



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

La Gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's,  
Chimbote 2019.

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

**AUTORAS:**

JARA ROSADO, Yaneth Carolay (ORCID: 0000-0002-5782-5834)  
SÁNCHEZ PÉREZ, Melina Roselly (ORCID: 0000-0001-7361-3148)

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Mgr. RANDALL MANOLO, Gutiérrez Chilca. (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

**ASESTOR TEMÁTICO:**

Mgr. LANDERS MOSCOL, Mario Arturo (ORCID: 0000-0003-4051-6119)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones.

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios por concedernos la vida y cuidarnos a lo largo de nuestra carrera.

A nuestros padres por aconsejarnos y apoyarnos en el transcurso de nuestros estudios profesionales.

A nuestros docentes por guiarnos en cada uno de nuestros trabajos académicos.

A la Universidad César Vallejo por ser nuestra casa de estudios.

**Carolay Jara Rosado**

**Melina Sánchez Pérez**

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarnos salud y bienestar a lo largo de nuestras vidas.

A nuestros padres por ayudarnos emocional y económicamente.

A nuestros docentes por transmitirnos los conocimientos necesarios para culminar la tesis.

A la Universidad César Vallejo por mejorar cada año la calidad educativa.

**Carolay Jara Rosado**

**Melina Sánchez Pérez**



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

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 don (a)

JARA ROSADO YANETH CAROLAY

cuyo título es:

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CAIDAD DE SERVICIO DE LA  
EMPRESA AGUA DE MESA SHALONIS, CHIMBOTE 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....17..... (Número).....

.....DIECISIETE..... (Letras).

Chimbote. 03. de Julio Del 20.19..

PRESIDENTE

MGTR. MANOLO GUTIERREZ CHILCA

SECRETARIO

MGTR. MARIO LANDERS MOSCOL

VOCAL

MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR



El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... SÁNCHEZ PÉREZ MELINA ROSELLY .....

cuyo título es:

..... LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA .....

..... AGUA DE MESA SHALOM'S, CHIMBOTE 2019. ....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 1.6 ..... (Número).....

..... DIECISEIS ..... (Letras).

Chimbote...03. de Julio Del 2019..

.....  
  
 PRESIDENTE

MGTR. MANOLO GUTIERREZ CHILCA

.....  
  
 SECRETARIO

MGTR. MARIO LANDERS MOSCOL

.....  
  
 VOCAL

MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR

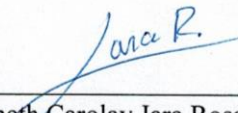
### Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Yaneth Carolay Jara Rosado con DNI N° 76625304 y Melina Roselly Sánchez Pérez con DNI N° 70004091, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, julio del 2019.



---

Yaneth Carolay Jara Rosado

DNI: 76625304



---

Melina Roselly Sánchez Pérez

DNI: 70004091

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice .....	vii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	13
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2 Operacionalización de variables.....	14
2.3 Población, muestra y muestreo .....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	17
2.5 Procedimiento .....	18
2.6 Método de análisis de datos .....	19
2.7 Aspectos éticos .....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. PROPUESTA .....	36
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	52

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019. La confección de este trabajo se basó principalmente en la teoría de Cano et al. (2015) correspondiente a la variable gestión logística y la teoría de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) sobre la variable calidad de servicio. El tipo de investigación fue un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental – transversal; las poblaciones estuvieron compuestas por 10 trabajadores operativos y 1,150 clientes según la base de datos del año 2019 y en este caso la muestra solo se aplicó a los clientes generando como tamaño muestral un total de 288 clientes. El tipo de instrumento utilizado fue el cuestionario y como técnica la encuesta, la cual estuvo conformada por 15 preguntas referentes a la gestión logística y 17 preguntas con respecto a la calidad de servicio, ambos cuestionarios estuvieron acorde a una escala de Likert. Los resultados más importantes fueron que el 54% de los trabajadores operativos indicó que la gestión logística tiene un nivel malo, el 50% opinó que la distribución por parte de la empresa es malo; mientras que el 52% de los clientes señaló que la calidad de servicio tiene un nivel bueno, el 57% respondió que la fiabilidad tiene un nivel malo y el 58% mencionó que la seguridad es buena. Finalmente, se concluyó que la empresa agua de mesa Shalom's debe llevar a cabo la propuesta planteada con el propósito de que solucione sus problemas dentro de su gestión logística y la calidad de servicio que entrega a sus clientes.

Palabras clave: gestión logística, calidad de servicio, distribución.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to describe the logistics management and the quality of service of the company Shalom's table water, Chimbote 2019. The preparation of this work was based mainly on the theory of Cano et al. (2015) corresponding to the variable logistics management and the theory of Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) on the quality of service variable. The type of research was a quantitative approach with a non-experimental - transversal design; The populations were composed of 10 operative workers and 1,150 clients according to the database of the year 2019. In this case, the sample was only applied to the clients, generating a sample size of 288 clients. The type of instrument used was the questionnaire and as a technique the survey, which consisted of 15 questions related to logistics management and 17 questions regarding the quality of service, both questionnaires were according to a Likert scale. The most important results were that 54% of the operative workers indicated that the logistics management has a bad level, 50% thought that the distribution by the company is bad; while 52% of the clients indicated that the quality of service has a good level, 57% answered that the reliability has a bad level and 58% mentioned that the security is good. Finally, it was concluded that the Shalom's table water company must carry out the proposed proposal with the purpose of solving its problems within its logistics management and the quality of service it delivers to its customers.

**Keywords:** logistics management, quality of service, distribution.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde la década de los 80 las empresas dedicadas a la producción y comercialización de bienes y servicios empezaron a utilizar nuevas estrategias de gestión logística con respecto a los costos de almacén, transporte y entrega al cliente final. La implementación de estas nuevas estrategias permitió un cambio radical en la cadena logística generando no solo la reducción de los costos de transporte, sino de los costos de inventario y otros asociados, con la finalidad de aplicar el método “just in time”, el cual asegura una eficiente y rápida entrega a los consumidores.

Es así como la logística es un factor primordial en el buen desempeño de las empresas grandes y pequeñas, debido a que incluye una serie de procesos que se conectan entre sí, es decir la sincronización desde los proveedores hasta los compradores, quienes tienen un mayor conocimiento de las tecnologías de información y por ello exigen cada vez más un producto o servicio acorde a sus necesidades y en el tiempo requerido. Sin embargo, una falta de integración entre los diferentes procesos logísticos tales como: almacenamiento, producción y distribución; puede provocar una desorganización y costos elevados.

De acuerdo con Honorato (2016), en América Latina la infraestructura logística ha tenido notables avances, no obstante aún persisten falencias en cuanto a los niveles de desarrollo de las industrias, ya que no existe una eficiencia en el manejo de los procesos que permitan una correcta integración entre el flujo de la información y el flujo de movimiento físico, y también los altos estándares que en su totalidad los de ámbito regional están por debajo a los de ámbito internacional, lo cual trae consigo una baja inversión en el sector logístico.

Salinas (2017) afirmó que, en un informe anual realizado en Argentina sobre las empresas que venden agua envasada tuvo una gran demanda en los últimos años. Sin embargo, se obtuvieron resultados que el 66% de los encuestados recibieron un servicio desagradable en cuanto a la entrega de los pedidos a domicilio, por ese motivo optaron por cambiarse a la competencia, mientras que el 81% aseguraron que la empresa tenía la posibilidad de tomar las medidas necesarias sobre la calidad de servicio para que ellos no apuesten por otra empresa. De tal manera que, una realidad de las empresas de este rubro es que no son capaces de poder retener a los consumidores. Además, este informe también señaló que otorgar a los clientes un servicio de mejor calidad es más significativo que el precio, puesto que el 86% lo corroboró sustentando que pagarían más por un servicio que cumpla con sus expectativas en tiempo y en calidad. Es así como, el precio no es una justificación de la pérdida de clientes,

sino la mala calidad de servicio, por ese motivo es esencial conocer la percepción que tienen los clientes con la finalidad de construir métodos de retroalimentación para que el proceso de entrega del producto y/o servicio al usuario sean eficiente.

Por otro lado, Beetrack (2016) indicó que, en el mercado peruano se ha logrado un acelerado crecimiento en los últimos años de casi un 5.2% entre 2011 y 2015, lo cual ha modificado el panorama en la logística de distribución y la gestión de la cadena de suministro. Todo esto con la finalidad de cumplir las peticiones de un nuevo tipo de cliente, quienes otorgan un valor sustancial a la calidad de servicio y experiencia de compra. No obstante, el 37% de las empresas peruanas son poco eficaces en materia de logística y no tienen sistemas de automatización en sus cadenas de suministros suficientes para ser competitivas.

De igual forma, América Economía (2017) mencionó que, el 30% de las entidades realizaban su logística basada en su experiencia y por ese motivo se resisten al cambio de los nuevos métodos logísticos. Esto se debe a que, la mayoría no contaba con personal adecuado capaz de detectar los problemas en la cadena logística, lo cual originó cuellos de botella que causaban el estancamiento de los procesos.

Con respecto a las empresas de agua embotellada, Gestión (2018) señaló que, el consumo de agua desde el 2014 hasta el 2017 incrementó su participación en un 30% del total de las bebidas. Cabe señalar que, aun así, las micro y pequeñas empresas peruanas perdían un 91% de consumidores debido a la mala atención causando insatisfacción al momento de realizar la compra, mientras que el 78% no compraba en el establecimiento, aunque tuviera el pedido anticipado, lo cual originó que tengan que invertir altos porcentajes (600% y 700%) en mejorar su servicio con la finalidad de retener y captar a los clientes.

En la región Ancash, existen empresas productoras y comercializadoras de productos como el agua embotellada y de acuerdo con un reporte sectorial este es un negocio con gran potencial debido a la desconfianza de la sociedad por el consumo de agua potable con riesgo perjudicial para el ser humano. Por ello, Andina (2012) manifestó que, el mercado de las aguas embotelladas es una industria temporal que logra tener más captación de clientes en la estación de verano y en los últimos meses del año, con ello genera un alto porcentaje de ventas.

En la ciudad de Chimbote se encuentra la empresa Agua de Mesa Shalom's "Pura y Cristalina" que se dedica a la distribución de agua en bidones a domicilio de los clientes cubriendo los sectores de Chimbote y Nuevo Chimbote. Esta entidad tiene deficiencias a nivel logístico empezando por el almacenamiento, ya que al momento de posicionar los

envases terminados no cuenta con estantes u organizadores para colocarlos de manera ordenada y a la vista de los operarios que permita facilitar el siguiente proceso. Seguidamente, el problema más crítico es el proceso de distribución al cliente final porque estos no se encuentran totalmente satisfechos con el tiempo de entrega, puesto que los operarios no tienen la capacidad suficiente para atender a todos los usuarios por el motivo de que muchas veces los tramos son largos entre 15 a 20 minutos y es difícil que lleguen a tiempo. Cabe mencionar que, no tienen conocimiento de la cantidad de clientes que atenderán en un día y por esa razón llevan cierto número de bidones que ellos creen que podrán vender, y en caso contrario devuelven los bidones a almacén.

Finalmente, esta problemática es importante porque se abordó una situación que involucra temas relacionados a la administración tales como la logística y la calidad del servicio, los cuales juegan un papel crucial dentro de las empresas como también en el contexto social, ya que todas las actividades que realizan de forma directa e indirecta las entidades son en favor al bienestar de la sociedad en la mayoría de los casos.

Para la recolección de información sobre trabajos similares se accedió a diversas fuentes que puedan sustentar esta investigación. En el plano internacional se consideró las siguientes tesis y artículos científicos:

En Europa, Marimon, Llach, Almeida & Mas (2019) en su artículo científico: “CC-Qual: Una escala holística para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad de servicios de consumo colaborativo”, el tipo de estudio fue análisis factorial exploratorio, se utilizó el instrumento SERVQUAL, la población objetivo consistió en clientes que tuvieron experiencia con el consumo y la muestra fue de 127 usuarios; se concluyó que el trabajo ayudó a la creación de una nueva escala para evaluar la calidad percibida de los servicios en cualquier tipo de sector de actividad, además la herramienta proporcionó información relevante para que los empresarios analicen y comparen su servicio prestado con lo que espera obtener el cliente.

Serrano (2016) en su proyecto de investigación para conseguir el título profesional: “La gestión logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A” en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El tipo de estudio fue descriptivo, la población estuvo compuesta por los trabajadores de las áreas de gerencia, contabilidad, ventas, bodega, y facturación, utilizó como instrumento la guía de entrevista; concluyó que en el almacén se mantuvo varios materiales por mucho tiempo, lo cual perjudicó el buen proceso de la logística, es decir se produjo un estancamiento en el flujo de materiales y por ende, la



empresa en vez de estar generando ganancias lo que obtuvo fueron pérdidas. Además, la falta de comunicación entre las áreas provocó que no se realicen los pedidos a tiempo y de esa forma se creen confusiones.

Jurado (2014) en su tesis para optar el grado de maestría: “Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito” en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El tipo de estudio fue descriptivo, la población estuvo compuesta por los clientes de la empresa, utilizó como técnica la encuesta; concluyó que los inconvenientes que se observaron cuando se realizó el trabajo de campo fueron la falta de interés por parte de la gerencia en la gestión del restaurante, poca motivación y capacitación al personal y ausencia de proveedores de materia prima. No obstante, gran parte de las alternativas de solución para el mejoramiento de las deficiencias fueron propuestas por el personal encargado de la atención al cliente.

Agapito (2011) en su tesis para obtener el grado de maestría: “Propuesta para mejorar el nivel de servicio de los centros de distribución en una empresa embotelladora” en el Instituto Politécnico Nacional. El tipo de estudio fue descriptivo y utilizó la teoría de restricciones; concluyó que la implementación del método TPM (Mantenimiento Productivo Total) en la línea 1 se debió a la situación deficiente generada por un mayor índice de productos faltantes. Debido a ello, esta incorporación permitió relacionar todas las áreas de la empresa, obteniendo como resultado la disminución de los tiempos de entrega en más de un 50% y de esa forma asegurar el abastecimiento a todos los centros de distribución para que estos estén pendientes de la mercadería que ingresaría a sus almacenes.

Muñoz y Hurtado (2011) en su tesis para obtener el título profesional: “Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del almacenamiento en la organización Herval LTDA” en la Universidad Católica de Pereira. El tipo de estudio fue descriptivo y utilizó como instrumento la guía de entrevista; concluyó que sus centros de almacenamiento son espacios muy reducidos, lo cual generó que la circulación de la entrada de materias primas y la salida de los productos terminados tuvieran ciertos retrasos en la entrega a su destino final. De igual forma, dentro de esta se detectó una falta de organización en cuanto al lugar fijo para cada uno de los materiales, que muchas veces obstruían el paso del personal y maquinaria. Otro factor muy importante es que dentro de los almacenes no había un registro que controle las entradas y salidas, para ello se planteó un plan de mejoramiento que permitiera reducir los tiempos y mejorar la distribución.

En España, Servera, Gil y Fuentes (2009) en su artículo científico: “La influencia de la calidad de servicio logístico en la lealtad. Un análisis del papel moderador de las TIC”, el tipo de estudio fue empírico con la aplicación del análisis SEM, se utilizó como instrumento el cuestionario, la población estuvo conformada por empresas que tienen un elevado interés por el desarrollo de la función logística y la muestra fue de 148 empresas asociadas a ADL; se concluyó que los resultados fueron el aumento de la satisfacción y lealtad del cliente gracias a que la función logística estaba dirigida a la generación de valor, también se resaltó que las organizaciones deben enfocarse en realizar inversiones que conlleven a la mejora de aquellas actividades que logren las entregas puntuales de los productos, así como la veracidad de los pedidos.

En el plano nacional se consideraron tesis con mayor relación a nuestro trabajo, estos son: Ortiz (2017) en su tesis para optar el título profesional: “Gestión logística y su efecto en la rentabilidad en la empresa Anita de Tello E.I.R.L Trujillo año 2016” en la Universidad César Vallejo. El tipo de estudio fue descriptivo – transversal, diseño de investigación fue cuasi experimental, la población estuvo compuesta por los trabajadores de la empresa Anita; concluyó que la integración de un modelo logístico permitió el incremento significativo de la rentabilidad financiera gracias al buen aprovechamiento de la distribución y transporte de la mercadería. Esto se debió a que, los clientes o comerciantes requirieron que la mercadería llegue en óptimas condiciones a su domicilio o punto de venta cumpliendo así las exigencias y expectativas del nuevo consumidor.

Seminario (2015) en su tesis para obtener el título profesional: “Calidad del servicio en el área de operaciones de la empresa Servosa Gas SAC - Piura 2015” en la Universidad Nacional de Piura. El tipo de estudio fue descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental, la población estuvo conformada por 32 clientes, el instrumento fue el cuestionario; concluyó que en la empresa había un deficiente flujo de comunicación entre los trabajadores, lo cual ocasionó que no se solucionara rápidamente los problemas que tengan los clientes, afectando así la imagen de Servosa Gas. También, el horario de trabajo de más de 10 horas, la falta de capacitación, el bajo índice de seguridad industrial provocó accidentes y lesiones por fallas humanas, así como también el excesivo tiempo de espera en los lugares de carga y descarga.

Calderón y Cornetero (2014) en su tesis para optar el título profesional: “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la Empresa Distribuciones NAYLAMP S.R.L ubicada en la Ciudad de Chiclayo en el año 2013” en la

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El tipo de estudio fue descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental, la población estuvo compuesta por el sector comercial de motos, el instrumento fue la entrevista; concluyó que el proceso logístico en NAYLAMP S.R.L no se desarrollaba de manera efectiva por causa de una mala organización de las entradas y salidas de los materiales, por lo que fue necesario realizar un buen manejo del proceso de compras y posteriormente la distribución de las mercaderías a los distintos almacenes, de esa forma podían tener un control por medio de un sistema computarizado.

Por otra parte, se realizó una revisión de las teorías relacionadas al tema, es decir, sobre las dos variables en estudio, tanto gestión logística como calidad de servicio.

El autor Servera (2010) sostiene que, la logística tuvo sus inicios en el siglo XX en donde se asociaba principalmente con las tareas de la distribución física, en particular con el transporte y el abastecimiento de materiales. En esa etapa principal aun predominaba la ganadería y la agricultura como actividades económicas en la cual lo esencial era hacer llegar los productos de primera necesidad a los mercados de bienes de consumo, es así como la logística estaba conformada por actividades que no creaban valor. Asimismo, las funciones que se realizaban dentro de la logística estaban aisladas y gestionadas por separado otorgando gran importancia a la distribución con la finalidad de entregar los productos hacia los clientes. En la segunda etapa (mediados de los sesenta) se originó el auge de la gestión logística tanto en el aspecto empresarial como académico, ya que se abordó la definición de logística integral dirigiéndose a cumplir con las necesidades de los individuos; en esa fase los propietarios comenzaron a ejecutar las actividades logísticas como componentes asociados desde la adquisición de materias primas hasta la entrega al consumidor final. Seguidamente, en la etapa de los ochenta las funciones logísticas fueron consideradas un factor clave en las organizaciones, ya que permitió diferenciarlas de las demás; de tal forma que, se percataron que era necesario implementar e integrar todas las actividades logísticas incluyendo nuevos sistemas como el just in time y la calidad total. A partir de los años noventa hasta la actualidad se han ido integrando nuevos términos sobre la logística, dentro de los cuales se originó el nuevo concepto de supply chain management, el cual integra una visión más amplia en donde se planifica las tareas esenciales para hacer llegar los bienes y/o servicios. En el siguiente punto se trata de definir la gestión logística, pero antes se explican los conceptos de gestión y logística por los siguientes autores:

Según Daft (1993), “la palabra gestión hace referencia al logro de objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente por medio de los cuatros procesos administrativos como:

planear, organizar, dirigir y controlar, los recursos con los que cuenta una organización”. De igual manera, Schieman, Huijgen & Gosselink (1989) indica que, “es un procedimiento que se debe seguir para alcanzar los objetivos y metas planteadas, también con el uso de la planeación, organización, ejecución y fases de control, los cuales en sí ayudaran a cumplir ciertos objetivos”. Sobre el término logística, Mora (2016) menciona que, es una función integradora que relaciona a las distintas áreas de una empresa, es decir desde el registro de las materias primas a comprar hasta el servicio de postventa, atravesando el abastecimiento de la mercadería, la fabricación y producción, almacenamiento, transporte y distribución al cliente final. Mientras que, Ballou (2006) manifiesta que, “es la agrupación de varias actividades que se repiten constantemente a lo largo de un flujo en donde los insumos son convertidos en productos finales”. Una vez definido los dos términos, los autores Gibson, Mentzer & Cook (2005) nos dicen que, “la gestión logística se encarga de planificar, implementar y controlar los flujos de inicio hacia el final y viceversa; además de almacenar los insumos desde el punto de entrada hasta la salida con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios”. Del mismo modo, Brandín (1992) sostiene que, “es el proceso integral que involucra la gestión de stocks, abastecimiento, inventarios, distribución y transporte; las cuales están interrelacionadas entre sí para garantizar el buen funcionamiento de los flujos de materiales e información”. Otro autor es Bowersox (1983), quien define a la gestión logística como aquella que “comprende la administración de los materiales y la planificación de las actividades para el movimiento de las materias primas, elementos y productos terminados, desde los proveedores hasta los puntos de fabricación y desde estos hasta los clientes”.

Con respecto a la importancia de la gestión logística, Camargo, Martínez, Malcón & Cavazos (2016) considera que, las empresas deben contar con los implementos necesarios para fabricar productos que estén al alcance de los clientes, con la finalidad de hacer frente a las exigencias de estos. Por ello, todo debe ser realizado en el momento exacto, a un costo correcto y con una calidad elevada que permita superar lo esperado por el mercado; de tal manera que, la importancia radica esencialmente en los costos, es decir saber con precisión los gastos que implican los inventarios, los fletes, almacenamiento y la documentación; todo lo anterior, con el objetivo de saber el precio más adecuado para el producto final. Además, la gestión logística considera el servicio al cliente, porque se encarga del contacto con los consumidores finales, quienes perciben la buena o mala eficiencia brindada por los operarios de la empresa.

Sandberg (2013) señala que, dentro de la gestión logística se manejan redes logísticas que involucran todas las labores que se encuentran en un circuito consecutivo que inicia y termina en el cliente final; estos se dividen en dos: los flujos de bienes y/o servicios (dentro de la producción y fabricación de bienes) y los flujos de información (relación entre los agentes del mercado y la empresa). Estos flujos ejecutan eficazmente los procesos de la logística con el objetivo de relacionar al abastecedor con el usuario final a través de las tecnologías y así lograr la satisfacción total.

Acerca de las actividades logísticas, Cano, Orue, Martínez, Mayett y López (2015) afirman que, las áreas claves de la gestión logística se dividen en: producción, la cual se encarga de la transformación de los materiales para poder cumplir con los pedidos que tiene el mercado de consumo en cantidad de insumos, calidad y tiempo de respuesta; almacenamiento, esta actividad se refiere a la forma de preservar y mantener en buenas condiciones los productos terminados para su ingreso; y distribución, esto es la capacidad de atender a los clientes en el mínimo tiempo posible de transportación y entrega de los productos terminados por parte de los encargados.

Por lo que se refiere a la segunda variable calidad de servicio, los autores Torres, Ruiz, Solís y Martínez (2012) aseguran que, la evolución de la calidad se origina desde la fase de la inspección hasta la gestión de la calidad total y es así como en 1450 los autores Frederick Taylor, Henry Ford y Eli Whitney introdujeron el término inspección, el cual surge a partir de la existencia de un inspector, quien se encargaba de encontrar las imperfecciones en los productos y tratar de solucionarlos para que cumplan con los estándares que se establecían en las organizaciones por parte del departamento de inspección y verificación, los cuales efectuaban mediciones para cumplir con la calidad exigida por los clientes. En 1920 los creadores William Deming y Walter Shewhart de la fase de control de calidad, muestran que esta se encontraba en los procesos y no solo en el producto final; además, dentro de una organización la obligación recaía solamente en el departamento de producción, en donde las medidas de control se realizaban por medio de instrumentos estadísticos y muestras piloto con la finalidad de identificar los errores del producto. En 1960, Joseph Juran y Kaoru Ishikawa lograron que la palabra calidad fuese vista como un compromiso para todos los departamentos de una empresa, teniendo como factores claves la organización y la coordinación, que permitían prevenir situaciones de riesgo a través de planes de contingencia. Después de 20 años, los cambios en el aspecto de la calidad se dieron gracias a la influencia de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), la cual

permitió que la calidad se convierta en una estrategia para que las empresas puedan tener una ventaja competitiva frente a sus competidores; en ese punto, la responsabilidad recaía en toda la organización, es decir las altas direcciones estaban netamente involucradas en todo el proceso, ya que la orientación de la calidad no solo estaba en el producto sino en las personas. Luego, en 1990 se creó el modelo de excelencia EFQM fomentado por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad brindando a las organizaciones el beneficio de innovar y renovar, por medio de test de autoevaluaciones asegurando el mínimo margen de error en el producto con el propósito de que se puedan superar las expectativas de los grupos de interés, quienes exigían cada vez más productos insumos con características acorde a sus necesidades.

En relación a los conceptos de calidad y servicio, se redactan en el siguiente párrafo:

Según Deming (1989), “calidad significa interpretar las exigencias de los clientes en aspectos medibles, de esa manera estos estarán dispuestos a pagar el precio establecido del bien y/o servicio”. Mientras tanto, Reed, Lemak & Mero (2000) consideran que, “es el impacto que tiene un producto y/o servicio para que sea aceptado y pueda satisfacer las necesidades básicas de los clientes”. En cuanto al término servicio, Oliver (1993) manifiesta que, “es aquella actividad que otorga la empresa a sus clientes, con el propósito de que estos queden complacidos”. De igual manera, Lovelock (1983) señala que, “implican funciones orientadas a la interacción con los clientes de forma presencial o por medio de telecomunicaciones”. Por lo tanto, conociendo ambos términos los autores Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), definen que la calidad de servicio, “es el resultado final de la percepción de los clientes y depende si el servicio ha cubierto o no sus expectativas y necesidades”. Desde otra perspectiva, Atencio y Gonzales (2007) mencionan que, “es la sensación que tienen los usuarios con respecto a la interacción entre el cumplimiento por parte de la empresa en la creación de valor en los productos y los deseos que el mercado espera”.

A su vez Najul (2011) nos dice que, la calidad de servicio que ofrece una empresa juega un papel importante debido a que es el nivel de satisfacción que se otorgará a los clientes, quienes miden el grado de cumplimiento de la entrega del producto y si están acorde a las características esperadas. Por tal motivo, la empresa debe considerar la utilización de tecnologías y la innovación en sus procesos para garantizar la calidad en sus productos y la rápida capacidad de respuesta, con la finalidad de obtener resultados positivos que permitan el crecimiento y liderazgo de la empresa en el mercado.

