



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

PROYECTO DE TESIS

Tesis:

**La Logística y la Calidad de Servicios en la Empresa de
Transportes EROCA EIRL en el Distrito de Surquillo Lima Perú
en el Período de 2017**

Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado

PRESENTADO POR:

Bachiller Trudy Bruno Silvera Roca

**PARA OBTAR EL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LIMA - PERÚ

2018

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTOS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.2.1 Delimitación Especial	7
1.2.2 Delimitación Social	7
1.2.3 Delimitación Temporal.....	7
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	7
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.3.1. Problema Principal	7
1.3.2. Problema Secundario	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos	8
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.5.1. Hipótesis General	8
1.5.2. Hipótesis Secundarios	9
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	9
Definición Operacional de la Variable.....	10
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	10
a)Tipo de Investigación	10
b) Nivel de la Investigación	10
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	10
a) Método de Investigación	10
b)Diseño de La Investigación	11
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación.....	11
a)Población	11

b) Muestra.....	11
1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	12
a)Técnicas	12
b)Instrumentos	12
1.6.5.Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	12
a)Justificación	12
b) Importancia	13
c) Limitaciones	13
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2. BASES TEÓRICAS.....	25
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	36
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	39
4.1 Análisis de Tablas y Gráficos	39
4.2 Discusión de Resultados	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69
ANEXOS	
Matriz de Consistencia	
Instrumentos de Recolección de Datos (validado por expertos)	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez y confiabilidad del instrumento.....	18
Tabla 2 Validez y confiabilidad del instrumento	18
Tabla 3 Estadístico de fiabilidad.....	19
Tabla 4 Estadístico de fiabilidad.....	20
Tabla 5 Pregunta 1.....	42
Tabla 6 Pregunta 2.....	43
Tabla 7 Pregunta 3.....	43
Tabla 8 Pregunta 4.....	48
Tabla 9 Pregunta 5.....	49
Tabla 10 Pregunta 6.....	50
Tabla 11 Pregunta 7.....	51
Tabla 12 Pregunta 8.....	52
Tabla 13 Pregunta 9.....	53
Tabla 14 Pregunta 10.....	54
Tabla 15 Pregunta 11.....	55
Tabla 16 Pregunta 12.....	56
Tabla 17 Pregunta 13.....	57
Tabla 18 Pregunta 14.....	58
Tabla 19 Pregunta 15.....	59
Tabla 20 Pregunta 16.....	60
Tabla 21 Pregunta 17.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pregunta 1.....	42
Figura 2 Pregunta 2.....	43
Figura 3 Pregunta 3.....	44
Figura 4 Pregunta 4.....	45
Figura 5 Pregunta 5.....	46
Figura 6 Pregunta 6.....	47
Figura 7 Pregunta 7.....	48
Figura 8 Pregunta 8.....	49
Figura 9 Pregunta 9.....	50
Figura 10 Pregunta 10.....	51
Figura 11 Pregunta 11.....	52
Figura 12 Pregunta 12.....	53
Figura 13 Pregunta 13.....	54
Figura 14 Pregunta 14.....	55
Figura 15 Pregunta 15.....	56
Figura 16 Pregunta 16.....	57
Figura 17 Pregunta 17.....	58

DEDICATORIA

Le dedico primeramente este trabajo a Dios que me ha dado fortaleza y oportunidad para realizar este sueño.

A mi madre, a mi familia, por su apoyo, por su amor, sacrificio y cariño para seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a mi familia, a los docentes, a la universidad que me formaron.

A mis compañeros de clase quienes me acompañaron en esta experiencia universitaria, momentos inolvidables que siempre perdurarán.

Muchas gracias a todos ellos

RESUMEN

La presente investigación se basa en el problema que fue empleada en ésta empresa de transportes, el objetivo que nos propusimos se ha podido observar que el objetivo se ha cumplido, es por ello que el objetivo de la investigación fue: A sí mismo, la hipótesis fue: Si optimizamos el nivel de la logística éste se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017, Se utilizó el diseño no experimental, transeccionales o transversales, Correlacional - Causales y el tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 8 trabajadores del área administrativa y 20 clientes y la muestra total de la población es 28, a dicha muestra se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo como contenido 17 preguntas validado por juicio de expertos, entre los principales resultados se ha determinado que existe una correlación significativa de acuerdo a lo observado en la estadística Tau b de Kendall.

Palabras Clave: Logística, calidad de servicios, gestión logística, planificación logística, distribución logística, competitividad, eficiencia y eficacia.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto consta de 4 capítulos, lo mismo que se desarrollan de la siguiente manera. En el capítulo I se ha hecho un análisis que va de lo general a lo particular de las empresas como Hermanas Guzmán, Mudanzas Escudero, empresa Unipack, Mudanzas Panamundo y nuestra empresa EROCA EIRL.

La Empresa Hermanas Guzmán especializada en mudanzas, viene desarrollando sus actividades desde hace más de cuarenta años, diseñando soluciones personalizadas para cada uno de sus clientes. Ofrece un servicio integral de mudanzas para particulares y empresas, que le permite realizar mudanzas de forma rápida, segura y con todas las garantías de éxito. La experiencia en mudanzas los ha convertido en líderes dentro de ese sector y les permite continuar desarrollando soluciones adaptadas a sus necesidades. Cuenta con un equipo de trabajadores especializados, con los que la mercancía estará en las mejores manos, cuidando sus objetos desde el lugar de origen hasta su destino. Entre sus valores se encuentran la profesionalidad y la seriedad con las que trabaja, se esfuerza diariamente por poner a disposición medidas efectivas y un servicio de la máxima calidad, con lo que consiguió obtener la satisfacción de todos sus clientes. Para los servicios nacionales en Hermanas Guzmán pone a su servicio innovadoras soluciones para realizar mudanzas en cualquier punto de España. Dispone de un gran equipo de profesionales y de los medios técnicos más adecuados para manipular enseres con máxima protección y transportarlos donde se necesite. Para los servicios internacionales no hay fronteras a la hora de ofrecer soluciones, por eso comienza en planificar y realizar todo lo necesario para la mudanza en cualquier parte del mundo, teniendo en todo momento un control absoluto de su mercancía y manteniéndola en perfecto estado.

La Empresa Mudanzas Escudero es una empresa profesional especializada en mudanzas locales, mudanzas foráneas, empaque, protección almacenaje, embalaje y todo lo relacionado con mudanzas en Querétaro. En cuanto a los servicios que presta; mudanzas locales, mudanzas foráneas, empaque y protección, almacenaje, maniobras de alto riesgo, artículos para mudanzas, también asegura su mercancía, embalaje de todo tipo de mobiliario. Porqué contratar esos servicios en Mudanzas Escudero, porque ofrece limpieza de unidades, cuidado de muebles, puntualidad, supervisión, respeto, honradez, precio, y no solo eso ofrece toda una gama de ofertas. Los días martes hay un descuento del 10%, válido en servicios locales.

La empresa Unipack, ofrece un servicio de primera categoría en traslados locales dentro de la ciudad de Santiago, tanto de hogares como de oficinas, así como, servicios a nivel nacional, desde Arica a Punta Arenas en el sur del país y del continente.

Su servicio es integral, las mudanzas nacionales incluyen desde el embalaje de todos sus bienes, hasta el desembalaje final de los mismos en su nuevo hogar, el cual quedará listo para ser habitado. Cada uno de sus bienes será embalado con los materiales más adecuados según su naturaleza, para asegurar que lleguen a su destino sin el más mínimo daño.

La empresa de Mudanzas Panamundo, presta servicios de Mudanzas, embalajes, transporte de carga local, nacional e internacional. Atiende a sus clientes las 24 horas, realizando todo tipo de mudanzas, a departamentos, casas, edificios, corporativas e instituciones local nacional e internacional. Transporte de carga, transporte y distribución de mercancías a nivel nacional. Embalajes que tiene que ver con menaje de casa, mobiliario oficina, equipos de cómputo, obras de arte y maquinarias en general. Almacenajes, paletizados, menaje de casa, equipos en general.

La unidad de análisis la empresa EROCA E.I.R.L., Es una empresa de mudanzas que se dedica por más de 15 años, al rubro transporte de carga y mudanzas en Lima y a nivel nacional, nació del esfuerzo y la experiencia de

emprendedores, que se dedican al traslado de carga, mudanzas nacionales, embalajes y almacenaje de bienes, obras de arte, objetos de valor, enseres, custodia de archivos y guardamuebles en lima. Atendiendo todas las necesidades y exigencias a la hora de realizar una mudanza, cuenta con personal con experiencia y altamente capacitado, uniformado, identificado y con modernas unidades de transporte con un servicio de forma personalizada para cada caso.

Los fundamentos teóricos que describo a las variables como Logística citado por el autor McDaniel (2002) afirma: “El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo” (p.383).

Por otro lado, describo la variable Calidad de Servicios citado por el autor Deming (1989) afirma: “en cuanto a la satisfacción de las expectativas del cliente; la evolución de la gestión de la calidad desde una perspectiva muy centrada en la producción hasta perspectivas que integran la dimensión del mercado, ha tenido como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad. En este sentido un producto será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente”. (p.86).

La formulación del problema como problema principal y problema secundario; Objetivos de la investigación como objetivo general y objetivos específicos, justificación del estudio y por último limitaciones de la investigación.

En el capítulo II en el Marco teórico donde se ha analizado diez tesis relacionadas a nuestras variables, el primer análisis lleva de título “Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico”

Se enfoca en desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de retail, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta

distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. El conocimiento y aplicación de software permitirá administrar y gestionar; además será el inicio de una serie de acciones a realizar orientadas hacia la mejora continua. Las exigencias de los clientes respecto de la calidad de los productos son cada vez mayores, asimismo el mercado exige ser bastante competitivo en costos, por lo cual un elemento diferenciador, será el analizar la mejora en los procesos logísticos y eliminar todo lo que no genera valor, monitorear los sub procesos mediante gráficos de control, e identificar y eliminar las causas con la finalidad de automatización de procesos.

“Análisis Situacional y Propuesta de Mejoras de la Logística de Almacenamiento de la Empresa ALMAGRAN S.A”

Esta tesis pretende estudiar un sistema de indicadores que le permitan a ALMAGRAN S.A monitorear su desempeño en almacenamiento. La propuesta se enmara en indicadores propios de capacidad, productividad, tiempo de respuesta, rastreabilidad y calidad, garantizándole una mejor operación logística que eleve la calidad de sus servicios y los haga más competitivos. Su objetivo general es proponer mejoras para el sistema logístico de almacenamiento de la empresa ALMAGRAN S.A, mediante el análisis de los indicadores de desempeño en almacenamiento, de tal forma que se incremente la productividad, los tiempos de respuesta operativos, la rastreabilidad de la mercancía en bodega y el aprovechamiento de las capacidades de almacenamiento.

“Diseño de un Plan de Acción para Optimizar el Proceso Logístico del VIVERO S.A La Castellana”

El objetivo general de la presente tesis es diseñar un plan de acción a corto plazo mediante el análisis de las actividades del proceso logístico interrelacionando las operaciones logísticas y la coordinación logística, que permita facilitar la labor empresarial de comercialización y optimizar los procesos de colocación de pedidos, recibo, almacenamiento, distribución física y puesta en venta de la mercancía del almacén VIVERO S.A. la castellana.

“Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial”

Respecto a la Tesis revisada se recalca que la calidad en el servicio a los clientes se entiende como cumplir con los requisitos que tiene el cliente, ya que el satisfacerlos debe ser la parte fundamental de la filosofía de negocios y el enfoque central del plan estratégico de toda empresa, ya que el mejorar continuamente los productos y el servicio haciéndolos de calidad significa el elemento clave del éxito de las empresas. En la actualidad las empresas están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles ya que sin ellos no existiría la empresa, y ya no solo se preocupan por la calidad de los productos o servicio que prestan, sino también por la atención que deben brindarles para mantenerlos a gusto, cumpliendo con todas sus expectativas.

“Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico”

Con la facilidad que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar un trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología e implementar los lugares de atención con los mejores métodos que puedan existir en el mercado es por ello que la tesis revisada hace referencia a las tecnologías como una ventaja para mejorar la atención al cliente.

“Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicado un operador logístico”

La tesis consultada hace referencia a la implementación de un sistema de Calidad aplicando las actuales ISO (International Organization for Standardization) que son las que regulan los estándares de la calidad, por ello es importante aplicarlas, más aún cuando se trata de atención al cliente, ya que

el tener un cliente satisfecho ayuda en el incremento de la generación de ingresos influenciando los resultados económicos de la empresa.

“Calidad en las empresas de Servicios”

Que toda la empresa está o debería dedicarse al servicio del cliente, convirtiendo este concepto en sinónimo de la calidad total, pero en realidad el consumidor de nuestros productos o servicios no puede apreciar, ni por otra parte le interesa, lo que ocurre en el interior de nuestro establecimiento. Podemos tener unos procesos de producción impecables y fallar en entrega de los artículos o viceversa. En realidad, el cliente sólo puede juzgarnos en el momento en que toma contacto con algo de nuestra empresa. Solamente este momento le interesa y justamente estas situaciones son las que vamos a incluir en el amplio concepto de servicio al cliente

“Calidad Total en la Atención al Cliente”.

Todo sistema de calidad en la atención al cliente se implanta para asegurar que se cumplan las políticas de calidad total de la organización y debe tener en cuenta el servicio que se va a suministrar al cliente y el proceso de entrega del servicio al cliente. Esta retroalimentación viene proporcionada por los proveedores, por los clientes, por los controles de calidad y por las auditorías de calidad de servicio. Además, para lograr la calidad en la atención al cliente se debe tener en cuenta la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento que hace uso del servicio. Una de las claves que asegura una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, enfatizando la determinación de cuál es el problema que el cliente espera que le resuelvan y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.

“La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre Sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012”

Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

“Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de mercancías - Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario”

Los resultados de la investigación empírica realizada nos permiten concluir la existencia de una relación directa y positiva entre la satisfacción de los transitarios con respecto al servicio recibido y el nivel de lealtad de éste con su proveedor de servicios de transporte de mercancías. Resulta importante señalar que un alto nivel de lealtad no solo implicará un interés por mantener la relación con el mismo transportista, sino también, el interés por recomendar este proveedor a otras empresas transitarias. Así, podemos señalar que la duración de la relación entre un determinado transitario y un transportista dependerá del nivel actual de satisfacción que el transitario tiene con respecto al servicio, es decir, la acumulación de experiencias de servicio positivas que tenga, tendrán una influencia fuerte en la probabilidad de la continuidad.

En el Capítulo III se explica la metodología de la investigación, la investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, método deductivo dado que pretende comprobar la hipótesis, la investigación se desarrollará en base al diseño de investigación no experimental, transeccionales o transversales, correlacional – causales. En cuanto a la población será conformada por los trabajadores del área administrativa de la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017. La muestra será conformada por los trabajadores del área administrativa de la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. y será una muestra no probabilística, en las cuales está estará conformada por 8 trabajadores de

área administrativa; y la otra muestra donde mediremos la variable calidad de servicio también será no probabilística donde se tomará en cuenta de 20 clientes, los mismos que son clientes permanentes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Siguiendo lo sugerido por Ballestrini, vamos a iniciar nuestro análisis de la realidad problemática con un enfoque que va de lo general a lo particular, y podemos mencionar que, en Barcelona España, la empresa Hermanas Guzmán especializada en mudanzas, viene desarrollando sus actividades desde hace más de cuarenta años, diseñando soluciones personalizadas para cada uno de sus clientes. Ofrece un servicio integral de mudanzas para particulares y empresas, que le permite realizar mudanzas de forma rápida, segura y con todas las garantías de éxito. La experiencia en mudanzas los ha convertido en líderes dentro de ese sector y les permite continuar desarrollando soluciones adaptadas a sus necesidades. Cuenta con un equipo de trabajadores especializados, con los que la mercancía estará en las mejores manos, cuidando sus objetos desde el lugar de origen hasta su destino. Entre sus valores se encuentran la profesionalidad y la seriedad con las que trabaja, se esfuerza diariamente por poner a disposición medidas efectivas y un servicio de la máxima calidad, con lo que consiguió obtener la satisfacción de todos sus clientes.

En cuanto a servicios particulares, utiliza las más efectivas técnicas de embalaje, manipulación y transporte de mercancía.

Para los servicios nacionales en Hermanas Guzmán pone a su servicio innovadoras soluciones para realizar mudanzas en cualquier punto de España. Dispone de un gran equipo de profesionales y de los medios técnicos más adecuados para manipular enseres con máxima protección y transportarlos donde se necesite.

Para los servicios internacionales no hay fronteras a la hora de ofrecer soluciones, por eso comienza en planificar y realizar todo lo necesario para la mudanza en cualquier parte del mundo, teniendo en

todo momento un control absoluto de su mercancía y manteniéndola en perfecto estado.

Para el almacenaje, Si se requiere un espacio extra en el que dejar sus objetos, pone al alcance sus instalaciones, en las que podrá almacenarlos por un tiempo determinado o de forma ilimitada. Estarán bajo las mejores medidas de protección a través de su servicio de vigilancia durante las 24 horas del día y además dispondrás de ellos los 365 días del año.

Los Guardamuebles en sus instalaciones tiene todo lo necesario para que pueda guardar sus muebles con seguridad y tranquilidad, ya que estarán vigilados continuamente y bajo unas condiciones de temperatura y humedad óptimas para preservar su estado y que no sufran ningún desperfecto.

Trasteros, se adaptan por completo a las necesidades de sus clientes, si tienes un número reducido de pertenencias y quiere guardarlas en sus almacenes para liberar espacio en su domicilio, le darán un precio muy ajustado y competitivo. Y si las necesidades de espacio aumentan, te asignarán más metros cuadrados donde guardar tus paquetes de forma segura.

En cuanto a la logística ofrece un servicio completo, también le brinda las mejores soluciones logísticas con las que su mercancía será transportada bajo atentas medidas de protección llegando a su destino en perfecto estado y en el menor tiempo posible. Los equipos responsables seleccionan las mejores rutas para trasladar los paquetes y que puedan disponer de ellos rápidamente. El servicio logístico es totalmente flexible y personalizado, porque cada cliente requiere unas soluciones específicas.

En la ciudad de Querétaro, México, Mudanzas Escudero es una empresa profesional especializada en mudanzas locales, mudanzas foráneas, empaque, protección, almacenaje, embalaje y todo lo relacionado con mudanzas en Querétaro.

En cuanto a los servicios que presta; mudanzas locales, mudanzas foráneas, empaque y protección, almacenaje, maniobras de alto riesgo, artículos para mudanzas, también asegura su mercancía, embalaje de todo tipo de mobiliario.

Porqué contratar esos servicios en Mudanzas Escudero, porque ofrece limpieza de unidades, cuidado de muebles, puntualidad, supervisión, respeto, honradez, precio, y no solo eso ofrece toda una gama de ofertas. Los días martes hay un descuento del 10%, válido en servicios locales.

En Santiago de Chile la empresa Unipack, ofrece un servicio de primera categoría en traslados locales dentro de la ciudad de Santiago, tanto de hogares como de oficinas, así como, servicios a nivel nacional, desde Arica a Punta Arenas en el sur del país y del continente.

Su servicio es integral, las mudanzas nacionales incluyen desde el embalaje de todos sus bienes, hasta el desembalaje final de los mismos en su nuevo hogar, el cual quedará listo para ser habitado. Cada uno de sus bienes será embalado con los materiales más adecuados según su naturaleza, para asegurar que lleguen a su destino sin el más mínimo daño.

Con Unipack al cliente sólo le queda descansar durante su mudanza, el resto lo hace la empresa, empezando por una visita personal a su domicilio, sin costo alguno, durante la cual atiende todas las inquietudes y orienta todo lo relacionado al proceso de la mudanza, el día de la mudanza el equipo de embaladores se encarga del desmontaje y embalaje de todos los bienes, utilizando los materiales más adecuados para asegurar que lleguen a destino en perfectas condiciones. Provee empaques especiales para ciertos bienes, como por ejemplo roperos portátiles para trasladados de ropa, cajones a medida para obras de arte, adornos frágiles y equipos electrónicos. Posteriormente se procede a la carga de los bienes en la presencia del cliente en su domicilio.

Finalmente, se procede al desembalaje y armado de muebles en su nuevo destino, el cual quedará listo para ser habitado.

Para el almacenaje en caso de que el cliente, necesite dejar sus bienes almacenados, Unipack brinda la posibilidad de hacerlo en sus bodegas. Personal realizará una visita en el domicilio a fin de inspeccionar los bienes a almacenar, los cuales después serán embalados con los materiales más adecuados para asegurar su conservación en perfecto estado. Posteriormente los bienes serán guardados en las bodegas de la empresa, las mismas que cumplen con todos los estándares de seguridad necesarios, entre otros cuenta con sistemas de detección de humo y fuego, y vigilancia física las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Ya sea por un corto o largo período. En cuanto a los seguros, Unipack ofrece opcionalmente las más amplias coberturas de seguros, nacionales e internacionales, para cubrir posibles riesgos derivados de la manipulación y el traslado de sus bienes, así como, para el almacenaje de los mismos. Para esto el cliente deberá proporcionar una valoración estimada de sus bienes en el formulario que para este efecto le entrega durante la visita que realiza al domicilio del cliente.

En la ciudad de Lima – Perú, la empresa de Mudanzas Panamundo, presta servicios de Mudanzas, embalajes, transporte de carga local, nacional e internacional. Atiende a sus clientes las 24 horas, realizando todo tipo de mudanzas, a departamentos, casas, edificios, corporativas e instituciones local nacional e internacional. Transporte de carga, transporte y distribución de mercancías a nivel nacional. Embalajes que tiene que ver con menaje de casa, mobiliario oficina, equipos de cómputo, obras de arte y maquinarias en general. Almacenajes paletizados, menaje de casa, equipos en general. Operador logístico realiza también: reparto y distribución de cuentas especiales. Según Tamayo (2002), citado por Bernal (2010), sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de plantear o definir un problema de investigación:

1. Reunir los hechos en relación con el problema (qué está pasando).
2. Determinar la importancia de los hechos.
3. Identificar las posibles relaciones entre los hechos que pueden indicar la causa de la dificultad.
4. Proponer explicaciones para conocer la causa de la dificultad y determinar su importancia en el problema.
5. Encontrar, entre las explicaciones, aquellas relaciones que permitan adquirir una visión amplia de la solución del problema.
6. Hallar relaciones entre los hechos y las explicaciones.
7. Analizar los supuestos en los que se apoyan los elementos identificados. (Bernal 2010, p. 89).

Nuestra unidad de análisis la empresa EROCA E.I.R.L., es una empresa de mudanzas que se dedica por más de 15 años, al rubro transporte de carga y mudanzas en Lima y a nivel nacional, nació del esfuerzo y la experiencia de emprendedores, que se dedican al traslado de carga, mudanzas nacionales, embalajes y almacenaje de bienes, obras de arte, objetos de valor, enseres, custodia de archivos y guardamuebles en lima. Atendiendo todas las necesidades y exigencias a la hora de realizar una mudanza, cuenta con personal con experiencia y altamente capacitado, uniformado, identificado y con modernas unidades de transporte con un servicio de forma personalizada para cada caso.

Para el almacenaje no cuenta con sistemas de detección de humo y fuego los 7 días de la semana.

En las instalaciones para los guardamuebles, la temperatura y humedad no es óptima para preservar que no sufran ningún desperfecto.

Los choferes no son perennes, no realiza servicios logísticos en cualquier ciudad del mundo.

No cuenta con descuentos del 10% en servicios en días de semana.

Fundamentos teóricos:

Logística

McDaniel (2002) afirma: “El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo” (p.383).

Calidad de servicio

Deming (1989) afirma: “en cuanto a la satisfacción de las expectativas del cliente; la evolución de la gestión de la calidad desde una perspectiva muy centrada en la producción hasta perspectivas que integran la dimensión del mercado, ha tenido como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad. En este sentido un producto será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente”. (p.86).

En consecuencia, se asume que calidad es cualquier producto o servicio que deja satisfecho a un cliente, la buena percepción que obtiene implica un punto muy importante para que el cliente pueda calificar de bueno o malo un producto. Por ello es que las empresas se preocupan por ofrecer productos y servicios de calidad que cumplan con las expectativas de sus clientes y el hecho de que estas puedan ser superadas, se convierte en una de los objetivos primordiales que las empresas desean alcanzar.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Especial

El lugar en donde se desarrollará el estudio, se dará en la actual ubicación actual de la Empresa:

Dirección: Jr. Leoncio Prado 619, Distrito de Surquillo Lima, Lima 34

1.2.2 Delimitación Social

Las personas a las cuales se les realizará la investigación son las personas que interactúan directamente con la Empresa, de ésta manera se hace factible medir y comparar la percepción de las personas que tienen mayor o menor relación con la Empresa y recolectar la mayor cantidad de información para su análisis.

1.2.3 Delimitación Temporal

El período de estudio abarcará el tiempo de diciembre a junio del año 2017- 2018.

1.2.4 Delimitación Conceptual

El presente trabajo de investigación será desarrollado bajo los criterios y la asesoría del grupo de docentes en la ciudad de Lima.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿En qué medida la logística se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?

1.3.2. Problema Secundario

¿En qué medida la gestión logística tiene relación con la competitividad en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?

¿En qué medida la planificación logística tiene relación con la eficiencia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?

¿En qué medida la distribución logística tiene relación con la eficacia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Conocer la relación que existe entre la logística y la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que tiene la gestión logística y la competitividad en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017
2. Determinar la relación que tiene la planificación logística y la eficiencia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017
3. Determinar la relación que tiene la distribución logística y la eficacia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

Si optimizamos el nivel de la logística éste se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017

1.5.2. Hipótesis Secundarios

Si optimizamos el nivel de la gestión logística éste se relaciona directa y positivamente con la competitividad en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017

Si optimizamos el nivel de la planificación logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficiencia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017

Si optimizamos el nivel de la distribución logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficacia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)

Definición Conceptual de la Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Deming (1989) afirma: “en cuanto a la satisfacción de las expectativas del cliente; la evolución de la gestión de la calidad desde una perspectiva muy centrada en la producción hasta perspectivas que integran la dimensión del mercado, ha tenido como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad. En este sentido un producto será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente”. (p.86).

En consecuencia, se asume que calidad es cualquier producto o servicio que deja satisfecho a un cliente, la buena percepción que obtiene implica un punto muy importante para que el cliente pueda calificar de bueno o malo un producto. Por ello es que las empresas se preocupan por ofrecer productos y servicios de calidad que cumplan con las expectativas de sus clientes y el hecho de que estas puedan ser superadas, se convierte en una de los objetivos primordiales que las empresas desean alcanzar.

Definición Operacional de la Variable

Definición Operacional de la variable Dependiente: Calidad de Servicios

La calidad de Servicios es lo que los clientes reciben, los cuáles deben satisfacer sus expectativas para que se sientan satisfechos y tengan la confianza de volver a solicitar el servicio, ya que sabrán que es muy bueno.

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, porque tiene objetivos que se quieren lograr para conseguir algo determinado o cambiar una situación.

b) Nivel de la Investigación

El trabajo de investigación es de nivel descriptivo Correlacional; porque busca determinar el grado de relación entre sus variables.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de Investigación

El método de la investigación es el método deductivo dado que pretende comprobar la hipótesis.

Hernández (2010) afirma: "Método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera". (p.65).

b) Diseño de La Investigación

La investigación se desarrollará en base al diseño de investigación no experimental, transeccionales o transversales, Correlacional – causales.

Hernández (2010) afirma: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p.149).

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

La población será conformada por los trabajadores del área administrativa y por los clientes de la empresa, por ser éstos clientes permanentes se ha tomado 20 clientes identificados de la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017.

b) Muestra

Johnson, (2014), Hernández-Sampieri (2013) y Battaglia, (2008) afirman que “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador.” (Citado por Hernández et al., 2014, p. 176)

La muestra será conformada por los trabajadores del área administrativa de la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. y será una muestra no probabilística, en las cuales está estará conformada por 8 trabajadores de área administrativa; y la otra muestra donde mediremos la variable calidad de servicio también será no probabilística donde se tomará en cuenta de 20 clientes, los mismos que son clientes permanentes, ya que la variable calidad de servicios, será observada desde el punto de vista de clientes con varias operaciones en el campo de transportes efectuado en el año 2017.

1.6.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a) Técnicas

La técnica que se ha utilizado para el levantamiento de la información es:

Las encuestas: Es un método de recolección de datos que usa un cuestionario de preguntas que se imprime en formularios o cédulas.

b) Instrumentos

Se tiene como instrumento el cuestionario realizado a los colaboradores administrativos y clientes de la empresa EROCA EIRL.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

Justificación Teórica:

Los resultados de la presente investigación contribuirán a respaldar las teorías expresadas por los autores Mc Daniel y Deming quienes se expresan acerca de la logística y la calidad de servicio, de ésta manera establecer las inferencias de lo que nos dice la realidad y lo que debe ser en la teoría, buscando establecer en la empresa lo ideal.

Los resultados de la presente investigación contribuirán a obtener una herramienta o un modelo de instrumento que será respaldado de la confiabilidad para su empleo por otros investigadores.

Justificación Práctica:

Teniendo los resultados de la investigación estos mismos contribuirán a determinar la relación entre la logística y la calidad de servicio por tanto los resultados pueden ser utilizados por los dueños de la empresa EROCA E.I.R.L. Para el mejoramiento del mismo e invertir en las falencias y mejorar la rentabilidad lo que se traducirá en el mejoramiento de los

procesos, de esta manera hacer que la empresa sea exitosa y referente en el mercado.

Justificación Metodológica:

Los resultados del presente trabajo pretenden beneficiar directamente a la empresa EROCA EIRL, ya que se conocerá los factores para mejorar la logística y la calidad de servicios.

b) Importancia

Ésta investigación es importante porque permite conocer la importancia de la Logística y para medir la Calidad de servicios en la empresa EROCA EIRL.

c) Limitaciones

Durante la presente investigación, considero que no hubo ningún tipo de dificultades en relación al presente trabajo, ya que el tema es de actualidad y se ha podido tener acceso a la información porque la empresa que se está investigando es familiar y se puede aplicar la investigación en cualquier momento.

El lapso necesario e imprescindible que tuvo este trabajo de investigación, del cual su realización se vio afectado por las labores que se realizan durante el ámbito laboral.

En cuanto a recursos financieros no hay problema, porque se cuenta con disponibilidad financiera y materiales.

INSTRUMENTO I

CUESTIONARIO: Logística

Variable: Logística

Dimensión: Gestión Logística

Indicador: Costo

1. ¿Generalmente al momento el pago fue efectuado?

Variable: Logística

Dimensión: Gestión Logística

Indicador: Clientes

2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, han hecho algún reclamo?

Variable: Logística

Dimensión: Gestión Logística

Indicador: Almacenamiento

3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?

Variable: Logística

Dimensión: Planificación Logística

Indicador: Tecnologías

4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?

Variable: Logística

Dimensión: Planificación Logística

Indicador: Publicidad

5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?

Variable: Logística

Dimensión: Planificación Logística

Indicador: Supervisión

6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?

Variable: Logística

Dimensión: Distribución Logística

Indicador: Disponibilidad

7. ¿Cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua?

Variable: Logística

Dimensión: Distribución Logística

Indicador: Desempeño

8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?

Variable: Logística

Dimensión: Distribución Logística

Indicador: Plataforma de tecnologías de las comunicaciones

9. ¿Contamos con equipos y tecnologías de información de comunicaciones?

INSTRUMENTO II

CUESTIONARIO: Calidad de Servicios

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Competitividad

Indicador: Servicio

1. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho?

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Competitividad

Indicador: Innovación

2. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Horas de Trabajo

3. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Calidad

4. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Eficiencia

Indicador: Responsabilidad

5. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Eficacia

Indicador: Personal Capacitado

6. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Eficacia

Indicador: Satisfacción del cliente

7. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?

Variable: Calidad de servicio

Dimensión: Eficacia

Indicador: Producto

8. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se respetó la puntualidad en el servicio?

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validación I

Tabla 1
Validez y Confiabilidad del Instrumento

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	EXCELENTE (81 – 100%)
1	Rengifo Rengifo, Lenis	85%
2	Puican Castro, Juan	90%
3	Sueldo Mesones, Jaime Pio	85%

Elaboración Propia, 2017.

3.5.2 Validación II

Tabla 2
Validez y Confiabilidad del Instrumento

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	EXCELENTE (81 – 100%)
1	Rengifo Rengifo, Lenis	90%
2	Puican Castro, Juan	85%
3	Sueldo Mesones, Jaime Pio	90%

Validez y Confiabilidad del Instrumento

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis 1

Título: Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico

Autor: Lorena Francisco Marcelo

Año: 2014

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú

Comentario:

La presente tesis es un trabajo de investigación que se enfoca en desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de retail, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. El conocimiento y aplicación de software permitirá administrar y gestionar; además será el inicio de una serie de acciones a realizar orientadas hacia la mejora continua. Las exigencias de los clientes respecto de la calidad de los productos son cada vez mayores, asimismo el mercado exige ser bastante competitivo en costos, por lo cual un elemento diferenciador, será el analizar la mejora en los procesos logísticos y eliminar todo lo que no genera valor, monitorear los sub procesos mediante gráficos de control, e identificar y eliminar las causas con la finalidad de automatización de procesos.

Tesis 2

Título: Análisis Situacional y Propuesta de Mejoras de la Logística de Almacenamiento de la Empresa Almagran S.A.

Autores: Francisco Pardo Flórez y Natalia Piedrahita Galeano

Año: 2001

Universidad: Universidad Tecnológica de Bolívar, Biblioteca San Martín

Comentario:

Esta tesis pretende estudiar un sistema de indicadores que le permitan a Almagran S.A monitorear su desempeño en almacenamiento. La propuesta se enmara en indicadores propios de capacidad, productividad, tiempo de respuesta, rastreabilidad y calidad, garantizándole una mejor operación logística que eleve la calidad de sus servicios y los haga más competitivos. Su objetivo general es proponer mejoras para el sistema logístico de almacenamiento de la empresa Almagran S.A, mediante el análisis de los indicadores de desempeño en almacenamiento, de tal forma que se incremente la productividad, los tiempos de respuesta operativos, la rastreabilidad de la mercancía en bodega y el aprovechamiento de las capacidades de almacenamiento.

Tesis 3

Título: Diseño de un Plan de Acción para Optimizar el Proceso Logístico del Vivero S.A La Castellana.

Autores: Martha Luz Marín Arévalo y Yomaira Porras Ramos

Año: 2002

Universidad: Universidad Tecnología de Bolívar, Biblioteca San Martín

Comentario:

El objetivo general de la presente tesis es diseñar un plan de acción a corto plazo mediante el análisis de las actividades del proceso logístico interrelacionando las operaciones logísticas y la coordinación logística, que permita facilitar la labor empresarial de comercialización y optimizar los procesos de colocación de pedidos, recibo, almacenamiento, distribución física y puesta en venta de la mercancía del almacén VIVERO S.A. la castellana.

Tesis 4

Título: Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial

Autor: Manuel Rodríguez

Año: 2004

Universidad: Universidad Veracruzana de Minatitlán.

Comentario:

Respecto a la Tesis revisada se recalca que la calidad en el servicio a los clientes se entiende como cumplir con los requisitos que tiene el cliente, ya que el satisfacerlos debe ser la parte fundamental de la filosofía de negocios y el enfoque central del plan estratégico de toda empresa, ya que el mejorar continuamente los productos y el servicio haciéndolos de calidad significa el elemento clave del éxito de las empresas. En la actualidad las empresas están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles ya que sin ellos no existiría la empresa, y ya no solo se preocupan por la calidad de los productos o servicio que prestan, sino también por la atención que deben brindarles para mantenerlos a gusto, cumpliendo con todas sus expectativas.

Tesis 5

Título: Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico

Autor: Moya Gómez, Marcos

Año: 2004

Universidad: Universidad de Chile.

Comentario:

Con la facilidad que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar un trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología e implementar los lugares de atención con los mejores métodos que puedan existir en el mercado es

por ello que la tesis revisada hace referencia a las tecnologías como una ventaja para mejorar la atención al cliente.

Tesis 6

Título: Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicado un operador logístico

Autor: Illia Valcárcel, Yuliana

Año: 2007

Universidad: Universidad Católica del Perú.

Comentario:

La tesis consultada hace referencia a la implementación de un sistema de Calidad aplicando las actuales ISO (International Organization for Standardization) que son las que regulan los estándares de la calidad, por ello es importante aplicarlas, más aún cuando se trata de atención al cliente, ya que el tener un cliente satisfecho ayuda en el incremento de la generación de ingresos influenciando los resultados económicos de la empresa.

Tesis 7

Título: Calidad en las empresas de Servicios

Autor: Adán Fernández

Año: 2000

Universidad: Instituto del Fomento Regional

Comentario:

Que toda la empresa está o debería dedicarse al servicio del cliente, convirtiendo este concepto en sinónimo de la calidad total, pero en realidad el consumidor de nuestros productos o servicios no puede apreciar, ni por otra parte le interesa, lo que ocurre en el interior de

nuestro establecimiento. Podemos tener unos procesos de producción impecables y fallar en entrega de los artículos o viceversa. En realidad, el cliente sólo puede juzgarnos en el momento en que toma contacto con algo de nuestra empresa. Solamente este momento le interesa y justamente estas situaciones son las que vamos a incluir en el amplio concepto de servicio al cliente

Tesis 8

Título: Calidad Total en la Atención al Cliente

Autor: Víctor Pérez

Año: 2006

Universidad: Ideas Propias (España).

Comentario:

Todo sistema de calidad en la atención al cliente se implanta para asegurar que se cumplan las políticas de calidad total de la organización y debe tener en cuenta el servicio que se va a suministrar al cliente y el proceso de entrega del servicio al cliente. Esta retroalimentación viene proporcionada por los proveedores, por los clientes, por los controles de calidad y por las auditorías de calidad de servicio. Además, para lograr la calidad en la atención al cliente se debe tener en cuenta la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento que hace uso del servicio. Una de las claves que asegura una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, enfatizando la determinación de cuál es el problema que el cliente espera que le resuelvan y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.

Tesis 9

Título: La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre Sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012

Autor: Cynthia Katherine Pérez ríos

Año: 2014

Universidad: Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo

Comentario:

Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

Tesis 10

Título: Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de mercancías - Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario

Autor: Santiago Ospina Pinzón

Año: 2015

Universidad: Universidad de Valencia – España

Comentario:

Los resultados de la investigación empírica realizada nos permiten concluir la existencia de una relación directa y positiva entre la satisfacción de los transitarios con respecto al servicio recibido y el nivel de lealtad de éste con su proveedor de servicios de transporte de mercancías. Resulta importante señalar que un alto nivel de lealtad no solo implicará un interés por mantener la relación con el mismo transportista, sino también, el interés por recomendar este proveedor a otras empresas transitarias. Así, podemos señalar que la duración de la relación entre un determinado transitario y un transportista dependerá del nivel actual de satisfacción que el transitario tiene con respecto al servicio,

es decir, la acumulación de experiencias de servicio positivas que tenga, tendrán una influencia fuerte en la probabilidad de la continuidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

Variable Independiente: Logística

Ramos (2004) afirma: es "una función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes". (p.282).

McDaniel (2002) afirma: es "el proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo". (p.383).

Franklin (2004) afirma: Es "el movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento apropiado". (p.362).

"La logística es una función operativa que comprende todas las actividades y procesos necesarios para la administración estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, existencias en proceso y productos terminados; de tal manera, que éstos estén en la cantidad adecuada, en el lugar correcto y en el momento apropiado".

Sahid (1998) afirma: "Una disciplina que tiene como misión diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema capaz de integrar y cohesionar todos los procesos internos y externos de una organización, mediante la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información, para hacerla viable y más competitiva, y en últimas satisfacer las necesidades del consumidor final" (p.65).

Pagh (1998) afirma: "La parte de la gestión de la cadena de suministro (Supply Chain Management, SCM) que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de

productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes” (p.19).

Ballou (2004) afirma: “Es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable” (p.30).

Anaya (2000) afirma: “El control del flujo de materiales desde la fuente de aprovisionamiento hasta situar el producto en el punto de venta de acuerdo con los requerimientos del cliente” (p.74).

Bowersox (1979) afirma: “La aplicación del enfoque en sistema en la solución de los problemas de suministro y distribución de las empresas”. (p.3).

Ballou (1999) afirma: “es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable”. (p.46).

Auxiliadora (2003) afirma: “El proceso de gestionar los flujos material e informativo de materias primas, inventario en proceso, productos acabados, servicios y residuales desde el suministrador hasta el cliente, transitando por las etapas de gestión de los aprovisionamientos, producción, distribución física y de los residuales” (p.383).

Suárez (2007) afirma: “La acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad,

calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente”. (p.123).

Christopher (1994) afirma: “El proceso de administrar estratégicamente el movimiento y almacenaje de los materiales, partes y producto terminado desde el proveedor a través de la empresa hasta el cliente”. (p.73).

Que Significa la Logística

Badel (2014) afirma: “Es la encargada de la distribución eficiente de los productos de una determinada empresa con un menor costo y un excelente servicio al cliente”. (p. 65).

Que Busca la Logística

Badel (2014) afirma: “Busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como el flujo de información asociado, a través de los cuáles la organización y su canal se encauzan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa es maximizada en términos de costos y efectividad”. (p. 72).

Que Determina la Logística

Badel (2014) afirma: “coordina en forma óptima el producto correcto, el cliente correcto, el lugar correcto y el tiempo correcto”. (p. 80).

Tipos de Logística

Logística de Aprovisionamiento

Badel (2014) afirma: “Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por la empresa de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias, productos semiacabados, equipamientos en las mejores condiciones de costes”. (p. 91).

Logística de Distribución

Badel (2014) afirma: “Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar las entregas deseadas por el cliente y/o el consumidor final de las cantidades deseadas de productos acabadas en las mejores condiciones de coste”. (p. 92).

Logística de Producción

Badel (2014) afirma: “Conjunto de las actividades que tienen como objetivo asegurar la disposición de las entregas deseadas por las diferentes unidades de producción de las referencias y las cantidades deseadas de primeras materias e incurre de producción en las mejores condiciones de producción. La realización de este proceso implica la definición de reglas de gestión”. (p. 93).

Logística Inversa

Badel (2014) afirma: “Gestiona el retorno de las mercancías en la cadena de suministros, de la forma más efectiva y económica posible. La logística inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos; así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Incluso se adelanta al fin de vida del producto, con objeto de darle salida en mercados con mayor rotación”. (p. 95).

Causas que Generan la necesidad de una Logística Inversa

Badel (2014) afirma: “Mercancía en estado defectuoso, retorno de exceso de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos, inventarios estacionales”. (p. 97).

Dimensiones de la logística en el contexto de la cadena de suministros

López (1999) afirma: “Planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, con el fin de satisfacer los requerimientos de

los clientes. Entonces se basa en el procesamiento preciso de los pedidos, en la administración de inventario justo a tiempo y en el cumplimiento a tiempo de los pedidos”. (p.317).

La cadena de suministros ayuda a una empresa



Características de la Logística

1. Planificación Estratégica integrada de la organización logística y gestión total de calidad.
2. Actividad económica-financiera (pago a proveedores, gastos, cobro de clientes, etc.).
3. Planificación de las compras. (Según necesidades de nuestros clientes).
4. Selección de proveedores. (A quién se le debe comprar cada producto).
5. Gestión de Compras. (Negociación de la calidad, plazos, precios, forma de pagos, distribución, lugar de entrega, etc.).
6. Transporte y Aprovisionamiento de mercaderías, materias primas, etc. desde los proveedores a la organización propia. Recepción de las mismas.
7. Almacenaje de las mercancías a la espera de ser consumidos (Procesos productivos internos o externos o hasta su comercialización.)
Control del inventario físico y contable de los productos almacenados.
8. Transporte y Distribución. (Transporte y puesta en el lugar de consumo o venta de los productos, previamente almacenados).
9. Comercialización de los productos.

Variable Dependiente: Calidad de servicios

Deming (1989) afirma: "La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado". El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos". (p.56).

Juran (1993) afirma: La calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad apunta a cómo el producto final adopta las especificaciones diseñadas". (p.87).

Crosby (1987) afirma: La calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos". (p.178).

Parasumaran (1993) afirma: "El mayor inconveniente de esta definición es en que está basada en expectativas de clientes que son difíciles de detectar, medir y ponderar. Cada cliente puede tener un conjunto de expectativas distintas, con ponderaciones también distintas. Es más, en ocasiones el cliente no tiene expectativas a priori, ya que no prevé qué producto o servicio va a recibir, bien por ser éste radicalmente nuevo, bien por ser de consumo esporádico o poco habitual". (p.145).

En consecuencia, no todos los clientes son iguales, cada uno tiene expectativas diferentes sobre un producto o servicio; se convierte en un

reto para la empresa el poder ofrecer a sus clientes un servicio estandarizado de calidad que logre cubrir al menos sus principales necesidades.

Ishikawa (1986) afirma: “De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos”. (p.236).

Imai (1998) afirma: “La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios”. (p. 10).

Drucker (1990) afirma: “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. (p. 41).

Wlaker (2004) afirma: Los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.” (p. 56).

Brown (1989) afirma: El servicio es en primer lugar un proceso. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones. (p. 23).

En consecuencia, a estas definiciones propuestas uno se puede dar cuenta que un servicio es una actividad u proceso que no se puede palpar, pero que puede ser percibido o identificado como bueno o malo por el cliente ya que de este depende principalmente que sus deseos o necesidades sean satisfechas o superadas.

Sandhusen (2002) afirma: "los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo". (p.56).

Hayes (2004) afirma: Define "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico". (p.145).

Cabe señalar que, según los mencionados autores, los servicios se consideran a todas las actividades que uno adquiere cotidianamente pero que no se pueden palpar o que no incluye ningún elemento físico, sin embargo, otros servicios sí pueden incluir un componente físico como por ejemplo cuando vas a consumir las comidas rápidas.

Horovitz (1990) afirma: "Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo". (p. 7).

Peel (1993) afirma: "Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad". (p. 24).

Gaither (1983) afirma: "El servicio al cliente, es una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación". (p. 123).

Lovelock (1990) afirma: "El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional". (p. 491).

Fisher y Navarro (1994) afirma: "El servicio se define como un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el

que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios". (P.125).

Cantú (2011) afirma: "Menciona que un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario". (p.119).

Duque (2005) afirma: "El "Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor". (p.64).

Kotler (1997) afirma: "Lo enuncia como "cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico". (p.656).

Características del Servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirman: "Las principales características del servicio serían: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega (heterogeneidad), y la inseparabilidad de la producción y el consumo. A continuación, se explican a detalle cada una de ellas". (p.266).

La intangibilidad: La mayoría de los servicios son intangibles

Lovelock (1983) afirma: "No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes". (p.213).

Zeithaml (1981) afirma: "Debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta". (p.145).

Cantú (2011) afirma: “Un cliente juzgará el servicio por cómo y qué percibe, la combinación de ambos factores forma una imagen que tendrá efectos en los juicios posteriores”. (p.163).

La Heterogeneidad

Duque (2005) afirma: “Los servicios; especialmente los de alto contenido de trabajo- son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella”. (p.147).

La Inseparabilidad: En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables.

Grönroos (1978) afirma: “En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación”. (p.63).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirma: “Estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio”. (p.43).

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

De lo Anterior Estaríamos preparados para discutir la concepción sobre la Calidad en el Servicio al Cliente.

Duque (2005) afirma: “El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”. (p.65).

Cantú (2011) afirma: “Por la naturaleza intangible de los servicios, el cliente los evalúa por medio de lo que percibe y cómo lo percibe; la combinación de ambas situaciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores”. (p.96).

Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009) afirma: “La calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”. (p.460).

Parasuraman (1985) afirma: “Anota que las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. Por lo tanto, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio”. (p.84).

Por tanto, la calidad de servicios logísticos deberá considerar todos aquellos elementos de valor que el cliente logístico toma como variables para valorar el nivel de servicio y su nivel de satisfacción.

Medición de la Calidad en el Servicio

Kotler (1997) afirma: “La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus

características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad”. (p. 164).

Cantú (2011) afirma: “Las empresas deben fijar estándares de servicio y contar con métodos para medir si cumple las expectativas del consumidor. Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los clientes deben tener tres objetivos. (p.96).

- Ayudar a aclarar el entendimiento de la relación histórica entre la empresa y sus clientes.
- Servir para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los competidores.
- Entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Unidad de transporte

Anaya (2015) afirma: “Es el transporte de mercancías como toda actividad encaminada a trasladar productos desde un punto de origen hasta un punto de destino”. (p.23).

Chopra (2008) afirma: “El transporte se refiere al movimiento de un producto de un lugar a otro en su recorrido desde el principio de la cadena de suministro hasta el cliente”. (p.78).

Cendrero (2005) afirma: “Se denomina transporte a un sistema formado por múltiples elementos, siendo tres los fundamentales, la infraestructura, el vehículo y la empresa de servicio que viene a constituir la actividad previamente dicha. Estos elementos están interrelacionados entre sí, pues ninguno es útil sin que los otros existiesen”. (p.46).

En consecuencia, puede decirse que el transporte en logística es toda actividad en la que se movilizan materias primas, productos en proceso y productos terminados desde su lugar de origen hasta el sitio

donde son requeridos, con condicionamiento de seguridad, rapidez y costo.

Cliente

Kotler (2004) afirma: "Es el comprador potencial o real de los productos o servicios". (p.45).

Drucker (2010) afirma: "El cliente es una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final)". (p.79).

Levitt (2002) afirma: "cliente es un Término que define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía". (p.189).

Porter (2006) afirma: "Mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer". (p.46).

En consecuencia; Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (p.89).

Almacén

Tompkins (1998) afirma: "Realizar las operaciones y actividades necesarias para suministrar los materiales o artículos en condiciones óptimas de uso y con oportunidad, de manera de evitar paralizaciones por falta de ellos o inmovilizaciones de capitales por sobre existencia". (p.46).

Embalaje

Ayala (2001) afirma: "Objeto manufacturado que protege, de manera unitaria o colectiva, bienes o mercancías para su distribución física a lo

largo de la cadena logística: es decir durante las operaciones de manejo, carga, transporte, descarga, almacenamiento, estiba y posible exhibición”. (p.78).

Distribución

Ramos (2003) afirma: “Es el acto de hacer que los productos estén disponibles para los clientes en las cantidades necesarias”. (p.198).

Recepción

Grossberg (1998) afirma: “La recepción de pedidos es uno de los procesos de un almacén logístico. Corresponde al punto de transferencia de propiedad entre un proveedor y un cliente. Es una etapa de control importante para garantizar la conformidad de la mercancía antes su integración en las existencias de la empresa”. (p.156).

Contenedores

Ramírez (2002) afirma: “Son recipientes de carga para el transporte aéreo, marítimo o terrestre. Las dimensiones del contenedor se encuentran normalizadas para facilitar su manipulación. Existen diferentes tipos de contenedores. También se usa la palabra en singular contenedor. Por extensión, se llama contenedor a embalaje de grandes dimensiones utilizado para transportar objetos voluminosos o pesados: motores, maquinaria, pequeños vehículos, etc. (p.91).

Schettina (2007) afirma: “Es un recipiente mecánico con características específicas cuya finalidad es proteger y reunir las mercancías haciendo más fácil, su movilización y transporte es considerado como carga unitaria.” (p.125).

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de Tablas y Gráficos

Variable 1: Logística

Tabla 5
Pregunta 1

1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio?		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	5	58.5	63.0	63
	Casi siempre	3	32.4	37.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSSV22



Figura 1 Pregunta 1: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 63% de encuestados menciona que siempre ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio, mientras que el 37% que siempre.

Tabla 6
Pregunta 2

2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, han hecho algún reclamo?		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	3	32.4	37.0	37
	Casi siempre	5	58.5	63.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

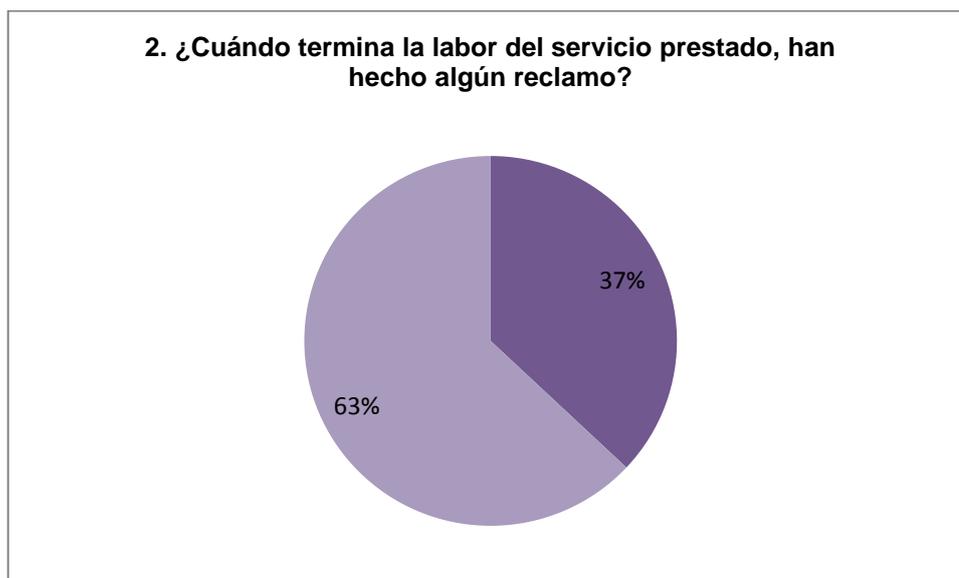


Figura 2 Pregunta 2: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 63% de encuestados menciona que casi siempre cuándo termina la labor del servicio prestado han hecho algún reclamo, mientras que el 37% que siempre.

Tabla 7
Pregunta 3

3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	3	32.4	37.0	37
	Casi siempre	5	58.5	63.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

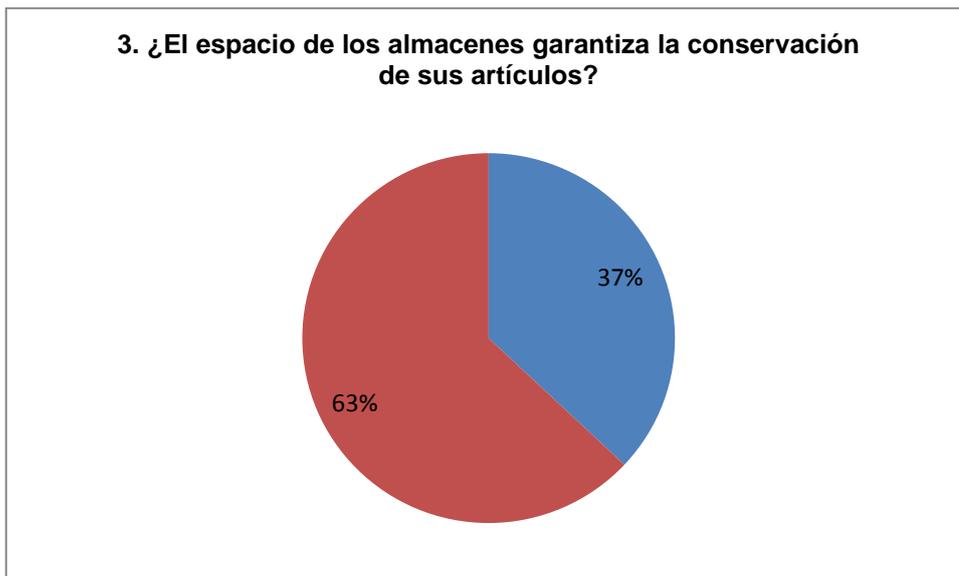


Figura 3 Pregunta 3: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 63% de encuestados menciona que casi siempre el espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos, mientras que el 37% siempre.

Tabla 8
Pregunta 4

4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	1	9.4	12.0	12
	Casi siempre	7	81.5	88.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

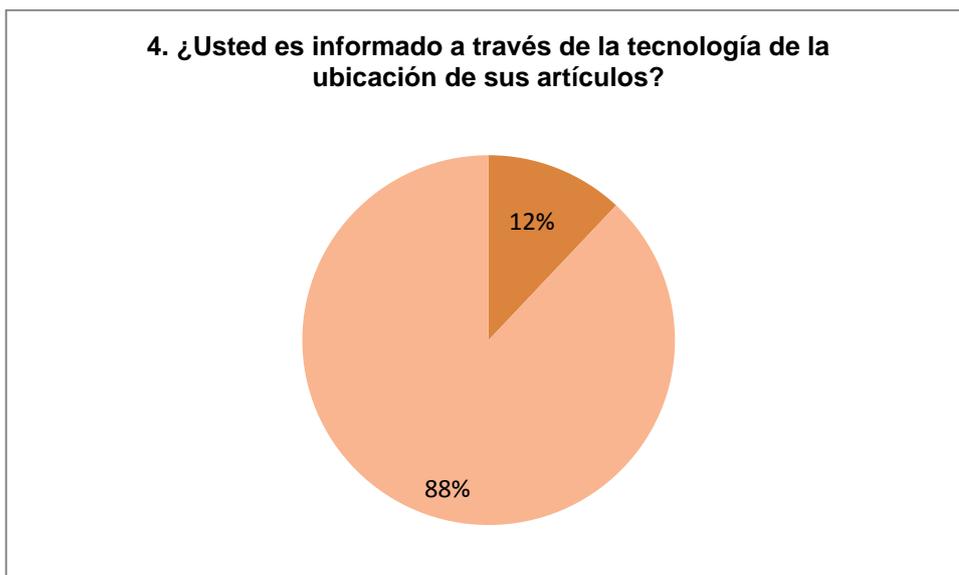


Figura 4 Pregunta 4: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 88% de encuestados menciona que casi siempre es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos, mientras que el 12% siempre.

Tabla 9
Pregunta 5

		5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?			
		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	2	20.4	25.0	25
	Casi siempre	6	70.5	75.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

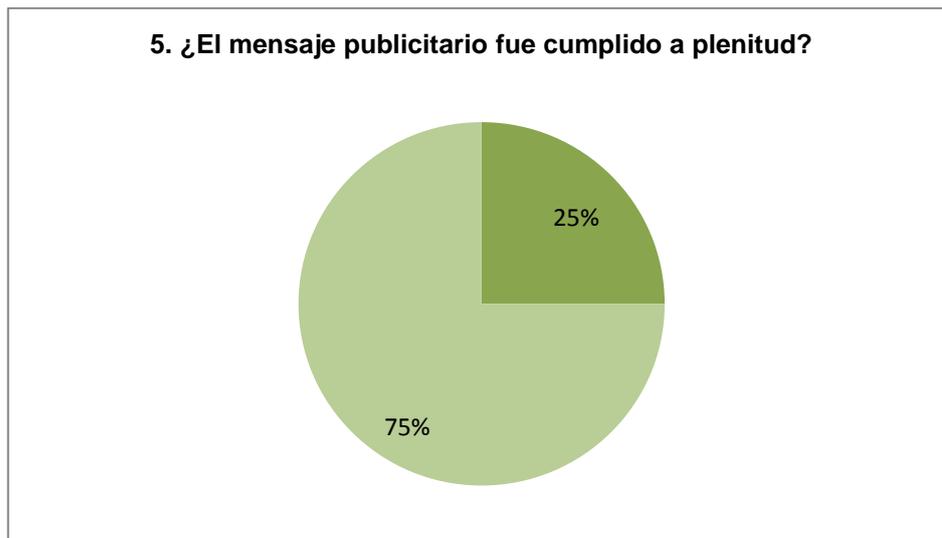


Figura 5 Pregunta 5: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 75% de encuestados menciona que casi siempre el mensaje publicitario fue cumplido a plenitud, mientras que el 25% menciona siempre.

Tabla 10
Pregunta 6

6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	6	70.5	75.0	75
	Casi Siempre	2	20.4	25.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

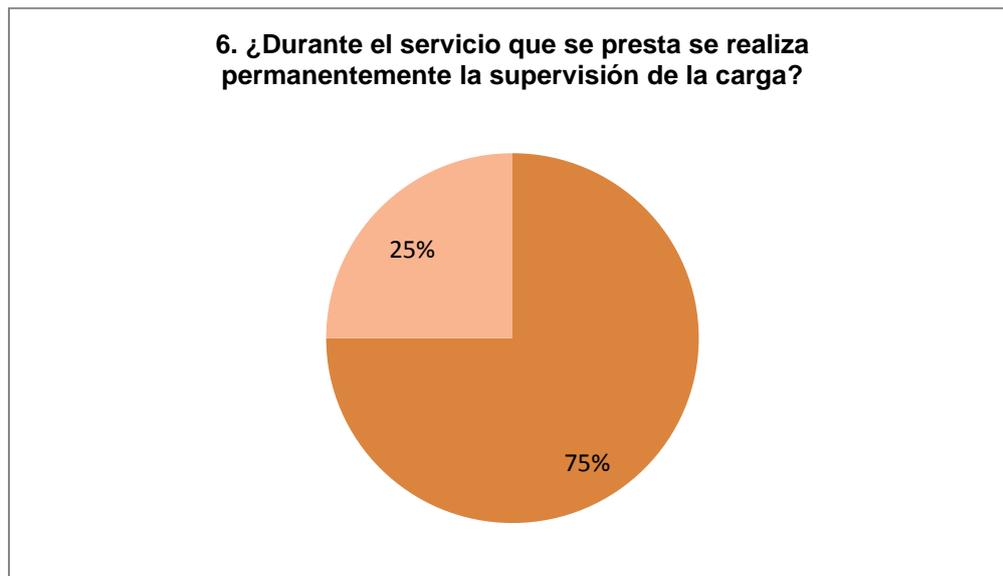


Figura 6 Pregunta 6: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 75% de encuestados menciona que siempre durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga, mientras que el 25% menciona casi siempre.

Tabla 11
Pregunta 7

7. ¿Cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	6	70.5	75.0	75
	Casi siempre	2	20.4	25.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

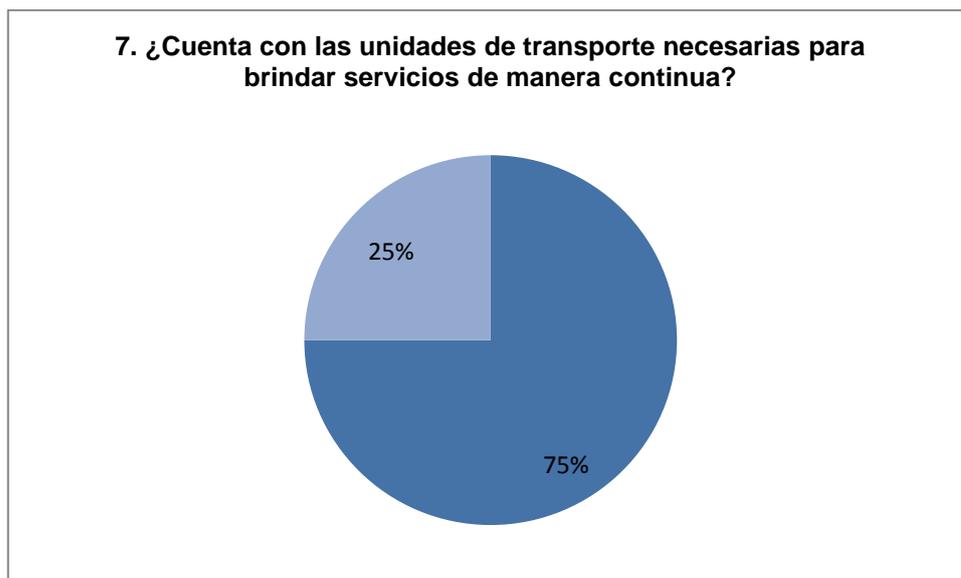


Figura 7 Pregunta 7: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 75% de encuestados menciona que siempre cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua, mientras que el 25% casi siempre.

Tabla 12
Pregunta 8

8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	3	32.4	37.0	37
	Casi siempre	5	58.5	63.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

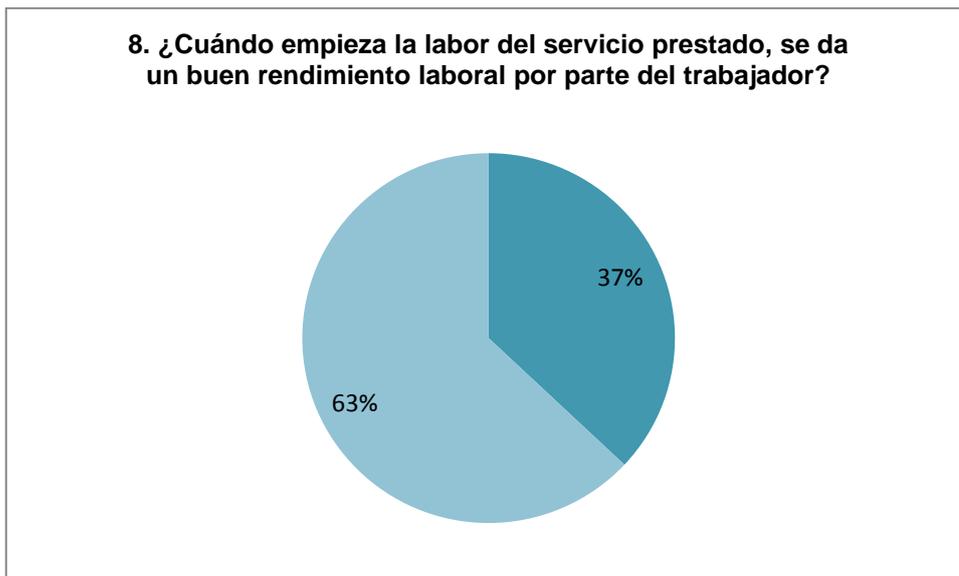


Figura 8 Pregunta 8: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 63% de encuestados menciona que casi siempre cuándo empieza la labor del servicio prestado se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador, mientras que el 37% siempre.

Tabla 13
Pregunta 9

9. ¿Contamos con equipos y tecnologías de información de comunicaciones?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	4	45.4	50.0	50
	Casi siempre	4	45.5	50.0	100
	Total	8	90.9	100.0	

Fuente: Reporte SPSS V22

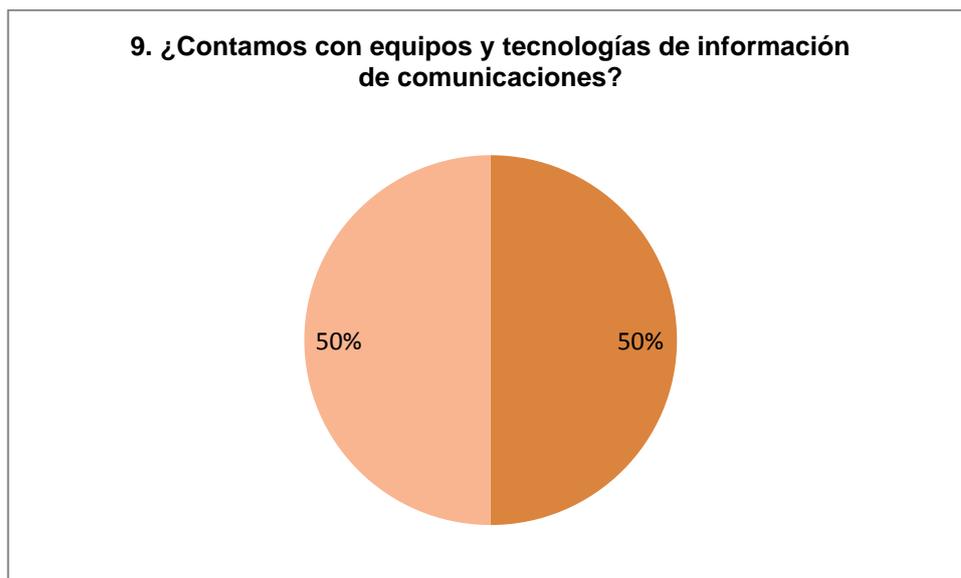


Figura 9 Pregunta 9: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50% de encuestados menciona que siempre contamos con equipos y tecnologías de información de comunicaciones, mientras que el 50% casi siempre.

Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 14
Pregunta 10

1. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho?		F	P	P.V	P.A
Válido	Totalmente Satisfecho	2	9.1	10.0	10
	Satisfecho	13	60.5	65.0	65
	Insatisfecho	3	12.2	15.0	15
	No muy Satisfecho	2	9.1	10.0	10
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte SPSS V22

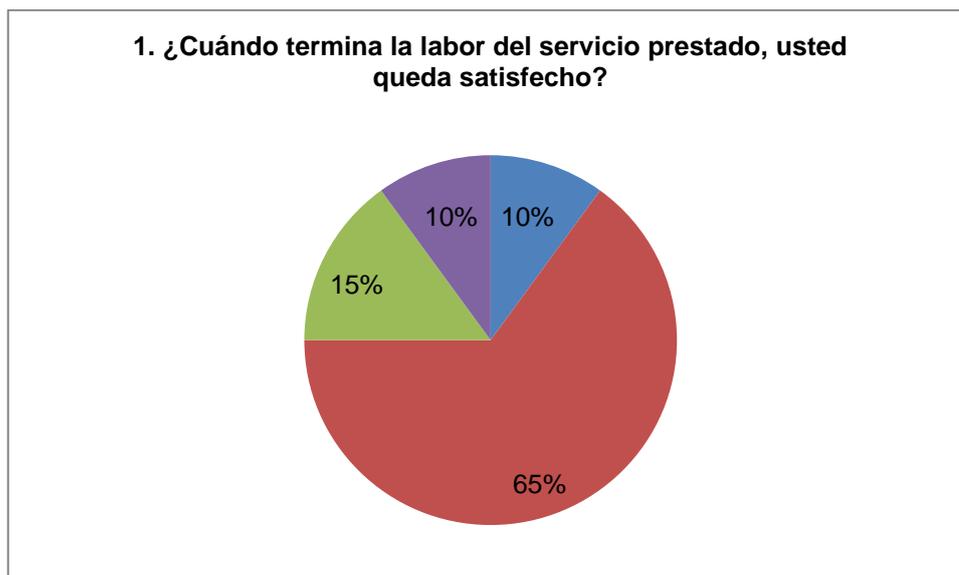


Figura 10 Pregunta 10: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 65% de encuestados menciona que queda satisfecho cuándo termina la labor del servicio prestado, mientras que el 10% menciona que totalmente satisfecho, mientras que el 15% menciona insatisfecho y el 10% menciona no muy satisfecho.

Tabla 15
Pregunta 11

2. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?		F	P	P.V	P.A
Válido	Equip. Tec.	7	33.5	35.0	35
	Infraest.	4	18.2	20.0	20
	Óptimo Clima	2	9.1	10.0	10
	Vehículos M.	4	18.2	20.0	20
	Tecnología GPS	3	11.9	15.0	15
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte SPSS V22

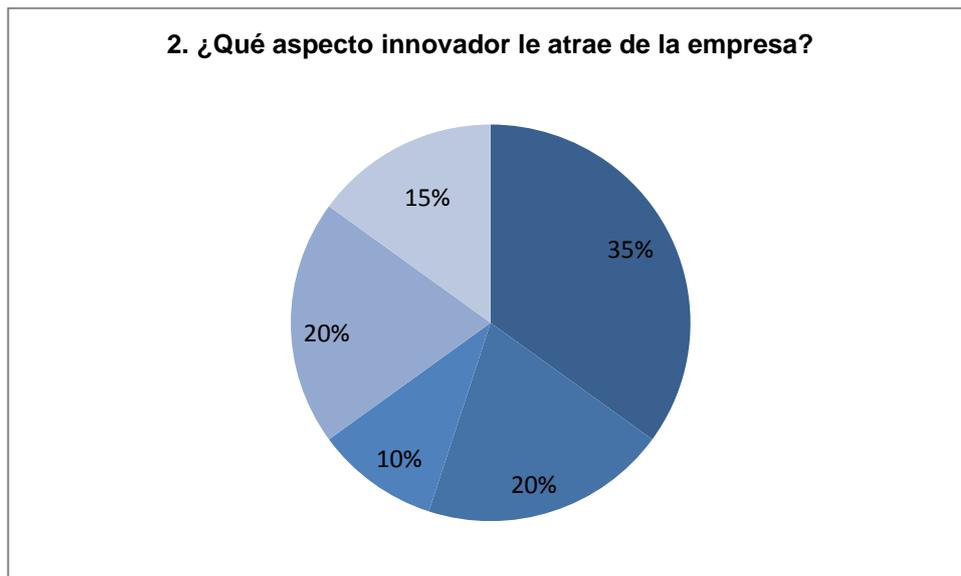


Figura 11 Pregunta 11: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 35% de encuestados menciona que el equipo tecnológico es el aspecto innovador que le atrae más de empresa, mientras que el 20% menciona infraestructura, mientras el 10% menciona óptimo clima laboral, mientras que el 20% menciona vehículos modernos y el 15% menciona tecnología GPS.

Tabla 16
Pregunta 12

3. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Nunca	10	45.5	50.0	50
	Casi Nunca	7	33.5	35.0	35
	A veces	3	11.9	15.0	15
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte SPSS V22



Figura 12 Pregunta 12: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 50% de encuestados menciona que nunca existe una limitación de la jornada de trabajo al momento de la labor del servicio prestado, mientras que el 35% menciona casi nunca y el 15% a veces.

Tabla 17
Pregunta 13

4. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Siempre	1	63.6	70.0	70
	Casi Siempre	5	23.5	25.0	25
	A veces	1	4.8	5.0	5
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte SPSS V22

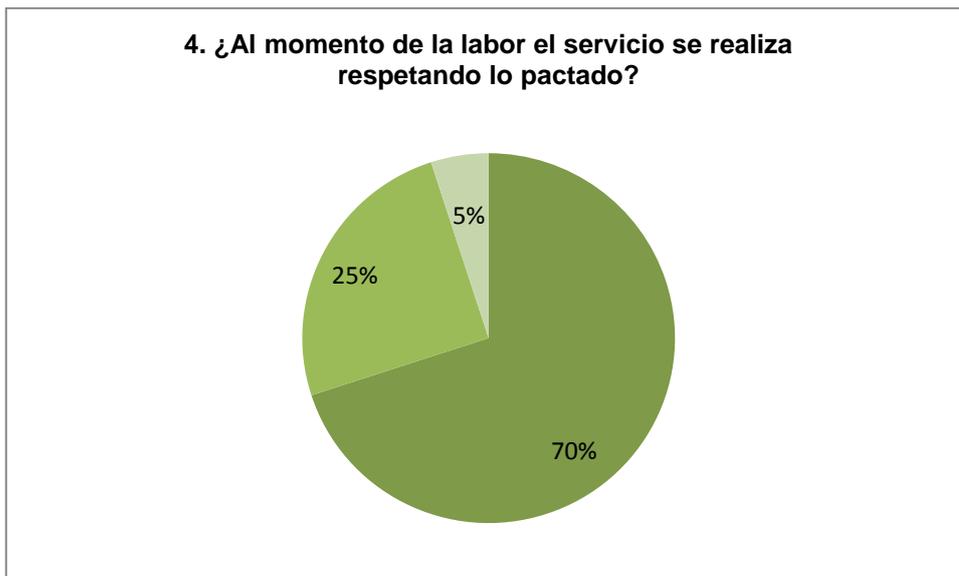


Figura 13 Pregunta 13: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 70% de encuestados menciona que siempre al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado, mientras que el 25% menciona casi siempre y el 5% a veces.

Tabla 18

Pregunta 14

5. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Totalmente de Acuerdo	4	18.2	20.0	20
	De Acuerdo	16	72.7	80.0	80
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte SPSS V22

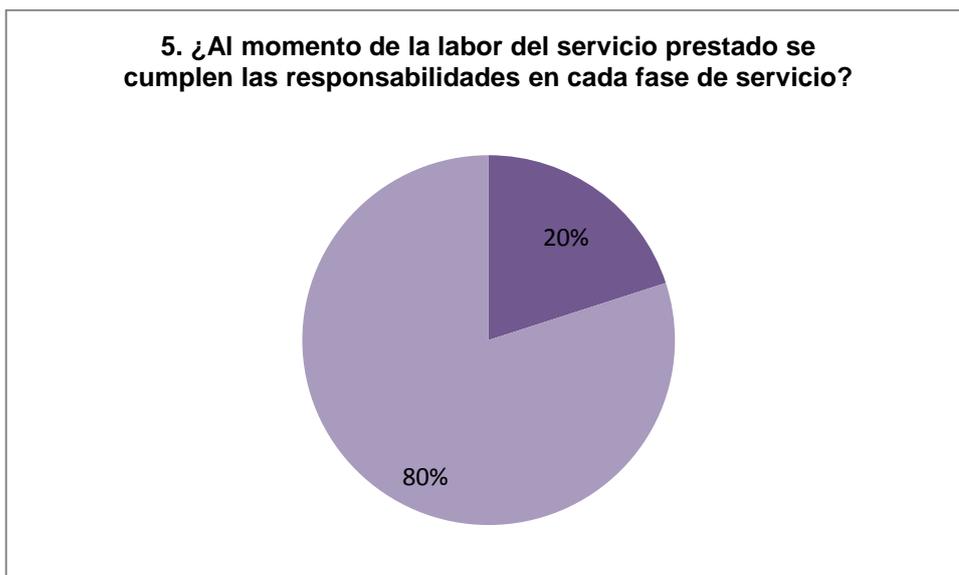


Figura 14 Pregunta 14: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 80% de encuestados menciona que está de acuerdo al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio, mientras que el 20% menciona que está totalmente de acuerdo.

Tabla 19
Pregunta 15

6. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?					
		F	P	P.V	P.A
Válido	Totalmente de Acuerdo	6	27.3	30.0	30
	De Acuerdo	14	63.6	70.0	70
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte sps V22

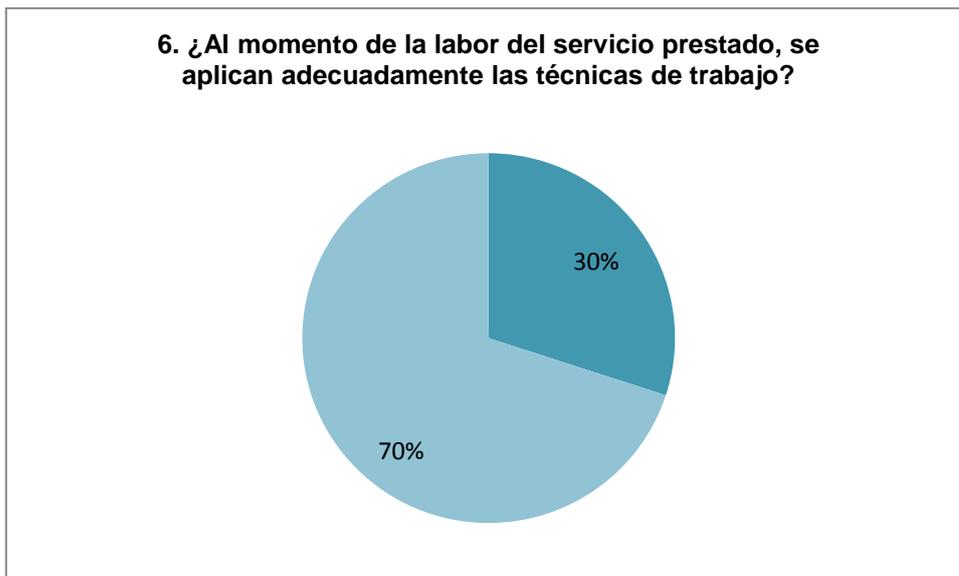


Figura 15 Pregunta 15: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 70% de encuestados menciona que está de acuerdo que al momento de la labor del servicio prestado se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo, mientras que el 30% menciona que está totalmente de acuerdo.

Tabla 20
Pregunta 16

7. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?		F	P	P.V	P.A
Válido	Totalmente de Acuerdo	9	42.6	45.0	45
	De Acuerdo	8	36.4	40.0	40
	Indiferente	3	11.9	15.0	15
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte SPSS V22

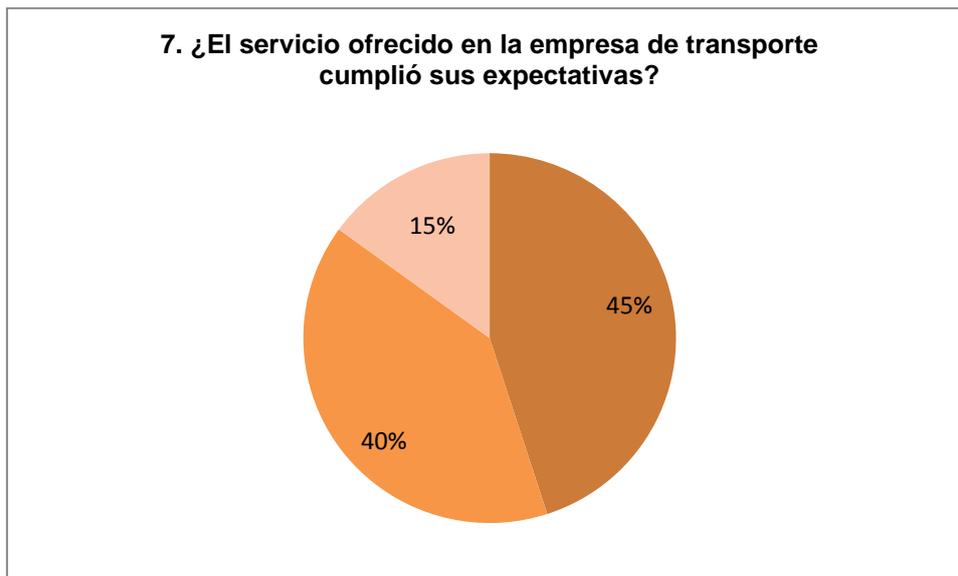


Figura 16 Pregunta 16: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 45% de encuestados menciona que está totalmente de acuerdo que el servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas, mientras que el 40% menciona que está de acuerdo y el 15% indiferente.

Tabla 21
Pregunta 17

8. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se respetó la puntualidad en el servicio?		F	P	P.V	P.A
Válido	Totalmente de Acuerdo	6	27.3	30.0	30
	De Acuerdo	11	51.7	55.0	55
	Indiferente	3	11.9	15.0	15
	Total	20	90.9	100.0	100

Fuente: Reporte SPSS V22

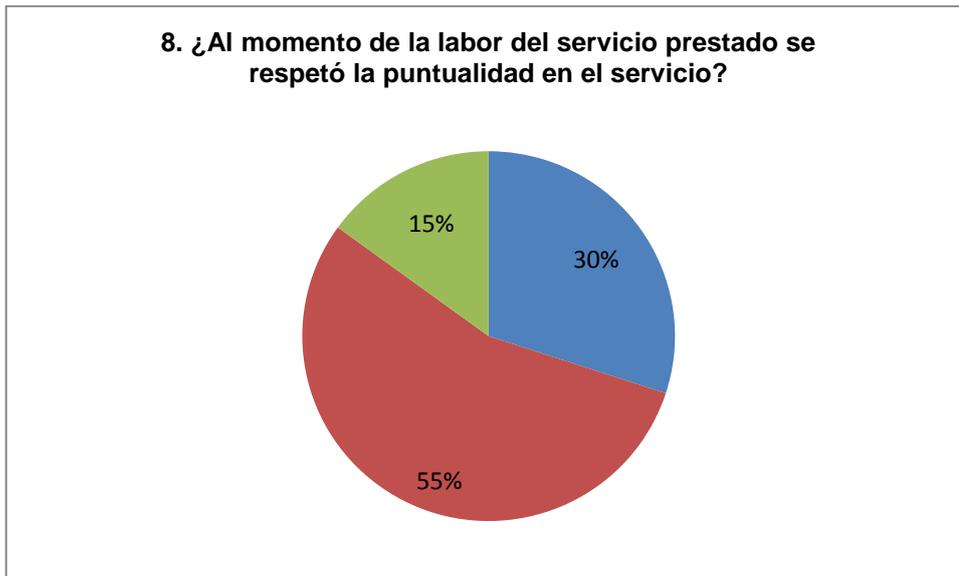


Figura 17 Pregunta 17: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 45% de encuestados menciona que está de acuerdo que al momento de la labor del servicio prestado se respetó la puntualidad en el servicio, mientras que el 30% está totalmente de acuerdo y el 15% indiferente.

Confiabilidad

Método de Consistencia interna: Alfa de Cronbach

Para el cuestionario “**LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO**”, se procedió a ejecutar el método de consistencia interna por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en los 17 ítems que componen el instrumento, obteniéndose un valor de (0,980) lo cual indican que se presenta una alta confiabilidad. Estos resultados se presentan de forma detallada en la Tabla 1.

Tabla 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	17

Estadísticas de total de elemento

Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio?	29.80	649.642	.943	.978
2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, has hecho algún reclamo?	30.10	666.516	.950	.977
3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?	30.05	664.050	.942	.978
4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?	30.15	671.608	.933	.978
5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?	30.10	666.516	.950	.977
6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?	29.85	654.555	.923	.978
7. ¿Cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua?	29.85	654.555	.923	.978
8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?	30.05	664.155	.941	.978
9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	30.10	666.516	.950	.977
10. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho por el precio asumido?	29.80	717.747	.825	.979
11. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?	29.85	719.503	.786	.980

12. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?	29.85	719.503	.786	.980
13. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?	29.85	719.503	.786	.980
14. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?	29.85	719.503	.786	.980
15. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?	29.85	719.503	.786	.980
16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?	29.85	719.503	.786	.980
17. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?	29.85	719.503	.786	.980

La tabla 2, menciona que, para el caso de la estadística total del elemento, evaluando si se elimina alguna pregunta, se llega a la conclusión que los resultados son favorables, dejando las mismas preguntas planteadas. Por lo tanto, haciendo un valor promedio de lo obtenido en el Alfa de Cronbach por cada pregunta, se obtiene **0.980** que sobre pasa el límite máximo de 0.7 a 0.9 que indica una **excelente** consistencia interna para esta escala.

Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad del cuestionario “LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO”

Tabla 25
Pruebas de normalidad

Preguntas	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio?	.387	20	.000	.626	20	.000
2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, has hecho algún reclamo?	.385	20	.000	.678	20	.000
3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?	.385	20	.000	.680	20	.000
4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?	.386	20	.000	.665	20	.000
5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?	.385	20	.000	.678	20	.000
6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?	.386	20	.000	.643	20	.000
7. ¿Cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua?	.386	20	.000	.643	20	.000
8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?	.385	20	.000	.680	20	.000
9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	.385	20	.000	.678	20	.000
10. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho por el precio asumido?	.300	20	.000	.745	20	.000
11. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?	.285	20	.000	.727	20	.000
12. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?	.285	20	.000	.727	20	.000
13. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?	.285	20	.000	.727	20	.000
14. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?	.285	20	.000	.727	20	.000
15. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?	.285	20	.000	.727	20	.000
16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?	.285	20	.000	.727	20	.000
17. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?	.285	20	.000	.727	20	.000

Fuente: Reporte SPSS V22

La tabla 3, por su lado, presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova en donde se observa que todas las puntuaciones de cada una de las sub-escalas de las variables, así como el puntaje total, se aproximan a una distribución no normal ($p < 0.05$); por lo tanto, se deberá emplear estadísticas **no paramétricas** para su análisis.

Coefficiente Correlación de Tau b de Kendall:

La tabla 4, se presenta el análisis de la correlación entre las variables **“LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO”** con sus respectivas sub-escalas, se encontró que la relación entre ambas variables altamente significativo ($p < 0.01$) y, por tanto, existe una correlación.

Conclusión General Estadístico:

Ante todo, una vez elaborado la correlación entre las variables independiente y dependiente, se llegó a la conclusión que efectivamente guarda relación, aceptando la hipótesis de investigación.

En otras palabras, teniendo en cuenta el problema de investigación ya planteado, se argumenta el problema principal y problemas secundarios, **¿en qué medida la logística se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?**

Al aplicar las preguntas de la investigación según el autor **Hernández (2014)** afirma “las preguntas que orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación. No deben utilizar términos ambiguos ni abstractos” (p.38). Estas preguntas al ser planteadas al tener un sentido claro, entendible y que guarden relación con el problema.

Asimismo, se argumentó un objetivo general y objetivos específicos que es **conocer la relación que existe entre la logística y la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017.**

Para **Hernández (2014)** afirma que “los objetivos establecen qué se pretende con la investigación; las preguntas dicen qué respuestas deben encontrarse mediante la investigación; la justificación indica por qué y para qué debe hacerse la investigación” (p.52). Este objetivo planteado guarda relación con el tema de investigación teniendo la posibilidad de realizarla.

También, como argumento toda la base teórica y los antecedentes que se investigó, se llegó a plantear la hipótesis general y las hipótesis específicas: **si optimizamos el nivel de la logística éste se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017.**

No obstante **Hernández (2014)** afirma “las hipótesis son explicaciones tentativas de la relación entre dos o más variables. Sus funciones son: Guiar el estudio, proporcionar explicaciones y apoyar la prueba de teorías” (p.4). Las hipótesis guardan relación con las variables que se plantearon desde un inicio, apoyando a todas las teorías planteadas.

Igualmente, para llegar a tener un resultado confiable se procedió a ejecutar el método de consistencia interna por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en los 17 ítems que componen el instrumento, obteniéndose un valor de (0,980) lo cual indican que se presenta una alta confiabilidad. En efecto **Hernández (2014)** afirma “las medidas de coherencia o consistencia interna son coeficientes que estiman la confiabilidad (...). El método de cálculo de éstos requiere una sola administración del instrumento de medición.” (p.295). Al estudiar la teoría, se planteó las preguntas del instrumento de investigación obteniendo buenos resultados al final del estudio.

A continuación, se explica los resultados de la figura del Coeficiente de Correlación de Tau b de Kendall:

DIMENSIÓN INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN DEPENDIENTE		Competitividad		Eficiencia			Eficacia			VARIABLE DEPENDIENTE	
	ITEMS		10. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho por el precio asumido?	11. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?	12. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?	13. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?	14. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?	15. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?	16. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas?	17. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?	CALIDAD DE SERVICIOS	
Gestión logística	1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio?	Rho Sig Interpretación	.604** .005 Correlación positiva media	.503* .019 Correlación positiva media	.503* .019 Correlación positiva media	.503* .019 Correlación positiva media	.503* .019 Correlación positiva media	.503* .019 Correlación positiva media	.503* .019 Correlación positiva media	.503* .019 Correlación positiva media	.556** .009 Correlación positiva media	
	2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, has hecho algún reclamo?	Rho Sig Interpretación	.595** .004 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.557** .006 Correlación positiva media	
	3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?	Rho Sig Interpretación	.562** .006 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.533** .009 Correlación positiva media
Planificación logística	4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?	Rho Sig Interpretación	.557** .008 Correlación positiva media	.468* .026 Correlación positiva media	.468* .026 Correlación positiva media	.468* .026 Correlación positiva media	.468* .026 Correlación positiva media	.468* .026 Correlación positiva media	.468* .026 Correlación positiva media	.468* .026 Correlación positiva media	.520* .012 Correlación positiva media	
	5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?	Rho Sig Interpretación	.595** .004 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.557** .006 Correlación positiva media	
	6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?	Rho Sig Interpretación	.532* .011 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.486* .019 Correlación positiva media
Distribución logística	7. ¿Cuenta con la unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua?	Rho Sig Interpretación	.532* .011 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.434* .039 Correlación positiva media	.486* .019 Correlación positiva media	
	8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?	Rho Sig Interpretación	.562** .006 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.485* .019 Correlación positiva media	.533** .009 Correlación positiva media
	9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	Rho Sig Interpretación	.595** .004 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.508* .014 Correlación positiva media	.557** .006 Correlación positiva media
VARIABLE INDEPENDIENTE	LOGÍSTICA	Rho Sig Interpretación	.561** .005 Correlación positiva media	.486* .016 Correlación positiva media	.486* .016 Correlación positiva media	.486* .016 Correlación positiva media	.486* .016 Correlación positiva media	.486* .016 Correlación positiva media	.486* .016 Correlación positiva media	.486* .016 Correlación positiva media	.533** .007 Correlación positiva media	

Figura 2. Resumen de las correlaciones de Tau-b de Kendall, Lima. Elaboración Propia.

DIMENSIONES		RELACION ENTRE LAS VARIABLES		HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN	PRUEBA DE HIPOTESIS
VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	LOGÍSTICA	CALIDAD DE SERVICIOS	Si optimizamos el nivel de la logística éste se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,007. La correlación de Spearman ($r=0,533$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Gestión logística	Competitividad	1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio?	10. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho por el precio asumido?	Si optimizamos el nivel de la gestión logística éste se relaciona directa y positivamente con la competitividad en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,005. La correlación de Spearman ($r=0,604$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		2. ¿Cuando termina la labor del servicio prestado, has hecho algún reclamo?			Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,004. La correlación de Spearman ($r=0,595$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?	11. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,019. La correlación de Spearman ($r=0,485$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Planificación logística	Eficiencia	4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?	12. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?	Si optimizamos el nivel de la planificación logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficiencia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,026. La correlación de Spearman ($r=0,468$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?	13. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,014. La correlación de Spearman ($r=0,508$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?	14. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,039. La correlación de Spearman ($r=0,434$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
Distribución logística	Eficacia	7. ¿Cuenta con la unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua?	15. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?	Si optimizamos el nivel de la distribución logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficacia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017	Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,039. La correlación de Spearman ($r=0,434$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?	16. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,019. La correlación de Spearman ($r=0,485$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
		9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	17. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se respetó la puntualidad en el servicio?		Existe correlación significativa, ya que la significación es 0,014. La correlación de Spearman ($r=0,508$) señala que se trata de una relación positiva media. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Figura 3. Sueldo, J. (2016), citado por Segura, C. (2017). Conceptualización final de las conclusiones, Lima. Elaboración Propia.

4.2 Discusión de Resultados

La logística y su relación con la calidad de servicios en la empresa de transportes EROCA EIRL, cumplió con los objetivos propuestos, al haber sido confirmada las hipótesis de la investigación a favor de la confianza de la misma en la mejora de la calidad de servicios.

Al aplicar los componentes de la logística determinamos la relación sobre la calidad de servicios como también la importancia que este denota para obtener una mejora, disminuyendo de ésta manera las deficiencias encontradas en la Empresa EROCA EIRL.

En ese sentido, la aplicación de la logística se relaciona positivamente en la empresa EROCA EIRL en el Distrito de Surquillo.

Un 63% de encuestados menciona que siempre ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio, mientras que el 37% que siempre, por lo tanto se puede decir que se realiza información acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio, precisamente **Francisco (2014)** Señala que es importante desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de retail, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes, Asimismo, el 63% de encuestados menciona que casi siempre cuándo termina la labor del servicio prestado han hecho algún reclamo, mientras que el 37% que siempre.

Un 63% de encuestados menciona que casi siempre el espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos, mientras que el 37% siempre, Asimismo, el De acuerdo a la estadística empleada se puede observar que el 88% de encuestados menciona que casi siempre es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos, mientras que el 12% siempre. Así lo señala también **Moya (2004)** Es por tal razón la importancia que Con la

facilidad que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar un trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología.

Un 65% de encuestados menciona que queda satisfecho cuándo termina la labor del servicio prestado, mientras que el 10% menciona que totalmente satisfecho, mientras que el 15% menciona insatisfecho y el 10% menciona no muy satisfecho. Así lo señala también **Pérez (2014)** Es por tal razón la importancia que Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

CONCLUSIONES

Por consiguiente, según los resultados de la investigación podemos concluir en lo siguiente:

Se determinó que la logística se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicios en la empresa de transportes EROCA EIRL, según los resultados se observa que existe una correlación significativa ya que la significación es 0.007. La correlación de Tau b de Kendall, señala que se trata de una relación positiva media, comprobando que los resultados manifiestan que efectivamente la logística se relaciona con la calidad de servicios de dicha empresa.

Se determinó que la gestión logística se relaciona directa y positivamente con la competitividad en la empresa de transportes EROCA EIRL, según los resultados se observa que existe una correlación significativa ya que la significación es 0.005. La correlación de Tau b de Kendall, señala que se trata de una relación positiva media. Además, sus resultados manifiestan que la gestión logística se realiza de manera eficiente en la empresa.

Se determinó que la planificación logística se relaciona directa y positivamente con la eficiencia en la empresa de transportes EROCA EIRL. Precisamente, según los resultados se observa que existe una correlación significativa ya que la significación es 0.026. La correlación de Tau b de Kendall, señala que se trata de una relación positiva media. Se pudo constatar en cuanto a la planificación logística es bueno.

Se determinó que la distribución logística se relaciona directa y positivamente con la eficacia en la empresa de transportes EROCA EIRL. Según los resultados se observa que existe una correlación significativa ya que la significación es 0.039. La correlación de Tau b de Kendall, señala que se trata de una relación positiva media, los resultados manifiestan que hay un buen manejo en cuanto a la distribución logística.

RECOMENDACIONES

Con relación a la primera conclusión se recomienda revisar los procesos de la logística en la calidad de servicios para mejorar el flujo y almacenamiento eficiente de las mercaderías, ya que desde mi punto de vista es importante aplicar la logística desde un inicio de las operaciones, ya que depende de ello realizar una buena operación.

En relación a la segunda conclusión la empresa debe reforzar la gestión logística con el propósito de obtener mejores resultados en su desempeño y lograr con ello la competitividad de las operaciones que se generan diariamente en la empresa.

En relación a la tercera conclusión debe revisarse constantemente la planificación logística en donde es posible determinar y lograr los objetivos, y a la vez capacitar al personal para ser eficiente y capaz para realizar o cumplir adecuadamente sus funciones.

En relación a la cuarta conclusión se debe ejercer una mejor distribución logística para lograr la eficacia y alcanzar las metas establecidas de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros Electrónicos

- Ballou R. (2004), *Logística Administración de la Cadena de Suministros*, (5ta Ed). Ohio, EE.UU: Ed. Pearson. Recuperado de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionregion/article/viewFile/903/854>
- Christopher M. (1994), *Logística y Aprovechamiento*, Editorial Folio, Kingston, Jamaica: Recuperado de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionregion/article/viewFile/903/854>
- Deming E. (1989). *Calidad Productividad y Competitividad*, (2da Ed). Washington, EE.UU: Ed. Ebook Digital. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming>
- Franklin E. (2004). *Organización de Empresas*, (2da Ed). México DF, México: Ed. Mc Graw Hill. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Feres S. (1998), *Logística Pura*, (1ra Ed). Bogotá, Colombia: Recuperado de <https://es.scribd.com/document/258300392/Logistica-Pura-Feres-E-Sahid>
- Hernández S. (2010). *Metodología de la Investigación*, (5ta Ed). Veracruz, México: Mc Graw-Hill recuperado de <https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-metodologia-la-investigacion-roberto-hernandez-sampieri/>
- Mc Daniel C. (2002). *Mktg Qué Contiene*, (7ma Ed). Arizona EE.UU: Ed. Del Estudiante. Recuperado de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionregion/article/viewFile/903/854>

Ramos L. (1998). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*, (4ta Ed).
Lingayén, Filipinas: Ed. Mc Graw-Hill recuperado de
<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

Tesis

Adán, F. (2000). Calidad en las empresas de Servicios. Instituto del Fomento Regional.
Recuperado de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf

Cynthia, P. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre Sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf

Francisco, L. (2014). Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5279/FRANCISCO LORENA ANALISIS PROPUESTA MEJORA SISTEMA GESTION ALMACENES OPERADOR LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Francisco, P. (2001). Análisis Situacional y Propuesta de Mejoras de la Logística de Almacenamiento de la Empresa Almagran S.A. Universidad Tecnológica de Bolívar, Biblioteca San Martin. Colombia. Recuperado de
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>

Martha, M. (2002). Diseño de un Plan de Acción para Optimizar el Proceso Logístico del Vivero S.A La Castellana. Universidad Tecnología de Bolívar, Biblioteca San Martín. Colombia. Recuperado de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>

Manuel, R. (2004). Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial. Universidad Veracruzana de Minatitlán. México. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf

Marcos, M. (2004). Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico. Universidad de Chile. Chile. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf

Santiago, O. (2015). Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de mercancías - Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario. Universidad de Valencia. España. Recuperado de

<http://roderic.uv.es/handle/10550/43626?show=full>

Víctor, P. (2006). Calidad Total en la Atención al Cliente. Universidad Ideas Propias. España. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf

Yuliana, I. (2007). Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicado un operador logístico. Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/320/ILLIA_YAZM%C3%8DN_PROPUESTA_PARA_LA_IMPLEMENTACI%C3%93N_DEL_S

[ISTEMA DE CALIDAD ISO9001 BALANCED SCORECARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema Principal</p> <p>¿En qué medida la logística se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Conocer la relación que existe entre la logística y la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Si optimizamos el nivel de la logística éste se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Logística</p>	<p>A: Gestión Logística</p> <p>B: Planificación Logística</p> <p>C: Distribución Logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Costo • Clientes • Almacenamiento • Tecnologías • Publicidad • Supervisión • Disponibilidad • Desempeño • Plataforma de Tecnologías de las comunicaciones
<p>Problemas Secundarios</p> <p>-¿En qué medida la logística se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?</p> <p>-¿En qué medida la planificación logística tiene</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>-Determinar la relación que tiene la gestión logística y la competitividad en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p>	<p>Hipótesis Secundarios</p> <p>-Si optimizamos el nivel de la gestión logística éste se relaciona directa y positivamente con la competitividad en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>A: Competitividad</p> <p>B: Eficiencia</p> <p>C: Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Innovación • Horas de Trabajo • Calidad • Responsabilidad • Personal Capacitado • Satisfacción del Cliente • Producto

<p>relación con la eficiencia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?</p> <p>-¿En qué medida la distribución logística tiene relación con la eficacia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017?</p>	<p>-Determinar la relación que tiene la planificación logística y la eficiencia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p> <p>-Determinar la relación que tiene la distribución logística y la eficacia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p>	<p>-Si optimizamos el nivel de la planificación logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficiencia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p> <p>Si optimizamos el nivel de la distribución logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficacia en la empresa de transporte EROCA E.I.R.L. en el distrito de surquillo en el año 2017</p>			
---	--	---	--	--	--

Anexo N° 2 Matriz de Operacionalización de las Variables

Título: La Logística y la Calidad de Servicios en la Empresa de Transportes EROCA EIRL, en el distrito de Surquillo Lima Perú, en el período de 2017.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">La Logística</p>	<p>Según McDaniel (2002) afirma: “El proceso de administrar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, de las existencias en el proceso y de los bienes terminados del punto de origen al de consumo” (p.383).</p>	<p>La Logística es una de las herramientas más importantes en la elaboración de mejoras competitivas y sostenibles fundamentadas en la construcción de valor agregado para el cliente, es lograr que el servicio llegue al sitio preciso en tiempo real y en perfectas condiciones.</p>	Gestión Logística	Costo	1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio?
				Clientes	2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, has hecho algún reclamo?
				Almacenamiento	3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?
			Planificación Logística	Tecnologías	4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?
				Publicidad	5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?
				Supervisión	6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?
			Distribución Logística	Disponibilidad	7. ¿Cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera

					continua?
				Desempeño	8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?
				Plataforma de Tecnologías de las comunicaciones	9. ¿Contamos con equipos y tecnologías de información de comunicaciones?
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Calidad de Servicios</p>	<p>Según Deming (1989) afirma: "en cuanto a la satisfacción de las expectativas del cliente; la evolución de la gestión de la calidad desde una perspectiva muy centrada en la producción hasta perspectivas que integran la dimensión del mercado, ha tenido como consecuencia el dar cada vez mayor importancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio básico de la calidad.</p>	<p>La calidad de Servicios es lo que los clientes reciben, los cuáles deben satisfacer sus expectativas para que se sientan satisfechos y tengan la confianza de volver a solicitar el servicio, ya que sabrán que es muy bueno.</p>	Competitividad	Servicio	10. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho?
				Innovación	11. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?
			Eficiencia	Horas de Trabajo	12. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?
				Calidad	13. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?
				Responsabilidad	14. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?
Eficacia	Personal Capacitado	15. ¿Al momento de la labor del servicio prestado,			

	<p>En este sentido un producto será de calidad cuando satisfaga o exceda las expectativas del cliente". (p.86).</p>				<p>se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?</p>
				<p>Satisfacción del Cliente</p>	<p>16. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?</p>
				<p>Producto</p>	<p>17. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se respetó la puntualidad en el servicio?</p>

Anexo N° 3 Encuesta

Cuestionario N° 1

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EROCA EIRL DEL DISTRITO DE SURQUILLO 2017

Encuesta realizada por Trudy Bruno Silvera Roca, Bachiller de Administración y Negocios Internacionales para la obtención de título profesional de pregrado.

“LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES EROCA EIRL EN EL DISTRITO DE SURQUILLO LIMA PERÚ EN EL PERÍODO DE 2017”

I. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

II. Instrucciones:

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración, marcando con una (X) en el recuadro siguiente:

Variable Independiente

PREGUNTAS

GESTIÓN DE LOGÍSTICA

1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, han hecho algún reclamo?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En Desacuerdo

- e) Totalmente Desacuerdo
3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente Desacuerdo

PLANIFICACIÓN LOGÍSTICA

4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente Desacuerdo
5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?
- a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente Desacuerdo
6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga?
- a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca

DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICA

7. ¿Cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente Desacuerdo
9. ¿Contamos con equipos y tecnologías de información de comunicaciones?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente Desacuerdo

Cuestionario N° 2

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA EROCA EIRL DEL DISTRITO DE SURQUILLO 2017

Encuesta realizada por Trudy Bruno Silvera Roca, Bachiller de Administración y Negocios Internacionales para la obtención de título profesional de pregrado.

“LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES EROCA EIRL EN EL DISTRITO DE SURQUILLO LIMA PERÚ EN EL PERÍODO DE 2017”

III. Datos Generales:

Sexo: F M

Edad: _____

IV. Instrucciones:

Por favor califique con objetividad cada pregunta del cuestionario de acuerdo con la siguiente escala de valoración, marcando con una (X) en el recuadro siguiente:

Variable Dependiente

PREGUNTAS

COMPETITIVIDAD

1. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho?
 - a) Totalmente satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Insatisfecho
 - d) No muy Insatisfecho
 - e) Totalmente Insatisfecho
2. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?
 - a) Equipamiento Tecnológico
 - b) Infraestructura
 - c) Óptimo clima Laboral
 - d) Vehículos modernos
 - e) Tecnología GPS

EFICIENCIA

3. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
4. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?
 - a) Siempre
 - b) Casi Siempre
 - c) A veces
 - d) Casi Nunca
 - e) Nunca
5. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De Acuerdo
 - c) Indiferente
 - d) En Desacuerdo
 - e) Totalmente Desacuerdo

EFICACIA

6. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo?
 - a) Totalmente de Acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indiferente

d) En Desacuerdo

e) Totalmente Desacuerdo

7. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas?

a) Totalmente de Acuerdo

b) De acuerdo

c) Indiferente

d) En Desacuerdo

e) Totalmente Desacuerdo

8. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se respetó la puntualidad en el servicio?

a) Totalmente de Acuerdo

b) De acuerdo

c) Indiferente

d) En Desacuerdo

e) Totalmente Desacuerdo