



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSA S.A, ATE 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

STEPHANIE ZÚÑIGA CORREA

ASESOR:

DR. JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

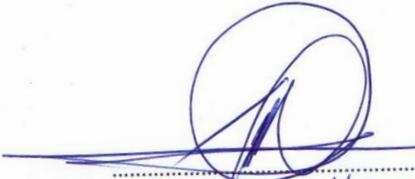
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Stephanie Zuñiga Correa cuyo título es: La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Lima, Ate 04 de diciembre del 2018

  
 Mg. ALONSO LÓPEZ A.  
 PRESIDENTE

  
 Mg. Jorge Vargas Hereno  
 SECRETARIO

  
 DR. JAVIER NAVARRETE TALIA  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi padre y mi hermano

Por acompañarme a lo largo de estos años, guiándome, dándome fuerzas en momentos de debilidad y por brindarme lecciones de vida aunque, no estén presentes mi triunfo siempre será en honor a ustedes.

A mí adorada madre

Por su apoyo incondicional, preocupación y fortaleza en las horas de desaliento, gracias a ella hoy puede alcanzar una de mis metas. En honor a ti, por tu esfuerzo y por lo que has hecho por mí.

A mis hermanos

Por haber fomentado en mí el deseo de superación y camino hacia la victoria, fueron momentos en las que no estuve con ustedes agradezco por demostrar su comprensión, cariño y confianza.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo, por ser una segunda casa de estudios.

A mis asesores temáticos y metodológicos, por su tiempo y dedicación brindada.

A mi familia, por proporcionarme una excelente educación y por los valores enseñados.

A la empresa, por brindarme información valiosa.

A mis amigos, con quienes compartí buenos y malos momentos.

A todos ellos, directamente responsables de la realización de esta tesis.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

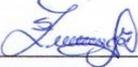
Yo, Stephanie Zúñiga Correa, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 71124755, de tesis titulada “Gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la Empresa Transa S.A Ate – 2018”

Declaro bajo juramento:

1. La tesis, en su totalidad es de mi autoría
2. He respetado mencionando las normas internacionales APA, citando o parafraseando correctamente todas las fuentes empleadas en el trabajo de investigación.
3. Los resultados de la investigación son veraces, por lo tanto la tesis se constituye en el aporte a la realidad investigada.
4. La tesis no ha sido presentada anteriormente para obtener algún grado académico o de título profesional.

De encontrar algún fraude (datos falseados), plagio (información sin citar), asumo las consecuencias y sanciones que se deriven de mi acción, sometiéndome a la normatividad vigente representada por la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 Diciembre del 2018



Stephanie Zúñiga Correa

Autora

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes la Tesis Titulada “La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la Empresa Transa S.A Ate – 2018” con la finalidad de determinar la relación entre La Gestión Logística y La Calidad de servicio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente información se ha estructurado en siete capítulos siguiendo el esquema de investigación por la Universidad.

Para el primer capítulo se presenta la introducción, donde contiene la realidad problemática, trabajos previos, marco teórico, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se expone el método, diseño de investigación, variables operacionalización, población, muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Asimismo los capítulos III, IV, V, VI Y VII el cual contiene respectivamente los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Esperando cumplir con los requisitos y amerite la aprobación.

La Autora

## ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	16
1.1 Realidad problemática.....	16
1.2 Trabajos previos .....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	22
1.3.1 Gestión logística.....	22
1.3.2 Calidad de servicio .....	25
1.4 Formulación del problema .....	33
1.5 Justificación del estudio .....	33
1.6 Hipótesis.....	34
1.7 Objetivos .....	35
II. MÉTODO .....	37
2.1 Diseño de investigación .....	37
2.2 Variables y Operacionalización .....	38
2.3 Población.....	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	41
2.5 Métodos de análisis de datos .....	46
2.6 Aspectos éticos.....	46
III. RESULTADOS.....	48
3.1 Análisis descriptivo de los resultados estadísticos .....	49
3.3 Prueba de hipótesis general .....	65
IV. DISCUSIÓN .....	72
V. CONCLUSIONES .....	67
VI. RECOMENDACIONES .....	77

VII. REFERENCIAS .....	79
ANEXO 01: Matriz de consistencia.....	86
ANEXO 02: Cuadro de operacionalización de la variable Gestión logística.....	89
ANEXO 03: Cuadro de operacionalización de la variable Calidad de servicio .....	90
ANEXO 04: Cuestionario de gestión logística.....	91
ANEXO 05: Cuestionario de calidad de servicio.....	93
ANEXO 06: Validación del instrumento .....	95
ANEXO 07: Matriz de datos.....	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema simplificado de una cadena de abastecimiento	24
Figura 2. Categorización de los atributos de calidad encontrados en los modelos de evaluación revisados	30
Figura 3. Dimensiones y atributos de Servqual	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de gestión logística	38
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de calidad de servicio	39
Tabla 3. Escala de medición	41
Tabla 4. Validación de instrumento gestión logística	42
Tabla 5. Validación de instrumento calidad de servicio	43
Tabla 6. Nombre de expertos	43
Tabla 7: Alfa de Cronbach Gestión Logística y calidad de servicio	44
Tabla 8. Alfa de Cronbach gestión logística	44
Tabla 9. Alfa de Cronbach calidad de servicio	44
Tabla 10. Interpretación del Alfa de Cronbach	45
Tabla 11: Medidas descriptivas de las variables	48
Tabla 12: Frecuencia de la variable Gestión Logística	49
Tabla 13: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio	50
Tabla 14: Frecuencia de Costos de Transporte	51
Tabla 15: Frecuencia de Gestión del transporte	52
Tabla 16: Frecuencia de Modos del Transporte	53
Tabla 17: Frecuencia de Tecnología e información para el Transporte	54
Tabla 18: Tabla cruzada gestión logística y calidad de servicio	55
Tabla 19: Tabla cruzada costos de transporte y calidad de servicio	56
Tabla 20: Tabla cruzada gestión del transporte y calidad de servicio	58
Tabla 21: Tabla cruzada modos de transporte y calidad de servicio	60

Tabla 22: Tabla cruzada tecnología e información para el transporte y calidad de servicio	62
Tabla 23: Prueba de Normalidad	64
Tabla 24: Prueba de hipótesis general: Gestión logística y Calidad de servicio	65
Tabla 25: Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	65
Tabla 26: Correlación entre Costos de Transporte y la Calidad de Servicio	66
Tabla 27: Correlación Gestión del Transporte y la Calidad de Servicios	67
Tabla 28: Correlación lo Modos de Transporte y la Calidad de Servicio	68
Tabla 29: Correlación Tecnología e información para el Transporte	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Porcentaje gestión logística	49
Gráfico 2. Porcentaje calidad de servicio	50
Gráfico 3. Porcentaje costos de transporte	51
Gráfico 4. Porcentaje gestión de transporte	52
Gráfico 5. Porcentaje modos de transporte	53
Gráfico 6. Porcentaje tecnología e información para la comunicación	54
Gráfico 7. Porcentaje cruzado de Gestión logística y calidad de servicio	55
Gráfico 8. Porcentaje cruzado de costos de transporte y calidad de servicio	57
Gráfico 9. Porcentaje cruzado de gestión de transporte y calidad de servicio	59
Gráfico 10. Porcentaje cruzado de modos de transporte y calidad de servicio	61
Gráfico 11. Porcentaje cruzado de tecnología e información para la comunicación y calidad de servicio	63

## RESUMEN

La presente tesis titulada por la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa s.a - Ate 2018; tuvo como objetivo general describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio, el modelo para la primera variable el autor Mora (2015), sostiene cuatro indicadores de medición: costos de transporte, gestión del transporte, modos de transporte y tecnología e información para el transporte de igual manera, en cuanto a la segunda variable calidad de servicio según el autor Torres y Vásquez (2015), considera que existen 5 indicadores: elementos tangibles. La fiabilidad, la empatía, capacidad de respuesta y la seguridad.

La metodología de la investigación fue descriptiva, correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue comprendida por 60 colaboradores del departamento de administración, finanzas, marketing, talento humano y logístico de la empresa Transa S.A, la técnica empleada fue de la encuesta de instrumento el cuestionario con escala de tipo Likert de 20 ítems por cada variable, validado por el juicio de expertos temáticos y metodológico de la Universidad César Vallejo, asimismo se utilizó el programa estadístico SPSS 23, por el cual se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 mediante la prueba de correlación Rho Spearman, de manera que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna concluyendo que, existe una relación positiva alta 0.937 entre la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A – Ate 2018.

Palabras claves: Gestión logística, calidad de servicio y colaboradores.

## ABSTRACT

This thesis entitled "Logistics management and quality of services in the employees of the company Transa S.A - Ate 2018; Its general objective was to describe the relationship between logistics management and quality of service, the model for the first variable author Mora (2015), supports four measurement indicators: transport costs, transport management, transport modes and technology. Information for transportation in the same way, regarding the second variable quality of service according to the author Torres y Vásquez (2015), considers that there are 5 indicators: tangible elements. Reliability, empathy, responsiveness and safety.

The research methodology was descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional design. The sample was comprised of 60 employees of the administration, finance, marketing, human talent and logistics department of the company Transa S.A, the technique used was of the instrument survey, the questionnaire with a Likert scale of 20 items for each variable, validated by the judgment of thematic and methodological experts of the César Vallejo University, the statistical program SPSS 23 was also used, by which a level of significance of 0.00 was obtained by means of the Rho Spearman correlation test, so that the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, concluding that there is a high positive relation 0.937 between the logistics management and the quality of services in the employees of the company Transa S.A - Ate 2018.

Keywords: Logistics management, quality of service and collaborators

# **I. INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La logística, después de la segunda guerra mundial tuvo un impacto increíble, porque se empezó a conocer con esta terminología al proceso de transportar los bienes desde la obtención de los insumos hasta el consumidor final; sin embargo, durante las últimas décadas con los estudios realizados a las empresas transnacionales, han dado como respuesta que los clientes no solo se enfocan en los productos es decir; dan un mayor énfasis a la calidad y preocupación en la salud o en la seguridad personal ante esto las organizaciones han elaborado de planes, estrategias y procesos de mejora teniendo como objetivo que una venta significa ir más allá que un servicio, es por ello que se diseñan medidas para a los consumidores frecuentes y las normas enfocadas en los clientes evaluando, comprendiendo y satisfaciendo las nuevas expectativas que podría tener un cliente. Cada organización está inmerso a una baja rentabilidad sin embargo las estrategias que aplica cada líder es la opción correcta para incrementar los activos.

A nivel internacional la gestión logística y la calidad de servicio en países desarrollados cumple un rol importante evidenciando hoy, a empresas hacer servicios personalizados y a domicilio, quienes se encuentran en pasos por delante y estos son los mercados emergentes “tiendas conocidas como las más grandes del mundo por su calidad, variedad, personalización, conveniencia, fechas de entrega y costos”, en este sentido estas instituciones cuentan con más experiencias a ello sumado el éxito y se debe a la constante verificación de los procesos en el traslado de las mercancías que cuenta cada organización que proyectan a diario nuevos métodos de satisfacción al cliente para su recompra asimismo, según Gestión (2018). Sostiene en lista a las cuatro empresas innovadoras en el servicio al cliente como Disney, Morton’s, Zappo y Lego convirtiéndose el servicio como un marketing basados en experiencias personales más allá de la imaginación.

A nivel nacional según, El Comercio (2014), sostiene que el 30% de 142 empresas que facturan más de \$10 millones tienen un alto nivel de automatización y eficacia en la cadena logística sigue habiendo una brecha para mejorar en los procesos, almacenes, transporte, compra, inversión en capacitaciones y

contratación de personal lo cual influye de manera directa en la productividad de la organización.

Las empresas pequeñas y medianas no están considerando como un valor importante a la calidad de servicios dentro de la logística, debido a que algunos emprendedores no son conscientes por el valor u otros determinar un gasto adicional que se realiza al integrar nuevos enfoques, he aquí el grave error de un empresario al decir que volverá en un futuro quizás sea posible pero la imagen de su organización ya fue calificada como mala o pésima como consecuencia su rentabilidad se verá afectada asimismo, en representación a las empresas más rentables del Perú según Gestión (2015). Menciona que Gloria, Alicorp, GM, Backus, Belcorp, Interbank, BCP, PYG, BBVA Continental y LAN Perú como las ganadoras de la revista G de Gestión, en reconocimiento a la calidad de servicio que ofrecen estas empresas tras años en el esfuerzo de mejora en sus procesos además del enfoque en la superación de expectativas de los consumidores.

A nivel local, desde el contexto de estudio la empresa Transa con presencia en el mercado local desde 1990; quien se dedica al transporte de carga de minerales desde las provincias hacia los almacenes del Callao para luego ser exportados a China, Japón, Corea del Sur, Alemania y Brasil. La organización posee un enfoque de diferencia por su comunicación efectiva, mando direccional, estrategias a largo plazo y por el compromiso de responsabilidad social.

Se evidencia que no se ejecuta una correcta programación de unidades, durante la coordinación con los clientes se estipula una fecha previa al servicio sin embargo, al llegar el día se presentan inconvenientes como las fallas mecánicas en las unidades de transporte o unidades que están realizando servicios con otras empresas que tardan en llegar al punto de partida, asimismo la carencia de registros de fallas dificulta el estudio del comportamiento de las unidades en los tiempos entre fallas, y el desarrollo de una planificación previsiva que no asegura la confiabilidad del servicio. Cabe considerar que la escasez operativa del servicio de transporte también afecta el normal desempeño de las actividades del personal administrativo y obrero.

Por consecuencia nuestra cartera actual de clientes se está viendo afectada, generando usuarios optando por la competencia, pérdidas económicas y mala imagen en tanto se evidencia que, hay una reducción en la calidad de los servicios brindados.

## 1.2 Trabajos previos

### Antecedentes internacionales

Campoverde y Cayetano (2017). Con una investigación titulada *diseño de un manual de gestión logística en el almacén de la empresa star office de la ciudad de Guayaquil*, cuyo objetivo es, diseñar un modelo de control logístico en el almacén de la empresa Star Office, de investigación descriptivo, investigación cuantitativa - cualitativa, muestra es representada por 30 colaboradores de la organización, instrumento de investigación entrevista, concluye que la gestión logística en el almacenamiento indican la creación necesaria de un manual para el mejoramiento de los procesos de materiales, recepción, revisiones de entrada, salida, armado de pedido y el despacho asimismo no existe la dialogo entre el área comercial y el almacén entre otros.

Serrano (2016). De investigación titulada *la gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A*, sostiene el objetivo de determinar la dirección logística en el efecto en su rendimiento para la obtención de determinaciones, método descriptivo básico técnica de la encuesta, la población son los trabajadores de las áreas de gerencia, contabilidad, ventas, compras, bodega y facturación; la muestra es de 30 colaboradores de la empresa calmetal S.A, la técnica de investigación entrevistas, concluye la empresa tiene fallas en la logística como la falta de comunicación, orden de mercaderías y no cuentan con cámaras de seguridad para lo cual se establecerá un control sobre la venta y quienes venden.

Gutiérrez (2014). De investigación titulada *logística inversa: oportunidad de negocio para la industria "México"*, tiene como principal objetivo determinar la cadena de valor de la logística inversa como un elemento de diferenciación en la industria del Estado de Nuevo León, estudio de investigación descriptivo correlacional cuantitativo, población 50 colaboradores de la industria México,

muestra significativa de 40 colaboradores del área de logística, diseño de cuestionario en base a preguntas elaboradas en relación a la logística inversa, se concluye que la empresa “México” de nuevo león implementa la logística inversa, el cual trabaja reciclando, vendiendo, re manufacturando o re ensamblando materias ya procesadas finalmente se buscar mejor sus procesos constantemente desarrollando estrategias de incremento en la productividad.

Bohorquez Y Puello (2013). Con una investigación titulada *diseño logístico para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas y pisos S.A corpisos S.A en el Municipio de Turbaco, Bolívar*; cuyo objetivo tiene diseño de dirección en el área logístico para aumentar la capacidad en las organizaciones, trabajo de tipo descriptivo, el grupo a analizar y la muestra está compuesta por 50 de los colaboradores de la empresa, se utilizó herramientas de entrevistas, se concluye que la organización aplica su gestión logística mediante la modificación de algunos procesos implementando nuevas herramientas de trabajo para el logro de la eficiencia empresarial.

Valle (2014). Mediante su investigación titulada por *diseño de la gestión Logística en la empresa Megaprofer S.A de la ciudad de Ambato para mejorar los niveles de productividad*, tiene como objetivo diseñar la Logística para la empresa investigación analítico con una población conformada por los miembros de la línea alta de muestra representativa de 30 colaboradores, su investigación concluye que existe una rotación de personal, espacio físico inadecuado, para lo cual el diseño que va desde los procesos hasta la entrega de los productos le permitirá a la empresa a incrementar su productividad.

### **Antecedentes nacionales**

Chávez, Quesada y Tello (2017). De investigación titulada *calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*, el cual tiene como objetivo corroborar las cinco mediciones del grado SERVQUAL y su impacto a la cualidad en el grupo de carga por tierra interprovincial en el Perú. Investigación correlacional, estudio cuantitativo de corte transversal, la población según (INEI 2015) fue 79 millones quienes son los usuarios del terminal de buses Plaza Norte

y Avenida 28 de Julio, Tipo de muestreo no probabilístico aleatorio simple 384, se efectuaron entrevistas en los terminales, análisis de confiabilidad fue del Alfa de Crombach 0.756 para la matriz de representación y 0.711 para la matriz de perspectiva lo cual es válido, finalmente se llega a la conclusión las mediciones del grado SERVQUAL es apropiado para la evaluación de las percepciones y percepciones de la calidad de servicio lo cual realmente tienen impacto en el servicio de transporte terrestre interprovincial.

Frisancho (2017). Con investigación titulada *gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017*, tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables asimismo, el estudio presentó un estudio básica, con diseño no experimental transversal correlacional, la muestra está constituida por 666 trabajadores de las Unidades orgánicas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, se utilizó el programa estadístico del SPSS 22.0 con una fiabilidad de 0.958 nivel de significancia 0.00 Rho de Spearman de 0.876 siendo una correlación positiva alta. Se concluye que, la gestión logística se relaciona de forma directa frente a la satisfacción del cliente interno en el ministerio por la cual existe satisfacción de los clientes a nivel interno.

Cornejo (2017). Investigación titulada *la satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería “tradición” en la ciudad de Tacna 2016*, su objetivo fue de crear un vínculo entre la complacencia de los clientes interno en la gestión de la cadena logística de la Pollería tradición Tacna 2016, la investigación es básica nivel correlacional descriptivo corte transversal, la población está conformada por colaboradores de todas las pollerías dentro del registro de Dircetur, la muestra involucra 45 empleados dentro de área de la cadena logística que laboran en la pollería “tradición”, se aplicó un instrumento de encuesta, herramienta estadística IBM SPSS 22, con la fiabilidad del alfa de Crombach 0.812 el cual significa que la gestión de la cadena logística es de alto grado de confiabilidad. Como conclusión la gestión de la cadena logística es un instrumento de estrategias que logra ventajas competitivas siendo el camino de incentivo a la participación de los colaboradores dentro de la empresa lo cual

estos no solo valoran su rango salarial o el ambiente sino son considerados como una pieza clave para el aumento del rendimiento en el trabajo.

León (2016). Investigación titulada *control interno en la gestión del área de logística de la Empresa Avícola Avinka S.A del año 2014*. Tuvo como objetivo la dirección interna incurre de manera oportuna en la dirección del departamento de logística de Avinka S.A, estudio descriptivo correlacional no experimental, la población son los colaboradores del sector de transporte en la empresa avícola Avinka S., se efectuó entrevista directa y la aplicación de un cuestionario a través del software estadístico SPSS 22 así como chi cuadrado, muestra en base 19 los colaboradores que forman parte la Empresa Avinka S.A. para hallar significancia en la población se aplicó y dio como resultado 0.792 alpha de Crombach estando dentro de los límites 0.76 – 0.89 lo que significa que la confiabilidad es aceptable, concluye la investigación que la dirección interna tiene una influencia en la gestión transporte de la empresa; si se efectúa adecuadamente podrá mantener los bienes en óptimas condiciones, mejora en los procesos productivos y el logro de objetivos, lo cual es necesario implementar este sistema y supervisarlos de manera constante.

Valera (2017). De investigación titulada *relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016*”, con el objetivo de precisar el vínculo de la administración logística con el grado de satisfacción en el área de lácteos La Marquesita, en la presente investigación se utilizó descriptiva transversal correlacional de enfoque cuantitativo, se aplicó un instrumento de cuestionario 8 preguntas para y para la variable satisfacción del cliente se utilizaron 17 preguntas, la población está conformada por 250 clientes que realizan compras mensuales ofrecidos por la empresa, la muestra fue de 152 clientes de la empresa láctea que asisten por compras, encuesta procesada por el programa IBM SPSS 22 de acuerdo a la fiabilidad del alfa de Crombach 0.905 determina que existe un alto grado de fiabilidad. Como conclusión la Marquesita efectúa una correcta selección de sus principales proveedores, sostiene un orden en los departamentos de producción, mantiene ambientes óptimos, sin embargo, no cuenta la previsión

de un stock de materias primas oportuno para satisfacer a sus clientes lo cual genera pérdidas económicas para la institución.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

El desarrollo de esta investigación está sustentado bajo, que permitirán tener una amplia visión sobre cada una de las variables de estudio.

#### **1.3.1 Gestión logística**

##### **1.3.1.1 Definiciones de Logística**

La logística se ha convertido en un puente porque enlaza a las empresas que ofrecen un producto con el grupo de individuos que desean realizar la compra de algún servicio, las organizaciones a nivel internacional construyen almacenes en países cercanos con la finalidad de realizar costos bajos en el transporte de los productos finalizados.

Según Gómez (2013). Es entendida como:

Radica en proyectar y colocar en movimiento las funciones esenciales efectuando cualquier propósito, de tal manera que antecede a cualquier situación final en la que buscamos tener victoria. Asimismo, se divide en tres ambientes: 1. Logística (repartición física): enfocados en el decrecimiento de los costes de transporte. 2. Logística de integración interno: movimiento de materiales y finalmente 3. Logística como integradora de actividades internas y externas: Su fin es lograr una superioridad en la fabricación con una ventaja (p. 8).

La logística es importante debido que predispone lo que se va a ofrecer con un costo adecuado, distribución adecuada y con una ventaja operativa.

Según Sarache y Cardona (2017). La logística es entendida como:

Consiste en planificar, operar, y detectar oportunidades para una mejora en el proceso del flujo de los productos, servicios, información y dinero, asimismo opera como un enlace entre la distribución, abastecimiento, consumidor o la distribución, asimismo su propósito es de complacer los pedidos, aprovechando la coyuntura y a una disposición del menor costo para la organización (p. 7).

Es un referente de enlace entre la distribución, abastecimiento y servicio final llegar a manos de los clientes.

Según Usaid (2012). La logística es entendida como:

Las actividades de la logística son un componente operativo de la cadena de suministro, que influye componentes cuantificables, adquisitivos, administrativos de los inventarios y la dirección del precio, como la recaudación de información, de tal manera que la gerencia de la cadena de abastecimiento involucra las actividades de provisión sean de producción o servicio (p. 13).

Involucra los costos, datos, inventarios en un componente de cadena de suministro.

### **1.3.1.2 Importancia**

Jiménez Y Jiménez (2016). Durante los últimos años se ha visto el incremento constante de empresas en el sector del transporte conjuntamente a ello la competencia elevada; necesariamente se resalta el desarrollo de mejoras en el servicio para el alcance de una máxima seguridad logrando obtener ventajas competitivas (p. 69).

### **1.3.1.3 Modelo cargue de camiones de transporte terrestre**

Mora (2015). Es un modelo estadístico enfocado para la programación de despachos de acuerdo a lo siguiente:

1. Manejo en el transporte:
  - Documentos necesarios
  - Espacio de planta
  - Servicio de calidad
2. Modo de transporte:
  - Tipo de camión
  - Capacidad en cargas
  - Costos
3. Tecnologías para el transporte:
  - Comunicación por radio
  - Comunicación por mensajes
  - Comunicación por Gps (p. 25).

Cada organización en el rubro de transporte tiene un modelo establecido de manera que con los cambios en la tecnología implementan nuevos procesos para mejorar un servicio.

### 1.3.1.4 Dimensiones de la gestión logística

#### 1.3.1.4.1 Costos de transporte

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). Es importante diferenciar las operaciones de cada tipo de camión pues depende de este su complejidad, mantener un control nos permite medir con efectividad sobre el uso de los recursos se dividen en dos tipos de costos como: los costos directos y costos indirectos (p. 21).

#### 1.3.1.4.2 Gestión del transporte

Sarache y Cardona (2017). El transporte como un elemento estratégico, el cual se centra en asegurar la remoción de cargas o personas con la utilización de los medios adecuados, asimismo por ser el centro de unión de organizaciones, países y regiones de la logística en distintas economías; lo cual depende mucho la manera como se entrega un producto o servicio con las siguientes condiciones del lugar adecuado, hora correcta y en condiciones deseadas. De contar con una fabricación eficiente no es símbolo de garantía de un nivel competitivo, si este no cuenta con un transporte adecuado.

Se puede evaluar en los siguientes aspectos:

- Costos de transporte relacionados a la ubicación de los clientes, proveedores o producción.
- Elección del modo de transporte
- Documentación necesaria
- Servicio al cliente (p. 50).

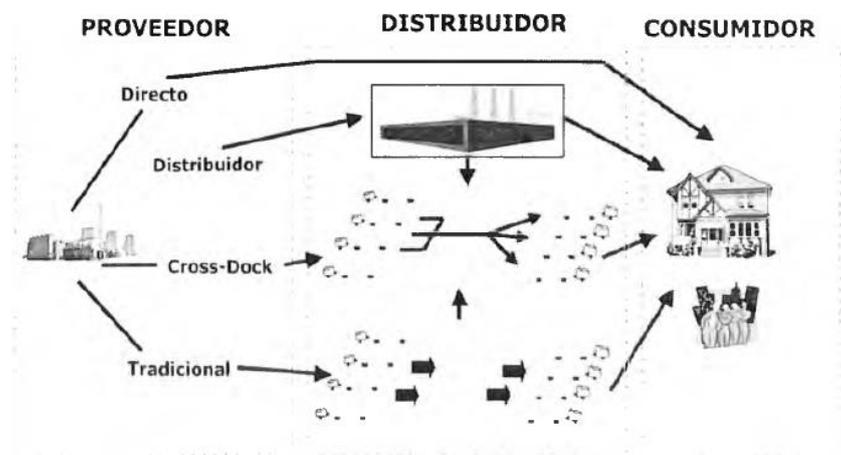


Figura 1: Esquema simplificado de una cadena de abastecimiento.  
Tomado de “La logística del transporte: un elemento estratégico en el desarrollo agroindustrial”. Por Sarache y Cardona, 2017, p. 34.

Algunas empresas pequeñas en el Perú cuentan con procesos de altos estándares sin embargo la logística que aplican no es seguro y es riesgoso ante la pérdida o siniestros lamentables de los insumos transportados.

#### **1.3.1.4.3 Modos de transporte**

Castellanos (2015). Son las diferentes formas de conexión de redes, operaciones y vehículos, el cual permiten el traslado de mercancías desde su origen hasta el destino podrían efectuarse por el transporte ferroviario, aéreo, carretera, marítimo o tuberías (p. 93).

En del rubro de transportes las empresas de servicios requieren a unidades que brinden seguridad, costos adecuados y a un determinado tiempo de entrega certero, con la finalidad de hacer un servicio con estándares altos de efectividad.

#### **1.3.1.4.4 Tecnología de información para el transporte**

Durand (2013). Un sistema es un grupo de elementos conectados conjuntamente de manera organizada, estos pueden ser objetos físicos o abstractos que interviene como cuatro componentes fundamentales para que la organización alcance sus objetivos: la información, el emisor, el receptor y el medio (p. 71).

Para la operacionalización de una empresa es vital contar con medios de comunicación que sirvan de apoyo para la entrega oportuna de un servicio o producto.

Las empresas están en mejorando sus procesos por ende buscar conseguir una eficiencia y productividad en lo que realizan asimismo el uso de todos estos medios ofrece ventajas a una empresa logística a generar una comunicación más rápida, facilidad de control de las unidades, respuesta correcta hacia los clientes, menos riesgo a daños contra los conductores o unidades y finalmente el control en la entrega de los servicios.

### **1.3.2 Calidad de servicio**

#### **1.3.2.1 Concepto**

Hasta hace algunos años se consideraba a la manera de responder a un cliente con sonrisas, amabilidad o cortesía sin embargo va más allá de eso, significa que cuando un cliente realiza una compra por primera vez evalúa la capacidad de reacción del vendedor, atención personalizada, seguridad en los productos, entrega del producto a tiempo e infraestructura de la empresa de ser su evaluación positiva entonces este consumidor se convertirá en un próximo cliente.

Según Ureña, Quiñones y Carruyo (2016). Conjunto de principios que se vinculan con lo que es la organización y lo que pretende alcanzar asimismo busca elevar el rendimiento comunitario y profesional, asimismo por medio de la y la exigencia de un individuo tras la adquisición de un producto (p. 8).

La informalidad a nivel interno (es decir la misión, visión, valores, código de ética y políticas) en nuestro país no es aplicado debido a que no se ejerce una proyección a largo plazo, posteriormente a ello solo tienden a quebrar con el transcurso del tiempo, los consumidores ahora exigen calidad en todos los productos o servicios que adquieren.

Torres y Vásquez (2015). La calidad de servicio, se asocia al cliente y el segundo relacionado a la evaluación que éste hace, que compara sus expectativas con las percepciones de cómo se realiza (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, precios justos), de esta manera el consumidor califica a la organización según como haya satisfecho las necesidades (p. 60).

Los consumidores a primera instancia pueden ser un beneficio porque al experimentar un servicio este lo recomendará a sus familiares, conocidos y amigos, sin embargo, simboliza un enemigo cuando el proceso o servicio es negativo; es crucial para la compañía que identifique situaciones que ponen en riesgo a una quiebra organizacional.

Cuatrecasas (2012). Es un grupo de cualidades y peculiaridades que tiene un servicio después de una serie de procesos, también considerado como una estrategia global para una organización, así como disposición de la satisfacción del requerimiento de los consumidores con la máxima eficiencia y mínimo tiempo, el cual este supone que se cumplan estándares de conformidad.

Presenta las siguientes exigencias para que una organización se considere de calidad en el servicio:

- 1) Adaptarse a las exigencias y peticiones de los consumidores: Hoy se busca la calidad autentica en los productos o servicios enfocados en la satisfacción del comprador.
- 2) Empresa y centro de servicios: Todas las personas y los procesos que integran deben estar involucrados la gestión de la calidad.
- 3) Tiempo de entrega de servicios: La fase de procesos de un producto debe de obtener un alto nivel de eficiencia lo cual supone la creación de una expectativa alta (p. 575).

Para las empresas que realmente valoran la calidad de servicio representa una estrategia global debido a que son ellos quienes se adaptan a las exigencias de los clientes comprometiendo a los colaboradores desde el nivel bajo hacia las áreas superiores.

#### **1.3.2.2. Importancia en la calidad de servicios**

Lara (2012). Es la aprobación ante una prestación efectuada según las expectativas del cliente; por ello las empresas determinan qué beneficios esperan recibir y los consumidores tras la adquisición del producto intentan colmar o exceder sus deseos, en algunas situaciones se ha observado servicios efectuados de manera lenta sin embargo frente a ello la institución debe de entender que es tedioso la evaluación de un servicio debido a su intangibilidad es por eso que los clientes emiten más juicios sobre un servicio no efectivo [...] (p. 4).

Para algunas organizaciones su prioridad es la determinación de mayores beneficios que espera recibir un consumidor después de la compra de un producto sin embargo al ser un servicio resulta tedioso debido a que va a tener diferentes perspectivas.

#### **1.3.2.3 Modelos conceptuales de la calidad del servicio**

Berdugo, Barbosa y Prada (2016). Sostiene que existen 10 modelos conceptuales en relación a la calidad de servicio

### **Modelo de Gronroos**

Consiste en la calidad recibida a través del servicio como una serie de evaluaciones, en donde se relaciona las expectativas del servicio con la atención que ha tenido.

#### **1.3.2.3.1 Modelo de Bitner**

Sostiene que la condición de trabajo es percibida como un efecto de la experiencia recibida sea de manera satisfecha o insatisfecha derivándose a la conducta post venta.

#### **1.3.2.3.3 Modelo de Bolton y Drew**

La calidad de rendimiento es una postura frente a la organización, la satisfacción se manifiesta con respecto al servicio brindado, así mismo los autores sostienen que las probabilidades de los clientes se forman por la transmisión del mensaje boca-oído sobre sus experiencias individuales.

#### **1.3.2.3.4 Modelo de Chakrapani**

Realiza diferenciación sobre la condición de servicio a partir de lo que se denomina servicio personal, siendo este que hace mención al vínculo con el cliente; y el funcional que es unido con las peculiaridades de un producto.

#### **1.3.2.3.5 Modelo de Rust y Oliver**

Considera a tres elementos: 1) Prestaciones y sus peculiaridades; se encuentran el planeamiento del encargo precedente de ser cedido 2) entrega del servicio y 3) el ambiente de enfoque interno donde está la formación estructural y a nivel externo está el ambiente físico.

#### **1.3.2.3.6 Modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry**

Se enfoca desde la perspectiva del cliente, el cual calidad de servicio es una desigualdad entre la probabilidad y el desempeño que tiene el consumidor en relación al servicio.

#### **1.3.2.3.7 Modelo de Cronin Jr e Taylor**

Tienen base de manera única en el desempeño o la percepción, definida como la condición de trabajo como un antecesor de la satisfacción del cliente.

#### **1.3.2.3.8 Modelo de Philip e Hazlett**

Propone un trabajo más general basado en tres clases de atributos: fundamental (razón por el que decide acercarse a la organización), nuclear (conjunto de personas, procesos o servicios que interactúan o negocian y periférica (complemento de la entrega del servicio); los cuales representan insumos y procesos.

#### **1.3.2.3.9 Modelo de Koelemeijer, Roest y Vaerhallen**

Sostiene en una estructura el resultado y las expectativas se encuentran en tres planos: a) Macro expectativas y percepciones de resultado en relación a clase – productos, b) Meso Expectativa y percepciones en relación al proveedor de servicio y c) Micro expectativa y resultado recibido en relación a una transacción individual.

#### **1.3.2.3.10 Modelo de Brady y Cronin Jr**

Este modelo no tiene una estructura estandarizada solo integra instrumentos y modelos anteriores (p. 32 y 33).

Los autores mencionados sostienen patrones en relación a la evaluación de las cualidades de servicios, sin embargo, se hace un mayor énfasis en el Modelo de Parasuraman, Zeithmal y Berry debido que fueron los pioneros de escuela Norteamericana, el cual evalúan por medio de brechas más generales para diversos tipos de servicios.

ÁREA DEL SERVICIO	PROPUESTAS DE EVALUACIÓN AUTORES/AÑO	Dimensiones de evaluación de la calidad del servicio																						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Biblioteca	LibQUAL. Cook y otros (2001)				✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓							
Hotelería	Ríos y Santomá (2008)				✓	✓		✓						✓	✓									
Eléctrico Residencial	ISCAL Comisión de Integración Energética Regional (CIER) (2008) citado por (Torres y otros, 2010)			✓					✓		✓	✓	✓											
General	SERVQUAL. Parasuraman y otros (1988)				✓	✓		✓							✓	✓								
General	SERVPERF. Cronin y Taylor (1992)				✓	✓		✓							✓	✓								
General	Grönroos (1984)											✓	✓							✓				✓
General	Brady y Cronin (2001)				✓					✓	✓	✓	✓						✓		✓			
Transporte Aéreo	Robledo (2004)				✓	✓						✓												
Salud	Donabedian (1964)				✓				✓	✓	✓	✓	✓											✓
Salud	Dagger y otros (2007)																		✓	✓	✓	✓		
Servicios por Internet	ES-QUAL. Parasuraman y otros (2005)	✓							✓		✓			✓								✓		
Supermercados	Torres y otros (2008)				✓	✓				✓		✓				✓								✓
Supermercados	Rubio (2014)				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓							
Transporte Público Terrestre	Ministerio de Fomento de España (2006)		✓						✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓							
Transporte Público Terrestre	Lámbarry y otros (2013)		✓		✓	✓													✓					
Frecuencia:		1	2	1	10	7	2	6	5	5	6	8	5	1	5	7	3	2	2	2	2	3	1	1

1- Eficiencia	7-Capacidad de respuesta/Cumplimiento	12-Imagen organizacional	18-Calidad Interpersonal
2-Accesibilidad/facilidad de uso	8- Información /Comunicación	13-Privacidad	19-Calidad Técnica
3-Precio/facturación	9-Personal	14-Empatía	20-Calidad del Ambiente
4-Tangibilidad/ Infraestructura/Lugar	10-Resultado/Producto del servicio	15-Seguridad	21-Calidad Administrativa
5-Fiabilidad	11-Atención al usuario	16-Confort/ Comodidad	22-Higiene
6-Responsabilidad		17-impacto ambiental	23-Calidad Funcional

*Figura 2:* Categorización de los atributos de calidad encontrados en los modelos de evaluación revisados.

Tomado de “Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario”. Por Berdugo, Barbosa y Prada, 2016, p. 32.

### 1.3.2.4 Dimensiones de la calidad de servicio

#### 1.3.2.4.1 Servqual (Parasuraman, Zeithmal y Berry)

Ibarra, Casas y Partida (2012). Los productos ofertados por las instituciones son fundamentales debido a la exigencia de los consumidores, ante ellos se han intentado desarrollar técnicas y herramientas para la medición y el aseguramiento de la calidad, asimismo este es un aspecto diferenciador por la que las organizaciones compiten en el mercado intentando darle un valor al servicio para incrementar sus utilidades o sobrevivir en este medio.

El autor sostiene 5 brechas principales:

- 1) Elementos tangibles: Califica la diferencia de las expectativas del cliente ante la percepción, el rol del líder es trascendental lo cual se recomienda tener una buena comunicación con los colaboradores debe ser correcta y buena, debido a que estos están en contacto con los consumidores.

- 2) La fiabilidad: La percepción que sostiene el líder de las expectativas del consumidor, las técnicas de la institución o las normas; en algunos casos estos no son claras para el entendimiento del personal y genera incongruencia con los objetivos de servicio.
- 3) La empatía: Existe un conjunto de normas del servicio que se acercan a las necesidades de los clientes.
- 4) Capacidad de respuesta: Prometer algo y entregar otra cosa lo cual es un resultado de una mala gestión de las promociones y publicidades, donde el mensaje transmitido no es lo correcto.
- 5) Seguridad: Es la disconformidad de las expectativas de los clientes antes de recibir un servicio (p. 3).

Según Matsumoto (2016). El modelo Servqual representa una técnica de indagación comercial encontrando información detallada sobre las opiniones de los consumidores frente al servicio brindado.

El autor agrupa en 5 dimensiones para la medición de la calidad de servicio.

- 1) Fiabilidad: Es la habilidad para efectuar un servicio de forma cuidadosa cumpliendo sus promesas en las entregas, solución de problemas y establecimiento de precios.
- 2) Sensibilidad: Es la disposición para brindar un servicio rápido y adecuado atendiendo las solicitudes y quejas de parte de los consumidores.
- 3) Seguridad: Es la atención que tienen los colaboradores para inspirar confianza en los clientes.
- 4) Empatía: Consiste en brindar una atención o un servicio personalizado.
- 5) Elementos tangibles: Es todo aquello que se puede tocar como los equipos, materiales, infraestructura, personal etc. (p. 186).

Según Alcazaralfaro (2016). Es un modelo de diferencias entre las expectativas de los consumidores que reciben un servicio frente a las perspectivas de un servicio efectuado por parte de la organización.

- 1) Fiabilidad: Es el desempeño un servicio de manera fiable y seguro.
- 2) Seguridad: La cortesía de los colaboradores para expresar confianza.

- 3) Tangibilidad: Es la apariencia de las instalaciones en físico, equipos materiales y personal.
- 4) Capacidad de respuesta: Es la disposición de los empleados para ayudar a los clientes.
- 5) Empatía: Es la disposición de manera individual a los consumidores (p. 9).

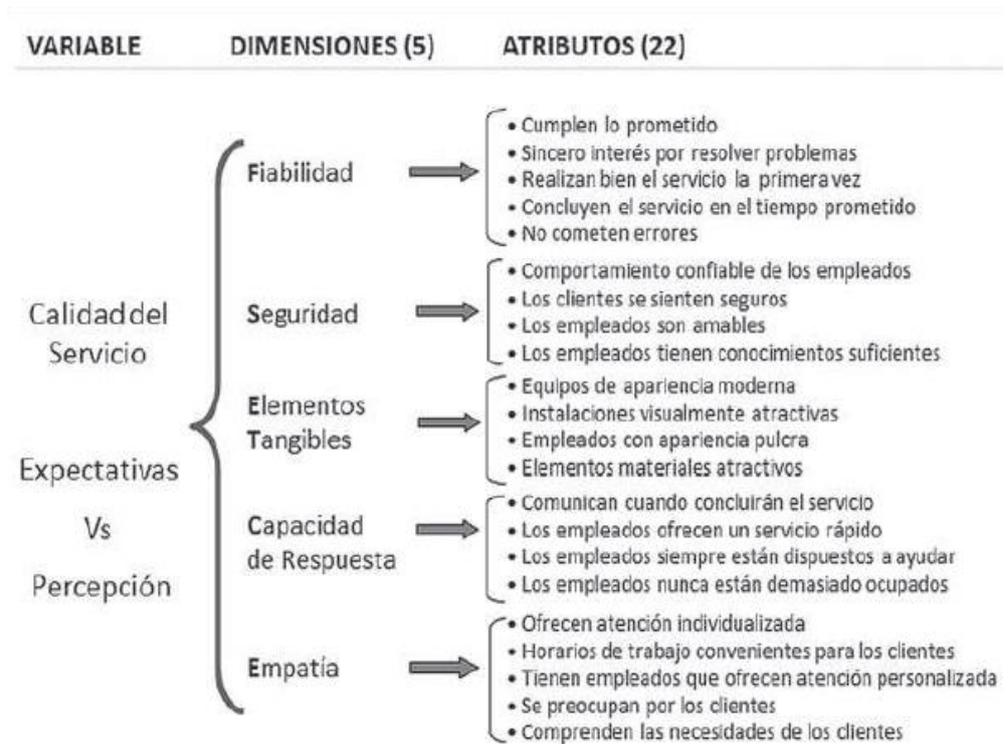


Figura 3: Dimensiones y atributos de Servqual.

Tomado de “Modelo Servqual para el análisis de la percepción de la calidad del servicio de la atención prioritaria en la unidad médica Cartagena de indias”. Por Alcazaralfaro, K., 2016, p. 54.

Las cinco brechas mencionadas tienen fundamento en la evaluación de la calidad de servicios aplicados a cualquier organización, con esto permitirá determinar mejoras en los procesos y el desarrollo de nuevas técnicas de satisfacción al cliente.

#### 1.3.2.4 Relación entre la Gestión Logística y La Calidad de servicio

Reyes (2017). Afirma que la Gestión Logística y la calidad de servicio se complementan, por un lado, la logística se encarga de planificar, implementar y

controlar los recursos necesarios para la fabricación de un producto; frente a la calidad que se encarga de cumplir con los estándares de pedido de un cliente el cual incluye la recepción de pedido, administración de pago, empaclado y envío de este hacia el cliente final (p. 66).

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018?

##### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

###### ***Problema específico: 1***

¿Cuál es la relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018?

###### ***Problema específico: 2***

¿Cuál es la relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018?

###### ***Problema específico: 3***

¿Cuál es la relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018?

###### ***Problema específico: 4***

¿Cuál es la relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A., Ate 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

##### **Teórica**

Esta investigación es importante de manera que, aportara al conocimiento por medio del estudio del modelo de cargue de camiones de transporte terrestre y el modelo Servqual, asimismo se busca establecer el vínculo de la gestión logística y

la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, lo cual será una fuente de información para las próximas investigaciones que se realicen.

### **Práctica**

Por medio de este proyecto se busca implementar en la empresa alternativas de mejora continua en los procesos que permitan lograr una calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A, contribuyendo al desarrollo de una buena elección de toma de decisiones.

### **Social**

En algunas organizaciones dedicadas al mismo rubro brindan un servicio de adecuado con la entrega de estos al tiempo establecido y a un precio según el mercado de manera que en este estudio será importante identificar las necesidades de los colaboradores para generar un servicio de alta calidad.

### **Metodológica**

El proyecto brindara información confiable a través del instrumento que se utilizará, el cual podría aportar para una estrategia metodológica en la gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A. (p. 190).

## **1.6 Hipótesis**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación entre la entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

#### ***Hipótesis específica: 1***

Existe relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018

#### ***Hipótesis específica: 2***

Existe relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

#### ***Hipótesis específica: 3***

Existe relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

***Hipótesis específica: 4***

Existe relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**1.7 Objetivos****OBJETIVO GENERAL**

Describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS*****Objetivo específico: 1***

Identificar la relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018

***Objetivo específico: 2***

Identificar la relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

***Objetivo específico: 3***

Identificar la relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en la empresa Transa S.A, Ate 2018

***Objetivo específico: 4***

Identificar la relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

## **II. MÉTODO**

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **Diseño no experimental**

En este estudio solo se observan situaciones existentes, no producidas con intención de quien lo realiza es por ello que las variables no son posibles manipularlas ni tampoco se tiene un control directo y finalmente no se puede influir en ellas, porque es algo que ya sucedió y por ende ya tiene consecuencias (Hernández., Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Para esta investigación no se ejecuta ninguna maniobra en las variables, lo cual significa que será analizado sin alterar el ambiente de desarrollo.

#### **Investigación transeccional o transversal**

Su determinación es detallar las variables y examinar, su efecto y correspondencia en un solo instante. Es como “un retrato” de algo que se da en un tiempo único (Hernández., Fernández y Baptista, 2014, p. 154).

Para la presente investigación se describe dos variables que serán determinadas en un solo momento.

#### **Diseño transeccional correlacional**

Se explica por la existencia de un vínculo de dos o más variables en un instante señalado, siendo en terminación de correlación o en función del origen – consecuencia. Las razones y las consecuencias ya sucedieron en la realidad (estaban hechos y expresados) o se dan mientras el tratamiento del estudio y quien indaga los examina y reporta (Hernández., Fernández y Baptista, 2014, p. 158).

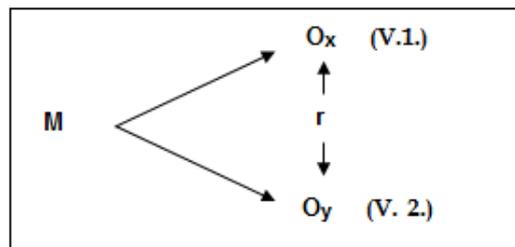
Se busca precisar el nexos entre la gestión logística y la calidad de servicios en la empresa Transa S.A Ate 2018.

#### **Tipo de investigación**

Según Fernández et al. (2014). El estudio tiene un enfoque de investigación cuantitativa, porque se recolectará datos estadísticos, donde se someterá a prueba la hipótesis.

## Diagrama N° 1

Diseño de Investigación Correlacional



**Dónde:**

- M** = Muestra de la Investigación.  
**O x** = Variable 1 (Gestión logística)  
**O y** = Variable 2 (Calidad de servicio)  
**r** = Relación entre variables

## 2.2 Variables y Operacionalización

### Variable 1: Gestión Logística

La variable se medirá por el modelo de cargue de camiones del transporte terrestre, cuyo instrumento consta de 20 preguntas con dimensiones en cotos de transporte, gestión, modos y tecnología de información; con la finalidad de determinar la relación con la calidad de servicio.

### Variable 2: Calidad de servicio

Esta variable será medida por el modelo Servqual, cuestionario con 20 preguntas con las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad; los cuales determinarán la relación que existe con la gestión logística.

**Tabla 1:** Operacionalización de la Gestión logística

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA
GESTIÓN LOGÍSTICA	Sarache y Cardona (2016). Consiste en planificar, operar, y detectar oportunidades para una mejora en el proceso del flujo de los productos, servicios, información y dinero, un enlace entre la distribución, cliente abastecimiento, cliente final o la distribución, asimismo su objetivo es de satisfacer la demanda, aprovechando la oportunidad y calidad al menor costo para la organización (p. 7).	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo). Este instrumento está compuesto por 20 ítems). Se tomó como referencia la escala desarrollado por Denison, Janovics y Young (2006), en el que fue adaptado a realidad de la investigación.	Costos de transporte	Distancia	1		Ordinal
				Toneladas	2		
				Costo fijo	3		
				Costo variable	4		
				Flete	5		
			Gestión del transporte	Documentos de transporte	6		Ordinal
				Planificación operativa	7		
				Diferenciación en el servicio	8		
				Carga en contenedores	9		
				Subcontratos	10		
			Modos de transporte	Uso de infraestructura vial	11		Ordinal
				Tiempo de entrega	12		
				Carga completa	13		
				Servicio directo	14		
				Seguridad	15		
			Tecnología e información para el transporte	Global Position System	16		Ordinal
				Identificador por radio de frecuencia	17		
				Servicio de mensajes cortos	18		
				Intercambio de datos	19		
				Llamadas de voz	20		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2:** Operacionalización de la Calidad de Servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE ESCALA			
CALIDAD DE SERVICIO	Torres y Vásquez (2015). La calidad de servicio, se asocia al cliente y el segundo relacionado a la evaluación que éste hace, de manera que se compara sus expectativas con las percepciones de cómo se realiza (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, precios justos), de esta manera el consumidor califica a la organización según como haya satisfecho sus necesidades (p. 109).	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo). Este instrumento está compuesto por 20 ítems). Se tomó como referencia la escala desarrollado por Denison, Janovics y Young (2006), en el que fue adaptado a realidad de la investigación.	Elementos tangibles	Apariencia en los colaboradores	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Ordinal			
				Apariencia de la infraestructura	2					
				Apariencia de equipos y materiales	3					
			La fiabilidad	Instalaciones atractivas	4		La fiabilidad	Desempeño fiable	5	Ordinal
				Servicio de manera segura	6					
				Servicio a tiempo prometido	7					
				Interés por resolver problemas	8					
				Normas enfocadas en los clientes	9					
			La empatía	Servicio personalizado	10		La empatía	Comprenden las necesidades de los clientes	11	Ordinal
				Horario de trabajo enfocado en el cliente	12					
				Disposición para un servicio rápido	13					
				Comunicación efectiva	14					
			Capacidad de respuesta	Ayuda inmediata a los clientes	15		Capacidad de respuesta	Atención a los reclamos	16	Ordinal
				Confianza de los colaboradores	17					
				Atención de los colaboradores	18					
				Conocimiento de los colaboradores por el servicio	19					
			Seguridad	Colaboradores amables	20		Seguridad			Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## **2.3 Población**

Para Valderrama (2016). Es un conjunto de elementos o variables que tienen las mismas características y se pretende estudiar en una investigación para obtener conclusiones (p. 182).

### **2.3.1. Muestra**

Según Ramírez (1997) considera la muestra censal a aquello donde todos los elementos de investigación son considerados como muestra por ser unidades manejables [...] (p. 28).

La población de esta investigación está conformada por 60 colaboradores del área administrativo, finanzas, marketing, gerencia, recursos humanos, operativo y logístico de la empresa Transa S.A

### **2.3.2 Unidad de análisis**

Se centra en la unidad representativa de estudio a quien se le aplica el instrumento de medición [...] (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 409).

Se considera como unidad a medir a cada colaborador de la empresa Transa S.A ubicado en Ate.

### **2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **2.3.3.1. Inclusión**

Para esta presente investigación se tomará en consideración a todos los colaboradores de la empresa Transa S.A

#### **2.3.3.2. Exclusión**

En este estudio no se tomará en consideración a los trabajadores quienes no pertenecen a la empresa Transa S.A

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Hernández, Fernández y Baptista (2014). “La técnica a usar es la encuesta, por ser eficaz en diversos campos de la investigación asimismo es uno de los métodos que nos permite obtener una amplia información” (p. 54).

En este estudio se recolectará datos por medio de un cuestionario estructurado dirigidos a los colaboradores de la empresa Transa s.a. además cada variable está estructurada por ítems de escala de medición ordinal y procesada por la escala de Likert.

### 2.4.2 Instrumento

El presente instrumento recolectará datos por medio de un cuestionario de tipo Likert con cinco escalas de medición, tanto para la gestión logística con 20 ítems y para la calidad de servicios con 20 ítems respectivos.

**Tabla 3:** *Escala de medición*

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.4.3. Validez

Según Chiner (2004). En su investigación establece a cuatro tipos de validez como:

#### **Validez de contenido**

Grado de un instrumento basado en la definición precisa que representa a un concepto o variable.

#### **Validez de criterio**

Es una variable distinta al instrumento que se toma como referencia, pero se entiende que es un indicador que pretende correlacionar.

#### **Validez de constructo**

Es el proceso más importante y laborioso porque se formula el cuestionario en base a la teoría recopilada de manera que, se diseña el instrumento para medir todo aquello que tenga relación con la gestión logística y la calidad de servicios.

#### **Validez total**

La validez, la confiabilidad y la objetividad son instrumentos que no pueden ser separados ante la falta de una de estas no sería útil para el estudio (p. 7).

El instrumento de medición será realizado a prueba de un juicio de expertos, será sometido a evaluación y análisis por 2 especialistas temáticos y por 1 especialista en metodología en investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 99).

**Formula de coeficiente de validación**

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

Dónde:

CV: Coeficiente de validación

X<sub>ij</sub>: Valoración del criterio “i”, por el experto “j”

C: N° de criterios

K: N° de expertos que validan

**Tabla 4:** Validación de instrumento *Gestión Logística*

<b>Variable 1: Gestión Logística</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
CLARIDAD	90%	95%	85%	270%
OBJETIVIDAD	90%	95%	85%	270%
PERTENENCIA	90%	95%	85%	270%
ACTUALIDAD	90%	95%	85%	270%
ORGANIZACIÓN	90%	95%	85%	270%
SUFICIENCIA	90%	95%	85%	270%
INTENCIONALIDAD	90%	95%	85%	270%
CONSISTENCIA	90%	95%	85%	270%
COHERENCIA	90%	95%	85%	270%
METODOLOGÍA	90%	95%	85%	270%
<i>Elaboración propia</i>			<b>TOTAL</b>	2700%
			<b>CV</b>	90%

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable Gestión logística es de 90%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

**Tabla 5:** Validación de instrumento Calidad de Servicio

<b>Variable 2: Calidad de Servicio</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
CLARIDAD	90%	95%	85%	270%
OBJETIVIDAD	90%	95%	85%	270%
PERTINENCIA	90%	95%	85%	270%
ACTUALIDAD	90%	95%	85%	270%
ORGANIZACIÓN	90%	95%	85%	270%
SUFICIENCIA	90%	95%	85%	270%
INTENCIONALIDAD	90%	95%	85%	270%
CONSISTENCIA	90%	95%	85%	270%
COHERENCIA	90%	95%	85%	270%
METODOLOGÍA	90%	95%	85%	270%
<i>Fuente: Elaboración propia</i>			<b>TOTAL</b>	2700%
			<b>CV</b>	90%

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable satisfacción del cliente es de 90%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

A continuación, se presenta el grado y el nombre de los tres expertos que participaron cordialmente en la validación del instrumento.

**Tabla 6:** Nombre de expertos para ambas variables

<b>Grado y Nombre</b>	
Experto N° 1	Dr. Calla Vásquez, Kriss
Experto N° 2	Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco
Experto N° 3	Mg. Briceño Doria, Gonzalo Alonso

*Fuente: Elaboración propia*

#### 2.4.4. Confiabilidad

Se refiere al resultado coherente y consistente de un instrumento que será determinado por diversas técnicas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 150).

Se ejecutará un examen piloto con el objetivo de corroborar la confiabilidad de la investigación, así también se trabajará un cuestionario de 40 preguntas formuladas por el investigador en base a la escala tipo Likert.

**Tabla 7:** Alfa de Cronbach para la variable *Gestión Logística y calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,983	,984	40

Se detalla, el resultado obtenido por medio del uso de Alfa de Cronbach de 40 ítems determinadas para las dos variables 0.983, determinando al estadístico como fiable de consistencia alta.

**Tabla 8:** Alfa de Cronbach para la variable *Gestión Logística*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
.962	.963	20

Fuente: Elaboración propia

Se observa que, el resultado obtenido mediante el Alfa de Cronbach de 20 ítems analizados para la variable calidad de servicio es de 0.962, por lo que se determina que el estadístico de fiabilidad es de consistencia alta.

**Tabla 9:** Alfa de Cronbach para la variable *Calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.969	.973	20

Fuente: Elaboración propia

Se visualiza que, el resultado obtenido mediante el Alfa de Cronbach de 20 ítems analizados para la variable calidad de servicio es de 0.969, por lo que se determina que el estadístico de fiabilidad es de consistencia alta.

**Tabla 10:** Interpretación del Alfa de Cronbach

VALORES	INTERPRETACIONES
0.90 - 1.00	Excelente o satisfactorio
0.80 - 0.89	Bueno o adecuado
0.80 - 0.79	Aceptable o moderado
0.60 - 0.69	Débil o considerable
0.50 - 0.69	Muy baja o pobre
0.00 - 0.49	No aceptable o no confiable

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Tomando en cuenta los resultados del Alfa de Cronbach fue de 0.962, por lo tanto se interpreta que el instrumento empleado es excelente.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Se hará el uso del método estadístico procesados el informe en el sistema SPSS 23 Statistics, se utilizará las tablas de frecuencias, gráficos y cuadros tabulados con porcentajes además se aplicará el estadístico de correlación de Pearson para verificar la correlación entre la gestión logística y la calidad de servicios y finalmente se ejecutará el coeficiente Rho de Speaman.

## 2.6 Aspectos éticos

Según Osorio (2015). Considera en cuatro los principios éticos de la investigación:

### **Autonomía**

Cada uno de nosotros tenemos la autonomía de gobernarnos con capacidad de direccionar nuestras vidas.

### **No maleficencia**

La humanidad vela por la protección de la vida y la moralidad física de los individuos.

### **Beneficencia**

Consiste en hacer el bien para las personas que participan de una investigación incrementando y promoviendo del bienestar de las personas.

### **Justicia**

Es voluntad de dar a cada uno lo suyo en beneficio o de asumir las cargas a todo actuar de la investigación (p. 257).

Esta exploración muestra información de datos reales, conseguido por medio de trabajos certeros y claros, de procedimiento total, congruente, lógico y secuencial a través normas con el objetivo hallar resultados que apoyen en la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Transa S.A.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

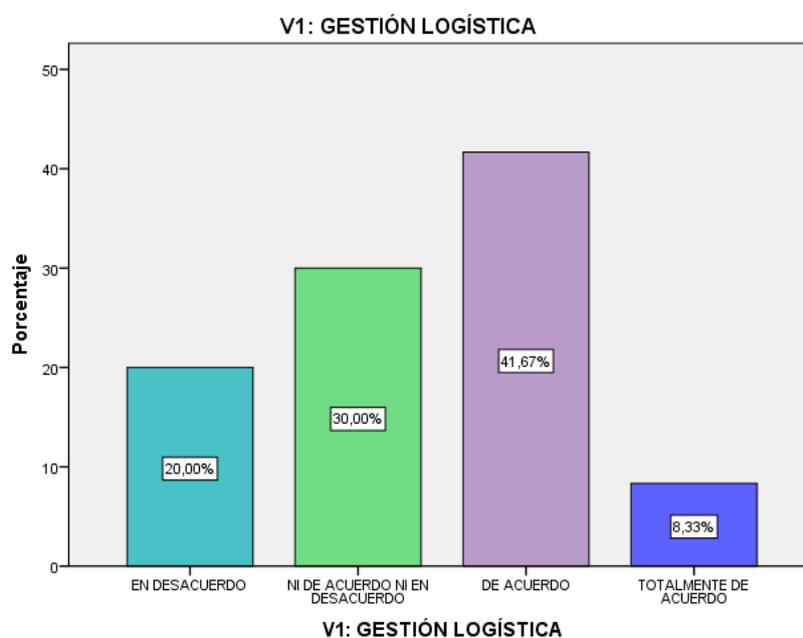
*Tabla 11: Medidas descriptivas de las variables*

		<b>Estadísticos</b>	
		V1: GESTIÓN LOGÍSTICA	V2: CALIDAD DE SERVICIO
N	Válido	60	60
	Perdidos	0	0
Media		3,38	3,40
Mediana		3,50	3,50
Moda		4	4
Desviación estándar		,904	,924
Varianza		,817	,854
Rango		3	3
Mínimo		2	2
Máximo		5	5
Suma		203	204

**Interpretación:** Según la tabla 10, la variable gestión logística y la calidad de servicio tras ser encuestado a los 60 colaboradores nos indica que la media es diferente para ambos casos por lo tanto su desviación estándar también es diferente, lo cual significa que la distribución entre las variables no es normal para ello, se confirma con otras pruebas posteriores.

Tabla 12: Frecuencia de la variable Gestión Logística

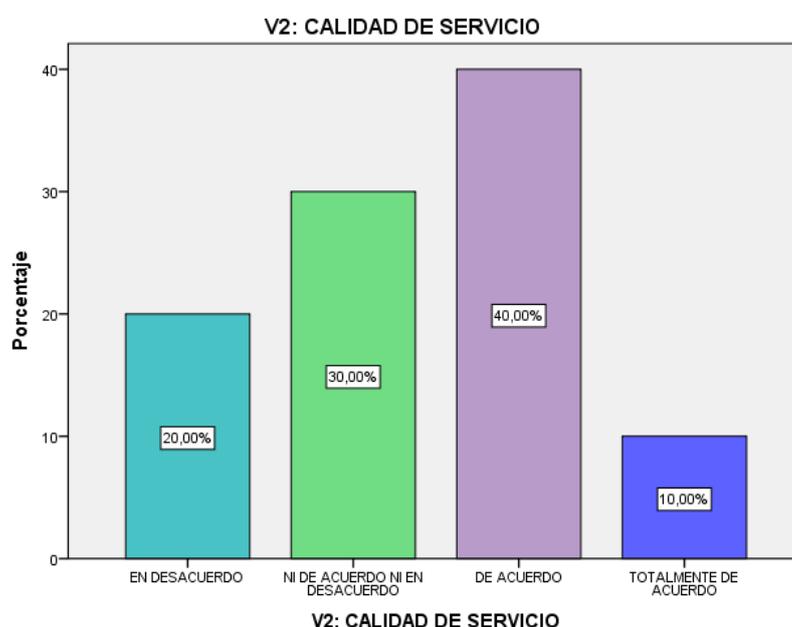
V1: GESTIÓN LOGÍSTICA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO				
	NI EN	18	30,0	30,0	50,0
	DESACUERDO				
	DE ACUERDO	25	41,7	41,7	91,7
	TOTALMENTE DE				
	ACUERDO	5	8,3	8,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



**Interpretación:** Según la tabla 11, correspondiente a la variable gestión logística encuestada a los 60 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado: El 41,7% de los encuestados representado por 25 colaboradores, respondieron que se encuentran de acuerdo con la gestión logística, siendo una ventaja competitiva que tiene la empresa para diferenciarse de la competencia permitiéndoles a ellos generar eficiencia en sus procesos. Asimismo el 20,0% de los encuestados representados por 12 colaboradores se manifiestan en desacuerdo con la gestión logística el cual su procesos operativos no son prescindibles para el logro de sus metas.

Tabla 13: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio

V2: CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO				
	NI EN	18	30,0	30,0	50,0
	DESACUERDO				
	DE ACUERDO	24	40,0	40,0	90,0
	TOTALMENTE DE				
	ACUERDO	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

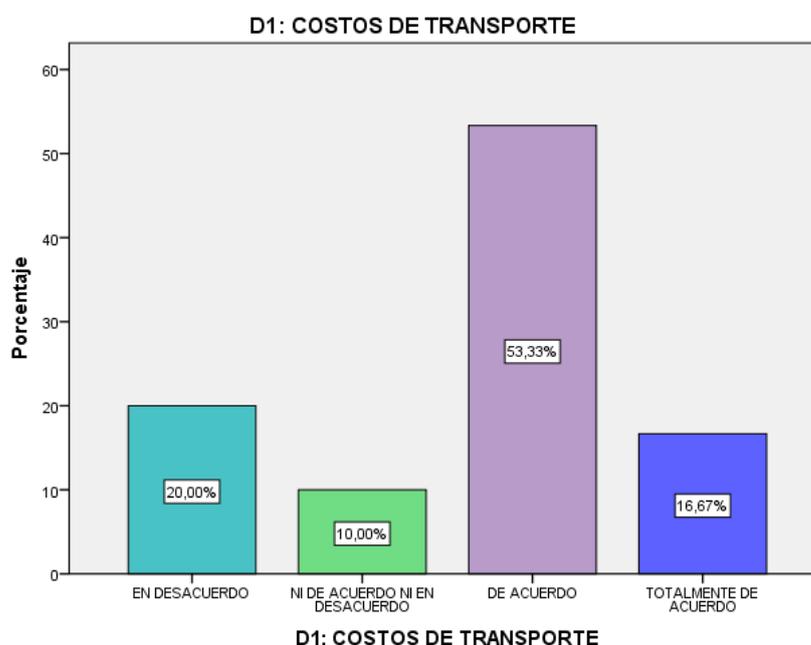


**Interpretación:** Según la tabla 12 correspondiente a la variable calidad de servicio encuestado a los 60 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado:

El 40,0% de los encuestados representado por 24 colaboradores respondieron que se encuentran de acuerdo con la calidad de servicio brindado hacia los clientes frente al requerimiento de un servicio, incrementando rentabilidad y su participación en el mercado. Asimismo el 20,0% de los encuestados representado por 12 colaboradores manifiestan que los clientes califican de poco fiable a la organización tras requerir un servicio.

Tabla 14: Frecuencia de Costos de Transporte

D1: COSTOS DE TRANSPORTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO				
	NI EN	6	10,0	10,0	30,0
	DESACUERDO				
	DE ACUERDO	32	53,3	53,3	83,3
	TOTALMENTE DE				
	ACUERDO	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

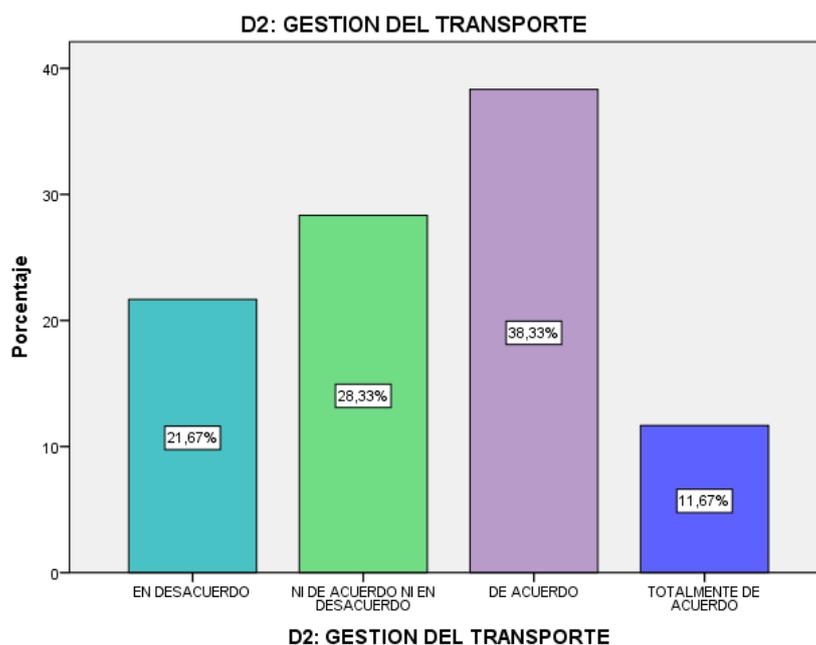


**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 13 correspondiente a la dimensión costos de transporte encuestado a los 60 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado:

El 53,3% de los encuestados representado por 32 colaboradores respondieron que se encuentran de acuerdo con los costos de acuerdo al mercado actual aplicados en el servicio. Asimismo el 10,0% de los encuestados representado por 6 colaboradores manifiestan indiferencia en temas de costos por el desconocimiento del contrato aplicado por cada cliente.

Tabla 15: Frecuencia de Gestión del transporte

D2: GESTIÓN DEL TRANSPORTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	13	21,7	21,7	21,7
	NI DE ACUERDO				
	NI EN	17	28,3	28,3	50,0
	DESACUERDO				
	DE ACUERDO	23	38,3	38,3	88,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	11,7	11,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

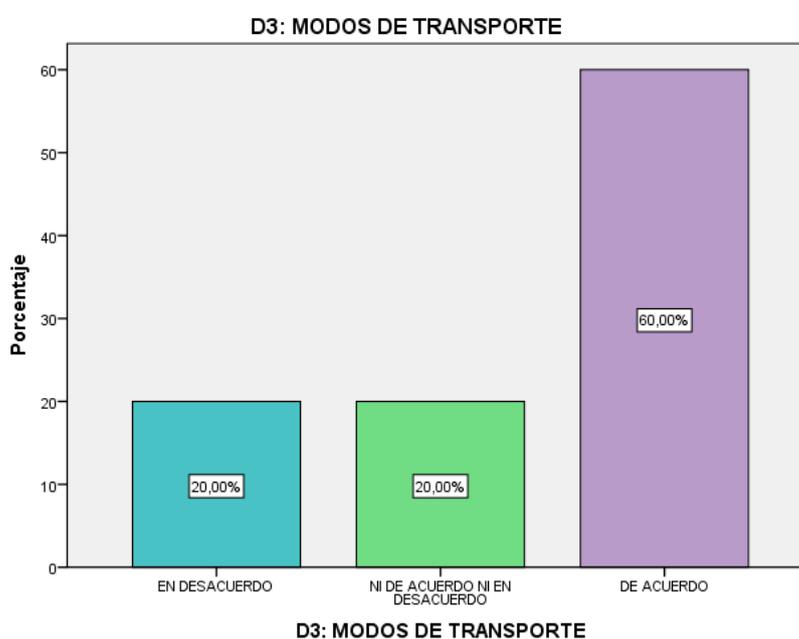


**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 14 correspondiente a la dimensión gestión del transporte encuestado a los 60 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado:

El 38,3% de los encuestados representado por 23 colaboradores respondieron que se encuentran de acuerdo con el trabajo de los encargados para hacer efectiva la planificación operativa. Asimismo el 11,7% de los encuestados representado por 7 colaboradores manifiestan que están totalmente de acuerdo respaldando el desempeño del equipo que se encarga en realizar la gestión.

Tabla 16: Frecuencia de Modos del Transporte

D3: MODOS DE TRANSPORTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO				
	NI EN	12	20,0	20,0	40,0
	DESACUERDO				
	DE ACUERDO	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

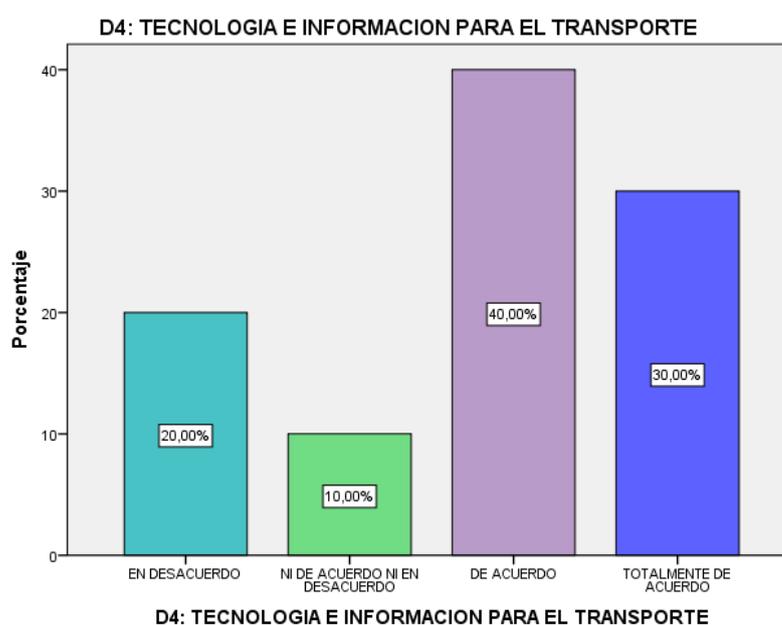


**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 15 correspondiente a la dimensión modos de transporte encuestado a los 60 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado:

El 60,0% de los encuestados representado por 36 colaboradores respondieron que se encuentran de acuerdo con las diferentes condiciones y disposiciones de servicio que se brinda tomando en consideración la seguridad en la carga. Asimismo el 20,0% de los encuestados representado por 12 colaboradores manifiestan en desacuerdo e indiferentes por la modalidad de servicio efectuado.

Tabla 17: Frecuencia de Tecnología e información para el Transporte

D4: TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN PARA EL TRANSPORTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	20,0
	NI DE ACUERDO				
	NI EN	6	10,0	10,0	30,0
	DESACUERDO				
	DE ACUERDO	24	40,0	40,0	70,0
	TOTALMENTE DE				
	ACUERDO	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



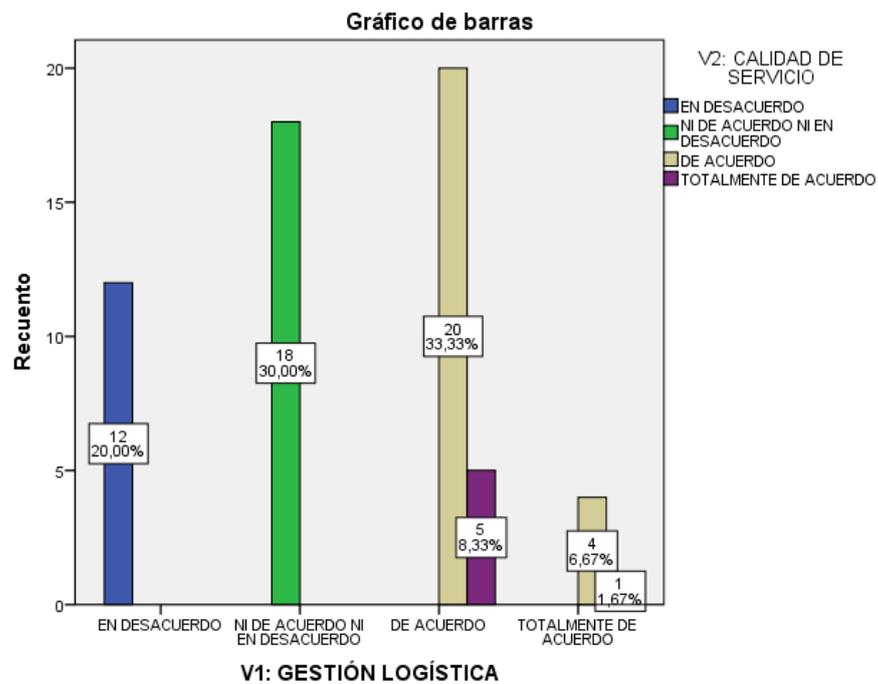
**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 16 correspondiente a la dimensión tecnología e información para el transporte encuestado a los 60 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado:

El 40,0% de los encuestados representado por 24 colaboradores respondieron que se encuentran de acuerdo con el conjunto de sistemas implementados en la empresa y en las unidades de transporte permitiendo generar un reporte de ubicación más exacta. Asimismo el 10,0% de los encuestados representado por 6 colaboradores manifiestan indiferencia sobre el uso de los sistemas tecnológicos.

### 3.2 Tablas cruzadas

Tabla 18: Tabla cruzada gestión logística y calidad de servicio

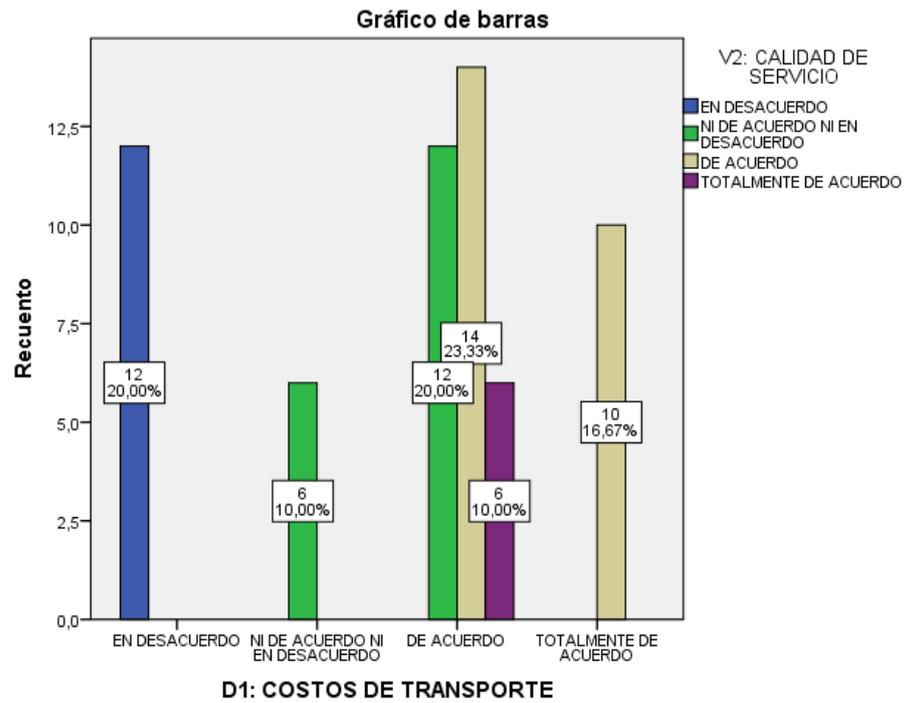
		V2: CALIDAD DE SERVICIO				
		NI DE ACUERDO		DE ACUERDO		Total
VI: GESTIÓN LOGÍSTICA		EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALME NTE DE ACUERDO	
	EN DESACUERDO	Recuento	12	0	0	0
% del total		20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	0	18	0	0	18
	% del total	0,0%	30,0%	0,0%	0,0%	30,0%
DE ACUERDO	Recuento	0	0	20	5	25
	% del total	0,0%	0,0%	33,3%	8,3%	41,7%
TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	0	4	1	5
	% del total	0,0%	0,0%	6,7%	1,7%	8,3%
Total	Recuento	12	18	24	6	60
	% del total	20,0%	30,0%	40,0%	10,0%	100,0%



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 24, la gestión logística y la calidad de servicio posee una relación 20.0% están en desacuerdo, 30.0% indiferente, 33.3% de acuerdo y 1.7% totalmente de acuerdo. Dado a estos resultados se reafirma el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.937 el cual se corroboró que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, dado que el mayor porcentaje de relación es de 33.3% en acuerdo.

*Tabla 19:* Tabla cruzada costos de transporte y calidad de servicio

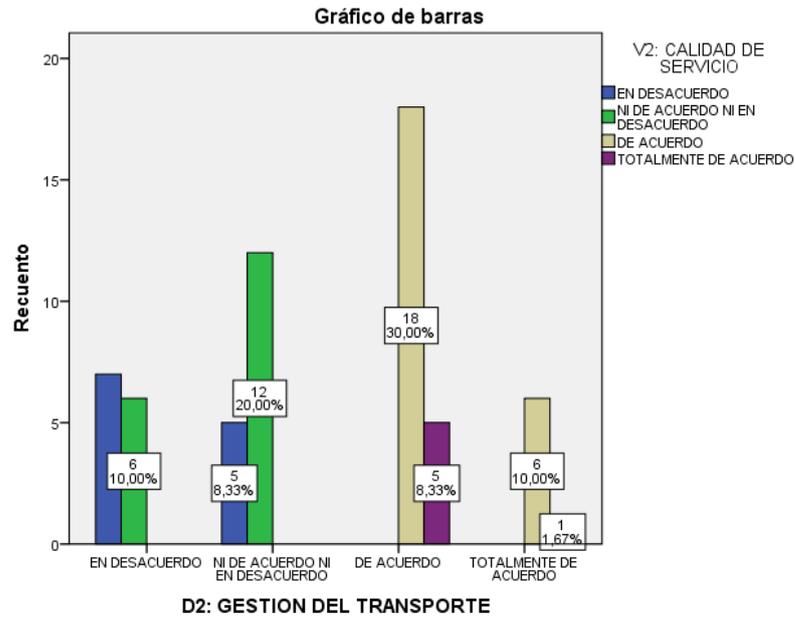
		V2: CALIDAD DE SERVICIO					Total
		NI DE ACUERDO NI		DE ACUERDO		TOTALMEN	
		EN DESACUE	EN DESACUERD	DE ACUERDO	TE DE ACUERDO		
		RDO	O				
D1: COSTOS DE TRANSPORTE	EN DESACUERDO	Recuento	12	0	0	0	12
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	0	6	0	0	6
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	DE ACUERDO	Recuento	0	12	14	6	32
		% del total	0,0%	20,0%	23,3%	10,0%	53,3%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	Recuento	0	0	10	0	10
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
	Total	Recuento	12	18	24	6	60
		% del total	20,0%	30,0%	40,0%	10,0%	100,0%



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 25, los costos de transporte y la calidad de servicio posee una relación de 20.0% están en desacuerdo, 10.0% indiferente y el 23.3% en de acuerdo. Dado a estos resultados se corrobora con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.744 el cual se contrasta que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, dado que el mayor porcentaje de relación es de 23.3% en acuerdo.

Tabla 20: Tabla cruzada gestión del transporte y calidad de servicio

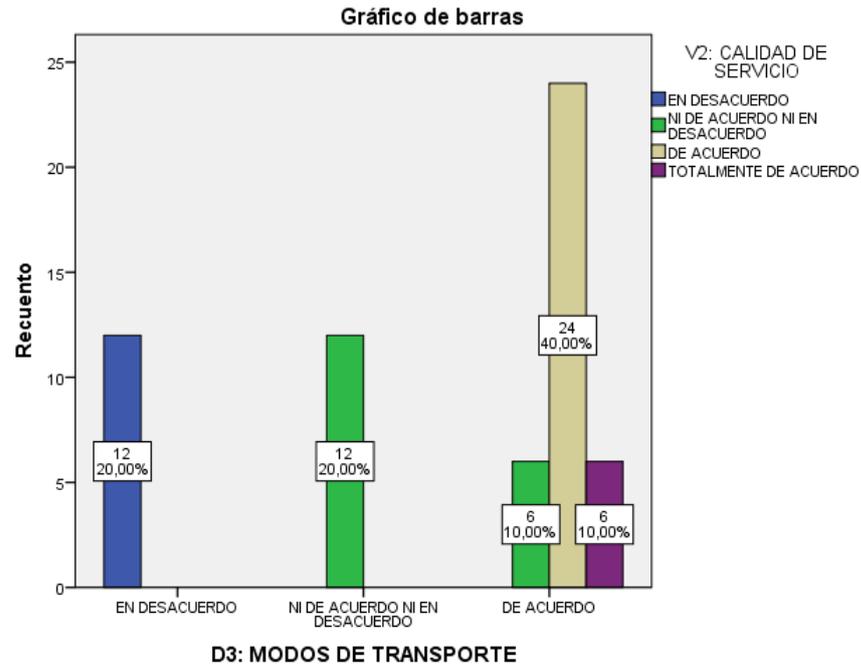
		V2: CALIDAD DE SERVICIO					Total
		EN	NI DE ACUERDO	TOTALMEN			
		DESACUER	NI EN	DE	TE DE		
		DO	DESACUERDO	ACUERDO	ACUERDO		
D2: GESTIÓN DEL TRANSPORTE	EN	Recuento	7	6	0	0	13
	DESACUERDO	% del total	11,7%	10,0%	0,0%	0,0%	21,7%
	NI DE	Recuento	5	12	0	0	17
	ACUERDO NI	% del total	8,3%	20,0%	0,0%	0,0%	28,3%
	EN	DESACUERDO					
	DE ACUERDO	Recuento	0	0	18	5	23
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	8,3%	38,3%
	TOTALMENTE	Recuento	0	0	6	1	7
	DE ACUERDO	% del total	0,0%	0,0%	10,0%	1,7%	11,7%
	Total	Recuento	12	18	24	6	60
	% del total	20,0%	30,0%	40,0%	10,0%	100,0%	



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 26, gestión de transporte y la calidad de servicio posee una relación de 11.7% están en desacuerdo, 20.0% indiferente, 30.0% de acuerdo y 1% totalmente de acuerdo. Dado a estos resultados se corrobora con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.848 el cual se contrasta que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, dado que el mayor porcentaje de relación es de 23.3% en acuerdo.

Tabla 21: Tabla cruzada modos de transporte y calidad de servicio

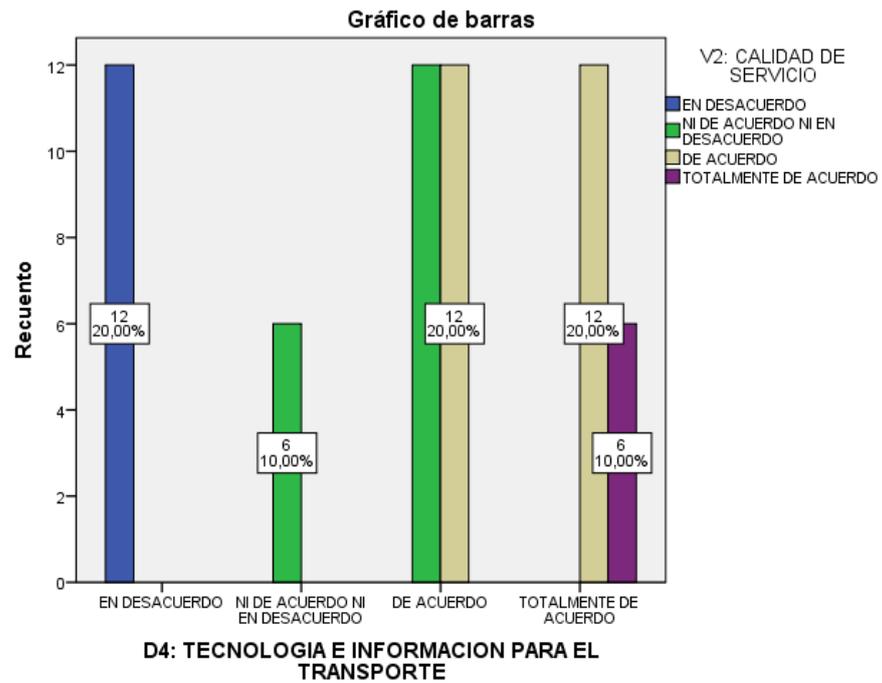
		V2: CALIDAD DE SERVICIO					
		EN DESACUER DO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMEN TE DE ACUERDO	Total	
D3: MODOS DE TRANSPORTE	EN	Recuento	12	0	0	0	12
	DESACUERDO	% del total	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	NI DE ACUERDO	Recuento	0	12	0	0	12
	NI DE ACUERDO	% del total	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	DE ACUERDO	Recuento	0	6	24	6	36
	DE ACUERDO	% del total	0,0%	10,0%	40,0%	10,0%	60,0%
	Total	Recuento	12	18	24	6	60
	Total	% del total	20,0%	30,0%	40,0%	10,0%	100,0%



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 27, modos de transporte y la calidad de servicio posee una relación de 20.0% están en desacuerdo, 20.0% indiferente y 40.0% de acuerdo. Dado a estos resultados se corrobora con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.866 el cual se contrasta que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, dado que el mayor porcentaje de relación es de 40.0% en acuerdo.

*Tabla 22:* Tabla cruzada tecnología e información para el transporte y calidad de servicio

			V2: CALIDAD DE SERVICIO				Total
			EN	NI DE ACUERDO	TOTALMEN		
			DESACUER	NI EN	DE	TE DE	
			DO	DESACUERDO	ACUERDO	ACUERDO	
D4: TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN PARA EL TRANSPORTE	EN	Recuento	12	0	0	0	12
	DESACUERDO	% del total	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	NI DE	Recuento	0	6	0	0	6
	ACUERDO NI	% del total	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	EN		0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	DESACUERDO						
	DE ACUERDO	Recuento	0	12	12	0	24
		% del total	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%
	TOTALMENTE	Recuento	0	0	12	6	18
	DE ACUERDO	% del total	0,0%	0,0%	20,0%	10,0%	30,0%
Total	Recuento	12	18	24	6	60	
	% del total	20,0%	30,0%	40,0%	10,0%	100,0%	



**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 28, tecnología e información para el transporte y la calidad de servicio posee una relación de 20.0% están en desacuerdo, 10.0% indiferente, 20.0% de acuerdo y 10.0% totalmente de acuerdo. Según estos resultados se confirma con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.873 el cual se contrasta que existe una correlación positiva alta entre ambas variables, dado que el mayor porcentaje de relación es de 20.0% en acuerdo.

### 3.2 Prueba de Hipótesis

#### Prueba de Normalidad

**H0:** La distribución estadística de la muestra es normal

**H1:** La distribución estadística de la muestra no es normal

Nivel de significancia = 5% (0.05)

Decisión:

Si la prueba de normalidad el valor de  $e \geq 0.05$  se acepta la H0

Si la prueba de normalidad el valor de  $e \leq 0.05$  se rechaza la H0

Tabla 23: Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: GESTIÓN LOGÍSTICA	,253	60	,000	,863	60	,000
V2: CALIDAD DE SERVICIO	,242	60	,000	,870	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** En la tabla 17, se observa el resultado de la prueba de normalidad tomando los resultados de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> ya que la muestra representativa es superior a 50 personas. Asimismo los estadísticos son diferentes para cada variable lo que indica que la prueba estadística no fue normal finalmente el nivel de significancia fue de 0,00 siendo menor a 0,05 motivo por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 3.3 Prueba de hipótesis general

#### Hipótesis general

Existe relación entre la entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H0:** No existe relación entre la entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H1:** Existe relación entre la entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Considerando el valor de significancia:  $\alpha = 0.05$  se determina los siguientes criterios:

Significancia  $\alpha < 0.05$  = se rechaza H0

Significancia  $\alpha > 0.05$  = se acepta H0

Tabla 24: Prueba de hipótesis general: Gestión logística y Calidad de servicio

		Correlaciones		
			V1: GESTIÓN LOGÍSTICA	V2: CALIDAD DE SERVICIO
<b>Rho de Spearman</b>	V1: GESTIÓN LOGÍSTICA	Coefficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** En la tabla 18, se analiza el Rho de Spearman con valor de significancia encontrado de 0.00 el cual nos permite poder tomar la decisión de rechazar o de aceptar la hipótesis expuesta. De acuerdo al resultado p valor de 0.00 siendo menor a 0.05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo se observa el resultado del coeficiente de correlación 0.937 lo que nos indica que es una correlación positiva alta. Existiendo una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018.

Tabla 25: Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman

Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2010) pág. 312

### 3.4 Prueba de hipótesis específica

#### Hipótesis específica 1

Existe relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018

**H0:** No existe relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H1:** Existe relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Considerando el valor de significancia:  $\alpha = 0.05$ , Así mismo los criterios, donde  $p =$  es el valor de significancia.

Si el P valor  $< \alpha$ , se rechaza la H0 y se acepta la H1

Si el P valor  $> \alpha$ , se rechaza la H1 y se acepta la H0

Tabla 26: Correlación entre Costos de Transporte y la Calidad de Servicio

Correlaciones				
			D1: COSTOS DE TRANSPORTE	V2: CALIDAD DE SERVICIO
<b>Rho de Spearman</b>	D1: COSTOS DE TRANSPORTE	Coefficiente de correlación	1,000	,744 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,744 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** En la tabla 20, se observa que el valor de significancia fue de 0.00 lo cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo el coeficiente de correlación de Rho de

Spearman fue de 0.744 indicando que es una correlación positiva alta. Existiendo relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018.

### Hipótesis específica 2

Existe relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H0:** No existe relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H1:** Existe relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Considerando el valor de significancia:  $\alpha = 0.05$ , Así mismo los criterios, donde  $p =$  es el valor de significancia.

Si el P valor  $< \alpha$ , se rechaza la H0 y se acepta la H1

Si el P valor  $> \alpha$ , se rechaza la H1 y se acepta la H0

Tabla 27: Correlación Gestión del Transporte y la Calidad de Servicios

			Correlaciones	
			D2: GESTIÓN	
			DEL	V2: CALIDAD
			TRANSPORTE	DE SERVICIO
<b>Rho de Spearman</b>	D2: GESTIÓN DEL TRANSPORTE	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** Según la tabla 21, se observa que el valor de significancia fue de 0.00 lo cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.848 indicando que es una correlación positiva alta. Existiendo relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018.

### Hipótesis específica 3

Existe relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H0:** No existe relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H1:** Existe relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Considerando el valor de significancia:  $\alpha = 0.05$ , Así mismo los criterios, donde  $p =$  es el valor de significancia.

Si el P valor  $< \alpha$ , se rechaza la H0 y se acepta la H1

Si el P valor  $> \alpha$ , se rechaza la H1 y se acepta la H0

*Tabla 28:* Correlación lo Modos de Transporte y la Calidad de Servicio

Correlaciones				
			D3: MODOS DE TRANSPORTE	V2: CALIDAD DE SERVICIO
<b>Rho de Spearman</b>	D3: MODOS DE TRANSPORTE	Coefficiente de correlación	1,000	,866 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,866 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** En la tabla 22, se observa que el valor de significancia fue de 0.00 lo cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se

aceptó la hipótesis alterna. Además el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.866 indicando que es una correlación positiva alta. Existiendo relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018.

#### Hipótesis específica 4

Existe relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H0:** No existe relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

**H1:** Existe relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Considerando el valor de significancia:  $\alpha = 0.05$ , Así mismo los criterios, donde  $p =$  es el valor de significancia.

Si el P valor  $< \alpha$ , se rechaza la H0 y se acepta la H1

Si el P valor  $> \alpha$ , se rechaza la H1 y se acepta la H0

Tabla 29: Correlación Tecnología e información para el Transporte

Correlaciones				
			D4: TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN PARA EL TRANSPORTE	
			V2: CALIDAD DE SERVICIO	
<b>Rho de Spearman</b>	D4: TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN PARA EL TRANSPORTE	Coeficiente de correlación	1,000	,873 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,873 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación: Interpretación:** En la tabla 23, se observa que el valor de significancia fue de 0.00 lo cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.873 indicando que es una correlación positiva alta. Existiendo relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018.

## **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos en el estudio de la Gestión Logística y la Calidad de Servicio en los colaboradores de la empresa Transa Ate 2018, permite la comparación con los antecedentes citados por la presente investigación considerando los resultados más relevantes:

Los hallazgos del presente estudio sobre la Gestión Logística y la Calidad de Servicio en los colaboradores de la empresa Transa Ate 2018, parten del software SPSS 23 por medio del Rho de Spearman dando como resultado 0.937 siendo una correlación positiva alta con significancia de 0.00 donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna tal como se muestra en la tabla 18.

Según Frisancho (2017). Titulada en su investigación la gestión logística y Satisfacción del cliente interno en el ministerio de desarrollo e inclusión social 2017 ( $p = 0.000 < 0.05$ , Rho de Spearman = 0,876 siendo correlación positiva alta). Por lo tanto, un apropiada Gestión logística genera adecuada, significación de la tarea, favoreciendo de esta manera la satisfacción del cliente interno en el ministerio de desarrollo e inclusión social.

En relación a la primera hipótesis específica, se obtuvo como resultado con valor de significancia fue de 0.00 siendo menor a 0.05 asimismo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. No obstante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.744 indicando que es una correlación positiva alta. Demostrando relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A.

Para Chávez, Quesada y Tello (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*, con una confiabilidad del Alfa de Cronbach 0.756 lo cual es válido finalmente el grado SERVQUAL tiene un impacto para la evaluación de las percepciones y percepciones de la calidad de servicio de transporte terrestre interprovincial.

Para la segunda hipótesis específica, se sostiene el valor de significancia de 0.00 lo cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 8.48 indicando que es una correlación positiva alta. Existiendo relación entre la gestión

del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018.

Cornejo (2017). *La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería “tradición” en la ciudad de Tacna 2016*, con la fiabilidad del alfa de Cronbach 0.812 de alto grado de confiabilidad, la gestión de la cadena logística logra ventajas competitivas siendo el camino de incentivo a la participación de los colaboradores.

En referencia a la tercera hipótesis específica, se obtuvo el valor de significancia 0.00 inferior a 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. No obstante, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 8.66 indicando que es una correlación positiva alta. Existiendo relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018.

Según León (2016). Investigación titulada *control interno en la gestión del área de logística de la Empresa Avícola Avinka S.A del año 2014*, presenta resultado de significancia 0.00, alpha de Cronbach 0.792 lo cual es aceptable, por tal motivo el control interno tiene una influencia en la gestión transporte de la empresa.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, se obtuvo el valor de significancia de 0.00 menor a 0,05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 8.73 indicando que es una correlación positiva alta. Existiendo relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018.

Valera (2017). *Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016*”, alfa de Cronbach 0.905 determina que existe un alto grado de fiabilidad. la Marquesita efectúa una correcta selección de sus principales proveedores, sostiene un orden en las áreas de producción, mantiene ambientes óptimos..

## **V. CONCLUSIONES**

Se concluye en base a los objetivos planteados y a los resultados adquiridos durante el desarrollo de los capítulos anteriores de la presente investigación.

**Primera.** Como objetivo general, describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018, los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que existe una correlación positiva alta de 0.937, con un valor de significancia de 0.00 considerando el aporte del marco teórico para ampliar los conocimientos sobre la gestión logística y la calidad de servicio presentando una ventaja competitiva para diferenciarse de la competencia. (Tabla 18).

**Segundo.** En tanto el segundo objetivo específico, identificar la relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018, se encontraron que existe una correlación positiva alta 0.744 con un nivel de significancia de 0.00, lo cual los costos están de acuerdo al mercado actual. (Tabla 20).

**Tercero.** Mientras el tercer objetivo específico, identificar la relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018, se obtuvo una correlación positiva alta 0.848, con un nivel de significancia de 0.00. Es importante el trabajo de jefes para hacer efectiva la planificación operativa. (Tabla 21).

**Cuarto.** En relación al cuarto objetivo específico, identificar la relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en la empresa Transa S.A, Ate 2018, se identificó que existe una correlación positiva alta 0.866 con un valor de significancia de 0.00. Los colaboradores diferencian entre las condiciones y disposiciones de servicio. (Tabla 22).

**Quinto.** Finalmente el quinto objetivo específico, identificar la relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018, se determinó la existencia de una correlación positiva alta 0.873 con un valor de significancia de 0.00. Por ello los sistemas implementados en la empresa y en las unidades permiten una ubicación más exacta. (Tabla 23).

## **VI. RECOMENDACIONES**

Los resultados adquiridos del estudio, permite proponer las siguientes recomendaciones.

**Primera.** Se recomienda a todos los jefes y encargados de la Gerencia alta seguir aplicando las herramientas y estrategias sobre la ventaja competitiva para diferenciarse de la competencia en cuanto a la infraestructura, servicio seguro, trato especial por cliente, equipos tecnológicos y el compromiso de los colaboradores con la organización.

**Segundo.** El jefe del área comercial y área de finanzas, deben de estar informado con respecto a la variación de precios en la competencia de manera que, minimizando los costos fijos brindando un servicio de calidad se podrá obtener mayor rentabilidad y la fidelidad de los usuarios.

**Tercero.** El jefe de operaciones debe de hacer el seguimiento a los servicios programados antes, durante y después de hacerse efectivo para evitar cualquier tipo de inconveniente.

**Cuarto.** Los jefes y el personal operativo, deben de seguir mejorando su comunicación en torno a los modos y medios de transporte con el objetivo de trasladar con éxito las mercancías solicitadas.

**Quinto.** El jefe de seguridad, debe de brindar capacitaciones para el personal de operaciones sobre el uso correcto de los radios y mensajes cortos, de igual manera se debe hacer extensivo el constante seguimiento de las unidades por medio del GPS durante todo el servicio brindado.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alcazaralfaro, K. (2016). *Modelo Servqual para el análisis de la percepción de la calidad del servicio de la atención prioritaria en la unidad médica Cartagena de indias*. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3961/1/MODELO%20SERVQUAL%20PARA%20EL%20ANALISIS%20DE%20LA%20PERCEPCION%20DE%20LA%20%281%29.pdf>
- Ambrocio, Y. (2017). *La calidad de servicio y los resultados económicos en los recreos turísticos del distrito de pillco marca – huánuco, 2017*. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2287/CALIDAD\\_SERVICIO\\_AMBROCIO\\_%20MAGARINO\\_%20YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2287/CALIDAD_SERVICIO_AMBROCIO_%20MAGARINO_%20YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berdugo, Barbosa y Prada (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49645986028>
- Bohorquez Y Puello (2013). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa coralinas & pisos s.a. corpisos s.a. en el municipio de Turbaco, bolívar*. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Campoverde, M. y Cayetano, A. (2017). *Diseño de un manual de gestión logística en el almacén de la empresa Star Office de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20708/1/TESIS%20CAMPOVERDE%20QUIMIS%20MARIA%20FERNANDA%20-%20CAYETANO%20ARREAGA%20ALFREDO%20EDWARD.pdf>
- Carro, R. y Gonzales, D. (2016). *Logística empresarial*. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica\\_empresarial.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf)
- Castellanos, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-7-QCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+de+logistica&ots=K4dxVPyHw0&sig=RNaxW-g9npOwnVBI0\\_dqpWofxHw#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-7-QCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+de+logistica&ots=K4dxVPyHw0&sig=RNaxW-g9npOwnVBI0_dqpWofxHw#v=onepage&q&f=true)

- Chávez, C., Quezada, R. y Tello, D. (2017). *Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú*. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ\\_QUEZADA\\_CALIDAD\\_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cornejo, Y. (2017). *Investigación titulada la satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería "tradición" en la ciudad de Tacna 2016*. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/302/1/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=W\\_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true)
- Durand, P. (2013). *Sistemas de información aplicados al transporte*. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/6313/09.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- Duque, H. (2015). *Crecimiento, desarrollo y superación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zhfVH7W9EAWC&pg=PA1&dq=desarrollo+del+personal&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjknZ-f1YfbAhWvuFkKHRZXAUM4ChDoAQg2MAM#v=onepage&q=desarrollo%20de%20personal&f=false>
- Gestión (2015). *Especial EMA: Las diez empresas más admiradas del Perú*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/especial-ema-diez-empresas-admiradas-peru-100936>
- Gestión (2018). *Cuatro empresas que destacan por innovar en su servicio al cliente*. Recuperado de <https://gestion.pe/publireportaje/cuatro-empresas-destacan-innovar-servicio-cliente-230236?foto=4>
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Recuperado de [https://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Gestion-logistica-y-comercial-2013-McGraw-Hill-Grado-Superior\\_redacted.pdf](https://xlibros.com/wp-content/uploads/2014/04/Gestion-logistica-y-comercial-2013-McGraw-Hill-Grado-Superior_redacted.pdf)

- Gutiérrez, Y. (2014). *Logística inversa: oportunidad de negocio para la industria México*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/4187/1/1080253850.pdf>
- Jiménez, J. Y Jiménez, J. (2016). *Logística del autotransporte de carga: Estrategias de gestión*. Recuperado de <https://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt483.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6 ed.). Mc Graw Hill. México
- León, G. (2016). *Control interno del área de logística de la empresa Avinka S.A. del año 2014*. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2250>
- Lara, L. (2012). *La gestión de la calidad en los servicios*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mincetur (2016). *Análisis Integral de Logística en Perú*. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/aaaAnalisis\\_Integral\\_Logistica\\_Peru.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/aaaAnalisis_Integral_Logistica_Peru.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). *Guía de orientación al usuario de transporte terrestre*. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/facilitacion\\_comercio\\_exterior/Guia\\_Transporte\\_Terrestre\\_13072015.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/Guia_Transporte_Terrestre_13072015.pdf)
- Mora, L. (2015). *Modelos de optimización de la gestión logística*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/08/Modelos-de-Optimizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-Log%C3%ADstica-1ra-Edici%C3%B3n.pdf>
- Prieto, Burgo, García y Rincon (2016). *Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29045347007>

- Reyes, K. (2017). *Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10214>
- Serrano (2016). *La gestión logística e inventarios en la empresa Calmetal S.A.* Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1312/1/T-ULVR-1236.pdf>
- Sarache y Cardona (2017). *La logística del transporte: un elemento estratégico en el desarrollo agroindustrial*. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/51418/7/9789584427540.pdf>
- Torres y Vásquez (2015). *Modelos de evaluación de la calidad de servicio: caracterización y análisis*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Ureña, Quiñones y Carruyo (2016). *Capital intelectual: Modelo estratégico para la calidad de servicio en organizaciones inteligentes*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70948484002>
- Usaid (2012). *Manual de logística, guía práctica para la gerencia de cadenas de suministros de productos de salud*. Recuperado de <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s20211es/s20211es.pdf>
- Ibarra, L. Casas, E. y Partida, A. (2012). *Método Servqual aplicado a las salas de Cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, sonora*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150311004>
- Valera, E. (2017). *Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos La Marquesita, Cajamarca 2016*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11328/Valera%20Contreras%20Enmily%20Gihovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, J. (2000). *Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales*. Recuperado de [http://www.medicinabuenosaires.com/demo/revistas/vol60-00/2/v60\\_n2\\_255\\_258.pdf](http://www.medicinabuenosaires.com/demo/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf)

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú:  
San Marcos E.I.R.L.

# **ANEXOS**

**ANEXO 01: Matriz de consistencia**

**TÍTULO: La gestión Logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A Ate 2018**

**AUTORA: Stephanie Zúñiga Correa**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>VARIABLE 1</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018?	Describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018	Existe relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018	Costos de transporte	Distancia	1	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Toneladas	2	
				Costo fijo	3	
				Costo variable	4	
				Flete	5	
				Documentos de transporte	6	
				Planificación operativa	7	
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>	Gestión del transporte	Diferenciación en el servicio	8	
¿Cuál es la relación que existe entre los costos de transporte se relaciona con la	Identificar la relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los	Existe relación entre los costos de transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa		Carga en contenedores	9	
				Subcontratos	10	

calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018?	colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018	Transa S.A. Ate 2018
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del transporte se relaciona con la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018?	Identificar la relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018	Existe relación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018

Uso de infraestructura vial	11
Tiempo de entrega	12
Modos de transporte	
Carga completa	13
Servicio directo	14
Seguridad	15
Global position System	16
Identificador por radio de frecuencia	17
Tecnología e información para el transporte	
Servicio de mensajes cortos	18
Intercambio de datos	19
Llamadas de voz	20

#### VARIABLE 2

¿Cuál es la relación que existe entre los modos del transporte se relaciona con la	Identificar la relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los	Existe relación entre los modos del transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa
--	--	--

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
	Apariencia en los colaboradores	1	1. Totalmente en desacuerdo
Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura	2	2. En desacuerdo
	Apariencia de equipos y materiales	3	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			4. De acuerdo

calidad de servicio en la empresa Transa S.A, Ate 2018?	colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018	Transa S.A, Ate 2018	Instalaciones atractivas	4	5. Totalmente de acuerdo	de
			Desempeño fiable	5		
			La fiabilidad			
			Servicio de manera segura	6		
			Servicio a tiempo prometido	7		
			Interés por resolver problemas	8		
			Normas enfocadas en los clientes	9		
			La empatía			
			Servicio personalizado	10		
			Comprenden las necesidades de los clientes	11		
			Horario de trabajo enfocado en el cliente	12		
¿Cuál es la relación que existe entre la tecnología de información para el transporte se relaciona con la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A., Ate 2018?	Identificar la relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018	Existe relación entre la tecnología de información para el transporte y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018	Capacidad de respuesta			
			Disposición para un servicio rápido	13		
			Comunicación efectiva	14		
			Ayuda inmediata a los clientes	15		
			Atención a los reclamos	16		
			Confianza de los colaboradores	17		
			Atención de los colaboradores	18		
			Seguridad			
			Conocimiento de los colaboradores por el servicio	19		
			Colaboradores amables	20		

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 02:** Cuadro de operacionalización de la variable Gestión logística

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN LOGÍSTICA	Sarache y Cardona (2016). Consiste en planificar, operar, y detectar oportunidades para una mejora en el proceso del flujo de los productos, servicios, información y dinero, asimismo opera como un enlace entre la distribución, abastecimiento, cliente final o la distribución, asimismo su objetivo es de satisfacer la demanda, aprovechando la oportunidad y calidad al menor costo para la organización (p. 7).	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo). Este instrumento está compuesto por 20 ítems). Se tomó como referencia la escala desarrollado por Denison, Janovics y Young (2006), en el que fue adaptado a realidad de la investigación.	Costos de transporte	Distancia	1		Ordinal
				Toneladas	2		
				Costo fijo	3		
				Costo variable	4		
				Flete	5		
			Gestión del transporte	Documentos de transporte	6		Ordinal
				Planificación operativa	7		
				Diferenciación en el servicio	8		
				Carga en contenedores	9		
				Subcontratos	10		
			Modos de transporte	Uso de infraestructura vial	11		Ordinal
				Tiempo de entrega	12		
				Carga completa	13		
				Servicio directo	14		
				Seguridad	15		
			Tecnología e información para el transporte	Global Position System	16		Ordinal
				Identificador por radio de frecuencia	17		
				Servicio de mensajes cortos	18		
				Intercambio de datos	19		
				Llamadas de voz	20		

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 03:** Cuadro de operacionalización de la variable Calidad de servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	Torres y Vásquez (2015). La calidad de servicio, se asocia al cliente y el segundo relacionado a la evaluación que éste hace, de manera que se compara sus expectativas con las percepciones de cómo se realiza (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, precios justos), de esta manera el consumidor califica a la organización según como haya satisfecho sus necesidades (p. 109).	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario, en base a la escala de Likert (desde 1= Totalmente en desacuerdo hasta 5= Totalmente de acuerdo). Este instrumento está compuesto por 20 ítems). Se tomó como referencia la escala desarrollado por Denison, Janovics y Young (2006), en el que fue adaptado a realidad de la investigación.	Elementos tangibles	Apariencia en los colaboradores	1		Ordinal
				Apariencia de la infraestructura	2		
				Apariencia de equipos y materiales	3		
				Instalaciones atractivas	4		
			La fiabilidad	Desempeño fiable	5		
				Servicio de manera segura	6		
				Servicio a tiempo prometido	7		
				Interés por resolver problemas	8		
			La empatía	Normas enfocadas en los clientes	9		1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Servicio personalizado	10		
				Comprenden las necesidades de los clientes	11		
				Horario de trabajo enfocado en el cliente	12		
			Capacidad de respuesta	Disposición para un servicio rápido	13		
				Comunicación efectiva	14		
				Ayuda inmediata a los clientes	15		
				Atención a los reclamos	16		
			Seguridad	Confianza de los colaboradores	17		
				Atención de los colaboradores	18		
				Conocimiento de los colaboradores por el servicio	19		
				Colaboradores amables	20		

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO 04: Cuestionario de gestión logística**  
**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS**  
**COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSA ATE - 2018**

**Estimado colaborador(a):**

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el presente trabajo de investigación titulado: "La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A Ate - 2018", el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

**INSTRUCCIONES:**

Cada ítem presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

---

**CUESTIONARIO 1: LA GESTIÓN LOGÍSTICA**

---

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>COSTOS DE TRANSPORTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera usted que, los costos de transporte son en relación a la distancia					
2	Usted cree que, es conveniente trabajar con los costos por toneladas					
3	Es un costo fijo el seguro de responsabilidad civil					
4	El costo variable para el mantenimiento de las unidades podrían minimizarse					
5	Se efectúa un costo diferencial en el flete por cada cliente					
	<b>GESTIÓN DEL TRANSPORTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	El contenido de las guías de transporte son los adecuados					
7	Se cumple efectivamente la programación de servicio por unidad de transporte					
8	La empresa se diferencia por la eficiencia en el desempeño de sus colaboradores					
9	Los clientes solicitan constantemente servicios de carga en contenedores					
10	La organización de manera regular, debería de subcontratar los					

	servicios de transporte					
	<b>MODOS DE TRANSPORTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Las infraestructuras viales son óptimas					
12	El tráfico vehicular es un factor decisivo para la entrega oportuna					
13	Es conveniente brindar un servicio de carga completa					
14	Los reglamentos de servicio directo se aplican correctamente en la organización					
15	Es necesario contratar una empresa especializada en brindar seguridad para la protección de la carga					
	<b>TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN PARA EL TRANSPORTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El sistema de GPS contribuye en el rendimiento operativo					
17	Es una buena herramienta de comunicación los equipos de radio implementado en las unidades					
18	Es necesario el uso de los mensajes cortos entre los colaboradores					
19	Siente comodidad con el uso del correo corporativo					
20	Es efectivo el uso de llamadas de voz					

**ANEXO 05: Cuestionario de calidad de servicio**

**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSA ATE - 2018**

**Estimado colaborador(a):**

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el presente trabajo de investigación titulado: "La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A Ate - 2018", el presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial.

**INSTRUCCIONES:**

Cada ítem presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

---

**CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO**

---

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Se siente satisfecho con los uniformes proporcionados por la empresa					
2	La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para brindar el servicio					
3	Es necesario adquirir equipos tecnológicos con buena apariencia y de alta capacidad					
4	Las oficinas centrales cuentan con instalaciones atractivas para atraer a nuevos clientes					
	<b>LA FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	Brinda confianza en el servicio a los nuevos clientes					
6	Brinda un servicio seguro al cliente					
7	Gestiona los procesos correctamente para brindar un servicio a tiempo					

8	La empresa tiene el interés en resolver los problemas del cliente					
	<b>LA EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	El cliente se siente satisfecho con las normas que se les aplica					
10	Ejecuta un trato especial por cada cliente					
11	La empresa acostumbra comprender las necesidades del cliente					
12	Se realiza horas extras con la finalidad de satisfacer al cliente					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Brinda un servicio rápido					
14	La capacidad de respuesta de los colaboradores hacia los clientes es efectiva					
15	Responde inmediatamente al cliente ante alguna eventualidad					
16	El libro de reclamos está a disposición ante cualquier acto de inconformidad					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Sus clientes confían en el desempeño de los colaboradores					
18	Colabora en brindar un servicio de calidad					
19	Una retroalimentación ayuda a solventar las dudas del personal sobre el servicio que se ofrece					
20	Se siente comprometido con la organización, brindado un servicio amable					

## ANEXO 06: Validación del instrumento Experto Metodológico N° 1



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Dr. Palle Uiriguay, Kriso  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Dirección de Investigación.  
 I.3. Especialidad del experto: Metodológica.  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario.  
 I.5. Autor del instrumento: Luzmila Barrios, Stephanie.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Buena 41.60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

12	<input checked="" type="checkbox"/>			
13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	<input checked="" type="checkbox"/>			
19	<input checked="" type="checkbox"/>			
20	<input checked="" type="checkbox"/>			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV PROMEDIO DEVALORACION:

90 %

01 Ate, de 10 del 2018

-----  
 Firma de experto informante  
 DNI 41599701  
 -----

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Dr. Palle Vásquez, Krys  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Directora de Investigación  
 I.3. Especialidad del experto: Metodológica  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario  
 I.5. Autor del instrumento: Luzmila Barrios, Stephanie

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV PROMEDIO DEVALORACION:

01 Ate, de 10 del 2018

90%

-----  
 Firma de experto informante  
 DNI 41589709

## Experto Temático N° 1



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq.: CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV-Ate  
 I.3. Especialidad del experto: Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Zuniga Correa, Stephanie

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>95%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Ninguno*

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de junio del 2018

*29/09/2018*

95%



Firma de experto informante

DNI *06614705*

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGAR D.F.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV, Ate  
 I.3. Especialidad del experto: Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Zuniga Correa, Stephanie

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>95%</b>

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Ninguno*

IV PROMEDIO DEVALORACION:

95%

Ate, de junio del 2018

*29/09/2018*

*[Handwritten Signature]*

Firma de experto informante  
DNI *06614765*

## Experto Temático N° 2



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Briceno Doris Gonzalo A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - Universidad César Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: Stephanie Zúñiga Correa.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>85%</b>

### ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

### IV PROMEDIO DEVALORACION:

27 Ate, de 09 del 2018

850/0

*Bndes*

-----  
Firma de experto informante

DNI -----43601749-----



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III: DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Briceno Doris Gonzalo Alonso  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC- Universidad Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autor del instrumento: Stephanie Zuniga Correa

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV PROMEDIO DEVALORACION:

27 Ate, de 09 del 2018

85%

-----  
 Firma de experto informante  
 DNI -----43601749-----

## ANEXO 07: Matriz de datos

GESTIÓN LOGÍSTICA																				CALIDAD DE SERVICIO																				
Costos de transporte					Gestión del transporte					Modos de transporte					Tecnología e información para el transporte					Elementos tangibles				La fiabilidad				La empatía				Capacidad de respuesta				Seguridad				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
1	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
3	4	5	5	3	5	5	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	5	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
5	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	4	2	3	3	5	1	3	4	4	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5	1	3	4	4	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
10	5	1	1	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
13	3	5	5	3	5	5	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	5	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	3	2	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
15	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	1	2	3	3	5	1	3	4	4	3	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5	2	3	4	5	1	3	4	4	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
18	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	5	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2







**ACTA DE APROBACIÓN DE  
ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 1 de 1

Yo, Dr. Javier Félix Navarro Tapia, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Ate, revisor de la tesis titulada por:

"La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A. Ate 2018" de la estudiante Stephanie Zuñiga Correa, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita, analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de diciembre del 2018

Firma

Dr. Javier Félix Navarro Tapia

DNI: 08814139

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?u=1074592380&cs=3&lang=es&io=1051131142

feedback studio | Gestion Logistica y Calidad de Servicio | -- /0 | < 24 de 24 > ?

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

**"LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSA S.A. ATE 2018"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
**STEPHANIE ZUÑIGA CORREA**

Página: 1 de 66 | Número de palabras: 12465 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 8:43 09/12/2018

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	8 %
3	tesis.ucam.edu.pe	1 %
4	search.ndltd.org	<1 %
5	repositorio.unsa.edu.pe	<1 %
6	repositorio.unac.edu.pe	<1 %
7	repositorio.unheval.edu...	<1 %



	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>		Código : F07-PP-PR-02.02
			Versión : 09
			Fecha : 23-03-2018
			Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Stephanie Zuñiga Correa cuyo título es: La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) buena (letras).

Lima, Ate 04 de diciembre del 2018

Mg. Alonso López A.
   
 PRESIDENTE

Mg. Jorge Vargas Hereno
   
 SECRETARIO

DR. JAVIER NAVARRETE TALIA
   
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Stephanie Zuñiga Correa, identificado con DNI N° 71124755, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 71124755

FECHA: 04 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Ciencias Empresariales

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Stephanie Zuñiga Correa

---

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA TRANSA S.A, ATE 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

---

SUSTENTADO EN FECHA: 04 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: Quince

---

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN