSTICA	
DIMENSIÓN N° 01: Almacenamiento			
1	¿Considera que el procedimiento de almacenamiento de los productos es accesible para su utilización?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D()
		SUGERENCIAS:	
2	¿Los repuestos se encuentran en condiciones adecuadas al momento de realizar un servicio dentro de la empresa?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D()
		SUGERENCIAS:	
3	¿En su opinión tiene facilidad para ubicar el repuesto dentro del almacén?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D()
		SUGERENCIAS:	
4	¿La empresa hace uso de un método en específico para controlar sus inventarios?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D()
		SUGERENCIAS:	
5	¿Usted tiene conocimiento constante sobre las existencias de los repuestos?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D()
		SUGERENCIAS:	
6	¿La fecha de caducidad de los repuestos se encuentra visibles al momento de utilizarlos?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D()
		SUGERENCIAS:	
DIMENSIÓN N° 02: Inventario			
7	¿Considera que la empresa procura llevar un control de sus inventarios para evitar retrasos en los servicios que brindan?	A(<input checked="" type="checkbox"/>)	D()
		SUGERENCIAS:	

8	¿Cree usted que la sistematización de inventario permite la correcta ejecución de sus actividades?	A(✓) D()	SUGERENCIAS:
9	¿Considera que una adecuada gestión logística le permitirá cumplir con su trabajo en el tiempo estimado?	A(✓) D()	SUGERENCIAS:
10	¿Considera que el encargado del control de stock es eficiente al momento de registrar y verificar los repuestos que posee la empresa?	A(✓) D()	SUGERENCIAS:
11	¿En su opinión los espacios del área logística están correctamente ubicados y distribuidos para el desarrollo de sus actividades?	A(✓) D()	SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		N° A <u>11</u> N° D _____	
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			



Juez Experto

DNI 16675106

Anexo N° 05: Validación del instrumento por expertos respecto a la variable 2.



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

8. NOMBRE DEL JUEZ		<i>Jorge Enrique Rodríguez</i>
9.	PROFESIÓN	<i>Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Marketing</i>
	GRADO ACADÉMICO	<i>Doctor</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	<i>23 años.</i>
	CARGO	<i>Director de Gestión</i>
<p>Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SAENZ PEÑA, CHICLAYO – 2022.</p>		
10. DATOS DEL TESISISTA		
10.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Pais, María Pía Alejandra Millones de los Santos, Keyssi Dayana
10.2.	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2022. Describir cuál es el nivel de la calidad de su servicio la empresa Motorbike IPR 2022.</p>

20	¿En su opinión la empresa, le brinda la información correcta sobre la variación de precios en los productos?	A(✓) D() SUGERENCIAS:
21	¿La empresa Motorbike IPR le brinda los medios de pago de manera accesible y oportuna?	A(✓) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		N° A <u>10</u> N° D _____
13. COMENTARIOS GENERALES		
14. OBSERVACIONES		



 Juez Experto
 DNI 18138281



Transforma tu mundo

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

8. NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José Cerco Jovera
9.	PROFESIÓN	lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Talento Humano.
	GRADO ACADÉMICO	Dr. Gestión Pública y H.G. Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	16 años
	CARGO	Coordinador Investigación y P.I.
Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SAENZ PEÑA, CHICLAYO – 2022.		
10. DATOS DEL TESISISTA		
10.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Pais, María Pía Alejandra Millones de los Santos, Keyssi Dayana
10.2.	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
		<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2022. Describir cuál es el nivel de la calidad de su servicio la empresa Motorbike IPR 2022.

		Identificar cuáles son los factores de la gestión logística que influirán en la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
CALIDAD DE SERVICIO			
DIMENSIÓN N° 03: Capacidad de respuesta			
12	¿Existe facilidad para contactarse con un encargado superior de la empresa?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
13	¿Usted considera que el servicio brindado por la empresa fue el esperado y cumplió con sus expectativas?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
14	¿Los trabajadores de Motorbike IPR muestran disposición en atender sus requerimientos?	A(✓)	D()
		SUGERENCIAS:	
15	¿El comportamiento de los trabajadores de dicha empresa le transmiten confianza?	A()	D()
		SUGERENCIAS:	
16	¿Los empleados de Motorbike IPR le comunican con precisión cuando finalizará su servicio?	A()	D()
		SUGERENCIAS:	
DIMENSIÓN N° 04: Fiabilidad			
17	¿Considera usted que la empresa cumple con la entrega del producto en el tiempo estimado?	A()	D()
		SUGERENCIAS:	
18	¿Habitualmente la empresa Motorbike, brinda el servicio adecuado?	A()	D()
		SUGERENCIAS:	
19	¿Los empleados de Motorbike IPR muestran interés en solucionar su problema?	A()	D()
		SUGERENCIAS:	

20	¿En su opinión la empresa, le brinda la información correcta sobre la variación de precios en los productos?	A(✓) D() SUGERENCIAS:
21	¿La empresa Motorbike IPR le brinda los medios de pago de manera accesible y oportuna?	A(✓) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		N° A <u>21</u> N° D <u>0</u>
13. COMENTARIOS GENERALES		
14. OBSERVACIONES		



Juez Experto

DNI 80270538



Transforma tu mundo

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

8. NOMBRE DEL JUEZ	Eduardo Milton Mouloto Ugaz
PROFESIÓN	Lic. Administración
ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
9. GRADO ACADÉMICO	Maestría en Administración y Conversión en ger.
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	23 años en Caya Pura
CARGO	Asesor de Negocios
Título de la investigación: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SAENZ PEÑA, CHICLAYO – 2022.	
10. DATOS DEL TESISISTA	
10.1. NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Pais, María Pía Alejandra Millones de los Santos, Keyssi Dayana
10.2. PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
11. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
12. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Motorbike IPR, sede Sáenz Peña, Chiclayo – 2022.
	<u>ESPECÍFICOS</u> Analizar la situación actual de la gestión logística en la empresa Motorbike IPR 2022. Describir cuál es el nivel de la calidad de su servicio la empresa Motorbike IPR 2022.

		Identificar cuáles son los factores de la gestión logística que influirán en la calidad del servicio en la empresa Motorbike IPR 2022.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
CALIDAD DE SERVICIO			
DIMENSIÓN N° 03: Capacidad de respuesta			
12	¿Existe facilidad para contactarse con un encargado superior de la empresa?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:
13	¿Usted considera que el servicio brindado por la empresa fue el esperado y cumplió con sus expectativas?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:
14	¿Los trabajadores de Motorbike IPR muestran disposición en atender sus requerimientos?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:
15	¿El comportamiento de los trabajadores de dicha empresa le transmiten confianza?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:
16	¿Los empleados de Motorbike IPR le comunican con precisión cuando finalizará su servicio?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:
DIMENSIÓN N° 04: Fiabilidad			
17	¿Considera usted que la empresa cumple con la entrega del producto en el tiempo estimado?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:
18	¿Habitualmente la empresa Motorbike, brinda el servicio adecuado?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:
19	¿Los empleados de Motorbike IPR muestran interés en solucionar su problema?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ()	SUGERENCIAS:

20	¿En su opinión la empresa, le brinda la información correcta sobre la variación de precios en los productos?	<input checked="" type="checkbox"/> A) <input type="checkbox"/> D) SUGERENCIAS:
21	¿La empresa Motorbike IPR le brinda los medios de pago de manera accesible y oportuna?	<input checked="" type="checkbox"/> A) <input type="checkbox"/> D) SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		N° A <u>10</u> N° D _____
13. COMENTARIOS GENERALES		
14. OBSERVACIONES		



 Juez Experto
 DNI 16675106

Anexo N°06: Carta de autorización para la recolección de datos.

 **INVERSIONES
PERÚ
RETAIL**

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chiclayo, 26 de noviembre del 2022

Señor (a):

**Dr. Carla Angélica Reyes Reyes
Directora de la Escuela Profesional de
Administración**

**ASUNTO: ACEPTACIÓN DE CARTA DE
INVESTIGACIÓN**

Es grato dirigirme a usted y saludarlo afectuosamente a nombre de la empresa Inversiones Perú Retail-
Motorbike IPR y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la carta de solicitud de apoyo para la investigación de la directora de la escuela
profesional de administración, autorizo a las alumnas del 9no ciclo, Millones de los Santos, Keyssi Dayana
identificada con DNI: 73346029 y Guerrero Pais, Maria Pia Alejandra identificada con DNI: 71035282,
brindarles la información necesaria para el tema a investigar, asimismo, brindo mi apoyo incondicional para
cualquier consulta que puedan manifestar.

Atentamente


**Jimmy Oliva Vicente
GERENTE DE VENTAS
INVERSIONES PERÚ RETAIL SAC**

Anexo N° 06: Resolución del Proyecto.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°005-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 11 de enero de 2023.

VISTO:

El Oficio N° 0005-2023/FACEM-DA-USS, presentado por la directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo sec. C, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR en vías de regularización, el proyecto de Tesis de los estudiantes del Curso de Investigación I, IX ciclo – Sec. C, del ciclo académico 2022-II, EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACION
1	ADRIANO ROJAS MARIA ALEXANDRA NEIRA FERNÁNDEZ DIGNA FIORELLA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA CONSTRUCTORA LORREN S.R.L., CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	APONTE CHEVEZ DANTE GERLY VENTURA SANDOVAL LEYLA ROSA	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MARAKOS GRILL E.I.R.L., TÚCUME, LAMBAYEQUE- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	ARANDA MONTENEGRO JOSE NATIVIDAD NOBLECILLA CARRANZA FRANCISCO ANTONY	ESTRATEGIA DE ENDOMARKETING PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA WALON SPORT S.A. TARAPOTO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ATENCIO CAPUÑA MANUEL HUMBERTO GUAMURO CHENTA NALDA SOLANGE	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LENUS S.A.C, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	CARPIO ÑAÑEZ JHAN CARLOS MANUEL CHUMPEN PAZO LADY ADRIANA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TAC SAC, CHICLAYO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CERCADO SALAZAR DARIANA NICOLE	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	DAVILA SANCHEZ ANALI GASTULO REGALADO NORVIL RICARDO	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA PRIMEROS EN INVESTIGACIÓN, PRIMEROS EN SEGURIDAD SAC, LIMA - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Cc.: Escuela, Archivo

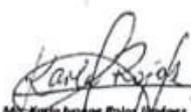
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°005-2023-FACEM-USS

8	DE VEGA CHAVARRY MOISES LEONIDAS	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA FERRETERÍA RELUZ S.A.C. REQUE, CHICLAYO, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	FLORES MATTA JHONNY DAVID	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA SUB-GERENCIA DE PATRIMONIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	GUERRERO PAIS MARIA PIA ALEJANDRA MILLONES DE LOS SANTOS KEYSSI DAYANA	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	INFANTE LUDEÑA CARLA BRIGHT VÁSQUEZ FUENTES EVELYN XIOMARA	HABILIDADES GERENCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHOTA-CAJAMARCA, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	IZQUIERDO UBILLUS CLAUDIA OLENKA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA AGRARIA DE SERVICIOS MÚLTIPLES TAMBOA - CAJAMARCA, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	MIL VILCHERREZ CARINA ESTER RAMIREZ GUERRERO ERICKA LISBETH	CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CREDITEX, TRUJILLO - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	ORDINOLA MORALES STEPHANY DEL MILAGRO RAMIREZ FLORES JEAN MARCOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL POMALCA S.A.A, 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	RODRIGUEZ QUIROZ ANTHONY LUIS	PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA JAVIER VELASCO CAFÉ, CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



USS Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



USS Mg. María Ivonne Rojas Jiménez
Secretaria Académica (a)
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

Anexo N° 07: Autorización del autor.

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	PI.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hojas:	1 de 2

Pimentel, 17 de abril del 2024

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente. -

El suscrito:
 GUÉRRERO PAIS MARIA PIA ALEJANDRA con DNI 71035282 y MILLONES DE LOS SANTOS KEYSSI DAYANA con DNI 73346029.

En nuestra calidad de autor(es) exclusivo(s) de la investigación titulada: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2024, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de ADMINISTRADORA DE EMPRESAS, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GUÉRRERO PAIS MARÍA PÍA ALEJANDRA	71035282	
MILLONES DE LOS SANTOS KEYSSI DAYANA	73346029	

Anexo N° 08: Evidencias fotográficas sobre la aplicación de los instrumentos.

Visita a la empresa Motorbike IPR - sede Sáenz Peña.



Aplicación de cuestionarios en la empresa Motorbike IPR – sede Sáenz Peña.



Anexo N° 09: Reporte de Turniting.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ P	Guerrero Pais, María Pía Aleja Millones de los Santos, Keyssi Dayana

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
14218 Words	77555 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
71 Pages	491.4KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 22, 2024 4:07 PM GMT-5	Apr 22, 2024 4:09 PM GMT-5

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

Anexo N° 10: Acta de originalidad de la investigación.

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA MOTORBIKE IPR, SEDE SÁENZ PEÑA, CHICLAYO – 2024**, elaborado por el estudiante(s) **Johanson Javier Piscoya Guzmán**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **18%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 30 de abril de 2024



Dr. García Yovera Abraham José
Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública
DNI N° 80270538