Por otra parte, Garvin (1988) determina que la calidad está conformado por cinco enfoques: Enfoque trascendente, en este enfoque la calidad tiene su aplicación tanto en productos, procesos y servicios de manera trascendental, lo cual quiere decir que sobrepasa los límites fijados; no obstante, el principal problema es en cuanto a la medición de la experiencia vivida a partir de la entrega del producto, esto resulta un impedimento para la organización en la toma de decisiones, ya que no tiene una opinión general que sirva como base para establecer medidas. Enfoque basado en el producto, está basado en los estándares determinados para medir la calidad del producto sin considerar las percepciones de los clientes; sin embargo, es de carácter abstracto dado a que no todas las personas tienen una misma opinión de los valores agregados que tiene un producto. Enfoque basado en el cliente, se orienta en su satisfacción y cumplimiento de sus expectativas, es decir está relacionado con las percepciones que tienen estos del producto y/o servicio; por lo cual este enfoque señala que la organización será productiva si cumple con los deseos de los usuarios. Enfoque basado en la producción, propone que la calidad proviene de los procesos involucrados en la fabricación de los productos, los cuales tienen que cumplir ciertas especificaciones para ser considerados como apropiados; por el contrario, el obstáculo de este enfoque se basa en la constante mejora de los procesos internos de la empresa respecto a la fabricación de los productos, dejando de lado la importancia de las necesidades del mercado. Enfoque basado en el valor, sugiere que existe una estrecha relación entre la calidad y el precio establecido, lo cual quiere decir que un producto es de calidad si otorga beneficios extras en comparación a la competencia y tiene un precio inferior o semejante.

Para finalizar, los factores determinantes de la calidad de servicio son propuestas por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), quienes proponen el modelo SERVQUAL que permite evaluar las percepciones de los clientes a través de cinco dimensiones: Elementos tangibles, es el aspecto que tienen las instalaciones y equipos de trabajo que brinda el servicio al público. Fiabilidad, es la habilidad que debe tener una entidad para brindar un servicio de forma segura, esto quiere decir que la empresa tiene que ofrecer el producto y/o servicio sin defectos. Seguridad, es la sensación que tiene el usuario al momento de confiar en la capacidad que tiene la empresa para resolver sus inquietudes, es decir si los encargados están capacitados para atender y solucionar con cortesía. Capacidad de respuesta, es la disponibilidad de la empresa para entregar de forma rápida los pedidos solicitados; además, la posibilidad de prestar un servicio post venta y atención a los reclamos. Empatía, es la

amabilidad que muestra el operario al momento de resolver las dudas de los clientes y de la misma forma brindar una atención personalizada que permita conocer sus requerimientos.

En cuanto a los enfoques conceptuales que están inmersos en toda la investigación, se definen de la siguiente manera:

Eficiencia: “Es el nivel de cumplimiento de los objetivos en base a los resultados, sin considerar la cantidad de recursos” (Cornali, 2012)

Just in time: “Es un método utilizado por las empresas para eliminar los defectos a través de la producción y fabricación, que tiene como resultado mínimos inventarios, y un elevado y eficiente servicio de calidad” (Vidal, 2007)

Cadena de suministro: “Es la agrupación de varias actividades que deben estar sincronizadas en función a tres elementos: el ambiente de diferentes proveedores, el proceso de transformación para la creación del producto y una red amplia de distribuidores para satisfacer la demanda” (Beamon, 1998)

Cuello de botella: “Es un recurso (incluye maquinarias, personas y herramientas) que tiene una limitación en el proceso de producción por el exceso de inventario en espera, lo que causa restricciones para cumplir con la demanda y afecta totalmente los resultados” (Aguilera, 2000)

Stock: “Es la proporción de materiales o existencias que se encuentran disponibles en una circunstancia dada para su respectiva comercialización y venta” (Durán, 2012)

Planificar: “Es un procedimiento planeado a futuro con el fin de cumplir con los objetivos y/o metas propuestas” (Dolph, 2016)

Dirigir: “Permite instaurar las políticas que se deben seguir para que el recurso humano de una empresa cumpla con los propósitos institucionales establecidos” (Dextre y Rivas, 2012)

Por lo que se refiere al cumplimiento de los objetivos de este trabajo de investigación se formuló la siguiente pregunta: ¿Cómo es la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019?

Acerca de las razones por las cuales se realizó esta investigación, se argumenta mediante cinco aspectos: Conveniente, ya que se pretendió describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom’s en la ciudad de Chimbote 2019, brindando así información sustancial sobre la importancia de la gestión logística como factor primordial para entregar un servicio de calidad a los clientes. Relevancia social, porque se ayudó a la empresa mediante este trabajo, de forma que los encargados fueron conscientes de los cambios que debían realizar a un futuro; también, se contribuyó de forma positiva a la



sociedad y sirvió de guía para las empresas comerciales de la región. Implicancia práctica, puesto que se realizó con la finalidad de resolver la problemática existente en la gestión logística de la empresa, la cual no se desarrolló de manera adecuada y como resultado afectó el servicio entregado a los clientes. Valor teórico, debido a que este trabajo sirvió como referencia para universitarios, investigadores y empresarios que quieran obtener información sobre temas de gestión logística y calidad de servicio en una empresa del rubro comercial; de igual forma, se aportaron teorías como sustento para las futuras investigaciones académicas de la comunidad estudiantil. Utilidad metodológica, en vista de que el trabajo tenía como objeto de estudio a las dos variables tanto la gestión logística como la calidad de servicio, las cuales fueron sometidas a un método de análisis de datos, teniendo como instrumento de respaldo el cuestionario que fue aplicado a los trabajadores y clientes de la empresa.

Por otro lado, no se planteó hipótesis en este trabajo debido a que el nivel de investigación es descriptivo y esto se sustenta en que: “Las investigaciones cuantitativas que proponen hipótesis son todos aquellos estudios explicativos o correlacionales, y también los descriptivos que tratan de predecir sucesos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 92). Finalmente, el objetivo general de la investigación es describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019.

Mientras que, los objetivos específicos son: determinar el proceso de almacenamiento de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019; determinar el proceso de distribución de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019; identificar los elementos tangibles de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019; identificar la fiabilidad de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019; identificar la capacidad de respuesta de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019; identificar la seguridad de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019; identificar la empatía de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019; y plantear una propuesta de gestión logística y calidad de servicio para la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

“El enfoque cuantitativo es secuencial y demostrativo que emplea la recolección de datos para obtener cifras numéricas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4)

Se aplicó el tipo de investigación cuantitativa, ya que permitió evaluar y medir las variables en términos numéricos y valores.

#### Diseño de Investigación

“La investigación o estudio en donde las variables no tienen ningún tipo de manipulación, sino que solo se observarán en su ambiente habitual para posteriormente analizarlos y obtener resultados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149)

El diseño de investigación más conveniente y adecuado para este trabajo fue No Experimental, porque no existió manejo de variables.

A su vez, el diseño de investigación no experimental se clasifica por ser transeccionales y/o longitudinales, pero en este caso el más apropiado fue el transeccional o transversal.

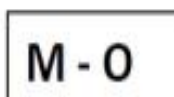
“El diseño transversal recoge información o datos en una misma situación y en un solo lapso” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151)

#### Nivel de Investigación

“Son aquellos estudios que pretenden detallar las características y particularidades de ciertos grupos, personas, objetos u otros fenómenos. Esto quiere decir que, este tipo de estudio intenta reunir información sobre las variables más no relacionarlas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80)

El nivel de investigación fue descriptivo, puesto que se conoció y definió el comportamiento de los fenómenos en observación.

Esquema:



Donde:

**M:** Muestra con quien(es) vamos a realizar el estudio.

**O:** Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

## 2.2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión logística	Comprende la administración de los materiales y la planificación de las actividades para el movimiento de las materias primas, elementos y productos terminados, desde los proveedores hasta los puntos de fabricación y desde estos hasta los clientes. (Bowersox, 1983)	Es el proceso que implica el requerimiento de materiales para que luego pase por un proceso de transformación con la finalidad de obtener productos tangibles que será distribuido a los clientes en el tiempo acordado. Entonces, la gestión logística fue medido a través de dos dimensiones: almacenamiento y distribución.	Almacenamiento	Control de productos terminados	Ordinal
				Stock de productos	
				Entrada de bidones retornados	
			Distribución	Transporte	
				Pedidos trasladados y entregados	
				Tiempo de llegada de los pedidos	
				Devoluciones	

Calidad de servicio	Es el resultado final de la percepción de los clientes y depende si el servicio ha cubierto o no sus expectativas y necesidades. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)	Es la apreciación diferenciada que tiene el cliente sobre lo que recibe y esperaba obtener. Por ello, la calidad de servicio fue medida por medio de las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos Tangibles	Operarios	Ordinal
				Equipo de transporte	
			Fiabilidad	Promesa de servicio	
				Interés en solucionar problemas	
			Capacidad de respuesta	Servicio post venta	
				Atención a reclamos	
			Seguridad	Conocimiento del producto	
				Confianza	
			Empatía	Preocupación por el cliente	
				Atención personalizada	

### 2.3 Población, muestra y muestreo

“La población está conformado por un grupo de individuos u objetos que tienen características en común en un mismo ambiente y varían en un lapso de tiempo” (Vara, 2012, p. 221)

Población 1: Los 10 trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, año 2019.

Población 2: En total 1,150 clientes que consumen los productos, según la base de datos en el año 2019 de la empresa agua de mesa Shalom's.

Muestra

“La muestra censal se refiere a que todo el grupo de estudio sin ninguna distinción son considerados para el estudio” (Alvarenga, Reding, Navarro & Cossío, 2010)

Muestra 1: En el caso de los trabajadores se consideró a los 10 en su totalidad por ser un número reducido de individuos, es decir se considera una muestra censal.

Muestra 2: Sobre los clientes, fue necesario aplicar una fórmula para determinar el tamaño de la muestra y considerando que la población es finita se procedió a delimitarlo de la siguiente forma:

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

Donde: n: tamaño de la muestra

N: población

Z: valor asociado al nivel de confianza (95%)

p: probabilidad de éxito (0.5)

q: probabilidad de fracaso (1-p)

E: error de la estimación (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{1,150 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(1,150 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{4,417.84 \times 0.25}{2.8725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1,104.46}{3.8329}$$

$$n = 288$$

## Muestreo

“El muestreo probabilístico permite conocer la posibilidad de que cada componente tenga la oportunidad de ser elegido por medio de una selección al azar” (Otzen & Manterola, 2017, p. 228)

Muestreo para la población 2: Probabilístico – aleatorio simple, ya que por casualidad se eligió el grupo de estudio.

## Criterios de selección

“Son aquellos parámetros tanto de inclusión (características demográficas, etc.) y exclusión (las mismas características que pueden obstaculizar los datos)” (Arias, Villasís & Miranda, 2016)

En criterios de inclusión para trabajadores: Un año de antigüedad, tener el cargo de trabajador operativo y ser contratado (planilla).

En criterios de exclusión para trabajadores: Menos de un año, ser trabajador de producción y no tener un contrato.

En criterios de inclusión para clientes: Residentes de la ciudad de Chimbote, y tener edades entre 20 a 60 años.

En criterios de exclusión para clientes: No residir en la ciudad de Chimbote, y ser menores de 20 y mayores de 60 años.

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

### Técnica

“La encuesta es una técnica más usual para las investigaciones que tienen como propósito levantar información de poblaciones extensas y realizar el tratamiento estadístico” (Kuznik, Hurtado & Espinal, 2010, p. 317)

En este trabajo se utilizó la encuesta como la técnica más adecuada para determinar la gestión logística y la calidad de servicio por medio de la información recolectada.

### Instrumento

“Es un formato estructurado que posibilita recoger datos de las variables por medio de la formulación de preguntas con alternativas pre-definidas” (Vara, 2012, p. 255)

Se utilizó el cuestionario que estuvo compuesto por preguntas cerradas para cada variable y de acuerdo a cada dimensión e indicador. Además, las preguntas estuvieron conformadas por alternativas que obedecen a una escala de Likert.

Cuestionario de gestión logística: La elaboración de este cuestionario es de propia autoría basándonos en la teoría de Cano et al. (2015), el cual cuenta con tres

dimensiones: producción, almacenamiento y distribución; no obstante, se utilizó dos dimensiones: almacenamiento y distribución, ya que solo se encuentra dirigido a los trabajadores operativos de la empresa. El cuestionario está compuesto por 15 ítems que están acorde a una escala de Likert y tienen como alternativas: nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces sí/ algunas veces no, la mayoría de las veces sí y siempre. La calificación de cada una de ellas oscila entre 1 a 5, donde 1 significa “nunca” y 5 “siempre”. (Anexo 2 y 4)

Cuestionario de calidad de servicio: Este cuestionario es de propia autoría y se realizó basándonos en la teoría de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), quienes proponen el modelo SERVQUAL y está conformado por cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; compuesto por 17 ítems que están de acuerdo a una escala de Likert con las siguientes alternativas: nunca, la mayoría de las veces no, algunas veces sí/ algunas veces no, la mayoría de las veces sí y siempre. La calificación de cada una de ellas oscila entre 1 a 5, donde 1 significa “nunca” y 5 “siempre”. (Anexo 3 y 5)

#### Validez

“Es el nivel de convicción que un instrumento es capaz de medir de las variables para confirmar si es válido o no” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 201)

Se requirió el juicio de expertos que estén acorde a la línea de investigación de esta tesis, los cuales estuvieron conformados por tres docentes de la Universidad César Vallejo y quienes evaluaron la encuesta con la finalidad de garantizar que las preguntas fueran correctamente elaboradas. (Anexo 6)

#### Confiabilidad

“Es el grado de confianza que se produce cuando el instrumento es aplicado repetidamente a los mismos sujetos y en consecuencia genera resultados semejantes” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 200)

Con la validación del instrumento por parte de los expertos se empleó la prueba piloto a los 10 trabajadores operativos de la empresa y a los 20 clientes que consumen el agua de mesa Shalom's, estos fueron sometidos al método de Alfa de Cronbach (Anexo 7), y así se obtuvo una matriz de base de datos consolidada por cada variable. (Anexo 8)

## **2.5 Procedimiento**

“Es un conjunto de datos que se realizan de forma ordenada y secuencial para lograr un fin o resultado que cumpla con las expectativas” (Karafili, Spanaki & Lupu, 2018)

El trabajo de campo de la presente tesis se desarrolló gracias a la autorización por parte del Gerente de la empresa agua de mesa Shalom's (Anexo 9), quien concedió la entrada al establecimiento para encuestar a sus colaboradores, los cuales fueron en total 10 y así determinar la variable gestión logística. Además, permitió el acceso a la base de datos de los clientes que consumen agua en bidones (Anexo 10); de tal manera que, se procedió a visitar a cada una de las direcciones que conforman los sectores de Chimbote y Nuevo Chimbote (Sector 1: Garatea hasta San Luis – Sector 2: Puente Lacramarca hasta Bruces – Sector 3: Puente Lacramarca hasta la Avenida Gálvez – Sector 4: Avenida Gálvez hasta Vivero Forestal – Sector 5: Lomas de Sider hasta Coishco) durante el mes de abril del año 2019 con la finalidad de aplicar el instrumento previamente validado y evidenciar los hechos por medio de imágenes (Anexo 11); de esa manera se evaluó la variable calidad de servicio. Cabe mencionar que, las fuentes de datos fueron de tipo primarias, ya que el levantamiento de información fue de forma directa; y, por último, las respuestas obtenidas previamente codificadas se transfirieron a una matriz de datos y se prepararon para su análisis de datos mediante el paquete estadístico IBM SPSS v.24 en español.

## **2.6 Método de análisis de datos**

“En la investigación cuantitativa se procede a evaluar datos estadísticos sobre las variables en estudio con la intención de obtener resultados” (Vara, 2012, p. 331)

El método que se utilizó fue la estadística descriptiva simple para reunir un conjunto de datos que fueron procesados por medio los softwares SPSS y Excel, los cuales generaron tablas y gráficos.

## **2.7 Aspectos éticos**

“Las investigaciones de cualquier índole deben regirse bajo principios éticos para su construcción y sobre todo para la recolección de datos” (Sandelowski & Barroso, 2000) Este trabajo cumplió con los criterios de la tesis cuantitativa de la Universidad César Vallejo y con las normas APA en base a las fuentes citadas. Además, se respetaron tres aspectos: el anonimato, porque se mantuvo en reserva el nombre de los encuestados; la confidencialidad, puesto que los datos obtenidos sirvieron para el tratamiento estadístico; y la beneficencia, ya que se entregó a la empresa Shalom's una propuesta con la finalidad de que fortalezca su logística y en pro la calidad de servicio que entrega a sus clientes.



### III. RESULTADOS

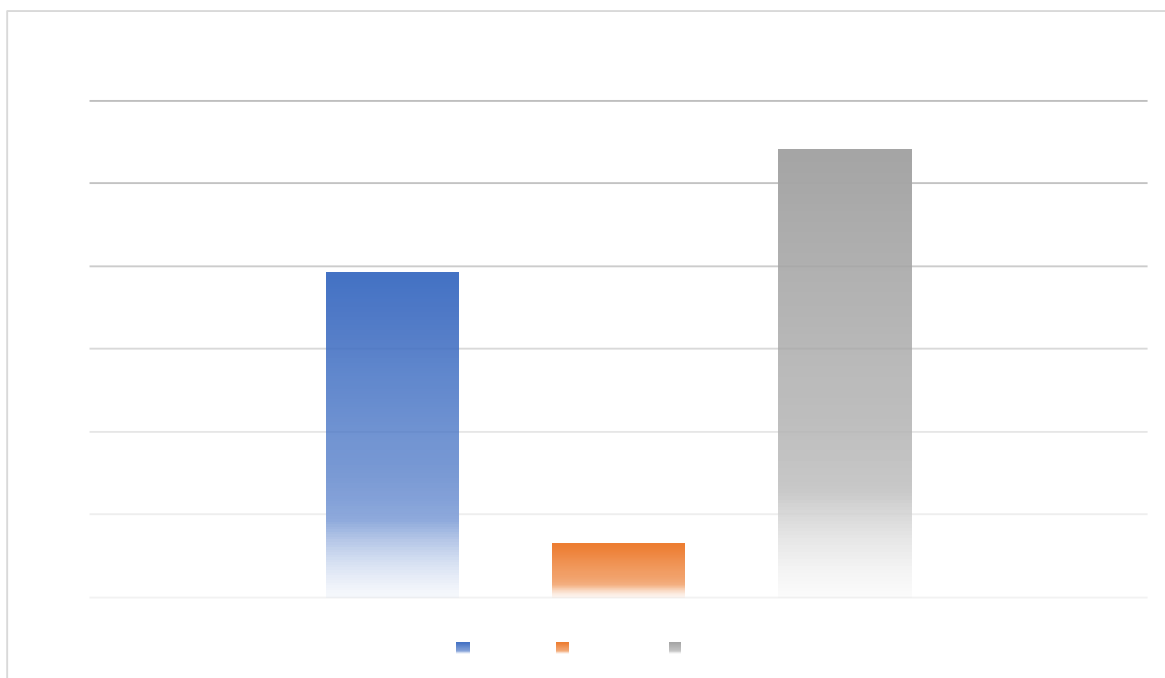
Objetivo General: Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 1

*Descripción de la Gestión logística según los trabajadores de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Variable	Niveles	Recuento	%
Gestión Logística	Bueno	4	39%
	Regular	1	7%
	Malo	6	54%
	Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores operativos y clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.



*Figura 1. Descripción de la Gestión logística según los trabajadores de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Fuente: Tabla 1.

Interpretación:

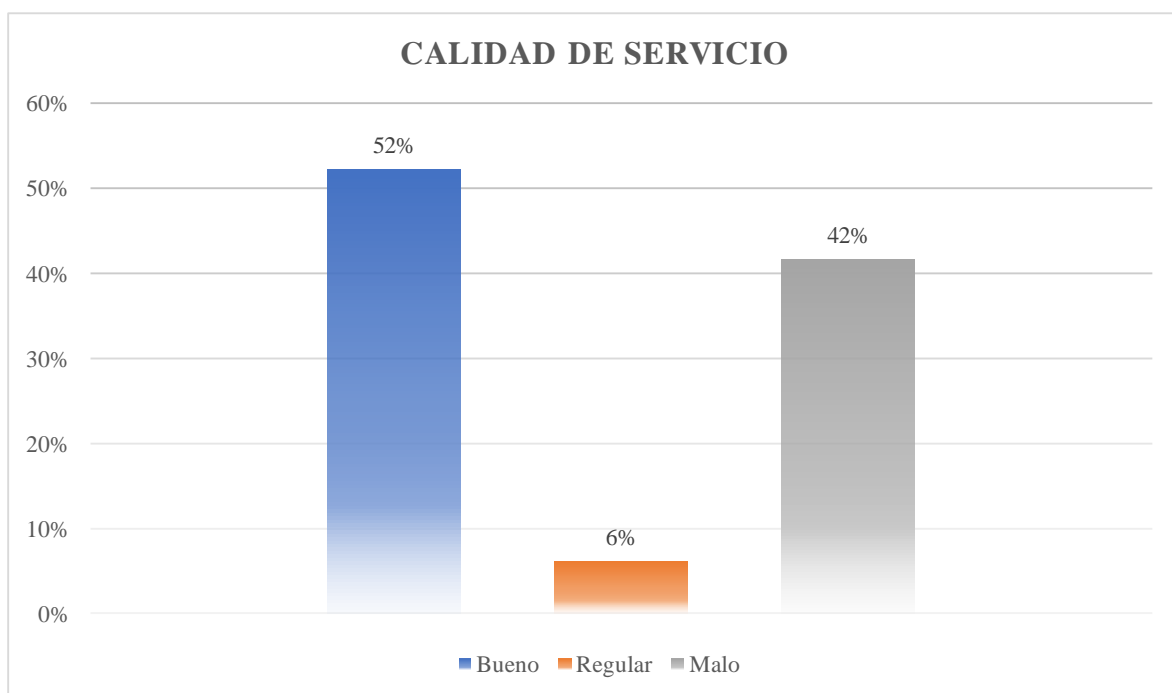
En la tabla 1 se observa que, el 54% de los trabajadores operativos indica que la gestión logística tiene un nivel malo y el 39% menciona que tiene un nivel bueno.

Tabla 2

*Descripción de la Calidad de servicio según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Variable	Niveles	Recuento	%
Calidad de Servicio	Bueno	150	52%
	Regular	18	6%
	Malo	120	42%
	Total	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.



*Figura 2. Descripción de la Calidad de servicio según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Fuente: Tabla 2.

**Interpretación:**

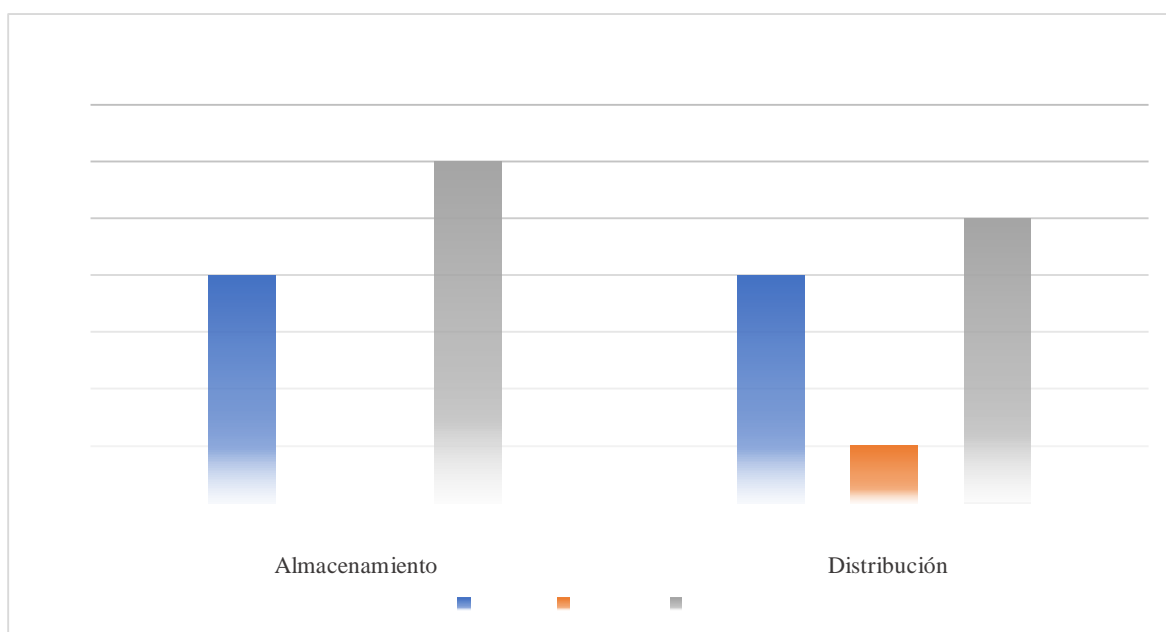
En la tabla 2 se muestra que, el 52% de los clientes menciona que la calidad de servicio tiene un nivel bueno y el 42% opina que tiene un nivel malo.

Tabla 3

*Descripción de la Gestión logística por dimensiones según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

	Almacenamiento		Distribución	
	N°	%	N°	%
<b>Gestión Logística</b>				
Bueno	4	40%	4	40%
Regular	0	0%	1	10%
Malo	6	60%	5	50%
Total	10	100%	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.



*Figura 3. Descripción de la Gestión logística por dimensiones según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Fuente: Tabla 3.

**Interpretación:**

En la tabla 3 se observa que, el 60% (6) de los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's opina que existe un mal almacenamiento, por el contrario, el 40% (4) menciona que el almacenamiento tiene un nivel bueno. Acerca de la segunda dimensión, el 50% (5) de los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's manifiesta que la distribución es mala, en contraste el 40% (4) sostiene que tiene un buen nivel.

Tabla 4

*Descripción de la Calidad de servicio por dimensiones según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Calidad de servicio		Elementos Tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
de servicio	Bueno	207	72%	111	39%	141	49%	168	58%	124	43%
	Regular	15	5%	12	4%	19	7%	14	5%	30	10%
	Malo	66	23%	165	57%	128	44%	106	37%	134	47%
	Total	288	100%	288	100%	288	100%	288	100%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

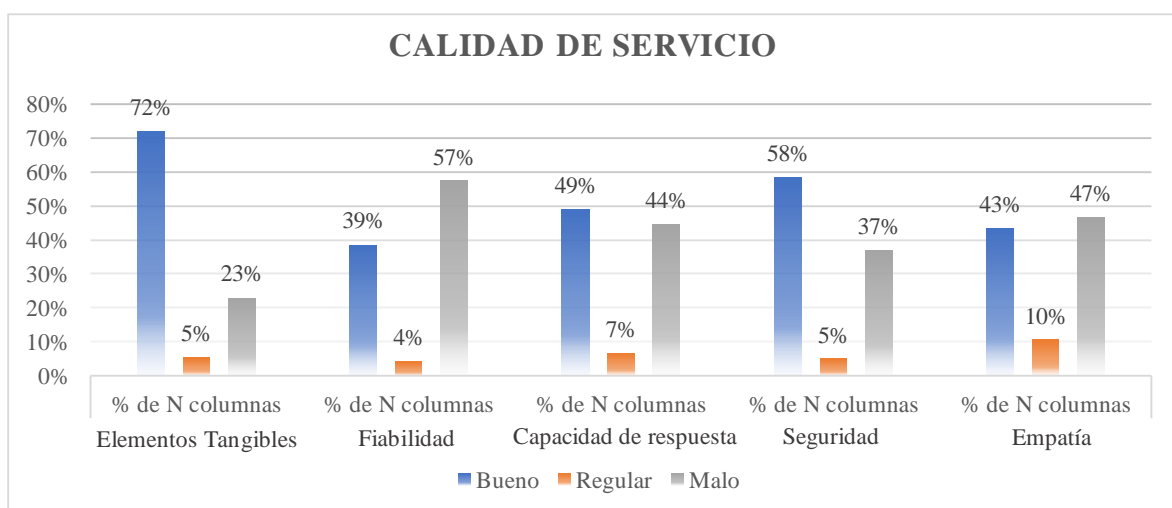


Figura 4. Descripción de la Calidad de servicio por dimensiones según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

En la tabla 4 se muestra que, el 72% (207) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que los elementos tangibles tienen un nivel bueno, mientras que el 23% (66) menciona lo contrario. Sobre la segunda dimensión, el 57% (165) de los clientes indica que la fiabilidad es mala en contraste el 39% (111) manifiesta que tiene un buen nivel. Con respecto a la capacidad de respuesta, el 49% (141) de los clientes señala que es bueno, por el contrario, el 44% (128) menciona que es malo. Seguidamente, en la dimensión seguridad el 58% (168) de los clientes sostiene que el nivel es bueno, no obstante, el 37% (106) indica que es malo. Finalmente, en la dimensión empatía el 47% (134) de los clientes opina que es malo y el 43% (124) manifiesta que tiene un nivel bueno.

Objetivo específico 1: Determinar el proceso de almacenamiento de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 5

Almacenamiento según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Almacenamiento	Bueno		Regular		Malo		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Control de productos terminados	5	50%	1	10%	4	40%	10	100%
Stock de productos	1	10%	0	0%	9	90%	10	100%
Entrada de bidones retornados	4	40%	0	0%	6	60%	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

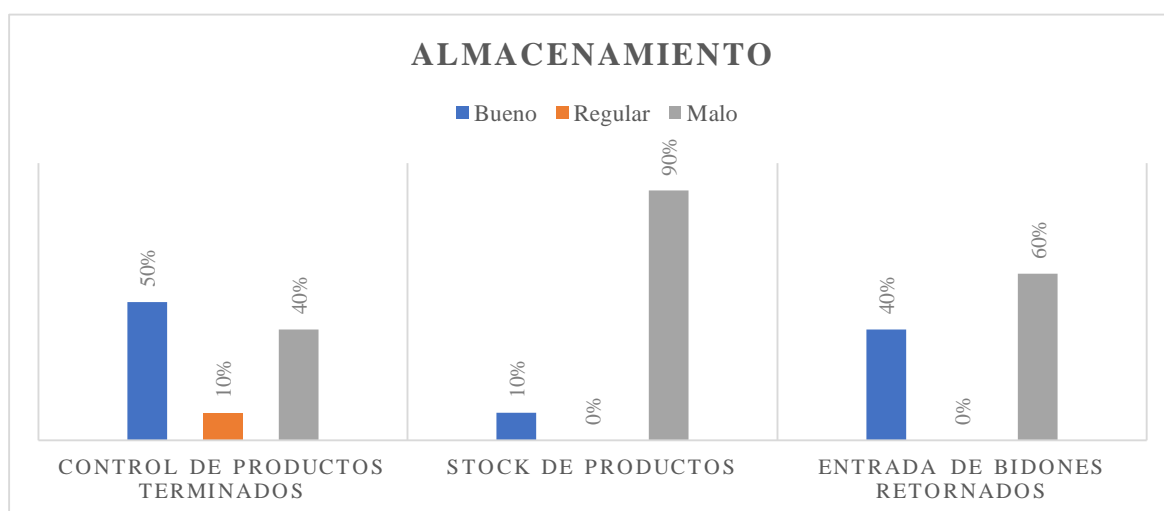


Figura 5. Almacenamiento según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 5.

#### Interpretación:

En la tabla 5 se observa que, el 50% (5) de los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's menciona que el control de los productos terminados tiene un nivel bueno y el 10% (1) indica que tiene un nivel regular; el 90% (9) señala que el stock de productos tiene un nivel malo y el 10% (1) opina que tiene un nivel bueno; finalmente el 60% (6) manifiesta que la entrada de bidones retornados tiene un nivel malo y el 40% (4) señala que tiene un buen nivel.

Objetivo específico 2: Determinar el proceso de distribución de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 6

*Distribución según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Distribución	Bueno		Regular		Malo		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Transporte	4	40%	2	20%	4	40%	10	100%
Pedidos trasladados y entregados	4	40%	0	0%	6	60%	10	100%
Tiempo de llegada de los pedidos	5	50%	0	0%	5	50%	10	100%
Devoluciones	2	20%	1	10%	7	70%	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

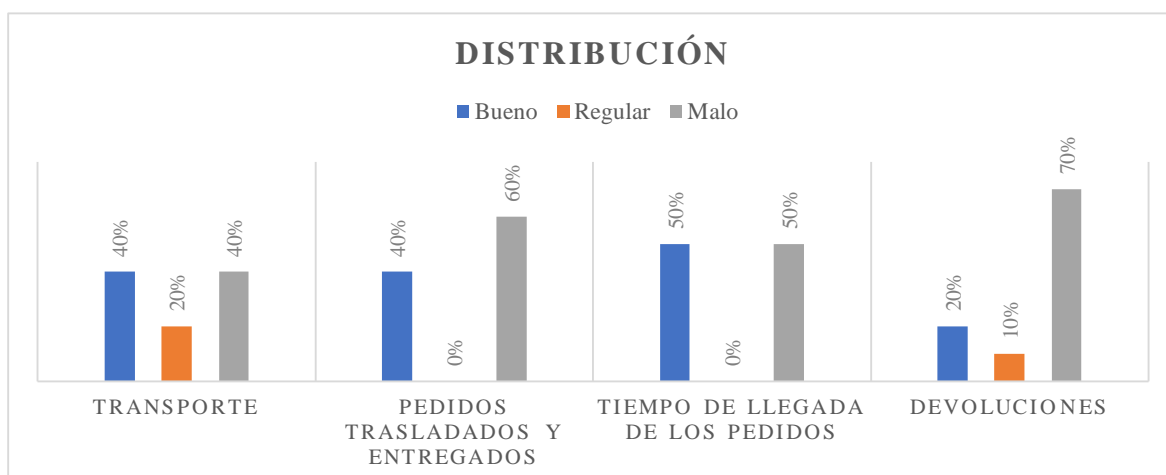


Figura 6. Distribución según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 6.

**Interpretación:**

En la tabla 6 se muestra que, el 40% (4) de los trabajadores operativos menciona que el transporte tiene un nivel malo y el 20% (2) manifiesta que tiene un nivel regular; el 60% (6) señala que los pedidos trasladados y entregados tiene un nivel malo y el 40% (4) sostiene que tiene un nivel bueno; el 50% (5) opina que el tiempo de llegada de los pedidos tiene un nivel malo y el otro 50% (5) indica que tiene un nivel bueno; el 70% (7) manifiesta que las devoluciones tiene un nivel malo y el 10% (1) indica que tiene un nivel regular.

Objetivo específico 3: Identificar los elementos tangibles de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 7

Elementos tangibles según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Elementos tangibles	Bueno		Regular		Malo		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Operarios	203	70%	14	5%	71	25%	288	100%
Equipo de transporte	212	74%	16	6%	60	21%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

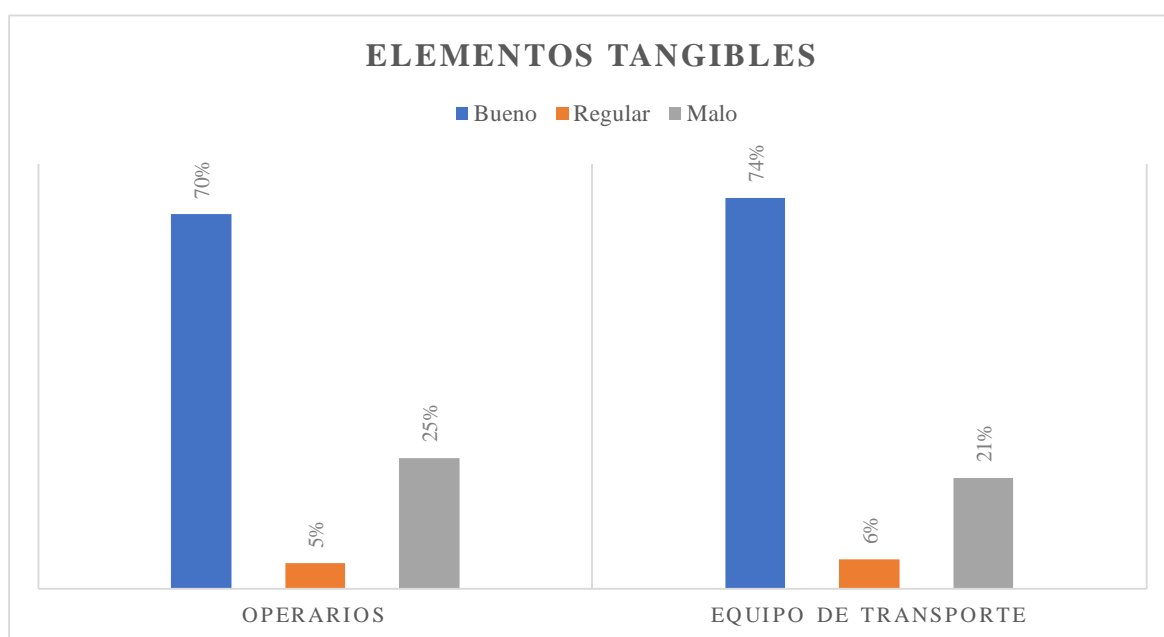


Figura 7. Elementos tangibles según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 7.

**Interpretación:**

En la tabla 7 se observa que, el 70% (203) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que el aspecto de los operarios tiene un nivel bueno, por el contrario, el 5% (14) menciona que tiene un nivel regular. Por otro lado, el 74% (212) de los clientes opinan que el equipo de transporte de la empresa tiene un nivel bueno, en contraste el 6% (16) manifiesta que tiene un nivel regular.

Objetivo específico 4: Identificar la fiabilidad de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 8

*Fiabilidad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Fiabilidad	Bueno		Regular		Malo		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Promesa de servicio	104	36%	9	3%	175	61%	288	100%
Interés en solucionar problemas	125	43%	18	6%	145	50%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

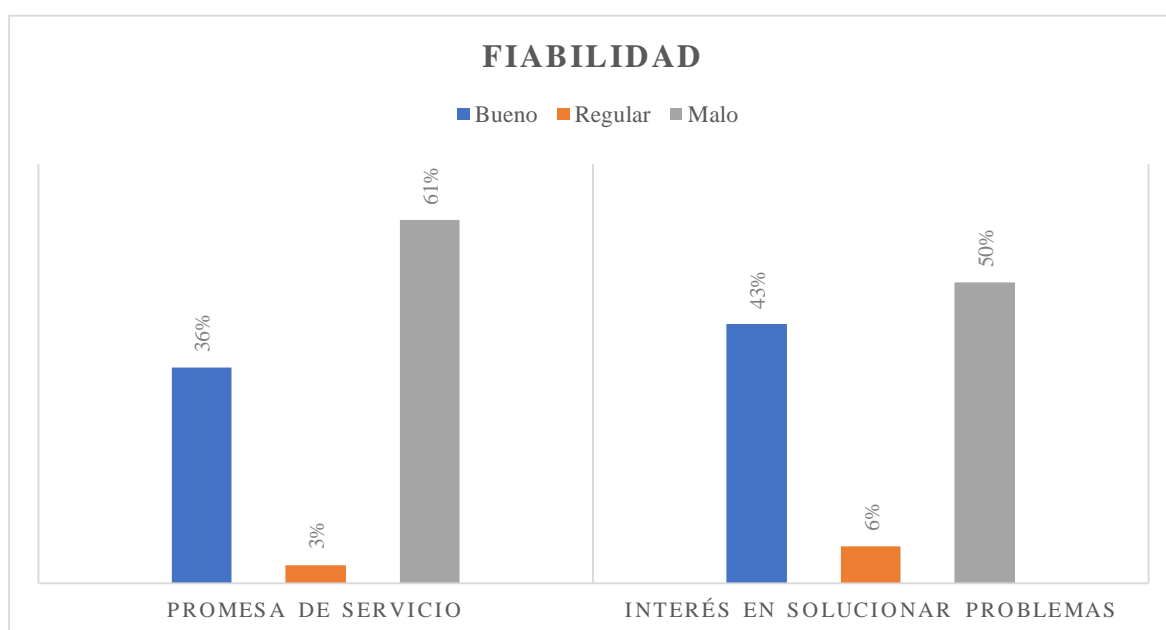


Figura 8. Fiabilidad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 8.

**Interpretación:**

En la tabla 8 se muestra que, el 61% (175) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que la promesa de servicio por parte de la entidad tiene un nivel malo, por el contrario, el 36% (104) menciona que tiene un buen nivel. Por último, el 50% (145) indica que el interés en solucionar problemas por parte de la empresa tiene un nivel malo y el 43% (125) menciona que tiene un buen nivel.



Objetivo específico 5: Identificar la capacidad de respuesta de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 9

Capacidad de respuesta según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Capacidad de respuesta	Bueno		Regular		Malo		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Servicio post venta	135	47%	19	7%	134	47%	288	100%
Atención a reclamos	161	56%	19	7%	108	38%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

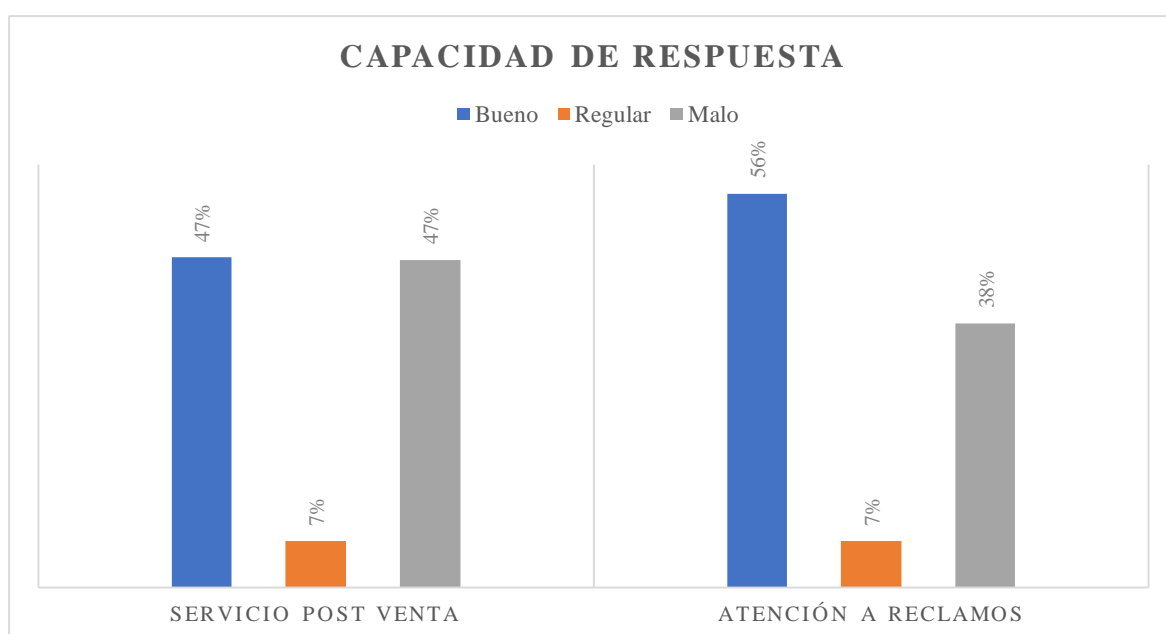


Figura 9. Capacidad de respuesta según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

En la tabla 9 se observa que, el 47% (134) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que el servicio post venta tiene un nivel malo, por el contrario, el 7% (19) menciona que tiene un nivel regular. Finalmente, el 56% (161) indica que la atención a reclamos por parte de la empresa tiene un nivel bueno, y el 38% (108) manifiesta que tiene un nivel malo.

Objetivo específico 6: Identificar la seguridad de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 10

*Seguridad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Seguridad	Bueno		Regular		Malo		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Conocimiento del producto	79	27%	16	6%	193	67%	288	100%
Confianza	256	89%	13	5%	19	7%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

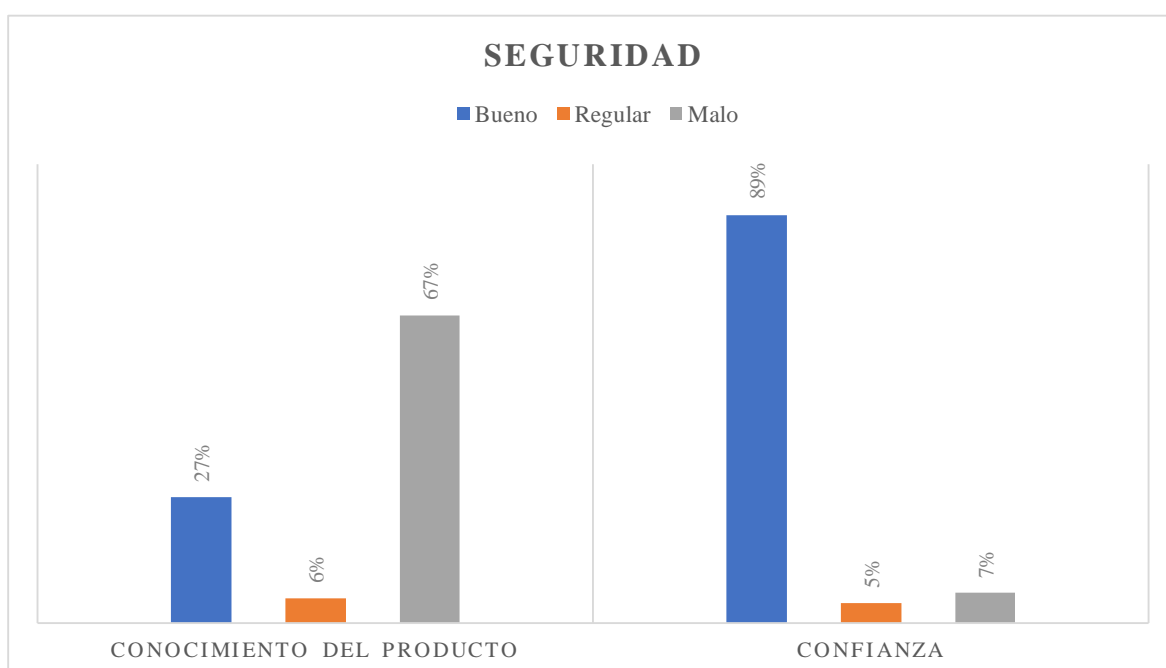


Figura 10. Seguridad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 10.

#### Interpretación:

En la tabla 10 se muestra que, el 67% (193) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que el conocimiento del producto por parte de los operarios tiene un nivel malo, por el contrario el 27% (79) menciona que tiene un nivel bueno. Por último, el 89% (256) indica que la confianza que brinda la empresa tiene un nivel bueno y el 5% (13) menciona que tiene un nivel regular.

Objetivo específico 7: Identificar la empatía de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Tabla 11

*Empatía según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Empatía	Bueno		Regular		Malo		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Preocupación por el cliente	122	42%	29	10%	137	48%	288	100%
Atención personalizada	126	44%	32	11%	130	45%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

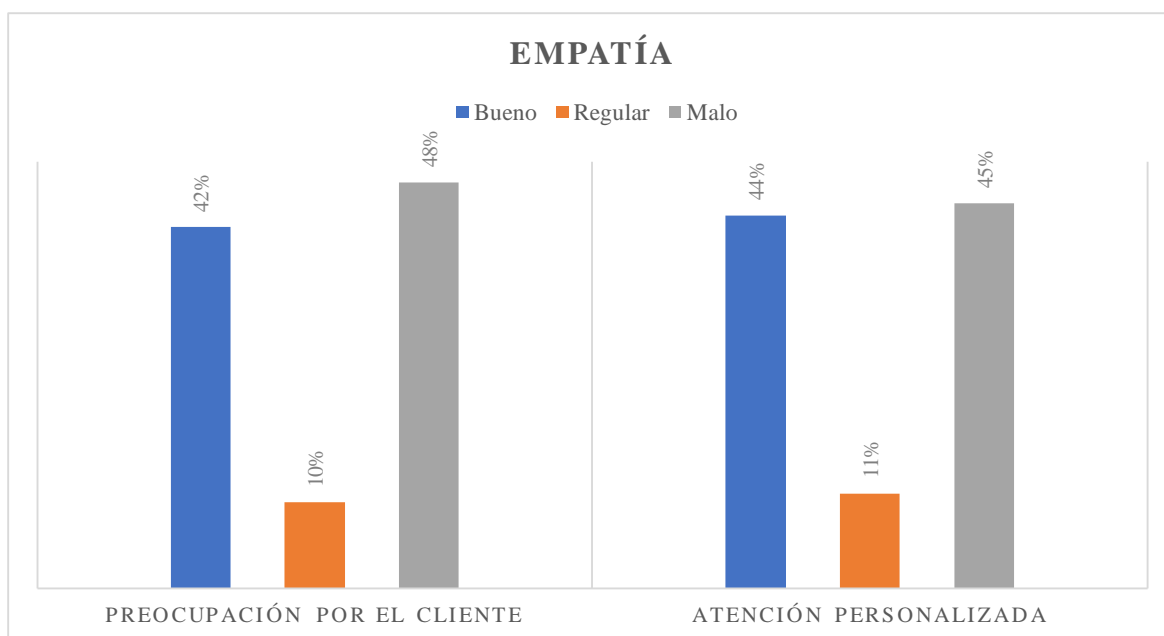


Figura 11. Empatía según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 11.

**Interpretación:**

En la tabla 11 se observa que, el 48% (137) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's sostiene que la preocupación por el cliente por parte de la entidad tiene un nivel malo, el 42% (122) menciona que tiene un buen nivel. Finalmente, el 45% (130) de los clientes indica que la atención personalizada tiene un nivel malo y el 11% (32) menciona que tiene un nivel regular.

#### IV. DISCUSIÓN

Entre los trabajos previos mencionados en la presente tesis, se seleccionaron aquellas que guardan mayor relación con los resultados obtenidos. Por lo tanto, Calderón y Cortenero (2014) en su tesis para optar el título “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la Empresa Distribuciones NAYLAMP S.R.L ubicada en la Ciudad de Chiclayo en el año 2013”, en donde se comprobó que el 59% del personal manifestó que la gestión logística de la distribuidora no se cumplía de manera eficiente debido a la mala programación de las entradas y salidas de las mercaderías, así como también la ausencia de un sistema que se encargue de registrar la cantidad de productos que se encuentran en almacén. El anterior resultado concuerda con la presente investigación, ya que mediante la tabla 1 sobre la variable gestión logística, se detectó que el 54% de los trabajadores operativos de la empresa Shalom’s indicaron que el desarrollo de los procesos logístico es malo y por ende, afecta las actividades que se realizan en torno al cliente creando un ambiente desagradable e insatisfactorio.

La autora Ortiz (2017) en su tesis denominada “Gestión logística y su efecto en la rentabilidad en la empresa Anita de Tello E.I.R.L Trujillo año 2016”, en la cual registró que el 66% de colaboradores mencionaron que la empresa no contaba con personal encargado de verificar la calidad de los productos, por ello tendían a descomponerse ante el calor y llegarían en mal estado a los almacenes, perjudicando a la empresa con un efecto negativo en su rentabilidad. Lo anterior no guarda relación con la presente investigación, puesto que mediante la tabla 5, respecto al indicador de control de productos terminados, se detectó que el 50% de los colaboradores manifestó que tiene un nivel bueno, debido a que la mayoría de veces se embalan correctamente los productos, es decir, cumplen con lo exigido por las normas ISO de calidad. Asimismo, la autora Ortiz (2017) en su tesis mencionó que, el 73% del personal de la empresa Anita de Tello opinó que la administración cuenta con una lista de pedidos diarios, de tal manera que tienen conocimiento de la cantidad de productos que despacharán a sus clientes. Esto no guarda relación con la presente investigación, puesto que mediante la tabla 6, respecto al indicador de productos trasladados y entregados, el 60% de los trabajadores operativos señaló que tiene un nivel malo, por el motivo de que no se contaba con los productos suficientes para atender la demanda diaria. Además, de acuerdo al indicador tiempo de llegada de los pedidos, el 50% de los trabajadores manifestó que tiene un nivel malo, debido a que la mayoría de veces los pedidos no cumplían con el tiempo

requerido por los clientes de la empresa. Como último resultado de la tesis de la autora Ortiz (2017), el 86% del personal indicó que la administración de la empresa siempre está pendiente de cumplir con los requerimientos de los clientes, es decir, después de cada entrega se encargan de llamar a los clientes atendidos para verificar la conformidad de su entrega. Este resultado está en desacuerdo con lo manifestado por los trabajadores operativos, ya que en la presente investigación respecto a la tabla 5 en relación al indicador devoluciones, el 70% opinó que tiene un nivel malo, pues la mayoría de veces se realizaron devoluciones por parte de los clientes, debido al inadecuado proceso de envasado.

Cano et al. (2015) en su artículo científico “Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México”, sostuvo que la logística está compuesta por actividades claves, las cuales son primordiales para que los productos terminados lleguen en buenas condiciones al consumidor final. No obstante, la empresa Shalom’s no aplica esta teoría en su totalidad y esto se reflejó en la presente investigación mediante la tabla 3, en donde se obtuvo como porcentajes que un 60% y 50% de los trabajadores calificaron con un nivel malo las dimensiones de almacenamiento y distribución; pues en almacén no existe un stock disponible diariamente para la cantidad de pedidos solicitados por los clientes.

El autor Seminario (2015) en su proyecto de tesis titulado “Calidad del servicio en el área de operaciones de la empresa Servosa Gas SAC - Piura 2015”, señaló que 73% de los clientes indicó que la empresa brinda un servicio deficiente por la falta de comunicación entre sus trabajadores, tiempos excesivos de espera al momento de cargar y descargar los productos y la mala atención. El anterior porcentaje se asemeja con la presente investigación mediante la tabla 2 sobre la variable calidad de servicio, porque el 42% de los clientes encuestados opinaron que el servicio entregado por parte de la empresa Shalom’s es malo por el excesivo tiempo de llegada de los bidones y la falta de conocimiento de los trabajadores.

Jurado (2014) en su tesis de maestría “Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito”, obtuvo como resultado que el 81% de clientes manifestó que el estado de las instalaciones es muy bueno porque se encuentran en buen estado, mientras que el 93% sostuvo que la apariencia de los trabajadores es buena, es decir, están correctamente uniformados y aseados. Ambos resultados coinciden con la presente investigación mediante la tabla 7 respecto al indicador equipo de transporte, en donde el 74% de los clientes mencionó que tiene un buen nivel, ya que los vehículos en los cuales transportan su bidón están en buenas condiciones; también respecto al indicador operarios,

el 70% confirmó que tiene un buen nivel, puesto que el personal operativo la mayoría de veces están bien presentados con uniformes que identifica a la empresa en cuestión. Además, el 82% de los clientes sostuvo que el tiempo de espera no fue tan largo como otros restaurantes de la ciudad. Este resultado no concuerda con la presente investigación mediante la tabla 8 respecto al indicador promesa de servicio, en donde el 61% de los clientes indicó que tiene un nivel malo, debido a que la mayoría de veces los operarios no llegan a tiempo con su pedido a su domicilio y no realizan el servicio de entrega de los bidones de manera correcta en criterios de integridad.

De la misma manera, Jurado (2014) en su tesis mencionada en el anterior párrafo manifestó que el 93% de los clientes opinaron que el personal estuvo preocupado y pendiente en todo momento de sus solicitudes y sugerencias. El porcentaje está de acuerdo con la presente investigación mediante la tabla 9, respecto al indicador servicio post venta, en la cual el 47% de los clientes señaló que tiene un nivel bueno, ya que la mayoría de veces los operarios están disponibles ante cualquier requerimiento y consulta. Como último resultado de la tesis de Jurado (2014), el 95% de los clientes manifestó que el servicio por parte del personal es muy bueno, porque estuvieron disponibles a ayudarlos en todo momento con amabilidad. El primer resultado no coincide con la presente investigación mediante la tabla 11, sobre el indicador preocupación por el cliente, en donde el 48% de clientes opinó que tiene un nivel malo, ya que la empresa la mayoría de veces no se preocupó por atender sus necesidades.

Finalmente, los autores Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) en su artículo titulado “SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality”, argumentaron que la calidad de servicio está compuesto por cinco factores determinantes. Esta teoría es utilizada por la empresa en su mayoría porque el 72% de los clientes confirmaron que los elementos tangibles de la empresa Shalom’s tienen un nivel bueno sobre todo por el aspecto que muestran al público, el 49% sostuvo que la capacidad de respuesta tiene un nivel bueno, no obstante, un porcentaje similar (44%) indicó que es malo. Seguidamente, el 58% de los clientes manifestó que la seguridad tiene un nivel bueno porque el agua que ofrece la empresa si es confiable. Por otro lado, la entidad no cumple dos factores importantes de la calidad de servicio: el primero sobre la fiabilidad, en donde el 57% señaló que tiene un nivel malo, por el motivo de que no cumplen con el tiempo solicitado y los criterios de entrega de los bidones; el segundo se trata de la empatía, en la cual el 47% opinó que tiene un nivel malo, debido a que la empresa no cumple con las expectativas que esperan obtener por parte del producto y servicio entregado.

## V. CONCLUSIONES

1. Se describió la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, en donde el 54% de los trabajadores operativos indicaron que la gestión logística tiene un nivel malo, es decir la gran mayoría aludió que los dos procesos logísticos no se desarrollan eficazmente, perjudicando el servicio entregado al cliente. En cuanto a la calidad de servicio, el 52% de los clientes señalaron que tiene un nivel bueno, esto se debe a que no están completamente satisfechos. (Tabla 1 y 2)
2. Se determinó el proceso de almacenamiento, por medio de que el 50% de los trabajadores operativos confirmaron que el control de productos terminados tiene un nivel bueno, el 90% opinó que el stock de productos tiene un nivel malo y el 60% sostuvo que la entrada de bidones retornados tiene un nivel malo. (Tabla 5)
3. Se determinó el proceso de distribución, a través de que el 40% y 60% de los trabajadores opinaron que el transporte y los pedidos trasladados y entregados tiene un nivel malo, de igual forma el 50% y 70% mencionó que el tiempo de llegada de los pedidos y las devoluciones tiene un nivel malo. (Tabla 6)
4. Se identificó los elementos tangibles, en el cual el 70% y 74% de los clientes respondió que los operarios y el equipo de transporte de la empresa tiene un buen nivel. (Tabla 7)
5. Se identificó la fiabilidad, ya que se evidenció que el 61% y 50% de los clientes indicó que la promesa de servicio y el interés en solucionar problemas por parte de la empresa tiene un nivel malo. (Tabla 8)
6. Se identificó la capacidad de respuesta, por medio de que el 47% los clientes opinaron que el servicio post venta tiene un nivel malo y el 56% sostuvo que la atención a reclamos por parte de la empresa tiene un nivel bueno. (Tabla 9)
7. Se identificó la seguridad, en donde el 67% de los clientes manifestaron que el conocimiento del producto por parte de los operarios tiene un nivel malo y el 89% respondió que la confianza que entrega la empresa tiene un buen nivel. (Tabla 10)
8. Se identificó la empatía, en la cual el 48% y 45% de los clientes sostuvo que la preocupación por el cliente y la atención personalizada tiene un nivel malo. (Tabla 11)
9. Se planteó una propuesta con la finalidad de ayudar en los problemas existentes que tiene la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Gerente la contratación de personal especializado en producción e inspección para agilizar el proceso de envasado y embalado de los bidones, como también su respectiva verificación de acuerdo a las normas de calidad; ya que según los datos obtenidos la empresa no tiene un control responsable donde se registren las salidas de los bidones con agua, así como también la entrada de bidones vacíos.
2. Se propone que la administración elabore la planificación de bidones diarios que cada trabajador operativo debe transportar en base a un pronóstico de la demanda; también construir un plan de sectorización para que se tenga conocimiento de los sectores que frecuentemente necesitan bidones con agua; ya que se demostró que diariamente los trabajadores operativos llevan una cantidad de bidones sin tener conocimiento de la demanda que tendrán durante el día y por ende, la tasa de retraso es muy alta.
3. Se sugiere que la empresa invierta en el mantenimiento de los vehículos para asegurarse que no exista ninguna falla mecánica cuando se estén realizando las actividades, asimismo verificar que los anuncios pintados en los vehículos estén en buen estado.
4. Se propone que el área administrativa se encargue de realizar un seguimiento de entrega de los pedidos y llamar a los clientes para verificar si realmente llegó su producto en buen estado o cómo le pareció la atención por parte de los trabajadores operativos; debido a que según la información recopilada algunas veces los operarios no tienen la disposición de entregar los pedidos por motivos de lejanía o desconocimiento de la dirección.
5. Se sugiere que un representante de la empresa visite a los clientes de acuerdo a su base de datos actual para que les informe sobre el proceso de fabricación del producto y mostrar las certificaciones de calidad con las que cumple la empresa, también mostrar agradecimiento a los clientes por comprar los bidones de agua de Shalom's, puesto que, se demostró que los clientes no tienen conocimiento de la composición del producto y muchas veces tiene dudas acerca de lo que están consumiendo.



## VII. PROPUESTA

### 1. Identificación del problema

La empresa agua de mesa Shalom's se dedica a la entrega de bidones con agua que varían entre 20 litros, 7 litros y 625 ml a domicilio de los clientes en la ciudad de Chimbote. Además, sus productos son vendidos a distribuidores, quienes independientemente se encargan de repartir los bidones a diferentes lugares.

Por otro lado, la entidad cuenta con 10 trabajadores operativos que se encargan de la entrega de los pedidos cuando el cliente llama por vía telefónica al área de atención al cliente, la cual comunica de manera inmediata el pedido solicitado para que pueda ser entregado en el menor tiempo posible. Cabe mencionar que, los trabajadores llevan en los vehículos una cantidad de acuerdo a la meta que deben cumplir diariamente (40 bidones para las motocargas y 60 para los furgones, tanto para el turno mañana y tarde), en base a ello entregan los pedidos y visitan a los clientes más frecuentes con el propósito de cumplir satisfactoriamente la meta del mes.

Con respecto a los clientes de la empresa, se tiene una base de datos actualizada con los nombres, números y direcciones para realizar las llamadas correspondientes de acuerdo a la frecuencia en que realizan la compra y para tener registrado aquellos clientes que tienen bidones prestados o que dejaron alguna garantía por el bidón. Es preciso señalar que, los clientes llaman continuamente para realizar sus reclamos por el tiempo de espera de su producto y en algunos casos por fallas en los bidones (rajaduras, goteo, etc.)

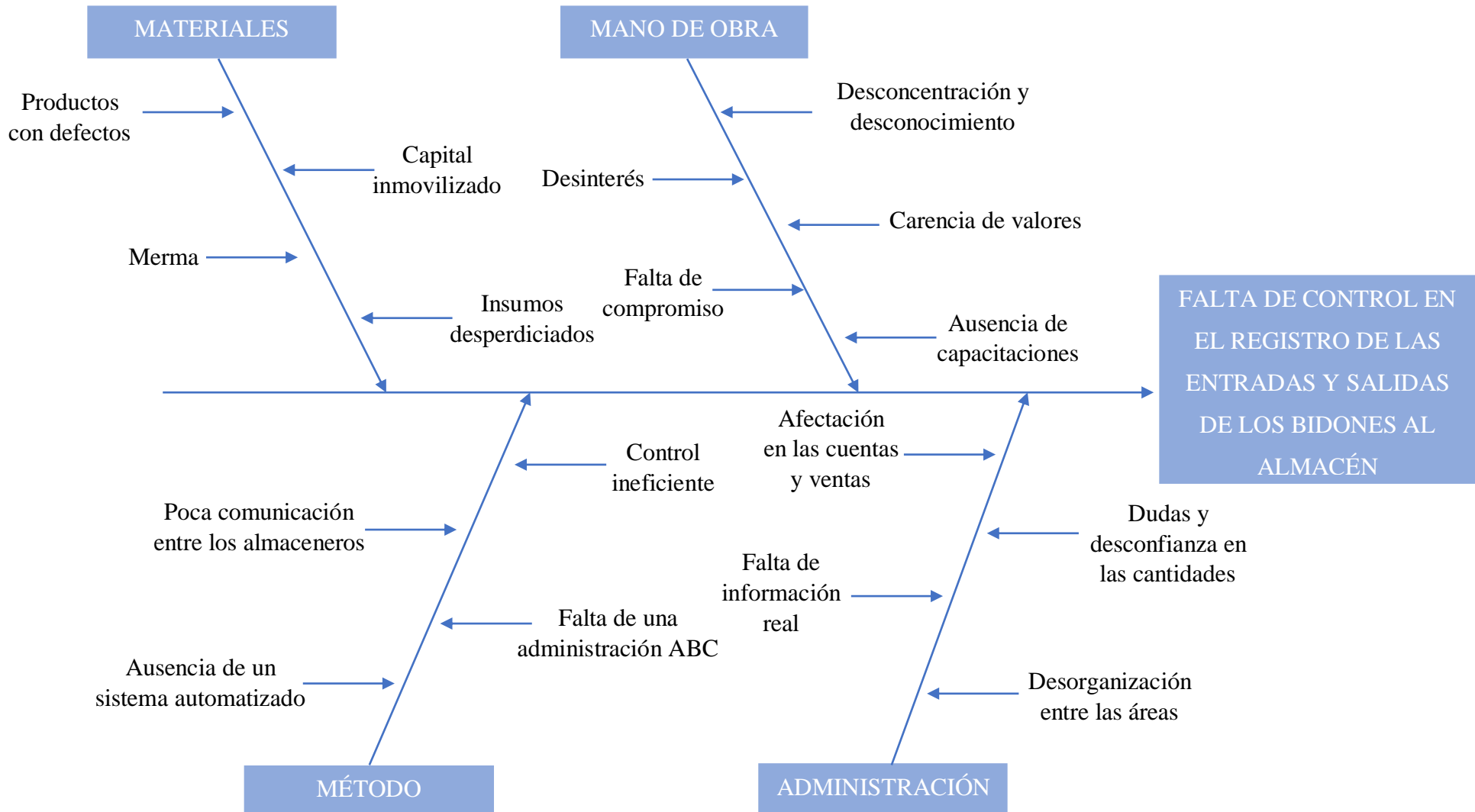
Entonces, se formulan dos problemas principales que se detectan dentro y fuera de la empresa:

Variables	Gestión logística	Calidad de servicio
Problemas	Falta de control en el registro de entradas y salidas de los bidones al almacén.	Poca satisfacción por el tiempo de llegada de los bidones.

Fuente: Elaboración propia.

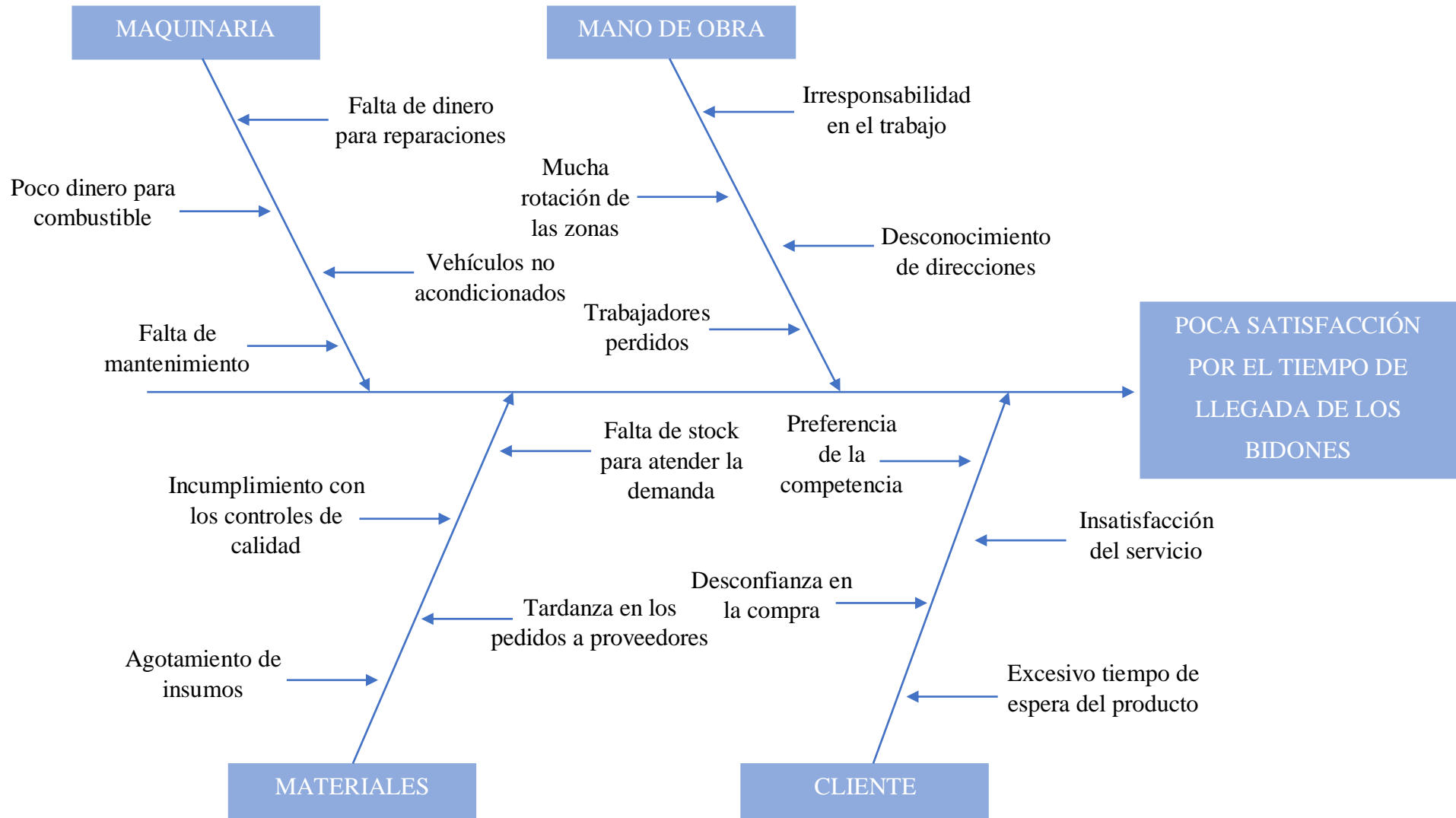
Una vez identificado los problemas graves de la empresa Shalom's se emplea el diagrama de Ishikawa para conocer las causas y efectos que afectan a la entidad.

Diagrama causa – efecto para la falta de control en el registro de las entradas y salidas de los bidones al almacén.



Fuente: Elaboración propia.

Diagrama causa – efecto para la baja satisfacción por el tiempo de llegada de los bidones.



Fuente: Elaboración propia.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Elaborar un modelo de propuesta sobre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's.

### **Objetivos específicos:**

- Contratar personal especializado con conocimientos en programas logísticos sobre producción y almacenamiento.
- Realizar el acondicionamiento de los vehículos para el traslado de los bidones con agua.
- Planificar los sectores a visitar diariamente y la cantidad de cargamento de bidones.
- Implementar políticas de vestuario laboral según los reglamentos de la empresa.
- Planificar la cantidad de dinero destinado a las modificaciones y reparaciones del vehículo.
- Realizar un seguimiento diario de los pedidos requeridos por los clientes.
- Realizar promociones y ofertas a los clientes con mayor frecuencia de compra y tiempo de antigüedad.
- Realizar charlas de capacitación orientados al servicio al cliente a los trabajadores operativos.
- Contactar a los clientes ausentes según la base de datos actualizada.

## **3. Finalidad**

La propuesta planteada en este trabajo se realiza con el propósito de ayudar a la empresa Shalom's a que desarrolle un nuevo esquema de trabajo en base a los problemas detectados durante el transcurso de la investigación, a través de las actividades sugeridas, las cuales se pueden ejecutar de acuerdo a sus posibilidades y capacidad de emprendimiento.

## **4. Plan de ejecución**

En esta parte de la propuesta se presenta un cuadro denominado plan de acción, el cual es una herramienta de planificación dirigida al control de tareas o actividades que establece la manera en cómo se desarrollará y orientará tales proyectos (por medio del porqué, qué, cómo y quién) para el cumplimiento de los objetivos y metas.

OBJETIVO GENERAL: Elaborar un modelo de propuesta sobre la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's.						
¿POR QUÉ?		¿QUÉ?		¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?
VARIABLE	DIMENSIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS
Gestión logística	Almacenamiento	Contratar personal especializado con conocimientos en programas logísticos sobre producción y almacenamiento.	Reclutar 2 trabajadores para el puesto de jefe de almacén y auxiliar de operaciones logísticas.	Publicación en páginas de empleo y redes sociales. (convocatoria) Entrevista con el administrador de la empresa. Selección e inducción del trabajador contratado.	Administrador y secretaria	Agosto 2019
	Distribución	Realizar el acondicionamiento de los vehículos para el traslado de los bidones con agua.	Acondicionar dos vehículos en el transcurso de un mes.	Buscar una empresa especializada en acondicionamiento de vehículos grandes. Solicitar un presupuesto de acuerdo a los	Auxiliar de operaciones logísticas y administrador.	Octubre 2019

				requerimientos solicitados en los vehículos.		
				Establecer dos fechas concisas para el traslado de los vehículos a la empresa especializada.		
		Planificar los sectores a visitar diariamente y la cantidad de cargamento de bidones.	Reducir los tiempos de entrega a los clientes por sectores.	Dividir los mapas de nuevo Chimbote y Chimbote en sectores para realizar las visitas.	Auxiliar de operaciones logísticas y administrador	Setiembre 2019
				Establecer fechas a cada grupo de trabajo para que visiten cada dos semanas los sectores asignados.		
				Destinar una cantidad de bidones según la base de datos del sector a visitar.		
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Implementar políticas de vestuario laboral según los	Disminuir en 90% el incumplimiento de las normas de vestuario.	Realizar un formato de declaración jurada para establecer un compromiso mutuo.	Administrador y secretaría	Agosto 2019

		reglamentos de la empresa.		Entregar el uniforme que identifica a la empresa a los trabajadores.		
				Realizar un control diario del aspecto físico de los trabajadores.		
		Planificar la cantidad de dinero destinado a las modificaciones y reparaciones del vehículo.	Disminuir en un 80% el índice de fallas en los vehículos.	Establecer fechas de salida de los vehículos al mecánico para su revisión interior y exterior.	Administrador y auxiliar de operaciones logísticas	Noviembre 2019
				Destinar dinero de acuerdo a la pre-revisión de los vehículos.		
				Trasladar los vehículos al mecánico para su mantenimiento y reparación.		
Fiabilidad		Realizar un seguimiento diario	Reducir el incumplimiento de la	Recepcionar las llamadas de los pedidos al día.	Secretaría	Agosto 2019

		de los pedidos requeridos por los clientes.	entrega de los pedidos diarios.	<p>Enviar un mensaje al chofer que le corresponda el sector de la llamada recibida.</p> <p>Verificar mediante llamadas a los clientes la entrega de pedidos.</p>		
	Capacidad de respuesta	Realizar promociones y ofertas a los clientes con mayor frecuencia de compra y tiempo de antigüedad.	Aumentar en un 70% la fidelización de los clientes.	<p>Revisar la base de datos de acuerdo a cada sector.</p> <p>Identificar los clientes potenciales (frecuencia de compra)</p> <p>Avisar a los clientes potenciales que disponen de promociones y regalos.</p>	Administrador	Setiembre 2019
	Seguridad	Realizar charlas de capacitación orientados al servicio al cliente a los trabajadores operativos.	Aumentar el índice de atención al cliente por medio de los trabajadores.	<p>Establecer fechas mensuales para las reuniones.</p> <p>Informar a los trabajadores operativos sobre las fechas de las reuniones.</p>	Gerente y administrador	Octubre 2019



				Dialogar e informar sobre temas referentes a la elaboración del producto y técnicas de servicio al cliente.		
	Empatía	Contactar a los clientes ausentes según la base de datos actualizada.	Aumentar la cartera de clientes de la empresa.	<p>Seleccionar los clientes con menor frecuencia de compra.</p> <p>Llamar a cada cliente para consultar la razón de su ausencia de compra.</p> <p>Incentivar su nueva compra por medio de ofertas y promociones de ventas.</p>	Administrador	Diciembre – Enero 2019

Fuente: Elaboración propia.

## 5. Presupuesto

El monto destinado para cada uno de los objetivos específicos se muestra en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contratar personal especializado con conocimientos en programas logísticos sobre producción y almacenamiento.	S/. 100
Realizar el acondicionamiento de los vehículos para el traslado de los bidones con agua.	S/. 3,500
Planificar los sectores a visitar diariamente y la cantidad de cargamento de bidones.	S/. 150
Implementar políticas de vestuario laboral según los reglamentos de la empresa.	S/. 1,500
Planificar la cantidad de dinero destinado a las modificaciones y reparaciones del vehículo.	S/. 2,000
Realizar un seguimiento diario de los pedidos requeridos por los clientes.	S/. 80
Realizar promociones y ofertas a los clientes con mayor frecuencia de compra y tiempo de antigüedad.	S/. 500
Realizar charlas de capacitación orientados al servicio al cliente a los trabajadores operativos.	S/. 200
Contactar a los clientes ausentes según la base de datos actualizada.	S/. 80
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 8,110</b>

Fuente: Elaboración propia.

## REFERENCIAS

- Agapito, L. (2011). *Propuesta para mejorar el nivel de servicio de los centros de distribución en una empresa embotelladora*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/15763/1/LAA%20Tesis.pdf>
- Aguilera, C. (2000). Un enfoque gerencial de la teoría de las restricciones. *Estudios Gerenciales*, 16(77), 53 – 69. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232000000400004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000400004&lng=en&tlng=es).
- Alvarenga, J., Reding, A., Navarro, M. & Cossío, S. (2010). ¿How can you estimate the sample size of a study?. *Research education medical. Mex.*, 2(8), 217 – 224. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-magazine-research-education-medical-343-article-howcanyou-estimatethesample-sizeof-astudy?-S2007505713727157>
- América Economía (31 de mayo de 2017). Outsourcing logístico: Mayor rentabilidad para las empresas peruanas. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/outsourcing-logistico-mayor-rentabilidad-para-las-empresas-peruanas>
- Andina (30 de enero de 2012). Producción de agua embotellada reporta tasas de crecimiento. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-produccion-agua-embotellada-reporta-tasas-crecimiento-superiores-a-las-bebidas-gaseosas-340516.aspx>
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Rev. Alerg. Mex.*, 63(2), 201 – 206. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27174763>
- Atencio, E. y Gonzales, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias sociales*, XIII(1), 172 – 186. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28013113.pdf>
- Ballou, R. (2006). The evolution and future of logistics and supply chain management. *Production*, 16(3), 375 – 386. Recuperado de

[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132006000300002](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132006000300002)

- Beamon, B. (1998). Supply Chain design and analysis: Models and methods. *International Journal of production economics*, 55(3), 281 – 294. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527398000796>
- Beetrack (4 de mayo de 2016). La logística de distribución y la cadena de suministros en Perú. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-de-distribucion-y-la-cadena-de-suministros>
- Bowersox, D. (1983). Emerging from the recession: the role of logistical management. *Journal of business logistics*, 4(1), 23 – 33. doi: 10.1002/j.2158-1592.
- Brandín, J. (1992). La logística empresarial y el concepto de coste logístico total. *Revista Alta dirección*, 28(164), 100 – 112. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1940>
- Calderón, G. y Cornetero, A. (2014). *Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa distribuciones NAYLAMP S.R.L ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013*. (Tesis profesional). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/213>
- Camargo, C., Martínez, J., Malcón, C. & Cavazos, J. (2016). Logistics management methodology for the improvement of small businesses. *International Magazine Administration & Finance*, 6(5), 121 – 129. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2158873](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2158873)
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J., Mayett, Y. & López, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Revista de Contaduría y Administración*, 60(1), 181 – 203. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721510>
- Cornali, F. (2012). Effectiveness and efficiency of educational measures: evaluation practices, indicators and rhetoric. *Sociology Mind*, 2(3), 1 – 6. Recuperado de [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/journal/PaperInformation](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/journal/PaperInformation)

- Daft, R. (1993). *Organizaciones: El comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. México: Limusa.
- Deming, W. (1989). *Quality, productivity and competitive position. Out of the crisis*. Cambridge, MA. Massachusetts Institute of Technology, Center for advanced engineering study.
- Dextre, J. y Rivas, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control?. *Revista de Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69 – 80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Dolph, D. (2016). To plan or not to plan, that is the question. *Journal of cases in educational leadership*, 19(3), 100 – 109. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1555458916657124>
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas de servicio. *Revista Visión General*, 1(4), 55 – 78. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- Garvin, D. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. The free press, New York.
- Gestión (15 de abril de 2018). Mayor consumo de agua embotellada reduce el liderazgo de las gaseosas. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/mayor-consumo-agua-embotellada-reduce-liderazgo-gaseosas-reporto-kantar-231516>
- Gibson, B., Mentzer, J. & Cook, R. (2011). Supply Chain Management. The pursuit of a consensus. *Journal of Business Logistics*, 26(2), 17 – 25. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.2158-1592.2005.tb00203.x>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Honorato, M. (1 de junio de 2016). Análisis de la industria logística y transporte en América Latina. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.beetrack.com/es/blog/logistica-y-transporte>
- Jurado, G. (2014). *Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro*

- histórico de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8010>
- Karafili, E., Spanaki, K. & Lupu, E. (2018). An argumentation reasoning approach for data processing. *Computers in Industry*, 94, 52 – 61. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016636151730338X>
- Kuznik, A., Hurtado, A. & Espinal, A. (2010). The use of the social type survey in traductology, methodological characteristics. *MonTi*, 2, 315 – 344. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2010/112172/monti\\_a2010n2p315iENG.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2010/112172/monti_a2010n2p315iENG.pdf)
- Lovelock, C. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of marketing*, 47, 9 – 20. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298304700303?journalCode=j>
- Marimon, F., Llach, J., Almeida, M. & Mas, M. (2019). CC-Qual: A holistic scale to assess customer perceptions of service quality of collaborative consumption services. *International Journal of information management*, 49, 130 – 141. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401218307928?dgcid=coauthor>
- Mora, L. (2016). *Gestión logística integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2.ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Muñoz, A. y Hurtado, B. (2011). *Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del almacenamiento en la organización Herval LTDA*. (Tesis profesional). Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/499>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Revista Observatorio Laboral*, 4(8), 23 – 35. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Oliver, R. (1993). Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of consumer research*, 20(3), 418 – 430. Recuperado de [https://www.jstor.org/stable/2489356?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/2489356?seq=1#page_scan_tab_contents)

- Ortiz, E. (2017). *Gestión logística y su efecto en la rentabilidad en la empresa Anita de Tello E.I.R.L Trujillo año 2016*. (Tesis profesional). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9973>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a population study. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227 – 232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 – 40. Recuperado de <https://semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
- Reed, R., Lemak, D. & Mero, N. (2000). Total quality management and sustainable competitive advantage. *Journal of quality management*, 5(1), 5 – 26. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1084856800000109>
- Sandelowski, M. & Barroso, J. (2000). Reading qualitative studies. *International journal of qualitative methods*, 1(1), 74 – 108. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/160940690200100107>
- Sandberg, E. (2013). Understanding logistics-based competition in retail-a business model approach. *Journal of retail & distribution management*, 41(3), 176 – 188. Recuperado de <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09590551311306237>
- Salinas, S. (14 de enero de 2017). El gran negocio del agua envasada mueve millones de litros. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.rionegro.com.ar/roca/rionegro-el-gran-negocio-del-agua-ensada-mueve-millones-de-litros-FG2008465>
- Schieman, C., Huijgen, J. & Gosselink, F. (1989). *Control of business processes*. Leiden, Holanda: RP.
- Seminario, J. (2015). *Calidad del servicio en el área de operaciones de la empresa Servosa Gas SAC – Piura 2015*. (Tesis profesional). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/351>

- Serrano, R. (2016). *La gestión logística de inventarios en la empresa CALMETAL S.A.* (Tesis profesional). Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1312>
- Servera, D., Gil, I. & Fuentes, M. (2009). La influencia de la calidad de servicio logístico en la lealtad. Un análisis del papel moderador de las TIC. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 15(3), 37 – 58. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120375002>
- Servera, D. (2010). Concepto y evaluación de la función logística. *Revista Innovar*, 20(38), 217 – 234. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024018>
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L. y Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Revista Dimens. empres.*, 10(2), 100 – 107. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400435>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales.* Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Universidad San Martín de Porres.
- Vidal, S. (2007). Estrategia logística del justo a tiempo para crear ventajas competitivas en las organizaciones. *Revista Prospectiva*, 5(1), 78 – 81. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4962/496251109013.pdf>



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Título:</b> La Gestión Logística y la Calidad de Servicio de la Empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.							
<b>Problema:</b> ¿Cómo es la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019?							
<b>Objetivo General:</b> Describir la Gestión Logística y la Calidad de Servicio de la Empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.							
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión logística	Comprende la administración de los materiales y la planificación de las actividades para el movimiento de las materias primas, elementos y	Es el proceso que implica el requerimiento de materiales para que luego pase por un proceso de transformación con la finalidad de obtener productos	Determinar el proceso de almacenamiento de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.	Almacenamiento	Control de productos terminados	1, 2, 3	Ordinal Escala de Likert: (1) Nunca (2) La mayoría de las veces no
					Stock de productos	4	
					Entrada de bidones retornados	5, 6	
				Distribución	Transporte	7, 8, 9	

	productos terminados, desde los proveedores hasta los puntos de fabricación y desde estos hasta los clientes. (Bowersox, 1983)	tangibles que será distribuido a los clientes en el tiempo acordado. Entonces, la gestión logística fue medida a través de dos dimensiones: almacenamiento y distribución.	Determinar el proceso de distribución de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.		Pedidos trasladados y entregados	10, 11	(3) Algunas veces sí/Algunas veces no (4) La mayoría de las veces sí (5) Siempre
					Tiempo de llegada de los pedidos	12, 13	
					Devoluciones	14, 15	
Calidad de Servicio	Es el resultado final de la percepción de los clientes y depende si el servicio ha cubierto o no sus expectativas y	Es la apreciación diferenciada que tiene el cliente sobre lo que recibe y esperaba obtener. Por ello, la calidad de servicio fue medida por medio de las	Identificar los elementos tangibles de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.	Elementos Tangibles	Operarios	1	Ordinal Escala de Likert: (1) Nunca (2) La mayoría de las veces no
			Identificar la fiabilidad de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.		Fiabilidad	Equipo de transporte	
						Promesa de servicio	

	necesidades (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)	siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Identificar la capacidad de respuesta de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.	Capacidad de Respuesta	Servicio post venta	6, 7, 8	(3) Algunas veces sí/Algunas veces no (4) La mayoría de las veces sí (5) Siempre
					Atención a reclamos	9	
			Identificar la seguridad de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.	Seguridad	Conocimiento del producto	10, 11	
					Confianza	12, 13	
			Identificar la empatía de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.	Empatía	Preocupación por el cliente	14, 15	
					Atención personalizada	16, 17	

## Anexo 2: Instrumento de Gestión logística



### CUESTIONARIO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Estimado colaborador el cuestionario que responderá tiene como propósito recoger información sobre la Gestión Logística de la empresa agua de mesa Shalom's y de esa forma estará contribuyendo a nuestra tesis de pregrado en la Universidad César Vallejo. Es importante señalar que la confidencialidad de sus respuestas están garantizadas y por ello se pide que responda con la mayor sinceridad posible. Lea cuidadosamente cada una de las premisas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Debe tomar en consideración la siguiente tabla de calificación:

CALIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces sí/Algunas veces no	La mayoría de las veces sí	Siempre

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO</b>						
1	¿El área de producción entrega a tiempo las unidades terminadas?					
2	¿Los productos terminados en almacén están correctamente embalados?					
3	¿Existe un control de la mercadería que sale del almacén?					
4	¿Existe el stock suficiente de productos en almacén para su posterior cargamento?					
5	¿Los bidones retornados son verificados en sus características, limpieza e integridad a la entrada del almacén?					

6	¿Los bidones vacíos son entregados con prontitud a producción?					
<b>DIMENSIÓN: DISTRIBUCIÓN</b>						
7	¿Los vehículos se encuentran oportunamente abastecidos de combustible?					
8	¿El mantenimiento de los vehículos se realiza de forma constante?					
9	¿Los vehículos tienen la capacidad necesaria para el cargamento de los bidones?					
10	¿Se cuenta con los productos suficientes para atender la demanda de clientes?					
11	¿Los bidones son entregados en óptimas condiciones a los clientes?					
12	¿Los pedidos cumplen con el tiempo requerido por el cliente?					
13	¿Los pedidos llegan con un tiempo de retraso?					
14	¿Las devoluciones son generadas por un inadecuado proceso de envasado?					
15	¿Las fallas en el proceso de envasado son recurrentes?					

### Anexo 3: Instrumento de Calidad de servicio



#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado cliente el cuestionario que responderá tiene como propósito recoger información sobre el nivel de Calidad de Servicio que ofrece la empresa agua de mesa Shalom's y de esa forma estará contribuyendo a nuestra tesis de pregrado en la Universidad César Vallejo. Es importante señalar que la confidencialidad de sus respuestas están garantizadas y por ello se pide que responda con la mayor sinceridad posible. Lea cuidadosamente cada una de las premisas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Debe tomar en consideración la siguiente tabla de calificación:

CALIFICACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces sí/Algunas veces no	La mayoría de las veces sí	Siempre

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿Usted considera que los operarios de la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” están bien presentados?					
2	¿Usted considera que la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” cuenta con vehículos modernos para hacer llegar su pedido oportunamente?					
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
3	¿Usted considera que los operarios de la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” cumplen con los tiempos de despacho?					
4	¿Usted considera que los operarios realizan el servicio de entrega de los bidones de					

	manera correcta en criterios de seguridad e integridad?					
5	¿Usted considera que ante el surgimiento de un problema los operarios muestran interés en solucionarlo de forma inmediata?					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
6	¿Usted considera que los operarios siempre se encuentran disponibles para atenderlo ante cualquier requerimiento después de la entrega?					
7	¿Usted considera que el servicio post venta por parte de la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” es inmediato?					
8	¿Usted considera que los operarios tienen la disposición para cambiar los productos con fallas o características que están fuera de su requerimiento?					
9	¿Usted considera que los operarios atienden con predisposición sus quejas y reclamos?					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
10	¿Usted considera que la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” brinda información necesaria acerca del producto y/o servicio?					
11	¿Usted considera que los operarios tienen los conocimientos suficientes para otorgar la información que requiere sobre el producto?					
12	¿Usted considera que el agua de la empresa SHALOM’S es confiable?					
13	¿Usted considera que el comportamiento de los operarios le inspiran confianza y seguridad al momento de entregar el producto?					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
14	¿Usted considera que la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” entiende y se preocupa por atender sus necesidades?					

15	¿Usted considera que la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” muestra interés, preocupación y entiende sus dudas e inquietudes respecto al producto y/o servicio?					
16	¿Usted considera que la empresa “Agua de Mesa SHALOM’S” brinda una atención personalizada acorde a sus requerimientos?					
17	¿Usted considera que los operarios son capaces de superar sus expectativas?					



## Anexo 4: Ficha técnica del cuestionario de gestión logística

### FICHA TÉCNICA

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta/Cuestionario.
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Gestión logística.
3. **Autor original:** Propia autoría basado en la teoría de Cano et al. (2015)
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel de gestión logística.
6. **Aplicado a:** Trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's.
7. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos.

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

#### III. RECATEGORIZACIÓN DE ESCALA

Para analizar los datos se realizó la recategorización de escalas de la siguiente forma:

Escala de Likert	Recategorización de escala
Nunca	Malo
La mayoría de las veces no	
Algunas veces sí/Algunas veces no	Regular
La mayoría de veces si	Bueno
Siempre	

#### IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Se empezó con la validación del instrumento, el cual fue sometido a un juicio de expertos de la UCV y luego se procedió aplicar los cuestionarios mediante una prueba piloto a los 10 trabajadores operativos de la empresa, posterior a ello se realizó el tratamiento de datos y se utilizó el método de Alfa de Cronbach en donde se obtuvo  $\alpha = 0.80$ , lo cual significa una confiabilidad buena.

#### V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lapiceros, corrector y dispositivo móvil.

## Anexo 5: Ficha técnica del cuestionario de calidad de servicio

### FICHA TÉCNICA

#### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. Técnica e instrumento:** Encuesta/Cuestionario.
- 2. Nombre del instrumento:** Cuestionario SERVQUAL.
- 3. Autor original:** Propia autoría basado en la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
- 4. Forma de aplicación:** Colectiva.
- 5. Medición:** Nivel de calidad de servicio.
- 6. Aplicado a:** Clientes de la empresa agua de mesa Shalom's.
- 7. Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

#### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

#### III. RECATEGORIZACIÓN DE ESCALA

Para analizar los datos se realizó la recategorización de escalas de la siguiente forma:

Escala de Likert	Recategorización de escala
Nunca	Malo
La mayoría de las veces no	
Algunas veces sí/Algunas veces no	Regular
La mayoría de veces si	Bueno
Siempre	

#### IV. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Se empezó con la validación del instrumento, el cual fue sometido a un juicio de expertos de la UCV y luego se procedió aplicar los cuestionarios por medio de una prueba piloto a los 20 clientes de la empresa, posterior a ello se realizó el tratamiento de datos y se utilizó el método de Alfa de Cronbach en donde se obtuvo  $\alpha = 0.90$ , lo cual significa una confiabilidad excelente.

#### V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lapiceros, corrector, mapa de Chimbote y dispositivo móvil.

**Anexo 6: Validación del instrumento**

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Logística.

OBJETIVO: Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.


DIRIGIDO A: Trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Edinson Miguel Chacón Arenas.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster.

  
Dr. Chacón Arenas Edinson Miguel  
DNI: 75573328

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (X).

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – Percepción de los clientes del servicio de la empresa agua de mesa Shalom’s.

OBJETIVO: Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019.


DIRIGIDO A: Clientes de la empresa agua de mesa Shalom’s.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Edinson Miguel Chacón Arenas.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster.

  
Dr. Chacón Arenas Edinson Miguel  
DNI: 75573328

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (X).

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Logística.

OBJETIVO: Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.


DIRIGIDO A: Trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Manuel Antonio Espinoza de la Cruz.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor.



Dr. ~~ESPINOZA DE LA CRUZ~~ MANUEL ANTONIO  
DNI: 78195946

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (X).

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – Percepción de los clientes del servicio de la empresa agua de mesa Shalom’s.

OBJETIVO: Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom’s, Chimbote 2019.


DIRIGIDO A: Clientes de la empresa agua de mesa Shalom’s.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Manuel Antonio Espinoza de la Cruz.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor.



Dr. ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO  
DNI: 78195946

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (X).

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Logística.

OBJETIVO: Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.


DIRIGIDO A: Trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Cristian Urbina Suasnábar.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Cristian Urbina Suasnábar  
DNI: 0713023

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (X).

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – Percepción de los clientes del servicio de la empresa agua de mesa Shalom's.

OBJETIVO: Describir la gestión logística y la calidad de servicio de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.


DIRIGIDO A: Clientes de la empresa agua de mesa Shalom's.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Cristian Urbina Suasnábar.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Cristian Urbina Suasnábar  
DNI: 07173038

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (X).



### Anexo 7: Confiabilidad del instrumento

GESTIÓN LOGÍSTICA																
N° ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
	¿El área de producción entrega a tiempo las unidades terminadas?	¿Los productos terminados en almacén están correctamente embalados?	¿Existe un control de la mercadería que sale del almacén?	¿Existe el stock suficiente de productos en almacén para su posterior cargamento?	¿Los bidones retornados son verificados en sus características, limpieza e integridad a la entrada del almacén?	¿Los bidones vacíos son entregados con prontitud a producción?	¿Los vehículos se encuentran oportunamente abastecidos de combustible?	¿El mantenimiento de los vehículos se realiza de forma constante?	¿Los vehículos tienen la capacidad necesaria para el cargamento de los bidones?	¿Se cuenta con los productos suficientes para atender la demanda de los clientes?	¿Los bidones son entregados en óptimas condiciones a los clientes?	¿Los pedidos cumplen con el tiempo requerido por el cliente?	¿Los pedidos llegan con un tiempo de retraso?	¿Las devoluciones son generadas por un inadecuado proceso de envasado?	¿Las fallos en el proceso de envasado son recurrentes?	
1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	61
2	2	4	3	2	4	5	4	4	5	2	4	1	4	4	5	53
3	5	5	2	2	5	5	3	3	4	2	5	2	5	4	2	54
4	5	4	2	2	4	4	2	1	2	2	4	1	5	2	2	42
5	4	4	1	1	4	2	3	1	2	2	4	2	5	2	3	40
6	2	5	2	2	2	2	4	3	4	2	4	2	4	5	5	48
7	4	4	1	2	1	1	4	2	2	1	5	4	2	2	5	40
8	4	4	1	1	1	1	3	1	1	1	4	2	4	4	4	36
9	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	5	4	4	34
10	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	5	3	4	36
	1.8333	0.7667	0.9889	0.7667	2.4000	2.4000	0.4556	1.5111	2.4000	0.6667	1.7333	1.0667	1.4333	1.1556	1.2889	83.1556

LEYENDA DE CÓDIGOS	ESCALA
Nunca	1
La mayoría de las veces no	2
Algunas veces si/Algunas veces no	3
La mayoría de las veces si	4
Siempre	5

El presente cálculo corresponde a un Instrumento de 15 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 trabajadores operativos, con una escala de Likert de 1 a 5, desde la categoría "Nunca" hasta "Siempre".

VALORES DE ALFA	INTERPRETACIÓN
> 0,9	Excelente
> 0,8	Bueno
> 0,7	Aceptable
> 0,6	Cuestionable
> 0,5	Malo

Suma de witem	20.87
k	15
Alfa	0.8025693

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α - Alfa de Cronbach  
 K - Número de ítems  
 V<sub>i</sub> - Varianza de cada ítem  
 V<sub>t</sub> - varianza del total

**CALIDAD DE SERVICIO**

N° ENCUESTADOS	CATEGORÍAS DE SERVICIO																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
	¿Usa considera que los operarios de la empresa "Agua de Me sa SHALOM" están bien?	¿Usa considera que la empresa "Agua de Me sa SHALOM" cuenta con vehículos modernos para hacer llegar al pedido?	¿Usa considera que los operarios de la empresa "Agua de Me sa SHALOM" cumplen con los tiempos de despacho?	¿Usa considera que los operarios realizan el servicio de entrega de los bidones de manera correcta en ciertos?	¿Usa considera que ante el surgimiento de un problema los operarios mue están intentando en solucionar de	¿Usa considera que los operarios siempre se encuentran disponibles para atender ante cualquier	¿Usa considera que el servicio post venta por parte de la empresa "Agua de Me sa SHALOM" es inmediato?	¿Usa considera que los operarios tienen la disposición para cambiar los productos con billas o caracoles que se	¿Usa considera que los operarios atienden con predilección sus quejas y reclamos?	¿Usa considera que la empresa "Agua de Me sa SHALOM" brinda información necesaria acerca del producto y/o	¿Usa considera que los operarios tienen los conocimientos suficientes para entregar la información que	¿Usa considera que el agua de la empresa SHALOM es contable?	¿Usa considera que el comportamiento de los operarios le inspiran confianza y seguridad al momento de entregar	¿Usa considera que la empresa "Agua de Me sa SHALOM" entiende y se preocupa por atender sus necesidades?	¿Usa considera que la empresa "Agua de Me sa SHALOM" muestra interés, preocupación y entente a sus dudas e inquietudes respecto	¿Usa considera que la empresa "Agua de Me sa SHALOM" brinda una atención personalizada acorde a sus requerimientos?	¿Usa considera que los operarios son capaces de superar sus expectativas?	
1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	62
2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47
3	4	3	4	3	3	4	2	4	1	3	3	4	4	3	3	3	4	53
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	68
6	3	4	2	4	5	4	2	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	60
7	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	58
8	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	58
9	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	75
10	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	77
11	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	51
12	4	4	3	4	4	4	2	5	4	3	3	4	4	3	2	3	4	60
13	4	3	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	64
14	4	3	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	55
15	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	54
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	62
17	5	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	66
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	65
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	71
20	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	2	4	4	3	4	3	3	45
	0.5158	0.3684	1.1684	0.8526	0.4105	0.7474	0.9974	0.7658	0.7474	0.9368	1.1474	0.4711	0.3053	0.3789	0.4079	0.6421	0.4316	<b>74.2000</b>

LEYENDA DE CÓDIGOS	ESCALA
Nunca	1
La mayoría de las veces no	2
Algunas veces sí/Algunas veces no	3
La mayoría de las veces sí	4
Siempre	5

El presente cálculo corresponde a un instrumento 17 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 20 clientes, con una escala de likert de 1 a 5, desde la categoría "Nunca" hasta "Siempre".

VALORES DE ALFA	INTERPRETACIÓN
> 0,9	Excelente
> 0,8	Bueno
> 0,7	Acceptable
> 0,6	Questionable
> 0,5	Malo

<b>Suma de vr/item</b>	11.29
<b>k</b>	17
<b>Alfa</b>	0.300766066

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α - Alfa de Cronbach  
 K - Número de ítems  
 V<sub>i</sub> - Varianza de cada ítem  
 V<sub>t</sub> - varianza del total

## Anexo 8: Matriz de base de datos

N° ENCUESTADOS	GESTIÓN LOGÍSTICA														
	ALMACENAMIENTO						DISTRIBUCIÓN								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4
2	2	4	3	2	4	5	4	4	5	2	4	1	4	4	5
3	5	5	2	2	5	5	3	3	4	2	5	2	5	4	2
4	5	4	2	2	4	4	2	1	2	2	4	1	5	2	2
5	4	4	1	1	4	2	3	1	2	2	4	2	5	2	3
6	2	5	2	2	2	2	4	3	4	2	4	2	4	5	5
7	4	4	1	2	1	1	4	2	2	1	5	4	2	2	5
8	4	4	1	1	1	1	3	1	1	1	4	2	4	4	4
9	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	5	4	4
10	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	5	3	4

N° ENCUESTADOS	CALIDAD DE SERVICIO																
	ELEMENTOS TANGIBLES		FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATÍA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	4	3	1
2	2	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	4	3	1
3	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
4	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
5	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
6	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
7	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
8	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
9	2	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
10	2	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
11	2	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
12	2	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	2	2	2	1
13	2	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	4	3	1
14	2	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	3	3	1
15	4	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	3	3	1
16	2	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	3	3	1
17	5	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	3	3	1
18	5	2	2	1	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	3	3	1
19	4	4	1	5	4	4	5	5	5	1	3	4	4	2	3	3	1
20	4	4	1	5	4	4	5	3	5	1	3	4	4	2	3	3	1
21	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	2	2	1
22	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	2	2	1
23	4	5	5	5	4	5	2	2	2	2	1	5	4	2	4	5	1
24	4	5	5	5	4	5	2	2	2	2	1	5	4	3	4	5	1
25	2	3	1	3	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	4	1
26	2	3	1	3	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	4	1
27	4	2	2	4	4	4	5	3	1	1	1	5	5	2	2	2	1
28	4	2	2	4	4	4	5	3	1	1	1	5	5	2	2	2	1
29	4	4	1	5	4	4	5	3	1	1	1	5	5	2	2	2	1
30	4	4	1	5	4	4	5	3	1	1	1	5	5	2	2	2	1

31	5	2	2	2	2	4	1	3	1	1	1	5	5	2	2	2	1
32	5	2	2	2	2	4	3	3	2	1	1	5	5	2	2	2	1
33	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	2	2	1
34	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	2	2	1
35	4	4	1	5	4	4	2	2	2	2	1	5	5	2	2	2	1
36	4	4	1	5	4	4	2	2	2	2	1	5	5	2	2	2	1
37	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
38	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
39	3	4	1	5	3	4	5	5	5	1	2	5	3	1	2	3	3
40	3	4	1	5	3	4	5	5	5	1	2	5	3	1	2	3	3
41	4	4	1	5	4	4	5	5	5	1	2	5	3	1	2	3	3
42	4	4	1	5	4	4	5	5	5	1	2	5	3	1	2	3	3
43	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
44	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
45	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
46	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
47	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
48	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
49	2	3	1	3	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	4	4	1
50	2	3	1	3	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	4	1
51	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2	2	2	1
52	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2	2	2	1
53	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2	2	2	1
54	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2	2	2	1
55	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
56	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
57	2	3	1	3	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
58	2	3	1	3	1	2	1	4	4	1	2	5	5	2	3	3	1
59	5	4	1	5	5	4	1	4	4	1	4	4	4	2	3	4	1
60	5	4	1	5	5	4	1	4	4	1	4	4	4	2	3	4	1
61	4	4	1	5	4	5	2	2	2	2	1	5	5	2	3	4	1
62	4	4	1	5	4	5	2	2	2	2	1	5	5	2	3	4	1
63	2	3	1	4	4	4	2	2	2	2	1	4	4	2	3	5	1
64	2	3	1	4	4	4	2	2	2	2	1	5	5	2	3	5	4
65	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
66	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	2
67	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	4	4	4	2
68	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	4	4	4	4	2
69	4	4	1	2	5	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
70	4	4	1	2	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
71	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
72	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
73	2	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	4	4	4	4	4	2
74	2	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	2
75	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
76	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
77	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
78	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
79	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
80	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
81	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	2
82	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
83	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	2
84	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
85	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	2

86	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2
87	2	5	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	3
88	2	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	3
89	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3
90	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3
91	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	1	3
92	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	1	3
93	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	1	3
94	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	1	1	3
95	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	1	3
96	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3
97	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3
98	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3
99	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3
100	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3
101	3	4	1	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3
102	3	4	1	4	4	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3
103	3	4	1	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3
104	3	4	1	4	4	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3
105	4	4	1	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3
106	4	4	1	4	4	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3
107	5	4	1	5	3	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3
108	5	4	1	5	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	3
109	5	4	1	5	3	4	5	5	5	1	2	5	3	3	1	1	3
110	5	4	1	5	3	4	5	5	5	1	2	5	3	1	1	1	3
111	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3
112	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3
113	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	3
114	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	3	3
115	1	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2
116	1	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
117	2	2	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2
118	2	2	3	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	2
119	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	4	2
120	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
121	4	4	1	5	4	4	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	2
122	4	4	1	5	4	4	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	2
123	4	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	2
124	4	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	2
125	5	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	2
126	5	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	5	5	4	4	4	2
127	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2
128	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2
129	5	4	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
130	5	4	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
131	5	4	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
132	5	4	2	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
133	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
134	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
135	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
136	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
137	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
138	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
139	4	4	1	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4

140	4	4	1	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
143	5	4	1	5	3	4	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4
144	5	4	1	5	3	4	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4
145	2	4	4	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4
146	2	4	4	4	4	4	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4
147	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
148	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
149	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
150	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
151	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
152	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
153	1	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	5	4
154	1	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4
155	1	1	4	5	4	5	2	2	2	2	1	5	4	3	4	5	4
156	1	1	4	5	4	5	2	2	2	2	1	5	4	3	4	5	4
157	1	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4
158	1	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4
159	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	4	5	5	5
160	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
161	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
162	4	4	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
163	4	5	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
164	4	5	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
165	4	5	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
166	4	5	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
167	4	5	5	4	4	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	5
168	4	5	5	4	4	5	2	2	2	2	1	6	4	5	5	5	5
169	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
170	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
171	5	4	1	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	5
172	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
173	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
174	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	2	4	4	2	2	2	4
175	2	3	1	4	4	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
176	2	3	1	4	4	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
177	4	4	1	5	5	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	4
178	4	4	1	5	5	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	4
179	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	4
180	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
181	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2
182	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
183	4	4	2	1	1	4	4	5	4	4	3	4	4	2	2	2	2
184	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
185	4	4	1	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
186	4	4	1	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
187	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
188	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2
189	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
190	1	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2
191	4	4	1	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
192	4	4	1	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2
193	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2

194	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2
195	2	2	2	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2
196	2	2	2	2	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1
197	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
198	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
199	4	4	1	5	4	3	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
200	4	4	1	5	4	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
201	2	3	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
202	2	3	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
203	5	4	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
204	5	4	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4	2
205	4	4	1	5	4	4	1	4	4	1	2	2	5	5	4	4	2
206	4	4	1	5	4	4	1	4	4	1	2	2	5	5	4	4	2
207	4	4	1	5	4	4	1	4	4	1	2	2	5	5	4	4	2
208	4	4	1	5	4	4	1	4	4	1	2	2	5	5	4	4	2
209	2	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	2	5	5	4	4	2
210	2	4	1	2	2	2	1	4	4	1	2	2	5	5	4	4	2
211	1	1	4	5	4	4	5	5	5	1	2	2	5	3	1	2	2
212	1	1	4	5	4	4	5	5	5	1	2	2	5	3	1	2	2
213	2	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
214	2	2	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
215	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
216	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
217	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
218	1	1	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
219	4	4	2	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
220	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
221	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2
222	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	2
223	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1	2	2	5	3	1	2	2
224	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	5	3	1	2	2
225	2	4	4	4	5	4	3	5	5	1	2	2	5	3	1	2	2
226	2	4	4	4	5	4	3	5	5	1	2	2	5	4	1	2	2
227	2	4	4	4	5	4	3	5	5	1	2	2	5	3	1	2	2
228	2	4	4	4	5	4	3	5	5	1	2	2	5	3	1	2	2
229	1	1	4	5	4	4	5	5	5	1	2	2	5	3	1	2	2
230	1	1	4	5	4	4	5	5	5	1	2	2	5	3	1	2	2
231	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
232	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
233	4	4	1	5	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
234	4	4	1	5	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4
235	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
236	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4
237	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
238	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
239	4	2	2	1	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4
240	4	5	2	1	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4
241	1	5	2	2	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
242	1	5	2	2	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
243	5	4	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
244	5	4	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
245	2	3	1	3	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5
246	2	3	1	3	3	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2
247	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	5

248	4	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
249	4	4	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
250	4	4	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	4
251	4	5	2	2	2	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
252	4	5	2	2	2	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	4
253	4	5	2	2	2	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
254	4	5	2	2	2	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
255	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
256	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
257	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
258	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	5	4	2	2	2	5
259	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	5	4	2	2	2	5
260	4	5	2	1	1	2	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
261	5	2	2	2	2	4	1	4	4	1	4	4	4	2	2	2	5
262	5	2	2	2	2	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
263	5	2	2	4	4	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
264	5	2	2	4	4	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
265	2	3	1	4	4	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
266	2	3	1	4	3	4	1	4	4	1	3	4	4	2	2	2	5
267	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4
268	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3
269	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4
270	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
271	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4
272	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
273	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4
274	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
275	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
276	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
277	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
278	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
279	5	4	5	4	5	5	4	4	2	2	1	5	4	5	5	5	4
280	5	4	5	4	5	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	4
281	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
282	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
283	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
284	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
285	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
286	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
287	5	4	5	4	5	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	4
288	5	4	5	4	5	5	2	2	2	2	1	5	4	5	5	5	4



## Anexo 9: Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA No.203-2019-EAyC-FCE-UCV-CHIMBOTE

**CEBERO PEREZ GARCIA  
GERENTE GENERAL  
JRM PEREZ ASOCIADOS SRL**

Presente.

Estimado señor:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez manifestarle que dentro de la programación silábica de la asignatura de Desarrollo del Proyecto de Investigación para la investigación de la Escuela de ADMINISTRACION, X ciclo se contempla la realización de un trabajo de campo para el desarrollo de su tesis.

En tal sentido, considerando la relevancia empresarial de la organización, solicito su colaboración para que se sirva darnos las facilidades del caso para que de nuestros alumnos puedan realizar una visita a nuestra empresa y acceder a los datos de los clientes.

Los alumnos que participan en dicho trabajo académico son los siguientes:

- Jara Romero Yaneth Carolay (76625304)
- Sanchez Perez Melina Roselly (70004091)

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de la formación Profesional de los estudiantes, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Muy atentamente,



**Dra. Jaela Peña Romero**

**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION**

**J.R.M. PEREZ ASOCIADOS S.R.L.**

  
**Ing. Cebero Pérez García**  
GERENTE GENERAL

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 10: Base de datos de clientes

Nº	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN
1	Banquero	Mz. G4 Lt. 21	P.J Villa María	Mz. C' Lt. 2	P.J 3 de Octubre	Mz. B Lt. 4	Ponceanas	Mz. I Lt. 23	Tierra Prometida	Mz. G Lt. 13
2	Banquero	Mz. G4' Lt. 19	P.J Villa María	Mz. C' Lt. 3	P.J 3 de Octubre	Mz. B Lt. 5	Ponceanas	Mz. I Lt. 35	Tierra Prometida	Mz. H Lt. 11
3	Banquero	Mz. I4' Lt. 10	P.J Villa María	Mz. C' Lt. 21	P.J 3 de Octubre	Mz. C Lt. 15	Luiz Alberto Sánchez	Mz. C Lt. 12	Tierra Prometida	Mz. H Lt. 24
4	Banquero	Mz. L4 Lt. 15	P.J Villa María	Criminalística	P.J 3 de Octubre	Mz. C Lt. 18	Villa del Mar	Mz. D Lt. 22	Tierra Prometida	Mz. H Lt. 29
5	Unicreto J.C.M	Mz. A3 Lt. 21	P.J Villa María	Mz. D Lt. 10	P.J 3 de Octubre	Mz. C Lt. 25	Villa del Mar	Mz. H Lt. 3	Tierra Prometida	Mz. I Lt. 4
6	Unicreto J.C.M	Mz. D3 Lt. 18	P.J Villa María	Mz. D Lt. 16	P.J 3 de Octubre	Mz. D Lt. 6	Villa del Mar	Mz. H Lt. 13	Tierra Prometida	Mz. I Lt. 6
7	Unicreto J.C.M	Mz. E3 Lt. 12	P.J Villa María	Mz. E' Lt. 5	P.J 3 de Octubre	Mz. D Lt. 7	Villa del Mar	Mz. H Lt. 22	Tierra Prometida	Mz. I Lt. 17
8	Unicreto J.C.M	Mz. I3 Lt. 14	P.J Villa María	Mz. E' Lt. 6	P.J 3 de Octubre	Mz. D Lt. 9	Villa del Mar	Mz. H Lt. 34	Tierra Prometida	Mz. I Lt. 26
9	Unicreto J.C.M	Mz. I3 Lt. 21	P.J Villa María	Mz. F' Lt. 14	P.J 3 de Octubre	Mz. F Lt. 24	Villa Mercedes	Mz. A Lt. 1	Tierra Prometida	Mz. J Lt. 5
10	Unicreto J.C.M	Mz. K3 Lt. 7	P.J Villa María	Mz. G Lt. 10	P.J 3 de Octubre	Mz. H Lt. 1	Villa Mercedes	Mz. A Lt. 2	Tierra Prometida	Mz. K Lt. 21
11	Unicreto J.C.M	Mz. L3 Lt. 36	P.J Villa María	Mz. G Lt. 15	P.J 3 de Octubre	Mz. H Lt. 5	Villa Mercedes	Mz. A Lt. 11	Tierra Prometida	Mz. K Lt. 23
12	Unicreto J.C.M	Mz. M3 Lt. 10	P.J Villa María	Mz. G Lt. 19	P.J 3 de Octubre	Mz. H Lt. 11	Villa Mercedes	Mz. D Lt. 20	Tierra Prometida	Mz. K Lt. 28
13	Unicreto J.C.M	Mz. M3 Lt. 21	P.J Villa María	Mz. G Lt. 20	P.J 3 de Octubre	Mz. H Lt. 12	Villa Mercedes	Mz. F Lt. 18	Tierra Prometida	Mz. L Lt. 23
14	Unicreto J.C.M	Mz. N3 Lt. 20	P.J Villa María	Mz. G' Lt. 12	P.J 3 de Octubre	Mz. I Lt. 4	Villa Mercedes	Mz. G Lt. 1	Tierra Prometida	Mz. L Lt. 25
15	Unicreto J.C.M	Mz. N3 Lt. 35	P.J Villa María	Mz. G' Lt. 20	P.J 3 de Octubre	Mz. I Lt. 14	Villa Mercedes	Mz. G Lt. 2	Tierra Prometida	Mz. L Lt. 28
16	Unicreto J.C.M	Mz. R3 Lt. 26	P.J Villa María	Mz. H Lt. 18	P.J 3 de Octubre	Mz. J Lt. 4	Villa Mercedes	Mz. G Lt. 15	Tierra Prometida	Mz. L Lt. 31
17	Unicreto J.C.M	Mz. R3 Lt. 27	P.J Villa María	Mz. I' Lt. 22	P.J 3 de Octubre	Mz. J Lt. 7	Los Jardines	Mz. B Lt. 9	Tierra Prometida	Mz. L Lt. 32
18	Los Heroes (Canalones)	Mz. A2 Lt. 39	P.J Villa María	Mz. J' Lt. 10	P.J 3 de Octubre	Mz. K Lt. 12	Las Palmas	Mz. A Lt. 17	Tierra Prometida	Mz. M Lt. 12
19	Los Heroes (Canalones)	Mz. A2 Lt. 42	P.J Villa María	Mz. J' Lt. 7	P.J 3 de Octubre	Mz. K Lt. 13	Las Palmas	Mz. L Lt. 14	Tierra Prometida	Mz. M Lt. 27
20	Los Heroes (Canalones)	Mz. A2 Lt. 48	P.J Villa María	Mz. J' Lt. 9	P.J 3 de Octubre	Mz. K Lt. 19	Las Palmas	Mz. N Lt. 6	Tierra Prometida	Mz. M Lt. 33
21	Los Heroes (Canalones)	Mz. C2 Lt. 2	P.J Villa María	Mz. K Lt. 2	P.J 3 de Octubre	Mz. L Lt. 7	San Felipe	Mz. D Lt. 8	Tierra Prometida	Mz. M Lt. 35
22	Los Heroes (Canalones)	Mz. C2 Lt. 35	P.J Villa María	Mz. K Lt. 15	P.J 3 de Octubre	Mz. M Lt. 5	San Felipe	Ferretería Caballero	Tierra Prometida	Mz. N Lt. 27
23	Los Heroes (Canalones)	Mz. D2 Lt. 33	P.J Villa María	Mz. L Lt. 3	P.J 3 de Octubre	Mz. M Lt. 9	San Felipe	Mz. Ñ Lt. 13	Tierra Prometida	Mz. N Lt. 28
24	Los Heroes (Canalones)	Mz. D2 Lt. 43	P.J Villa María	Mz. L Lt. 21	P.J 3 de Octubre	Mz. N Lt. 3	Teresa de Calcuta	Mz. A Lt. 1	Tierra Prometida	Mz. Ñ Lt. 34
25	Los Heroes (Canalones)	Mz. F2 Lt. 18	P.J Villa María	Mz. L' Lt. 12	P.J 3 de Octubre	Mz. P Lt. 38	Teresa de Calcuta	Mz. A Lt. 8	Tierra Prometida	Mz. Ñ Lt. 37
26	Los Heroes (Canalones)	Mz. G2 Lt. 1	P.J Villa María	Mz. L' Lt. 13	P.J 3 de Octubre	Mz. P Lt. 59	Teresa de Calcuta	Mz. C Lt. 13	Tierra Prometida	Mz. O Lt. 2
27	Los Heroes (Canalones)	Mz. H2 Lt. 21	P.J Villa María	Mz. N' Lt. 18	P.J 3 de Octubre	Mz. P3 Lt. 21	Teresa de Calcuta	Mz. D Lt. 21	Tierra Prometida	Mz. O Lt. 9
28	Los Heroes (Canalones)	Mz. K2 Lt. 22	P.J Villa María	Mz. Ñ Lt. 12	P.J 3 de Octubre	Mz. P4 Lt. 9	Teresa de Calcuta	Mz. F Lt. 10	Tierra Prometida	Mz. O Lt. 11
29	Los Heroes (Canalones)	Mz. L2 Lt. 53	P.J Villa María	Mz. O Lt. 7a	P.J 3 de Octubre	Mz. S Lt. 4	Teresa de Calcuta	Mz. K Lt. 10	Tierra Prometida	Mz. P Lt. 3
30	P.J 1 de mayo	Mz. A' Lt. 8	P.J Villa María	Mz. Q' Lt. 23	P.J 3 de Octubre	Mz. S Lt. 24	Teresa de Calcuta	Mz. M Lt. 24	Tierra Prometida	Mz. Q Lt. 18
31	P.J 1 de mayo	Mz. C Lt. 4	P.J Villa María	Mz. Q' Lt. 24	P.J 3 de Octubre	Mz. S Lt. 28	Teresa de Calcuta	Mz. N Lt. 12	Tierra Prometida	Mz. Q Lt. 38
32	P.J 1 de mayo	Mz. C Lt. 19	P.J Villa María	Mz. Q' Lt. 25	P.J 3 de Octubre	Mz. T Lt. 9	Teresa de Calcuta	Mz. N Lt. 18	Tierra Prometida	Mz. Q Lt. 44
33	P.J 1 de mayo	Mz. D Lt. 5	P.J Villa María	Mz. U Lt. 5	P.J 3 de Octubre	Mz. U Lt. 1	La Molina	Mz. B Lt. 19	Tierra Prometida	Mz. Q Lt. 45
34	P.J 1 de mayo	Mz. D Lt. 10	P.J Villa María	Mz. U Lt. 13	P.J 3 de Octubre	Mz. U' Lt. 18	La Molina	Mz. C Lt. 13	Tierra Prometida	Mz. R Lt. 17
35	P.J 1 de mayo	Mz. D Lt. 13	P.J Villa María	Mz. V Lt. 5	P.J 3 de Octubre	Mz. V Lt. 2	La Molina	Mz. P Lt. 6	Tierra Prometida	Mz. R Lt. 31
36	P.J 1 de mayo	Mz. F Lt. 4	P.J Villa María	Mz. Y Lt. 16	P.J 3 de Octubre	Mz. W Lt. 1	Los Constructores	Mz. D Lt. 6	Tierra Prometida	Mz. R Lt. 37
37	P.J 1 de mayo	Ferretería	P.J 7 de Julio	Mz. A Lt. 8	P.J 3 de Octubre	Mz. Z Lt. 8	Los Constructores	Mz. D Lt. 17	Tierra Prometida	Mz. R Lt. 38
38	P.J 1 de mayo	Mz. H Lt. 1	P.J 7 de Julio	Mz. F Lt. 4	AA.HH 1º de Agosto	Mz. A Lt. 6	Los Constructores	Mz. N Lt. 15	Tierra Prometida	Mz. S Lt. 6
39	P.J 1 de mayo	Mz. H Lt. 6	P.J 7 de Julio	Mz. H Lt. 7	AA.HH 1º de Agosto	Mz. B Lt. 2	Los Constructores	Mz. T Lt. 14	Tierra Prometida	Mz. T Lt. 18
40	P.J 1 de mayo	Mz. H Lt. 13	P.J 7 de Julio	Mz. R Lt. 2	AA.HH 1º de Agosto	Mz. B Lt. 5	Victoria del Sur	Mz. F Lt. 23	Tierra Prometida	Mz. T Lt. 37
41	P.J 1 de mayo	Mz. I Lt. 14	Brisas	Mz. B Lt. 18	AA.HH 1º de Agosto	Mz. C Lt. 1	Juan Bautista	Mz. E Lt. 6	Tierra Prometida	Mz. U Lt. 14
42	P.J 1 de mayo	Mz. I Lt. 17	Brisas	Mz. H Lt. 12	AA.HH 1º de Agosto	Mz. C Lt. 4	Conquistadores	Mz. M Lt. 30	Tierra Prometida	Mz. V Lt. 4
43	P.J 1 de mayo	Mz. I Lt. 19	Brisas	Mz. H Lt. 25	AA.HH 1º de Agosto	Mz. C Lt. 6	San Luis	Mz. E Lt. 47	Tierra Prometida	Mz. V Lt. 14
44	P.J 1 de mayo	Mz. I Lt. 20	Brisas	Mz. L Lt. 2	AA.HH 1º de Agosto	Mz. C Lt. 7	Tierra Prometida	Mz. A Lt. 17	Tierra Prometida	Mz. X Lt. 21
45	P.J 1 de mayo	Mz. I Lt. 21	Brisas	Mz. L Lt. 11	AA.HH 1º de Agosto	Mz. F Lt. 29	Tierra Prometida	Mz. A Lt. 19	Tierra Prometida	Mz. X Lt. 45
46	P.J 1 de mayo	Mz. J Lt. 10	Brisas	Mz. L Lt. 49	AA.HH 1º de Agosto	Mz. F Lt. 33	Tierra Prometida	Mz. A Lt. 29	Tierra Prometida	Mz. X Lt. 47
47	P.J 1 de mayo	Mz. J Lt. 13	Brisas	Mz. S Lt. 1	AA.HH 1º de Agosto	Mz. G Lt. 26	Tierra Prometida	Mz. A Lt. 31	Tierra Prometida	Mz. Y Lt. 19
48	P.J 1 de mayo	Mz. M Lt. 15	Brisas	Mz. S Lt. 3	AA.HH 1º de Agosto	Vidriera Lubritec	Tierra Prometida	Mz. C Lt. 32	Tierra Prometida	Mz. Y Lt. 42
49	P.J 1 de mayo	Mz. Ñ Lt. 1	Brisas	Mz. S Lt. 14	Ponceanas	Mz. B Lt. 1	Tierra Prometida	Mz. D Lt. 1	Tierra Prometida	Mz. Z Lt. 21
50	P.J 1 de mayo	Mz. P Lt. 7	Brisas	Mz. Y Lt. 16	Ponceanas	Mz. C Lt. 7	Tierra Prometida	Mz. E Lt. 7	Tierra Prometida	Mz. Z Lt. 24
51	P.J 1 de mayo	Mz. P Lt. 15	P.J 3 de Octubre	Mz. A Lt. 19	Ponceanas	Mz. E Lt. 23	Tierra Prometida	Mz. F Lt. 1	Tierra Prometida	Mz. A' Lt. 5
52	P.J 1 de mayo	Mz. R Lt. 6	P.J 3 de Octubre	Mz. A Lt. 20	Ponceanas	Mz. L Lt. 9	Tierra Prometida	Mz. F Lt. 13	Tierra Prometida	Mz. A' Lt. 7

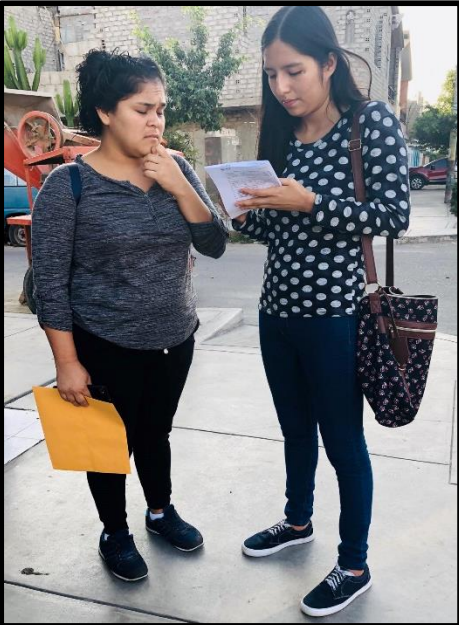
SI
NO

Nº	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN	URBANIZACIÓN/AA.HH/AV.	DIRECCIÓN
1	Tierra Prometida	Mz. A' Lt. 17	Praderas del Sur	Mz. F Lt 1	Jose Sánchez Milla	Mz. I' Lt 12	Magdalena Nueva	Pasj. Santa Rosa 175	P.J Villa María	Mz F' Lt. 13
2	Tierra Prometida	Mz. A' Lt. 22	Praderas del Sur	Mz. F Lt 6	Jose Sánchez Milla	Mz. K' Lt 30	Ramal Playa	Mz. F' Lt. 19	Av. Country	Mz. E Lt. 9
3	Tierra Prometida	Mz. A' Lt. 33	Praderas del Sur	Mz. F Lt 7	Jose Sánchez Milla	Mz. L' Lt 5	Miramar Bajo	Jr. Lambayeque 280	1 de Mayo	Mz. K Lt. 16
4	Tierra Prometida	Mz. A' Lt. 41	Praderas del Sur	Mz. H Lt 8	Jose Sánchez Milla	Mz. N' Lt 1	Laderas	Mz. B Lt. 12	Urb. El Bosque	Mz. A Lt. 44
5	Tierra Prometida	Mz. C' Lt. 19	Praderas del Sur	Mz. H Lt 10	Jose Sánchez Milla	Mz. N' Lt 9	Casco Urbano	Santa Cruz 516	Urb. Las Casuarinas	Mz. C1 Lt. 33
6	Tierra Prometida	Mz. D' Lt. 1	Praderas del Sur	Mz. K Lt 15	Jose Sánchez Milla	Mz. N' Lt 13	Casco Urbano	Jr. Libertad 508	Urb. Pacífico	Mz. D Lt. 14
7	Tierra Prometida	Mz. E' Lt. 24	Praderas del Sur	Mz. M Lt 17	Jose Sánchez Milla	Mz. N' Lt 14	San Juan	Mz. 19 Lt. 8	Garatea	Mz. 33 Lt. 37
8	Tierra Prometida	Mz. F' Lt. 1	Jose Sánchez Milla	Mz. B Lt 1	Jose Sánchez Milla	Mz. T' Lt 11	Tres estrellas	Mz. L Lt. 20	Urb. Villa Agraria	Av. Anchoveta
9	Tierra Prometida	Mz. F' Lt. 13	Jose Sánchez Milla	Mz. B Lt 19	Jose Sánchez Milla	Mz. T' Lt 14	Dos de Mayo	Jr. Olaya y Calle San Juan		
10	Tierra Prometida	Mz. F' Lt. 20	Jose Sánchez Milla	Mz. C Lt 3	Miramar Bajo	Jr. Estudiantes 485	Villa España	Mz. H Lt. 3		
11	Tierra Prometida	Mz. I' Lt. 3	Jose Sánchez Milla	Mz. C Lt 12	Miramar Bajo	Jr. Unión 119	Miramar Bajo	Pasj. El Carmen Mz. R Lt. 18		
12	Tierra Prometida	Mz. I' Lt. 11	Jose Sánchez Milla	Mz. F Lt 19	Villa España	Mz. H Lt. 3	Pampa El Hambre	Mz. 46B Lt. 17		
13	Tierra Prometida	Mz. J' Lt. 31	Jose Sánchez Milla	Mz. G Lt 1	Miramar Alto	Mz. 35 Lt. 10	21 de Abril	Mz. B29 Lt. 7		
14	Tierra Prometida	Mz. N' Lt. 6	Jose Sánchez Milla	Mz. G Lt 6	Miramar Alto	Mz. E' Lt. 18	San Juan	Mz. 14 Lt. 1		
15	Tierra Prometida	Mz. N' Lt. 31	Jose Sánchez Milla	Mz. G Lt 20	Villa España	Mz. H Lt. 2	Casco Urbano	Jr. Casma 1021		
16	Tierra Prometida	Mz. N' Lt. 1	Jose Sánchez Milla	Mz. G Lt 24	Reubicación	Mz. O Lt. 2	Alta Perú	Mz. N' Lt. 30		
17	Tierra Prometida	Mz. O' Lt. 29	Jose Sánchez Milla	Mz. G Lt 25	Reubicación	Mz. D Lt. 12	Esperanza Alta	Mz. E Lt. 21		
18	Tierra Prometida	Mz. R' Lt. 18	Jose Sánchez Milla	Mz. H Lt 11	Florida Baja	256	Tres estrellas	Mz. M Lt. 3		
19	Tierra Prometida	Mz. R' Lt. 35	Jose Sánchez Milla	Mz. H Lt 13	Florida Baja	274	Camino Real	Mz. E Lt. 24		
20	Tierra Prometida	Mz. R' Lt. 36	Jose Sánchez Milla	Mz. H Lt 14	Leoncio Prado	Oficina 315	21 de Abril	Mz. 25 Lt. 7		
21	Vista al mar	Mz. C Lt. 30	Jose Sánchez Milla	Mz. H Lt 15	Jr. Libertad	504	Miraflores Alto	756		
22	Vista al mar	Mz. H Lt. 9	Jose Sánchez Milla	Mz. I Lt 7	Eliás Aguirre 579	Locería Samy	Pueblo Libre	Leoncio Prado 1275		
23	Vista al mar	Mz. K Lt. 20	Jose Sánchez Milla	Mz. I Lt 12	Eliás Aguirre 582	Imprenta Ursol	San Miguel	Mz. F Lt. 14		
24	Vista al mar	Mz. LL Lt. 28	Jose Sánchez Milla	Mz. I Lt 14	Lomas de San Pedro	Mz. C Lt. 1	Magdalena Nueva	Mz. C Lt. 4		
25	Vista al mar I	Mz. A Lt 11	Jose Sánchez Milla	Mz. J1 Lt 7	Eliás Aguirre 576	Imprenta Graphos	Miraflores Alto	Jr. Callao Mz. S Lt. 13		
26	Vista al mar I	Mz. F Lt 17	Jose Sánchez Milla	Mz. J Lt 4	Lomas de San Pedro	Mz. B Lt. 15	San Miguel	Mz. Flt. 17		
27	Vista al mar II	Mz. A Lt 13	Jose Sánchez Milla	Mz. J Lt 12	Lomas de San Pedro	Mz. B Lt. 13	San Miguel	Mz. Flt. 18		
28	Vista al mar II	Mz. H Lt 9	Jose Sánchez Milla	Mz. J Lt 31	Lomas de San Pedro	Mz. B Lt. 22	27 de octubre	Av. Pescadores		
29	Vista al mar II	Mz. J Lt 20	Jose Sánchez Milla	Mz. K Lt 10	Lomas de San Pedro	Mz. C Lt. 2	Miraflores Bajo	Prolog. Espinar 2053		
30	Vista al mar II	Mz. K Lt 1	Jose Sánchez Milla	Mz. L Lt 1	Lomas de San Pedro	Mz. H Lt. 1	Pacífico	Mz. I Lt. 9		
31	Vista al mar II	Mz. K Lt 23	Jose Sánchez Milla	Mz. L Lt 15	Lomas de San Pedro	Mz. G Lt. 20	Miraflores I	Victor Raul H.T 2446		
32	Vista al mar II	Mz. L Lt 3	Jose Sánchez Milla	Mz. L Lt 19	Manuel Arevalo	Mz. E Lt. 47	Carlos de Heros	509		
33	Vista al mar II	Mz. L Lt 20	Jose Sánchez Milla	Mz. L Lt 20	Jr. Cahuide	Mz. A Lt. 8	Av. Pardo	1139		
34	Vista al mar II	Mz. LL Lt 21	Jose Sánchez Milla	Mz. N Lt 1	Esperanza Baja	Mz. T Lt. 5	27 de octubre	Av. Pescadores		
35	Vista al mar II	Mz. M Lt 18	Jose Sánchez Milla	Mz. O Lt 2	Lomas de San Pedro	Mz. H Lt. 4	3 de octubre	Mz 17 Lt 11		
36	Vista al mar II	Mz. N' Lt 5	Jose Sánchez Milla	Mz. O Lt 3	Trapezio	Mz. M Lt. 9	Pardo/Av. Velasco	Mz. N Lt. 9		
37	Vista al mar II	Mz. N' Lt 19	Jose Sánchez Milla	Mz. O Lt 10	21 de Abril	Jr. Maravilla 113	Pacifico/Av. Country	Mz. F Lt. 6		
38	Vista al mar II	Mz. Y Lt 28	Jose Sánchez Milla	Mz. O Lt 11	Ferroles	Mz. O Lt. 23	Casco Urbano	Jr. Enrique Palacios 247		
39	Praderas	Mz. K Lt 24	Jose Sánchez Milla	Mz. P Lt 11	Miguel Grau	Mz. W2 Lt. 2	Urb. Pacífico	Mz. F2 Lt. 6		
40	Praderas	Mz. L Lt 13	Jose Sánchez Milla	Mz. R Lt 10	La Perla	Mz. K Lt. 17A	P.J David Dasso	Mz. C Lt. 1		
41	Praderas del Sur	Mz. A Lt 12	Jose Sánchez Milla	Mz. S Lt 10	Condominio Los Pinos	Mz. C Lt. 26	Urb. Buenos aires	I Etapa		
42	Praderas del Sur	Mz. A Lt 13	Jose Sánchez Milla	Mz. S Lt 19	10 de Setiembre	Ferretería Bazan	U.P.I.S Belén	Mz. K Lt. 23		
43	Praderas del Sur	Mz. A Lt 21	Jose Sánchez Milla	Mz. A' Lt 30	Villa Las Flores	Mz. D Lt. 23	Casco Urbano	Av. Pardo S/N		
44	Praderas del Sur	Mz. A Lt 22	Jose Sánchez Milla	Mz. B' Lt 23	La Perla	Mz. A Lt. 18B	Casco Urbano	Jose Galvez 326		
45	Praderas del Sur	Mz. C Lt 8	Jose Sánchez Milla	Mz. B' Lt 24	Casco Urbano	Leoncio Prado 1275	2 de Junio	Mz. B Lt.1		
46	Praderas del Sur	Mz. D Lt 18	Jose Sánchez Milla	Mz. C' Lt 3	Trapezio	Mz. M Lt. 16	Av. Pacífico	Mz. C1 Lt. 5		
47	Praderas del Sur	Mz. D Lt 22	Jose Sánchez Milla	Mz. C' Lt 15	Fray Martín	Mz. 35 Lt. 18	Casco Urbano	Enrique Meiggs 2599		
48	Praderas del Sur	Mz. E Lt 10	Jose Sánchez Milla	Mz. C' Lt 18	La Perla	Mz. M Lt. 180	P.J Miraflores Alto	Mz. H2 Lt. 7		
49	Praderas del Sur	Mz. E Lt 18	Jose Sánchez Milla	Mz. C' Lt 28	Ferroles	Mz. K Lt. 13	Urb. Santa Rosa	Mz. E Lt. 39		
50	Praderas del Sur	Mz. E Lt 25	Jose Sánchez Milla	Mz. H' Lt 13	Nuevo Eden	Mz. B Lt. 6	Casco Urbano	Jr. Manuel Ruiz 266		
51	Praderas del Sur	Mz. E Lt 26	Jose Sánchez Milla	Mz. H' Lt 14	Miraflores Bajo	Jr. Sucre 123	U.P.I.S Belén	Mz. D Lt. 6		
52	Praderas del Sur	Mz. E Lt 27	Jose Sánchez Milla	Mz. H' Lt 15	Casco Urbano	Jr. Tumbes 188	P.J 3 de Octubre	Mz. N' Lt. 8		

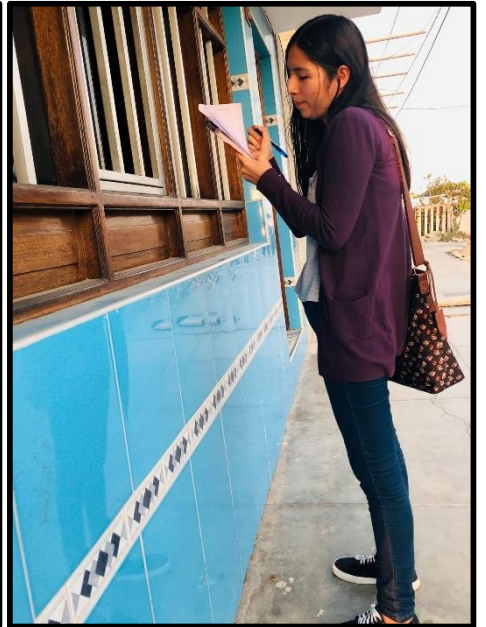
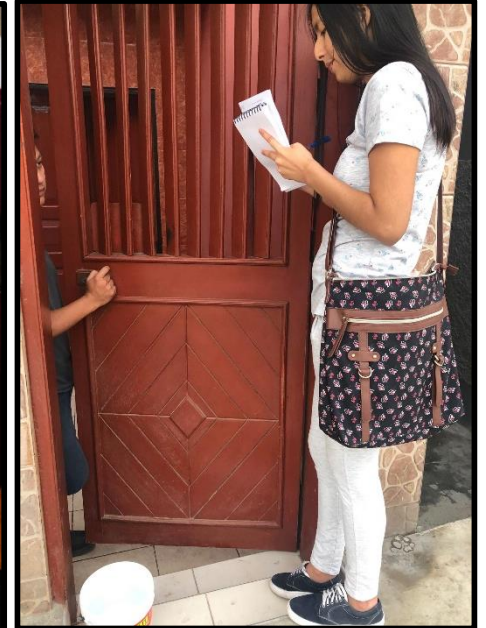
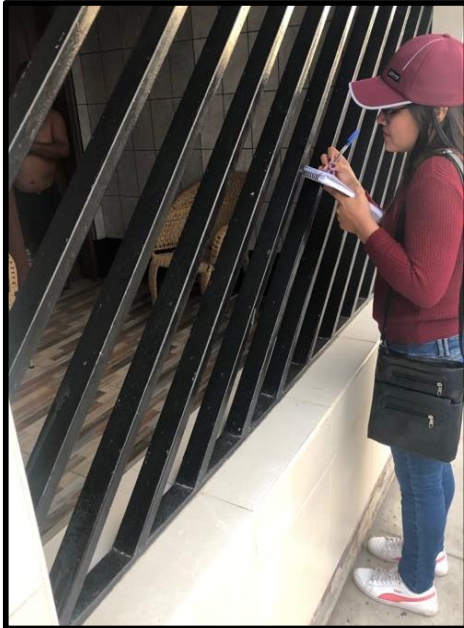
SI
NO



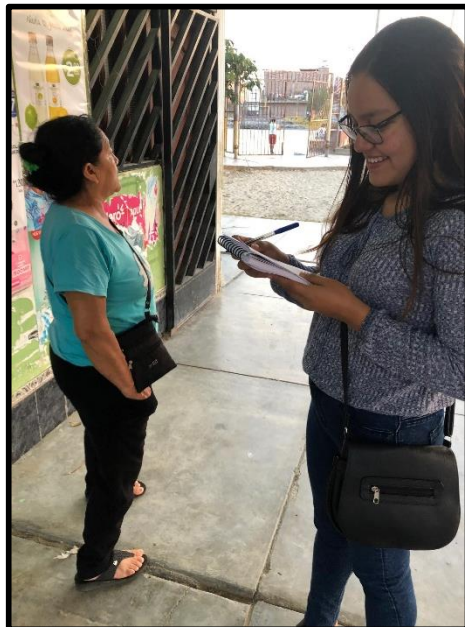
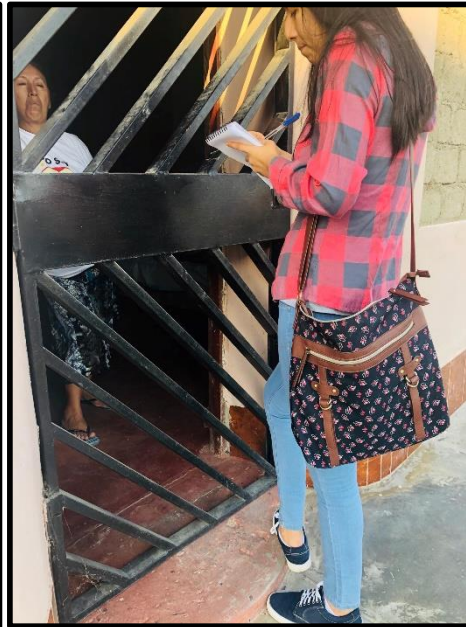
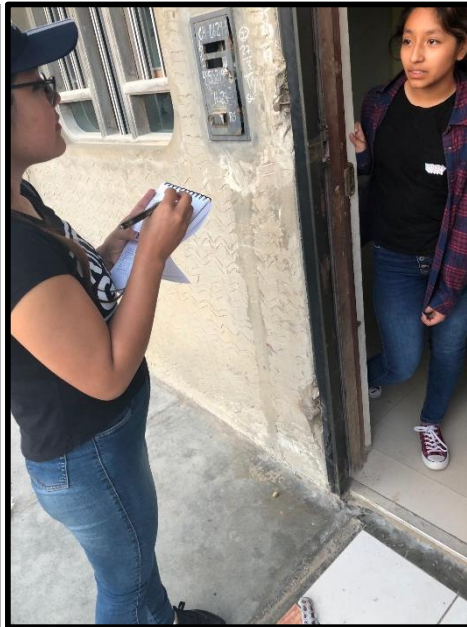
Anexo 11: Evidencia – fotografías



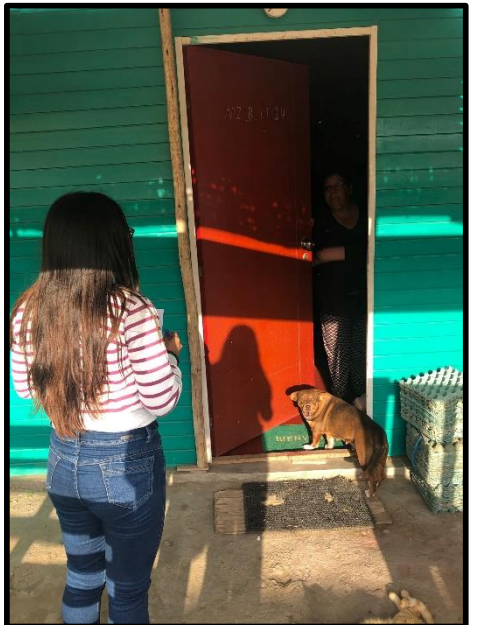
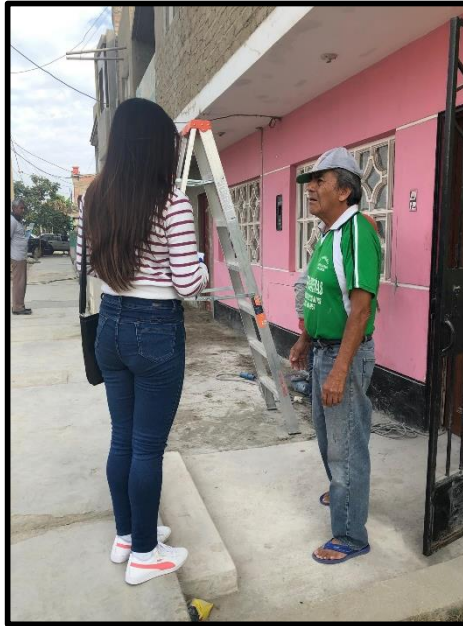




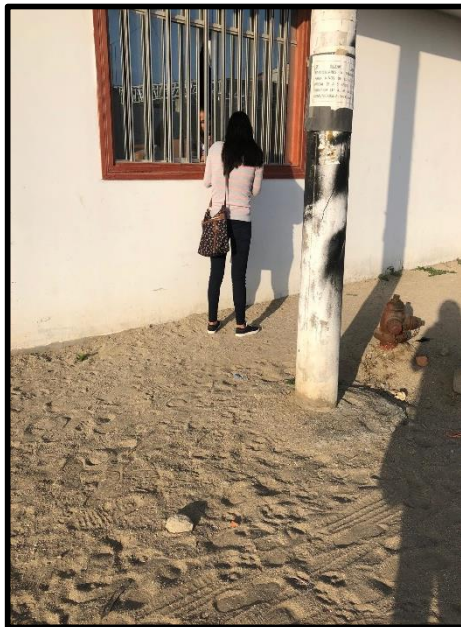
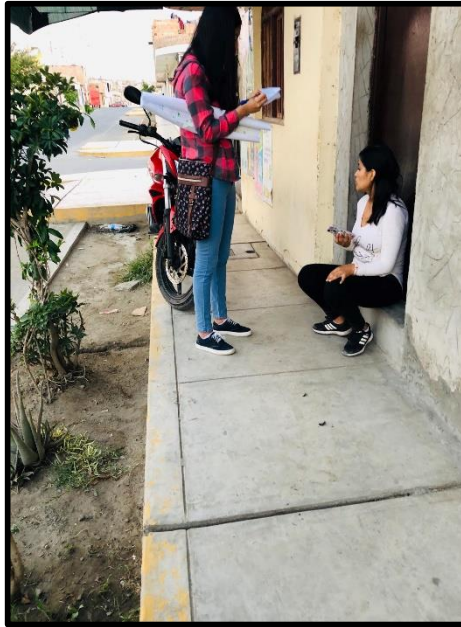




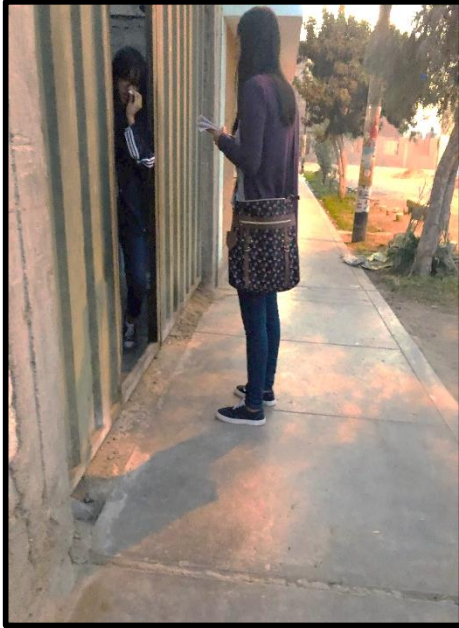




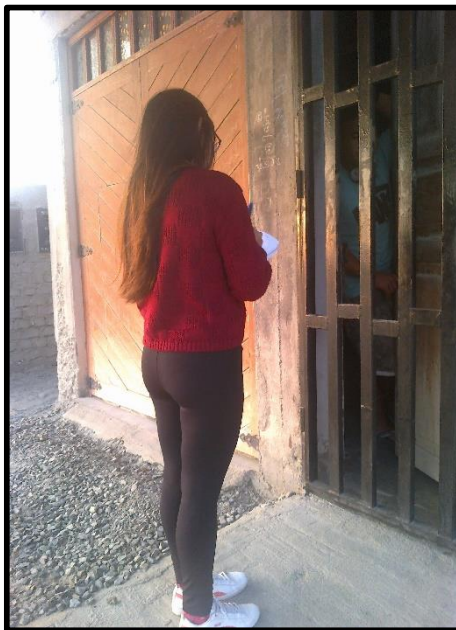
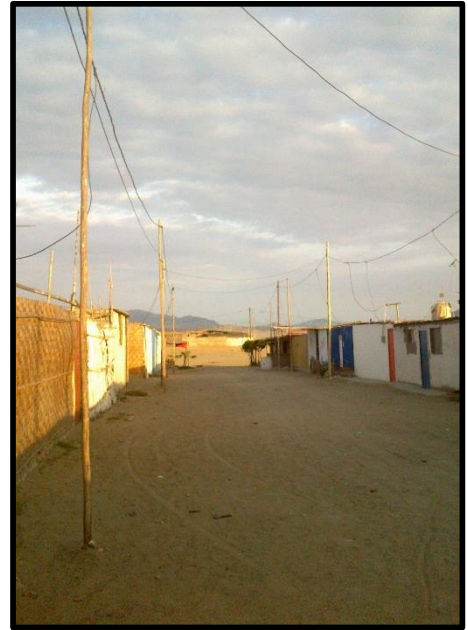




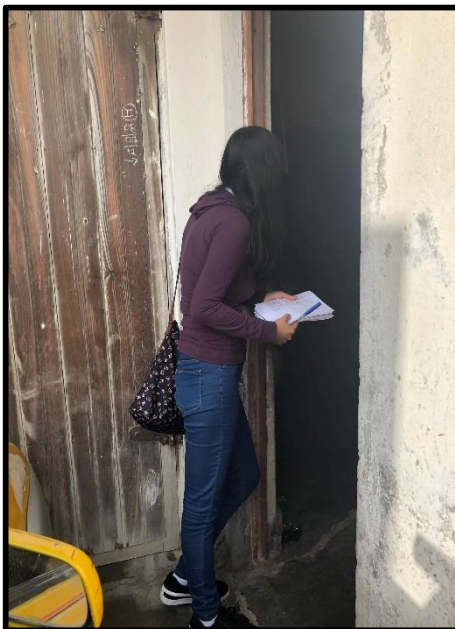
















## Anexo 12: Tablas y gráficos

Tabla 1

*Almacenamiento según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Almacenamiento	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí / Algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Entrega a tiempo	0	0%	4	40%	0	0%	3	30%	3	30%	10	100%
Productos embalados	0	0%	1	10%	1	10%	6	60%	2	20%	10	100%
Control de mercadería	4	40%	4	40%	1	10%	1	10%	0	0%	10	100%
Stock de productos	3	30%	6	60%	0	0%	1	10%	0	0%	10	100%
Bidones retornados	3	30%	2	20%	0	0%	4	40%	1	10%	10	100%
Prontitud de bidones vacíos	2	20%	4	40%	0	0%	2	20%	2	20%	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

### Interpretación:

En la tabla 1 se observa que, el 40% (4) de los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's menciona que la mayoría de veces no se entrega a tiempo los productos por parte del área de producción y el 30% (3) indica que la mayoría de las veces se entrega a tiempo los productos; el 60% (6) señala que la mayoría de veces están correctamente embalados los productos en almacén y el 10% (1) opina que la mayoría de las veces no están correctamente embalados; el 40% (4) menciona que nunca existe un control de la mercadería que sale del almacén y el 10% (1) señala que la mayoría de veces existe control de la mercadería; el 60% (6) indica que la mayoría de veces no existe stock suficiente para el cargamento de los productos y el 10% (1) opina que la mayoría de veces existe stock suficiente; el 40% (4) indica que la mayoría de veces sí se verifican los bidones que son retornados al almacén y por último, el 40% opina que la mayoría de veces no se entrega con prontitud los bidones vacíos a producción.

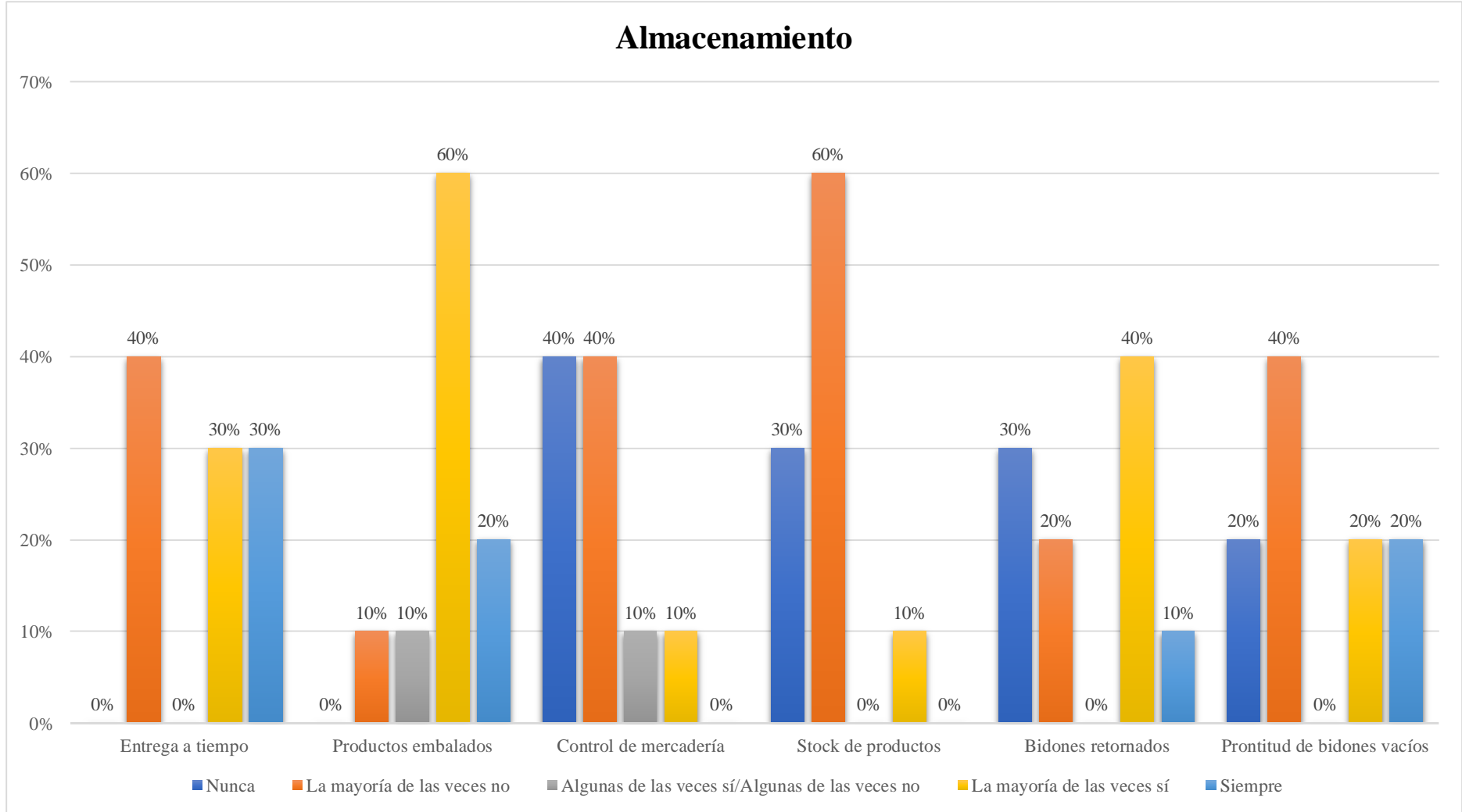


Figura 1. Almacenamiento según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 1.

Tabla 2

*Distribución según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Distribución	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí / Algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Vehículos abastecidos	0	0%	1	10%	5	50%	4	40%	0	0%	10	100%
Mantenimiento de vehículos	4	40%	2	20%	2	20%	2	20%	0	0%	10	100%
Capacidad de vehículos	2	20%	4	40%	0	0%	2	20%	2	20%	10	100%
Productos demandados	2	20%	7	70%	0	0%	1	10%	0	0%	10	100%
Condición de bidones	1	10%	1	10%	0	0%	5	50%	3	30%	10	100%
Cumplimiento de pedidos	2	20%	6	60%	0	0%	2	20%	0	0%	10	100%
Tiempo de retraso	0	0%	2	20%	0	0%	3	30%	5	50%	10	100%
Devoluciones	0	0%	3	30%	1	10%	5	50%	1	10%	10	100%
Recurrencia de fallas	0	0%	2	20%	1	10%	4	40%	3	30%	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

**Interpretación:**

En la tabla 2 se muestra que, el 50% (5) de los trabajadores operativos mencionan que algunas veces sí/algunas veces no los vehículos se encuentran abastecidos de combustible; el 40% (4) señala que nunca se realiza el mantenimiento de los vehículos; el 40% (4) menciona que la mayoría de veces los vehículos no tienen la capacidad necesaria para el cargamento de los bidones; el 70% (7) manifiesta que la mayoría de veces no se cuenta con productos suficientes para atender la demanda de clientes; el 50% (5) indica que la mayoría de veces los bidones son entregados en óptimas condiciones; el 60% (6) sostiene que la mayoría de veces no se cumple con el tiempo requerido por los clientes y el 50% (5) indica que los pedidos siempre llegan con un tiempo de retraso.

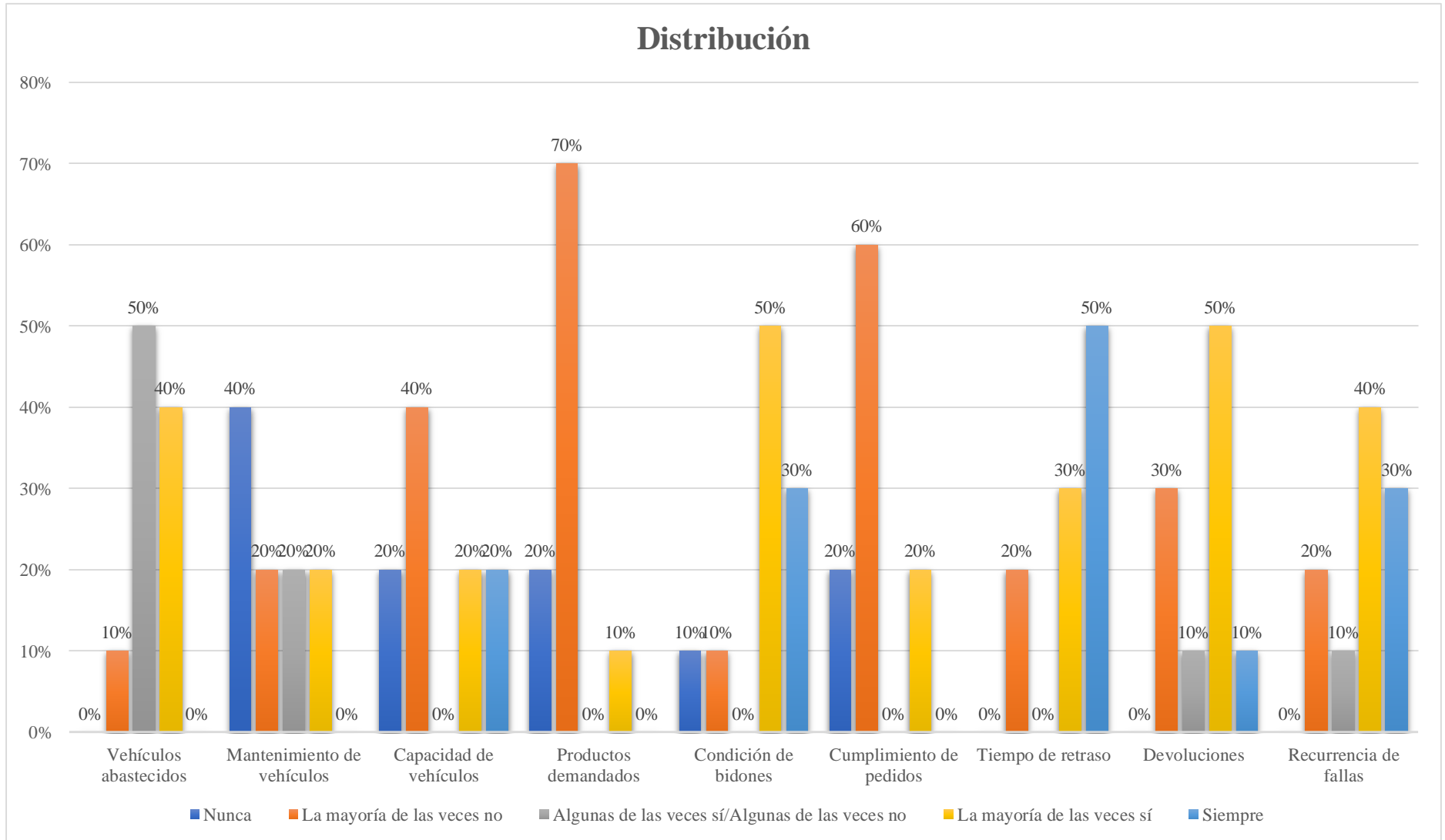


Figura 2. Distribución según los trabajadores operativos de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 2.



Tabla 3

*Elementos tangibles según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Elementos Tangibles	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí / Algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bien presentados	24	8%	47	16%	14	5%	153	53%	50	17%	288	100%
Vehículos modernos	15	5%	45	16%	16	6%	129	45%	83	29%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

**Interpretación:**

En la tabla 3 se observa que el 53% (153) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opinan que la mayoría de veces los operarios se encuentran bien presentados, por el contrario, el 5% (14) mencionan algunas veces sí/algunas veces no están bien presentados. Por otro lado, el 45% (129) de los clientes opinan que la mayoría de veces sí cuentan con vehículos modernos para hacer llegar su pedido, en contraste el 5% (15) manifiesta que nunca llegan con vehículos modernos.

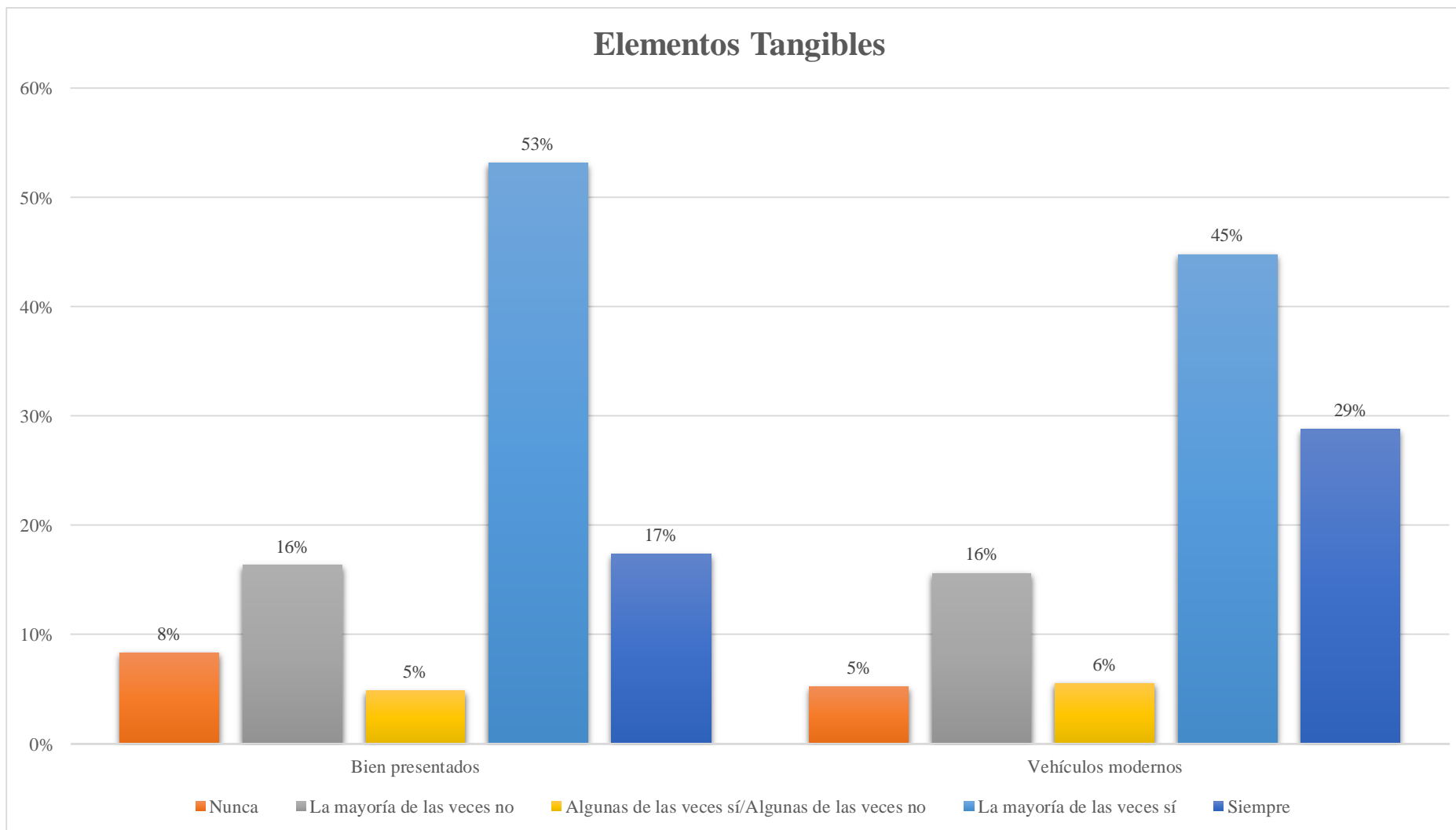


Figura 3. Elementos tangibles según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 3.

Tabla 4

*Fiabilidad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's. Chimbote 2019.*

Fiabilidad	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí / Algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Tiempo de despacho	96	33%	113	39%	11	4%	44	15%	24	8%	288	100%
Entrega de bidones	47	16%	93	32%	8	3%	76	26%	64	22%	288	100%
Solución de problemas	51	18%	94	33%	18	6%	96	33%	29	10%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

**Interpretación:**

En la tabla 4 se muestra que el 39% (113) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opinan que la mayoría de veces los operarios no llegan a tiempo con su pedido, por el contrario, el 8% (24) mencionan que si llegan a tiempo. El 26% (76) de los clientes mencionan que la mayoría de veces los operarios realizan el servicio de entrega de manera correcta en criterios de seguridad e integridad, en contraste el 16% (47) manifiesta que nunca realizan el servicio de entrega de manera correcta. Por último, el 33% (94) indica que la mayoría de veces ante el surgimiento de un problema los operarios no muestran interés en solucionarlo de forma inmediata y el 6% (18) menciona que algunas veces sí/algunas veces no muestran interés.

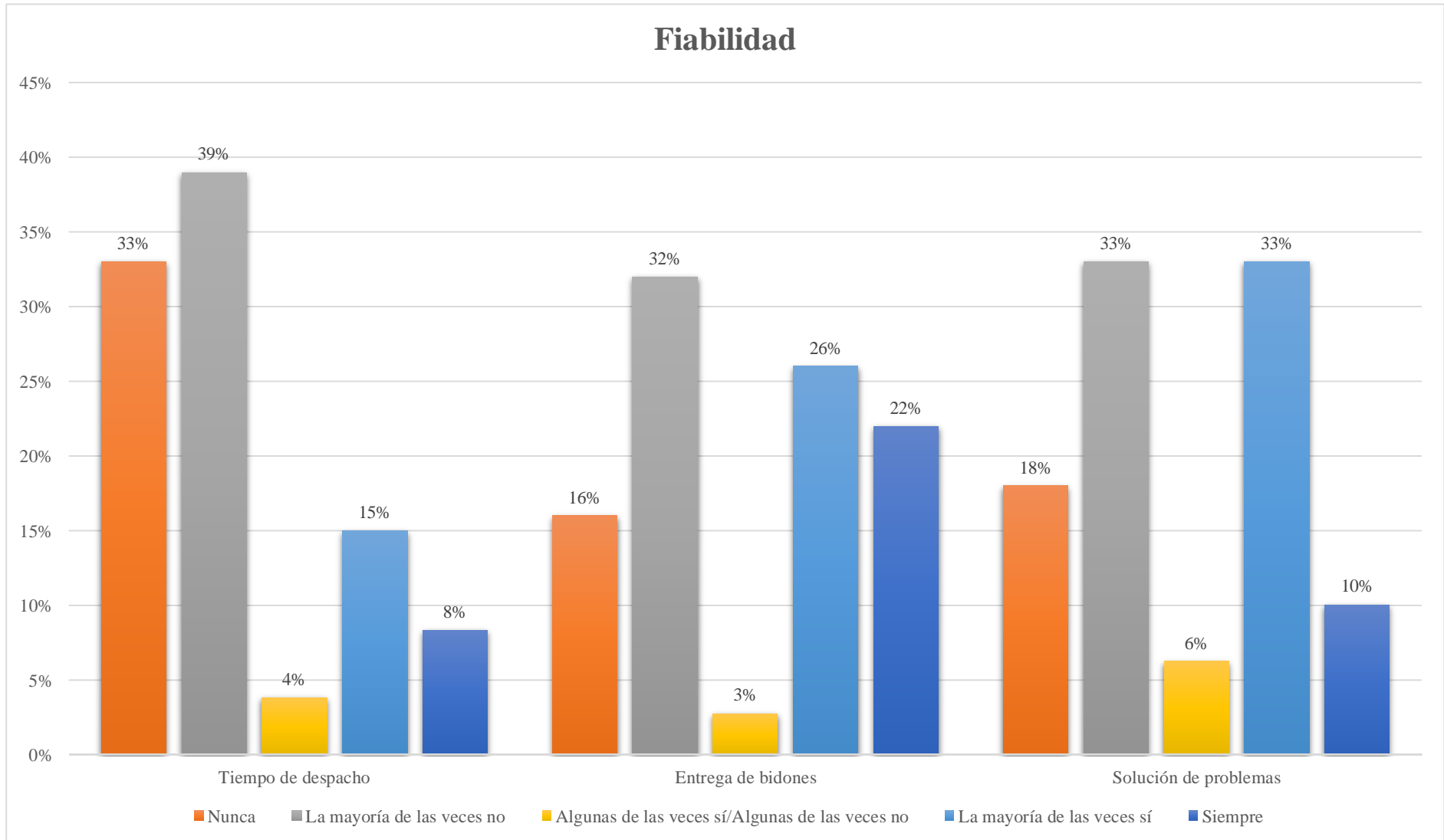


Figura 4. Fiabilidad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 4.

Tabla 5

*Capacidad de respuesta según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Capacidad de respuesta	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí / Algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Disponibilidad de atención	28	10%	80	28%	13	5%	143	50%	24	8%	288	100%
Servicio de post venta	93	32%	101	35%	19	7%	20	7%	55	19%	288	100%
Cambio de producto	27	9%	75	26%	23	8%	118	41%	45	16%	288	100%
Predisposición de quejas y reclamos	27	9%	81	28%	19	7%	123	43%	38	13%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

**Interpretación:**

En la tabla 5 se observa que el 50% (143) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que la mayoría de veces los operarios se encuentran disponibles para atenderlos ante cualquier requerimiento, por el contrario, el 5% (13) menciona que algunas veces sí/algunas veces no se encuentran disponibles. El 35% (102) de los clientes opina que la mayoría de veces el servicio post venta no es inmediata, en contraste el 7% (20) manifiesta que es inmediato. El 41% (118) de los clientes señala que la mayoría de veces los operarios tienen la disposición de cambiar los productos con fallas, no obstante, el 8% (23) menciona que algunas veces sí/algunas veces no tienen la disposición. Finalmente, el 43% (123) indica que la mayoría de veces los operarios atienden con predisposición las quejas y reclamos, y el 7% (19) menciona que algunas veces sí/algunas veces no atienden con predisposición.

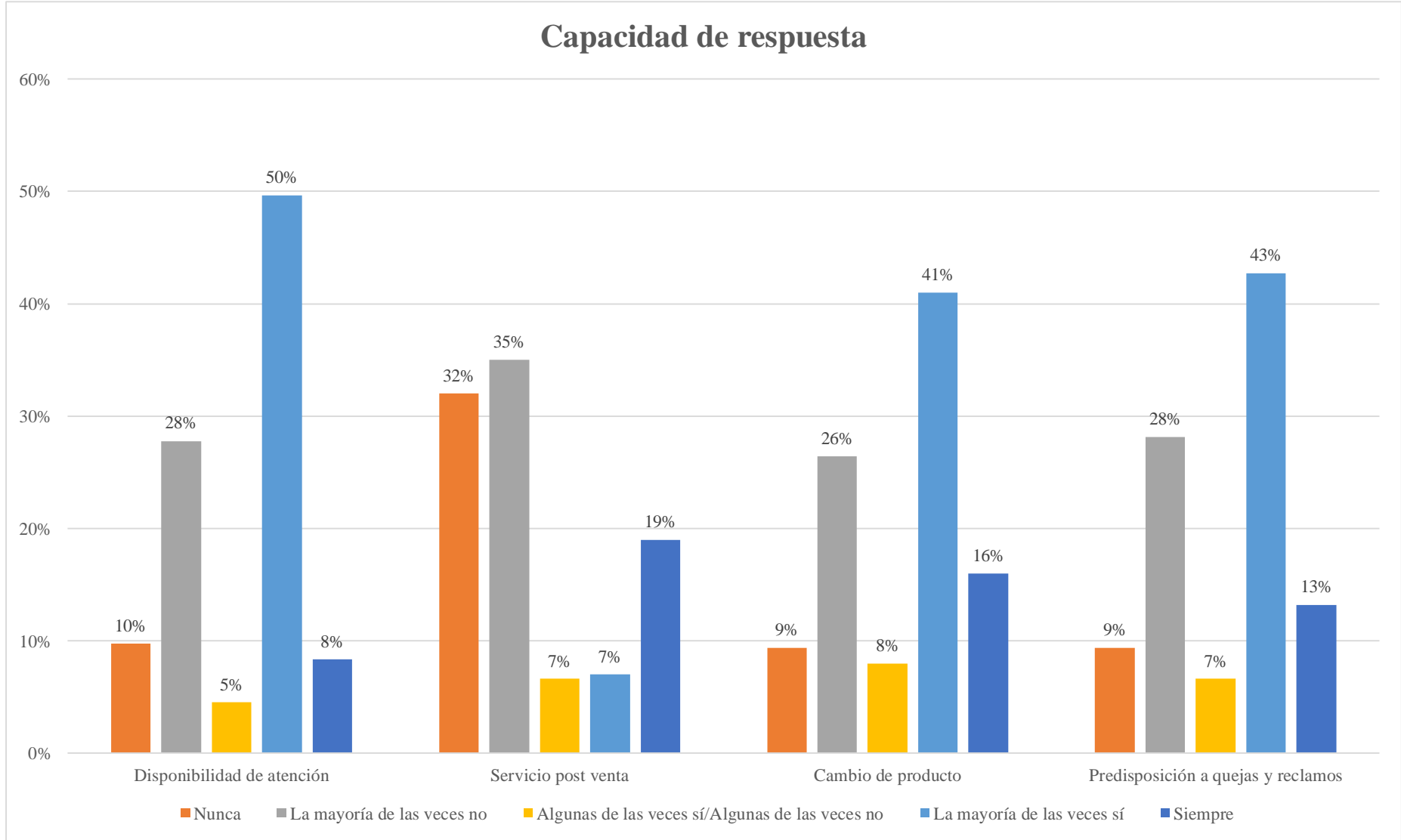


Figura 5. Capacidad de respuesta según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

*Seguridad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Seguridad	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí / Algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Información del producto	132	46%	88	31%	11	4%	45	16%	12	4%	288	100%
Conocimiento del producto	70	24%	95	33%	21	7%	86	30%	16	6%	288	100%
Producto confiable	4	1%	9	3%	11	4%	131	45%	133	46%	288	100%
Confianza y seguridad	8	3%	17	6%	15	5%	154	53%	94	33%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

**Interpretación:**

En la tabla 6 se observa que el 46% (132) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que la empresa nunca brinda información acerca del producto y/o servicio, por el contrario el 4% (12) menciona que siempre se brinda información. El 33% (95) de los clientes considera que la mayoría de veces los operarios no tienen conocimientos suficientes para otorgar información sobre el producto, en contraste el 6% (16) manifiesta que siempre. El 46% (133) de los clientes señala que el agua de la empresa siempre es confiable, no obstante, el 1% (4) menciona que nunca es confiable. Por último, el 53% (154) indica que la mayoría de veces el comportamiento de los operarios le inspira confianza y seguridad, y el 3% (8) menciona que nunca les inspira confianza.

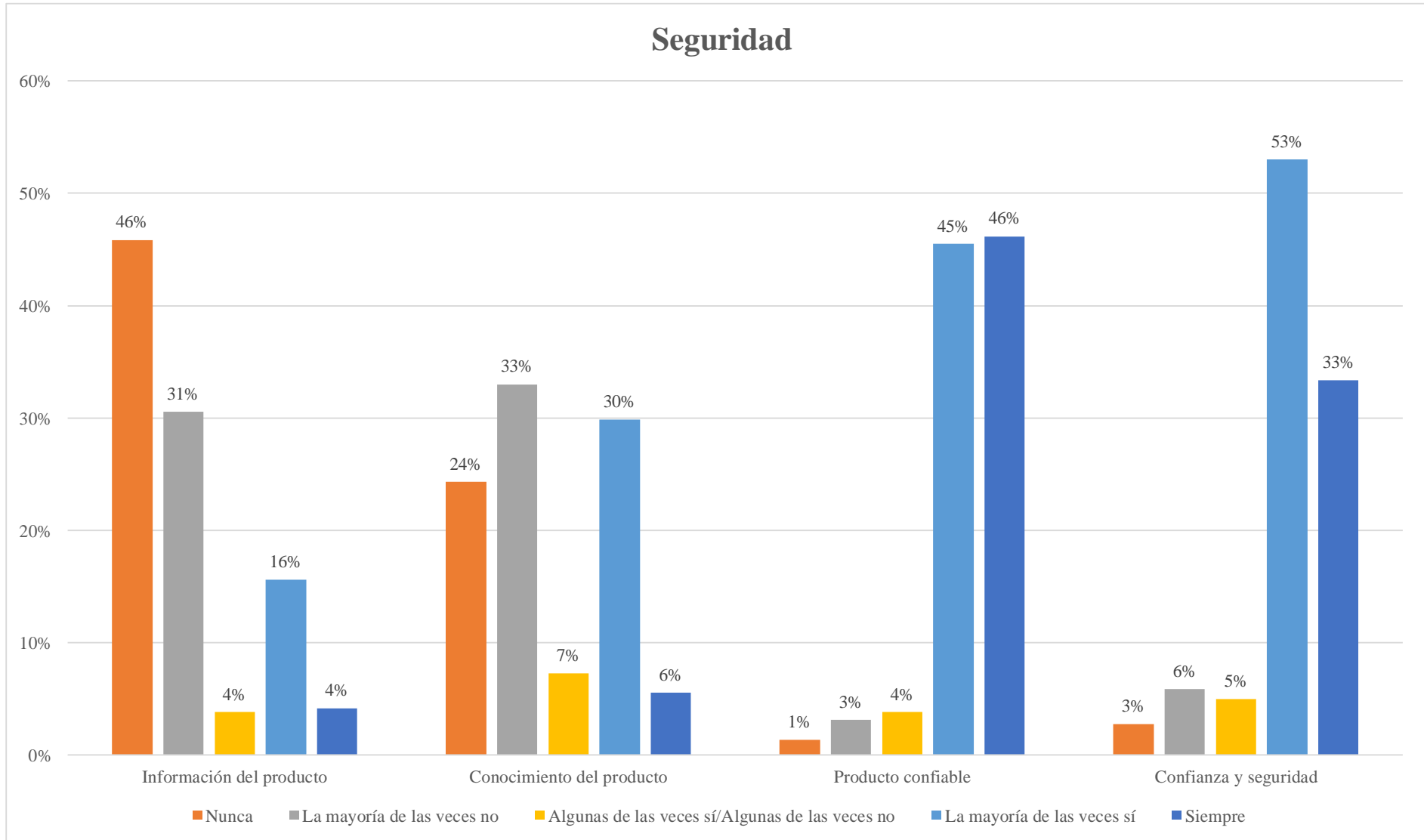


Figura 6. Seguridad según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 6.



Tabla 7

*Empatía según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.*

Empatía	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí / Algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Preocupación por necesidades	15	5%	131	45%	28	10%	73	25%	41	14%	288	100%
Dudas e inquietudes del producto	20	7%	108	38%	29	10%	95	33%	36	13%	288	100%
Atención personalizada	22	8%	88	31%	30	10%	97	34%	51	18%	288	100%
Superación de expectativas	60	21%	90	31%	33	11%	61	21%	44	15%	288	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

**Interpretación:**

En la tabla 7 se muestra que el 45% (131) de los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's opina que la mayoría de veces la empresa no se preocupa por atender sus necesidades, por el contrario, el 5% (15) menciona que nunca se preocupan. El 38% (108) de los clientes considera que la mayoría de veces la empresa no entiende sus dudas e inquietudes respecto al producto y/o servicio, en contraste el 7% (20) manifiesta que nunca entiende. El 34% (97) de los clientes señala que la mayoría de veces la empresa brinda una atención personalizada acorde a sus requerimientos, no obstante, el 8% (22) menciona que nunca brinda una atención personalizada. Finalmente, el 31% (90) indica que la mayoría de veces los operarios no son capaces de superar sus expectativas, y el 11% (33) menciona que algunas veces sí/algunas veces no son capaces de superar sus expectativas.

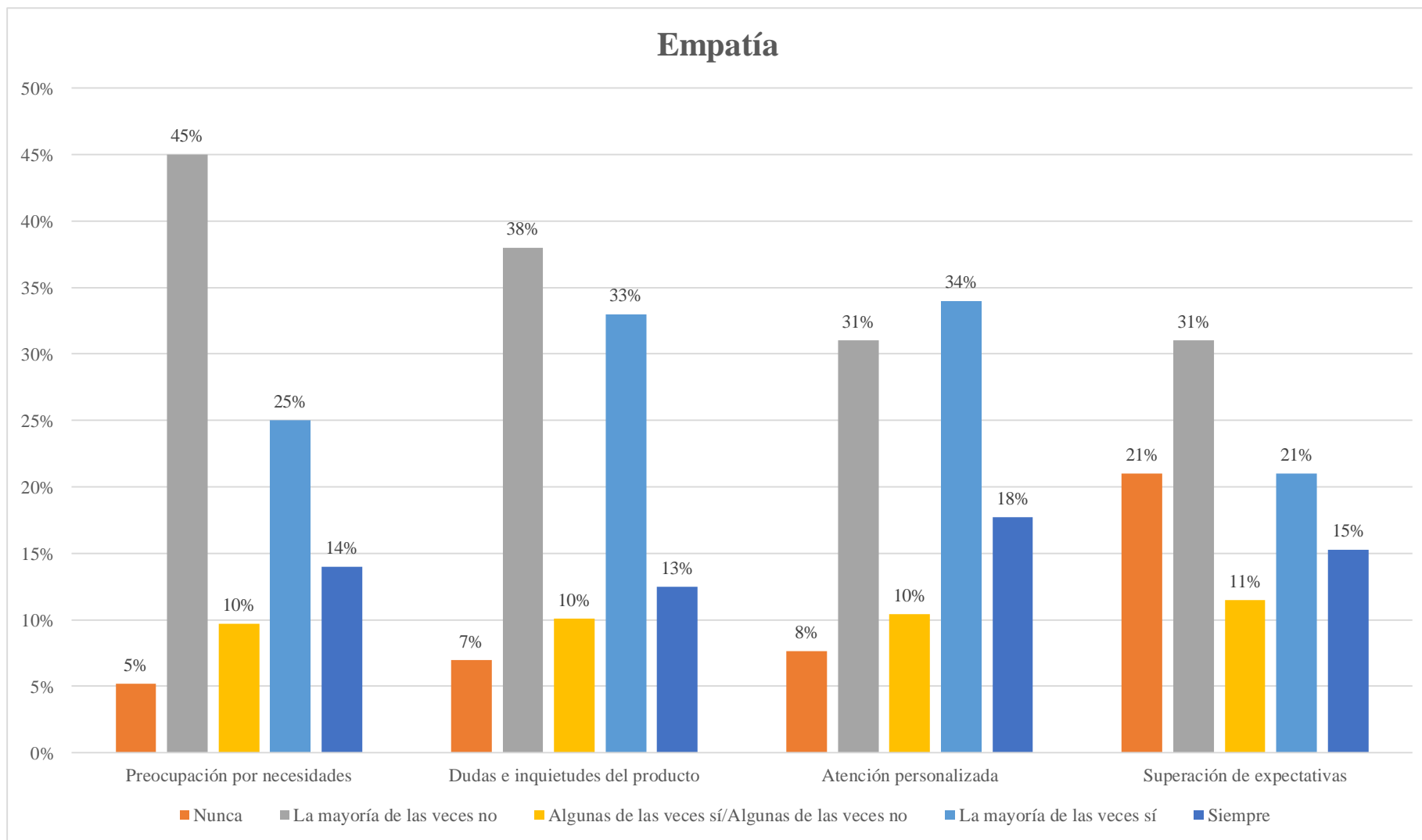


Figura 7. Empatía según los clientes de la empresa agua de mesa Shalom's, Chimbote 2019.

Fuente: Tabla 7.

### Anexo 13: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AGUA DE MESA SHALOM'S, CHIMBOTE 2019”, de las estudiantes: Jara Rosado Yaneth Carolay y Sánchez Pérez Melina Roselly, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 17 de Julio del 2019



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

## Anexo 14: Captura de pantalla de turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. On the left, a document from Universidad César Vallejo is open, showing text with red highlights indicating plagiarism. The document title is 'La Gestión Logística y la Calidad de Servicio de la Empresa Agua de mesa S.A.' and it is a thesis for a degree in Administration. The author is Yaneth Carolina Jara Rosado. The sidebar on the right, titled 'Resumen de coincidencias', shows a total match rate of 17%. Below this, a list of sources is provided with their respective match percentages: 'Entregado a Universidad...' (9%), 'repositorio.ucv.edu.pe' (2%), 'Entregado a Universidad...' (1%), 'repositorio.autonoma.e...' (<1%), 'dspace.unitru.edu.pe' (<1%), and another 'Entregado a Universidad...' (<1%). The bottom of the interface shows page information (Página: 1 de 48, Número de palabras: 13005) and report options (Text-only Report, High Resolution, Activado).

**Resumen de coincidencias**

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 48    Número de palabras: 13005    Text-only Report | High Resolution    **Activado**

## Anexo 15: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV


	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Nosotras, Yaneth Carolay Jara Rosado identificada con DNI N° 76625304 y Melina Roselly Sánchez Pérez identificada con DNI N° 70004091. Egresadas de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizamos ( X ), No autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado: "LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AGUA DE MESA SHALOM'S, CHIMBOTE 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
.....  
Yaneth Carolay Jara Rosado  
DNI: 76625304

  
.....  
Melina Roselly Sánchez Pérez  
DNI: 70004091

FECHA: 17 de Julio del 2019

## Anexo 16: Autorización de la versión final del trabajo 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  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JARA ROSADO YANETH CAROLAY

---

INFORME TÍTULADO:

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AGUA DE  
MESA SHALOM’S, CHIMBOTE 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO 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  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SÁNCHEZ PÉREZ MELINA ROSELLY

---

INFORME TÍTULADO:

“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AGUA DE  
MESA SHALOM’S, CHIMBOTE 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 03/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



  
DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN