



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TESIS**  
**GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN**  
**LA FERRETERÍA G&N CORPORACIÓN ATLÁNTIDA EIRL,**  
**PUNO - JULIACA, 2023**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS**

**PRESENTADO POR:**  
**EVA CABANA TAYPE**  
**CÓDIGO ORCID N° 0009-0009-6766-4059**

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE**  
**INGENIERA INDUSTRIAL**

**DOCENTE ASESOR:**  
**Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES**  
**CÓDIGO ORCID N° 0000-0004-7960-4872**  
**CHINCHA, 2023**

## CONSTANCIA DE APROBACION DE INVESTIGACION

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino.

Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración.

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que la estudiante EVA CABANA TAYPE de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa académico de Ingeniería Industrial, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado: GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA FERRETERÍA G&N CORPORACIÓN ATLÁNTIDA EIRL, PUNO - JULIACA, 2023.

Por lo tanto, queda expedita para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



-----  
Dr. Julio César Angeles Morales.  
DNI N° 32796107  
Código ORCID N° 0000 0002 7470 8154

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Eva Cabana Taype identificado(a) con DNI N° 46536981, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Universidades no Licenciadas de la Facultad de Ingeniería Industrial en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA FERRETERÍA G&N CORPORACIÓN ATLÁNTIDA EIRL, PUNO - JULIACA, 2023**, declaramos bajo juramento que:

- a) La investigación realizada es de nuestra autoría.
- b) La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c) La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d) Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e) La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del: 16%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.



---

Bachiller: Eva Cabana Taype  
DNI: 46536981

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este proyecto a Dios, por ser mi guía y protector en cada paso que doy, por darme la fuerza y la sabiduría necesaria para cumplir mis metas y por acompañarme siempre en cada camino que he emprendido.

A mis queridos padres, por ser la fuente de mi amor y mi inspiración, por brindarme su apoyo incondicional y por ser mis pilares en todo momento. Agradezco profundamente su constante amor y enseñanzas, sin las cuales no podría haber llegado a este momento de mi vida. Este logro también es gracias a ustedes, y les dedico este trabajo como muestra de mi más profundo agradecimiento y amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis padres por ser mi fuente de amor, guía y apoyo incondicional. Gracias por enseñarme valores como la perseverancia, el respeto y la humildad, y por brindarme la oportunidad de cursar mis estudios universitarios.

También, quiero agradecer a mi asesor, el Dr. Julio César Ángeles Morales, por su dedicación, colaboración y paciencia durante el proceso de este proyecto, gracias por guiarme y compartir sus conocimientos.

Igualmente, agradezco a la Universidad Autónoma de Ica por brindarme la oportunidad de este logro como profesional.

## RESUMEN

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, en la ciudad de Juliaca en el año,2023.

### **Metodología.**

La metodología de investigación cuantitativo, básica, correlacional y de diseño no experimental, cuya población y muestra 53 clientes de la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, muestreo no probabilístico cuya técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, para el análisis y el procesamiento de la información se aplica en el software estadístico de SPSS, Excel de Microsoft Office.

### **Resultados descriptivos.**

El resultado de la investigación ha demostrado que el nivel de gestión logística se ha encontrado una relación bueno con una representación del 60.4 % así mismo se ha podido establecer que la satisfacción del cliente se ha encontrado una relación regular representación, con un valor del 67,9 %

### **Conclusiones**

La conclusión fue que la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en G&N Corporación Atlántida EIRL, Juliaca, 2023, la relación fue moderado y directa entre las dos variables fue demostrada por el valor de correlación de rho Spearman de 0, 554\*\*.

**Palabras claves:** Gestión Logística y la Satisfacción del Cliente, Calidad y Diseño, Procesos Productivos

## **ABSTRACT**

### **General objective.**

To determine the relationship between logistics management and customer satisfaction in the hardware store G&N Corporation Atlántida EIRL in the city of Juliaca in the year 2023.

### **Methodology.**

The quantitative research methodology, basic, correlational and non-experimental design, whose population and sample 53 customers of the hardware store G&N Corporación Atlántida EIRL, non-probabilistic sampling whose research technique was the survey and the instrument used was the questionnaire, for the analysis and processing of information is applied in the statistical software of SPSS, Excel of Microsoft Office.

### **Descriptive results.**

The result of the research has shown that the level of logistics management has been found to have a good relationship with a representation of 60.4 %, likewise it has been possible to establish that customer satisfaction has been found to have a regular representation, with a value of 67.9 %.

### **Conclusions**

The conclusion was that the existence of a statistically significant correlation between logistics management and customer satisfaction in G&N Corporación Atlántida EIRL; Juliaca, 2023; a relationship was high and direct between the two variables was demonstrated by the rho Spearman correlation value of 0, 554\*\*.

**Keywords:** Logistics Management and Customer Satisfaction, Quality and Design, Production Processes.

## INDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CONSTANCIA DE APROBACION DE INVESTIGACION .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
II.1. Descripción del problema .....	13
II.2. Pregunta de investigación general.....	15
II.3. Preguntas de investigación específicas .....	15
II.4. Objetivo General.....	16
II.5. Objetivos específicos.....	16
II.6. Justificación e Importancia.....	16
III. MARCO TEÓRICO .....	19
III.1. Antecedentes .....	19
III.2. Bases Teóricas.....	28
III.2.1. Variable 1: Gestión Logística.....	28
III.2.2. Variable 2: Satisfacción del cliente .....	38
III.3. Marco conceptual .....	41
IV. METODOLOGÍA .....	43
IV.1. Tipo y nivel de la investigación. ....	43
IV.2. Diseño de Investigación.....	43
IV.3. Hipótesis general y específicas. ....	44
IV.3.1. Hipótesis general .....	44
IV.3.2. Hipótesis específicas. ....	44
IV.4. Identificación de las variables. ....	44
IV.5. Matriz de operacionalización de variables .....	46
IV.6. Población – Muestra.....	48
IV.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información. ....	49
IV.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos. ....	50
V. RESULTADOS .....	52
V.1. Presentación de Resultados.....	52

V.2. Interpretación de resultados .....	52
VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	62
VI.1. Análisis inferencial.....	62
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	70
VII.1. Comparación de resultados.....	70
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS .....	84
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	85
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	87
Anexo 3: Guía de Encuesta Para los Clientes .....	89
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición .....	91
Anexo 5: Base de datos Excel .....	94
Anexo 6: Base de datos SPSS .....	95
Anexo 7: Evidencia fotográfica.....	96
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud .....	99

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operación de variables gestión logística .....	46
<b>Tabla 2</b> Operación de variable satisfacción del cliente .....	47
<b>Tabla 3</b> Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.....	50
<b>Tabla 4</b> Alfa de Cronbach – cuestionario gestión logística. ....	51
<b>Tabla 5</b> Alfa de Cronbach – cuestionario satisfacción del cliente. ....	51
<b>Tabla 6</b> Evaluación de la gestión logística en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca -2023. ....	52
<b>Tabla 7</b> Evaluación de la gestión logística. dimensión servicio al cliente en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.....	53
<b>Tabla 8</b> Evaluación de la gestión logística. dimensión distribución en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.....	54
<b>Tabla 9</b> Evaluación de la gestión logística, dimensión control de inventarios en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca- 2023.....	55
<b>Tabla 10</b> Evaluación de la gestión logística, dimensión procesamiento de pedidos en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023. .....	56
<b>Tabla 11</b> Evaluación de satisfacción del cliente en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023. ....	57
<b>Tabla 12</b> Evaluación de satisfacción del cliente, dimensión calidad de servicio en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.	58
<b>Tabla 13</b> Evaluación de satisfacción del cliente, dimensión fiabilidad en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.....	59
<b>Tabla 14</b> Tabla de contingencia porcentual entre la gestión logística y satisfacción del cliente en la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.....	60
<b>Tabla 15</b> Prueba de Normalidad para las variables gestión logística y satisfacción del cliente. ....	63
<b>Tabla 16</b> Interpretaciones coeficientes de correlación de rho de Spearman. ....	63
<b>Tabla 17</b> Correlación de rho de Spearman para gestión logística y satisfacción del cliente. ....	64
<b>Tabla 18</b> Correlación de rho de Spearman para el Servicio al cliente y la satisfacción del cliente. ....	65
<b>Tabla 19</b> Correlación de rho de Spearman para el Distribución y la satisfacción del cliente. ....	66
<b>Tabla 20</b> Correlación de rho de Spearman para el control de inventarios y la satisfacción del cliente. ....	68
<b>Tabla 21</b> Correlación de rho de Spearman para el Procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente. ....	69

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Gestión Logística</i> .....	53
<b>Figura 2</b>	<i>Servicio al cliente</i> .....	54
<b>Figura 3</b>	<i>Distribucion</i> .....	55
<b>Figura 4</b>	<i>Control de Inventarios</i> .....	56
<b>Figura 5</b>	<i>Procesamiento de pedidos</i> .....	57
<b>Figura 6</b>	<i>Satisfaccion del cliente</i> .....	58
<b>Figura 7</b>	<i>Calidad de servicio</i> .....	59
<b>Figura 8</b>	Fiabilidad.....	60

## I. INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación fue conocer la conexión entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, en la ciudad de Juliaca en el año 2023, con el fin de implementar un sistema de gestión logístico que permitirá que sus clientes sean atendidos oportunamente en sus productos solicitados, no solo a tiempo, sino también en calidad; asimismo crear estrategias de abastecimiento y comercialización apropiados.

Tuvo como objetivos específicos la búsqueda de la asociación entre las dimensiones de la variable gestión logística, las mismas que son el servicio al cliente, la distribución, el control de inventarios y el procesamiento de pedidos y la segunda variable de estudio satisfacción del cliente.

Se tuvo como objetivo la investigación de incrementar la calidad del servicio que brinda la Ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL mediante la implementación de un sistema de gestión logístico, con el objetivo de satisfacer las expectativas del cliente y mejorar el servicio ofrecido.

Se propuso una contribución a la empresa con el fin de desarrollar estrategias adecuadas para la gestión de suministros y ventas, que permitan aumentar las ventas y mejorar la calidad del servicio de atención al cliente.

La investigación se divide en los cinco capítulos siguientes:

En el Capítulo II, Se llevó a cabo el desarrollo, la formulación y la descripción del problema de investigación, así como la justificación y el significado de la investigación, los objetivos de la investigación y el alcance del estudio.

En el Capítulo III, el marco teórico, que actúa como eje para el desarrollo del estudio, realizamos una revisión bibliográfica de las publicaciones relacionadas directa e indirectamente con nuestro estudio. Estas publicaciones se convirtieron en los antecedentes que nos permiten justificar nuestro estudio. Además,

profundizamos en conceptos de uso común, lo que nos ayudó a familiarizarnos con ellos y nos permitió establecer el marco teórico.

Capítulo IV, La aplicación metodológica que se utilizó, que para el estudio corresponde a una investigación descriptiva, un diseño no experimental y un diseño transversal, el área de investigación y la definición de la población y la muestra estadística, así como la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos, el diseño y el procesamiento de datos que se a seguir.

Capítulo V, consiste en las conclusiones de los análisis descriptivos e inferenciales realizados a lo largo de la investigación. Estos resultados se presentan en forma de tablas y gráficos para ilustrar el cumplimiento de los objetivos. Además de la discusión de nuestro estudio, también lo compararemos con otras investigaciones que sean comparables.

Se han podido extraer algunas conclusiones y hacer algunas sugerencias. Referencias bibliográficas, una presentación de las fuentes bibliográficas utilizadas en la investigación.

Por último, los anexos comprenden la matriz de consistencia, el formato del instrumento de recolección de datos, así como otras informaciones pertinentes, etc.

*Eva Cabana Taype*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### II.1. Descripción del problema

La realidad problemática que se desea estudiar y determinar la influencia de la gestión logística para la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida de la ciudad de Juliaca, consiste en la falta de tecnología, inteligencia artificial e internet, el bajo nivel de compromiso por parte del administrador, lo cual afectaría la productividad, la eficacia y eficiencia de la empresa.

Actualmente a nivel mundial las organizaciones vienen utilizando estrategias de mejora en todas sus actividades, a partir de la planificación de sus bienes hasta la distribución del cliente final. Al mejorar la gestión logística se incrementará la satisfacción del cliente ya que estos están vinculados con la gestión logística.

Según el diario el País, (2021). Se informó a escala mundial que, debido a la rápida expansión del comercio electrónico, los departamentos de logística de muchas corporaciones importantes no han podido mantenerse al día con el creciente volumen de envíos internacionales. A la luz de este hecho, es de suma importancia que las empresas diseñen planes para la administración eficiente del comercio electrónico mediante el uso de tecnología de vanguardia, con el fin de cumplir con los requisitos y exigencias que han sido establecidos por sus clientes.

Según Inglesias, (2016) El papel de la logística en la estrategia comercial es crucial. monitorear el flujo eficiente y efectivo de bienes e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo es una parte integral de la gestión de la cadena de suministro. objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes. (pág. 9)

Por otra parte, el BID, (2021), explica cómo la falta de tecnología apropiada para manejar la logística de distribución de productos es uno

de los problemas observados con mayor frecuencia en los países de LAC. En general, la región solo logró un 2,66 de 5 posibles, ubicándola muy por debajo de los estándares de Europa (3,4), Asia Oriental y el Pacífico (3,13) y Oriente Medio y África del Norte (2,78), lo que genera clientes insatisfechos.

Según la revista Logistec, (2021) explica que uno de los factores que más preocupación causa entre los ejecutivos es el sistema logístico en Perú atraviesa un momento difícil producto de un importante déficit de infraestructura que eleva los costos para las empresas. Por otro lado, "las pequeñas y medianas empresas peruanas dependen de procesos manuales para la gestión logística "

En la empresa ferretera G&N Corporación Atlántida E.I.R.L., dedicada a la comercialización de materiales de construcción, carece de un sistema de gestión logística estructurado y funcional. Como consecuencia, la empresa presenta una deficiencia en el control de los materiales de construcción en el almacén, y también se carece de un adecuado registro de entradas y salidas de materiales. Entre otros factores que contribuyen a este problema, se detectado los siguientes, desabastecimiento de mercadería, falta de transporte, retraso en la entrega de pedidos, incumplimiento de pedidos, manejo de almacenamiento y distribución, pero el retraso en la entrega de pedidos pone en riesgo la rentabilidad y existencia de la empresa.

Los efectos de este problema son numerosos, incluido el retraso en la entrega de pedidos que ya se ha observado. Si se permite que continúe el paradigma de trabajo existente, tanto los procedimientos internos como los externos se volverán lentos e ineficaces. Esto impediría a la empresa prestar un servicio de calidad y, en el peor de los casos, amenazando la supervivencia de la misma empresa.

Por ello la presente investigación enfatizo el valor de una gestión logística eficaz para una empresa; como resultado, la empresa ahora puede examinar los procedimientos logísticos que contribuyen a los retrasos en las entregas en función de los pedidos de los clientes. Esta investigación nos ayudará a determinar la importancia de contar con un sistema logístico eficaz para ganarnos a los consumidores actuales y potenciales, así como a desarrollar un plan para un sistema logístico que ayude a mantener satisfechos a los clientes.

## **II.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?

## **II.3. Preguntas de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Existe asociación entre el servicio al cliente y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?

**P.E.2:** ¿Existe asociación entre la distribución y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?

### **P.E.3:**

¿Existe asociación entre el control de inventarios y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?

### **P.E.4:**

¿Existe asociación entre el procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?

#### **II.4. Objetivo General**

Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año,2023.

#### **II.5. Objetivos específicos.**

##### **O.E.1:**

Determinar si el servicio al cliente y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

##### **O.E.2:**

Determinar si la distribución y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

##### **O.E.3:**

Determinar si el control de inventarios y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

##### **O.E.4:**

Determinar si el procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

#### **II.6. Justificación e Importancia**

##### **Justificación**

La justificación teórica de la investigación tiene sentido ya que sus resultados enriquecerán tanto la literatura académica y proporcionará a G&N Corporación Atlántida EIRL nuevas formas de entender la gestión logística dentro de un mercado altamente competitivo. Comprender la

importancia de las pequeñas y medianas empresas Este estudio facilita las contribuciones de las empresas al crecimiento económico regional y nacional. Además, esta investigación puede informar futuros estudios de gestión logística y satisfacción del cliente y servir como una base de conocimiento útil para aquellos estudios cuyo ámbito de estudio está relacionado al tema investigado.

### **Justificación Practica**

La justificación práctica del estudio es mejorar la gestión logística y satisfacción del cliente en G&N Corporación Atlántida EIRL, para que el gerente de la empresa pueda tomar mejores decisiones e implementar estrategias logísticas más efectivas. Específicamente, el estudio propuso estrategias logísticas para mejorar la cadena de suministro y satisfacción del cliente.

### **Importancia**

Este estudio es significativo porque enfatiza la importancia de una buena gestión logística para todas las empresas. Si se realiza correctamente, esta gestión puede reducir las tarifas de almacenamiento y transporte, así como los gastos operativos. Este estudio y sus hallazgos también son muy útiles para la ferretería G &N Corporación Atlántida EIRL. para que pueda incrementar sus utilidades, ser más competitiva, satisfacer a la gran mayoría de sus consumidores sin subir los precios.

### **Alcances y limitaciones**

#### **Alcances**

La investigación fue de naturaleza descriptiva y correlacional; descriptivo, porque mide las dimensiones de cada variable para describirlas, y correlacional, porque trata de evaluar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente. Concretamente, el estudio estaba interesado en medir las variables para analizar y evaluar el grado de asociación entre ellas.

**Limitaciones**

No se presentó ningún tipo de restricciones y con la plena cooperación de los socios de la empresa en cuanto al acceso a los datos, esta investigación puede llevarse a cabo con el máximo grado de objetividad.

### III. MARCO TEÓRICO

#### III.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

##### **Internacionales**

Figueroa, (2018) en su investigación propone un modelo de gestión por procesos logísticos que mejore la satisfacción del cliente en la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda. Guayaquil, Para lograr el objetivo, se utilizó un método exploratorio y descriptivo durante la investigación de campo que se llevó a cabo. Durante esta investigación se propuso un nuevo modelo de gestión logística, basado en la investigación de campo y en la elaboración de encuestas dirigidas a los responsables y participantes en el proceso logístico, así como a clientes de varias provincias del país. En total, se encuestó a 44 personas relacionadas con los procesos logísticos, así como a 381 clientes. Los resultados obtenidos de las encuestas indican que es necesario implementar una nueva estructura jerárquica de la Cadena de Suministro, mejorar la integración de la misma, realizar un esquema periódico de reuniones y actualizar los indicadores de gestión logística. Además, los resultados indican que es necesario implantar una nueva estructura jerárquica de la Cadena de Suministro. El autor llega a la conclusión de que la introducción de este nuevo modelo de gestión permitirá a la empresa mejorar su servicio al cliente y aumentar la eficacia de sus operaciones, lo que constituye una ventaja competitiva crucial en un clima empresarial cada vez más exigente.

Flores, (2021) en su investigación tuvo por objetivo principal investigar la relación entre la logística integral y el nivel de satisfacción de los clientes de los prestadores de servicios logísticos de Guayaquil. Para lograr este objetivo se utilizó una técnica no experimental, transaccional,

correlacional, aplicada y cuantitativa, y se recopiló información mediante una encuesta que se aplicó a 384 clientes de 10 diferentes empresas de Guayaquil que prestan servicios logísticos. Las hipótesis fueron evaluadas con el uso del estadístico chi-cuadrado, y el resultado fue un alfa de Cronbach de 0,808, lo que demuestra que hubo consistencia en la recolección de datos. Según los resultados de la investigación estadística, existe una correlación que puede considerarse estadísticamente significativa entre la logística integrada y la felicidad del cliente. Además, se demostró que los consumidores tienen un mayor nivel de satisfacción cuando las empresas son capaces de resolver cualquier problema o urgencia que les planteen los clientes, mantenerlos informados y preservar la cordialidad y el respeto mutuo. Como resultado, el autor llega a la conclusión de que la logística integrada es necesaria para mejorar el nivel de satisfacción que experimentan los clientes que utilizan los servicios logísticos en Guayaquil.

Correa, (2020) en su investigación relacionado al Plan de mejora al servicio al cliente del área logística de Colombina S.A en Bucaramanga, el objetivo de este proyecto fue idear un plan de mejora para el servicio al cliente de la empresa. A través de la implementación de un diagnóstico del servicio al cliente de la compañía y la identificación de falencias mediante la matriz DOFA y las matrices MEFI y MEFE, en el proyecto incluyó una descripción a grandes rasgos de la compañía y su historia, la delimitación del proyecto y los marcos teórico, legal, conceptual y referencial que permitieron su consolidación. También se realizó una revisión detallada de la metodología empleada en la estructuración del proyecto y se describieron los instrumentos utilizados, los resultados de la investigación permitieron la identificación de las principales falencias del servicio al cliente del área logística de Colombina S.A en Bucaramanga. Asimismo, se diseñó un plan de mejora para abordar estas falencias y mejorar el servicio al cliente de la compañía. El autor concluye que el proyecto permitió diseñar un plan de mejora al servicio al cliente en Colombina S.A a través de la implementación de cuatro

instrumentos base. A pesar de las limitaciones presentadas en la aplicación del instrumento diagnóstico y las encuestas telefónicas debido a la pandemia, se logró identificar las principales falencias y se generaron recomendaciones para mejorar el servicio al cliente de la compañía.

Palta & Gonzalez, (2021) en su tesis relacionada la optimización del área logística de Distribuciones PVC mediante la implementación de herramientas y modelos de gestión Santiago de Cali, la investigación tuvo como objetivo mejorar el área logística de Distribuciones PVC, con el fin de optimizar los procedimientos de recepción, almacenamiento y despacho de productos, para esto se utilizó la metodología de árbol de problemas, para identificar los problemas centrales y sus causas. Se implementó un modelo logístico que integra herramientas de inventarios y se trabajó de la mano con el personal de la empresa para obtener las variables críticas necesarias. Se logró realizar una clasificación de productos ABC que permitió reorganizar la bodega en términos de ubicación y redistribución física, lo que se tradujo en un aumento del 5,26% en la capacidad del sistema para entregar la mercancía. Además, la aplicación del modelado y notación de procesos de negocio BPMN 2.0 evidenció una disminución del 47% del tiempo promedio de operación logística frente al modelo actual. Los autores concluyen que la implementación de herramientas y modelos de gestión permitió mejorar significativamente el área logística de Distribuciones PVC, lo que se tradujo en una mayor eficiencia en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos, y por ende en una mayor satisfacción de los clientes.

Urián & Rojas, (2020) en su tesis relacionado mejorar la gestión y productividad de las PYMES del sector de fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo, en la ciudad de Bogotá, a través de la implementación del modelo CIMILS que permite evaluar el proceso logístico de las empresas y generar planes de acción para su mejora continua, la implementación del modelo CIMILS permitió

a las PYMES del sector de fabricación de productos elaborados de metal, evaluar su proceso logístico y generar planes de acción para su mejora continua, lo que se tradujo en una mayor eficiencia y productividad de las empresas. Los autores concluyen que la implementación del modelo CIMILS en las PYMES del sector de fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo, en la ciudad de Bogotá, permitió mejorar su gestión logística y productividad a través de la evaluación y mejora continua de su proceso logístico. El modelo CIMILS se muestra como una herramienta útil y aplicable en el ámbito empresarial, con potencial para ser adaptado a otros sectores y regiones.

### **Nacionales**

Merino, (2018) en su investigación relacionada a la Gestión logística y satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. en la ciudad de Cajamarquilla, la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, para lograr este objetivo se utilizó un enfoque descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, basado en la teoría metodológica de Hernández, Méndez, Cuevas y Mendoza (2014), para ello se tomó una muestra de 25 clientes que habían realizado compras y presentado reclamos o quejas sobre envíos de mercancías, se aplicó una encuesta a través de un cuestionario con 26 ítems sobre gestión logística y 19 ítems sobre satisfacción del cliente, la base de datos obtenida se procesó en el sistema estadístico SPSS (v. 24 ), los resultados indican una relación directa y significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en Tai Loy S.A., con un coeficiente de correlación de ( $Rho=0,7$ ) y un nivel de significación de ( $Sig.=0$ ); ( $p\leq 0,05$ ), lo que significa que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, demostrando la existencia de relación entre ambas variables. Según el autor, Tai Loy S.A. debería potenciar sus tácticas de gestión logística para mejorar la felicidad y la fidelidad de sus clientes.

Tello, (2020) la finalidad de este estudio era determinar las variables gestión logística que influyen la satisfacción del cliente, así como elaborar un modelo logístico que pueda utilizarse para mejorar el sistema de gestión de la empresa y satisfacer mejor las exigencias de los consumidores. Se determinó el tamaño de la muestra de 120 clientes mediante un cuestionario, después se realizó una encuesta y el análisis de los datos se llevó a cabo con ayuda del programa informático IBM SPSS-22. Según las conclusiones, los factores más importantes de la logística contribuyen a la satisfacción del cliente son la disponibilidad del producto, la solicitud y valoración de la compra y la organización del almacén. Como resultado de estos hallazgos, se ha propuesto un modelo logístico para mejorar el sistema de gestión logística de los productos y, en consecuencia, tener clientes satisfechos con el servicio que presta la empresa. El autor llega a la conclusión de que existe una clara relación entre la gestión logística de Tello Trading Corporación en la ciudad de Huánuco y el nivel de agrado que siente la clientela de la empresa.

Rojas, (2019) en su tesis, relacionada con el Sistema de Gestión Logística para la mejora del servicio al cliente en Ferretera El Tambo EIRL, el autor pretende utilizar las herramientas de la Ingeniería Industrial mediante un enfoque metodológico que se basa en la revisión de evidencias documentales y la observación directa del proceso logístico llevado a cabo por la empresa. Este enfoque se describirá con más detalle en la siguiente frase: Una vez recopilada la información, analizada y diseñado el Sistema de Gestión Logística, el cual tuvo en cuenta la planificación de pedidos y el control de inventarios, se demostró que la Ferretera El Tambo EIRL no contaba con un Sistema de Gestión Logística, lo cual repercute en la eficiencia con la que se lleva a cabo el proceso de entrega de pedidos. Como resultado de ello, se implementaron procesos y herramientas como el DRP para optimizar la planificación de pedidos, y se diseñaron formatos para el control de inventarios en el almacén. Como resultado, se logró programar los pedidos de manera más eficiente, proyectando hasta 8 semanas, y

haciendo un uso adecuado de los recursos económicos, logrando el cumplimiento de los plazos ofrecidos y mejorando el servicio al cliente. El autor llega a la conclusión de que el proceso logístico en la Ferretera El Tambo EIRL mejoró considerablemente con la introducción del Sistema de Gestión Logística (SGL). La técnica utilizada consiguió dar respuesta a los problemas logísticos a los que se enfrentaban las empresas del sector minorista.

Según Esteban, (2022) el objetivo principal de la investigación presentada en su tesis sobre la gestión logística y su efecto en la satisfacción del cliente era demostrar la importancia de la gestión logística en las organizaciones empresariales y su efecto en la satisfacción del cliente, demostrando así que la gestión logística es un instrumento crucial para ofrecer un servicio de alta calidad, racionalizar las operaciones y aumentar los niveles generales de satisfacción de los clientes. El autor llega a la conclusión de que los clientes satisfechos son cruciales para el éxito y el crecimiento de una empresa, y que los clientes satisfechos se consiguen mediante una gestión logística eficaz. Las expectativas y demandas de los clientes deben estar bien definidas para que se sientan satisfechos con el servicio o el producto que han recibido. Por último, se destacó la importancia de la satisfacción del cliente para la felicidad de los trabajadores, lo que subraya la necesidad de dar prioridad a la gestión logística para mejorar el nivel de vida de los trabajadores y crear un lugar de trabajo positivo.

Churata, (2022) Según los resultados de un estudio realizado por Arcargo Internacional S.A. Lima en Lima, Perú sobre la gestión logística y la satisfacción del cliente, El propósito de esta investigación era investigar si existe o no una conexión entre una gestión logística eficaz y clientes satisfechos. Se hipotetizó que existe una conexión significativa entre ambas variables, y así se expresó en la hipótesis. Para lograr lo que se pretendía, se utilizó un método cuantitativo directo, un nivel correlacional, un diseño no experimental y una muestra transversal. De acuerdo a los

hallazgos de la investigación realizada durante el tiempo considerado, la gestión logística parece tener una incidencia significativa en el nivel de satisfacción que experimenta la clientela de Arcargo Internacional S.A. en Lima, el análisis descriptivo realizado con el software SPSS V26 mostró que la gestión logística está altamente relacionada con la satisfacción del cliente. Una conexión robusta y directa se puede inferir del hecho que el coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables fue de 0.872. Los clientes tienen la percepción de que la gestión logística de la empresa es exitosa, lo que se traduce en mayores niveles de satisfacción con el servicio, como lo demuestran los resultados descriptivos e inferenciales del estudio. En Arcargo Internacional S.A. en Lima en el año 2022, el autor llega a la conclusión de que existe un vínculo sustancial entre la gestión logística y la felicidad del cliente. La importancia de contar con una adecuada gestión logística en las empresas transitorias queda demostrada por el hecho de que los clientes satisfechos son un reflejo directo de una buena gestión logística y de la calidad del servicio prestado.

### **Locales o regionales**

Según Tafur, (2018) en su investigación relacionada con la Gestión logística inadecuada en las Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno, la investigación tuvo por objetivo describir la gestión logística de las Mypes del sector industrial manufacturero, para ello se utilizó una metodología de investigación científica con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, y un diseño de investigación no experimental. Se analizaron 135 Mypes del sector industrial manufacturero de la región Puno para evaluar cada una de las dimensiones de la variable. Los resultados indican que la gestión logística en las Mypes no se realiza de manera adecuada, más del 68.9% no gestiona correctamente la logística, y en cada una de las dimensiones evaluadas se encontraron cifras preocupantes de inadecuada gestión. El autor concluye la necesidad de mejorar la gestión logística en las Mypes industriales manufactureras de la región Puno para garantizar una

operación más eficiente y competitiva, es necesario implementar estrategias de gestión logística adecuadas, como la implementación de sistemas de información y software logístico, para mejorar la toma de decisiones y optimizar la gestión de aprovisionamiento, almacén, inventarios, distribución y servicio al cliente.

Apaza, (2022) en su tesis relacionada al Análisis de la percepción del servicio logístico y la decisión de compra del cliente de Mayorka Logstica S.R.L. en Puno, en su investigación que tuvo como objetivo analizar la percepción del servicio logístico y su relación con la decisión de compra de los clientes, que el servicio logístico tenía una percepción negativa en la decisión de compra del cliente. Esto como parte de su investigación que tuvo como objetivo analizar la percepción del servicio logístico y su relación con la decisión de compra de los clientes. En este estudio se utilizaron métodos de investigación cuantitativos, descriptivos, no experimentales y transversales. Además, se administró una encuesta a 193 propietarios de almacenes utilizando una estrategia de muestreo intencional no probabilística. Según los resultados, los componentes del servicio logístico ofrecido por Mayorka Logstica S.R.L. se perciben de forma negativa, sobre todo en lo que respecta a los componentes de disponibilidad y fiabilidad del servicio. El único aspecto del rendimiento que se juzgó favorablemente fue la forma en que se prestó. El precio, las promociones de ventas y las personas que trabajan en el almacén son los tres elementos principales que influyen en la decisión de compra de los consumidores. El autor llega a la conclusión de que existe una necesidad inmediata de resolver las deficiencias del servicio logístico prestado por Mayorka Logstica S.R.L. para mejorar la impresión del cliente y su decisión de compra.

Huanca, (2022) en su tesis sobre gestión logística y productividad en la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, el autor se propuso analizar la relación entre gestión logística y productividad utilizando una metodología cuantitativa con enfoque correlacional y descriptivo, y un

diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos, el autor administró una encuesta de 30 preguntas en escala Likert a 31 trabajadores involucrados en el departamento de Carga y Descarga. Los resultados revelaron una correlación positiva débilmente significativa de 0,427 entre la gestión logística y la productividad. Además, se halló una correlación positiva moderada entre el suministro de productos (0,252), el almacenamiento (0,488) y la distribución (0,238) y la productividad. El autor concluye recomendando al director de la empresa que tome medidas para mejorar la gestión logística, lo que podría tener un efecto positivo en la productividad de la empresa.

Según Tristán, (2020) en su tesis sobre la satisfacción de los clientes con el marketing mix de los servicios prestados por la empresa Mayorka en la ciudad de Puno, su investigación tuvo como objetivo específico explicar la percepción de los clientes en términos de capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas del cliente. Con un diseño no experimental y una muestra de 120 clientes a los que se les aplicó un cuestionario, los resultados de la investigación confirmaron la hipótesis general de que la satisfacción del cliente es directamente proporcional al grado en que la empresa es capaz de responder a las necesidades y expectativas. Además de ello, se demostró que el marketing mix de servicios de la empresa tuvo un grado de conexión o efecto sobre la satisfacción del cliente equivalente al 43 %. En conclusión, el autor afirma que la empresa Mayorka de la ciudad de Puno en el año 2018 no estaba cumpliendo con las expectativas de sus clientes en cuanto a la satisfacción que recibían del mix de marketing de servicios que brindaba. Es vital que la empresa tome acciones para mejorar su capacidad de respuesta a fin de alcanzar mayores niveles de satisfacción de sus clientes y, como consecuencia, crecer el número de clientes que atiende.

Lliuya, (2018) el objetivo del estudio de la empresa, la Influencia de la gestión logística en la satisfacción de los clientes de las empresas comercializadoras de productos plásticos de Lima, era determinar si

existe o no relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes de las empresas de productos plásticos. La empresa utilizó una muestra de 67 clientes y aseguró que sus resultados tenían una fiabilidad del 83,20%. El cuestionario, que constaba de 15 preguntas, fue evaluado por profesionales del sector antes de ser procesado y analizado mediante SPSS versión 20, una herramienta estadística. Se utilizó el alfa de Cronbach para determinar el nivel de fiabilidad de los ítems y, a continuación, se evaluaron e interpretaron los gráficos elaborados. Según los resultados, el nivel de satisfacción de los clientes de las empresas que comercian con artículos de plástico se ve significativamente afectado por las prácticas de gestión logística de dichas empresas. En conclusión, el autor sugiere que la empresa que fabrica artículos de plástico preste más atención a la gestión de su logística para mejorar el nivel de agrado experimentado por su clientela y, en consecuencia, su capacidad para competir eficazmente en el mercado.

## **III.2. Bases Teóricas**

### **III.2.1. Variable 1: Gestión Logística**

#### **Definición:**

Se entiende por gestión logística “todas aquellas acciones o conocimientos que posee una empresa para captar, acceder o hacer uso de los recursos necesarios que hacen posible el desarrollo de su actividad empresarial”. (EAE Business School, 2021).

Según EAE Business School, (2021), “sus objetivos principales son: aumentar la competitividad de la empresa, disminuir costos, mejorar la calidad del producto, velar por la eficacia de los procesos” (p.1).

#### **Gestión**

Tello, (2020) cita a Koontz & Weihrich (2010) quien define gestión es "el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan diversos recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización" (p.16).

Sin embargo, se afirma la existencia de dos niveles de gestión: tradicional, que se refiere a la gestión administrativa e incluye acciones para culminar un proceso o alcanzar una meta específica; y el nivel de liderazgo, que implica liderar y dirigir acciones para generar cambios. Estos dos niveles de gestión son distintos pero complementarios, y una comprensión adecuada de ellos es esencial para una toma de decisiones eficaz en cualquier organización. (Mora, 2012).

### **Logística**

Según Escudero, (2011) La logística se describe como "los medios y métodos básicos para organizar una empresa o servicio, especialmente en el campo de la distribución". La logística, en su forma más básica, tiende un puente entre los centros de producción y los mercados de consumo, garantizando que los productos y servicios puedan entregarse a tiempo y en el lugar adecuado. Las operaciones logísticas son cruciales para el comercio internacional y la economía porque facilitan la entrega puntual y segura de mercancías a los consumidores.

También La logística Se define como un sistema completo diseñado para satisfacer los requerimientos del cliente o usuarios. El objetivo es la distribución puntual, precisa y rentable de un producto adecuado. La logística desempeña un papel crucial a la hora de garantizar que los artículos se entregan a tiempo y de forma eficiente, lo que resulta esencial para la supervivencia de cualquier organización que dependa de consumidores satisfechos. Por lo tanto, la logística se ha convertido en una parte crucial de la cadena de suministro para toda empresa preocupada por mantener satisfechos a sus clientes. (Hurtado, 2018).

La logística se define como "el proceso de planificación, control y gestión de la cadena de suministro y distribución, desde el proveedor hasta el cliente, haciendo hincapié en la red de valor y la colaboración entre los agentes internos y externos de la red logística."(Mora, 2023).

La logística es la administración estratégica de la adquisición, procesamiento y distribución de insumos y productos en cada etapa de la producción. Su objetivo es garantizar que siempre se disponga de suministros suficientes de estos artículos cuando y donde se necesiten.

### **Dimensiones.**

#### **Servicio al cliente**

El servicio al cliente es crucial para el funcionamiento y competitividad de las empresas, ya que implica satisfacer las necesidades e intereses de los consumidores. Para lograrlo, es importante llevar a cabo técnicas o procesos que permitan detectar estas necesidades. La clave del éxito radica en las acciones diarias, la forma de aproximarse al cliente y cómo se brinda el servicio. Al mantener o aumentar el bienestar de los clientes, se generan mayores beneficios y también se fomenta el desarrollo y capacitación de los trabajadores. Para incrementar las ganancias, es esencial dar importancia al factor humano, tanto trabajadores como clientes. (Horovitz, 1991)

Los empleados desempeñan un papel crucial en la generación de un servicio al cliente de alta calidad a través de su comportamiento y desempeño. Su influencia en los beneficios de la empresa es fundamental. Los líderes y supervisores deben adoptar una mentalidad y perfil de servicio al cliente de manera constante, lo que promoverá una mayor conexión entre la empresa y las necesidades de los clientes. Esta conexión debe incluir a todos los miembros de la empresa, lo que resultará en un mejor servicio al cliente y en el éxito de la empresa en el mercado. (Larrea, 1991)

La atención al cliente es el conjunto de acciones que una empresa lleva a cabo para acercarse a los consumidores. Estas acciones están interconectadas y tienen como objetivo permitir que los compradores adquieran los productos o servicios en el momento y la forma que

necesitan, así como garantizar un buen manejo de los mismos. (Paz, 2005).

La comprensión de las características del mercado al que una organización atiende es esencial para realizar un análisis adecuado. Sin embargo, este análisis solo puede llevarse a cabo si existe una situación de comercialización sostenible. La sostenibilidad financiera de una organización está condicionada por el aumento en el volumen de ventas, el cual está determinado por las preferencias, comodidades y gustos de los clientes.

La gestión logística en el servicio al cliente debe abordar diversos aspectos importantes:

1. Confianza: Proporcionar información precisa sobre la cadena de distribución para que los clientes confíen en los productos y tengan la capacidad de presentar reclamaciones si es necesario.
2. Flexibilidad: Adaptarse a las fluctuaciones en el consumo de los clientes y tener la capacidad de responder rápidamente a sus necesidades cambiantes.
3. Calidad: Mantener altos estándares de homogeneidad en los productos y servicios ofrecidos.
4. Certeza: Garantizar que los productos se entreguen puntualmente y en buenas condiciones.
5. Exigencia: Establecer metas de manera constante y no conformarse con la situación actual para mantenerse competitivos. (Denton, 1991).

### **Control de Inventarios.**

Según Meana, (2017) realizar un inventario detallado es importante porque nos proporciona información precisa sobre el valor de los activos de la empresa, lo cual es fundamental para su evaluación y gestión.

Se busca optimizar la gestión de inventario en los almacenes para reducir el tiempo, el esfuerzo y el papeleo de los usuarios. Para lograrlo, se implementará un sistema que proporcione el formato necesario para realizar de manera eficiente y organizada las operaciones necesarias en el almacén, brindando un acceso rápido y fácil a la información necesaria. (Sánchez, Vargas, Reyes, & Vidal, 2011)

### **Métodos de Control de Inventarios**

El objetivo de una gestión adecuada del inventario es pronosticar las ventas y los gastos futuros relacionados con la compra, el almacenamiento, la producción y el transporte de mercancías para determinar los costos de inventario y tomar decisiones informadas. Además, la gestión de inventario le permite registrar de manera precisa y constante el inventario de su empresa para garantizar niveles óptimos de inventario y evitar la escasez o la sobreproducción de productos. (Quiroga, Marquez, & Gomez, 2018).

La forma en que las entidades organizan sus procesos para lograr sus objetivos depende de las actividades que realizan y de la complejidad y número de actividades que deben realizar. Por lo tanto, existen diferentes métodos de organización que son adecuados para cada situación específica.

A continuación, se indican las formas de gestión y control de inventarios que se utilizan con más frecuencia:

### **El Sistema ABC**

Para Guerrero, (2022) mencionó lo siguiente:

El método de control ABC es una estrategia utilizada para clasificar los productos en varios niveles de control con el objetivo de reducir los costos y el tiempo asociados con la gestión de inventario. El modelo se basa en la Ley de Pareto, que sostiene que una pequeña cantidad de productos representan la mayoría de las ventas.

Este método asigna recursos de gestión de almacenes en tres categorías A, B y C:

Tipo A: Los productos se ubican aquí y requieren un control del 100% sobre su inventario debido a su alto costo, alta inversión en inventario, nivel de consumo o rentabilidad.

Tipo B: Los productos de menor costo y menos críticos se ubican aquí y requieren menos control.

Tipo C: Aquí el costo del producto, la inversión y la criticidad del proceso de producción son muy bajos, y el nivel en el que existe requiere poca supervisión.

El sistema ABC de gestión de inventarios se desarrolló con la intención de mejorar la asignación del material ya presente en el almacén.

### **Método PEPS**

El objetivo es examinar el uso planificado de la fórmula de costos identificados, lo que permite que los productos más recientes que ingresan al almacén o a la producción sean los primeros en salir. Esto garantiza que las existencias al final del período sean las más antiguas y, por lo tanto, su costo sea más antiguo, mientras que los costos que aparecen en el estado de resultados serán más recientes. En resumen, esto es una variante del método de últimas entradas primeras salidas (Chagolla, Flores, & Hernández, 2021)

### **Método Just In Time**

El enfoque justo a tiempo, es una estrategia de gestión de inventario diseñada para ahorrar los costos al reducir los niveles de inventario en los almacenes al mínimo necesario. En lugar de tener un gran inventario, es mejor comprar solo las materias primas que necesita en el momento

exacto en que las necesita. Aunque puede haber riesgos asociados con el uso de esta tecnología, como quedarse sin existencias, estos riesgos pueden mitigarse mediante el seguimiento y la supervisión continuos de los niveles de inventario. (Vidal, 2010).

Para aplicar esta estrategia de gestión de inventarios requiere incorporar ciertos valores de la filosofía de calidad global, como la eliminación de desperdicios, el establecimiento de procedimientos simples y la detección de defectos.

### **Clasificación de Inventarios**

Clasificación de los tipos de diseño de inventario se basa en el tipo de demanda del producto, que puede ser determinista o probabilística. En el primer caso se conoce con certeza la demanda futura del producto, mientras que en el segundo caso se puede asignar una distribución de probabilidad a la demanda futura. Todos los elementos pertenecen a una de estas categorías, pero también se pueden clasificar en modelos específicos según otros criterios.

- Los productos pueden ser efímeros y fáciles de sustituir o más permanentes y difíciles de conseguir.
- Hay modelos para un solo producto y modelos para varios artículos. el número de productos varía.
- El tiempo de entrega puede depender de la demanda.
- Modelos que incluyen costes fijos y otros que no.
- Tipo de revisión depende de si la revisión es periódica, continua.
- Tipo de restitución, se afirma que es posible cambiar de modelo inmediatamente cuando se compra el producto y seguir cambiando cuando se fabrica el producto en fábrica.
- Horizonte de planeación: el horizonte de planeación puede incluir un solo periodo o varios. (Guerrero, 2022).

### **Rotación de Stock**

Para Carro & González, (2013) definen la rotación de inventario como una medida que utilizan las empresas para determinar con qué frecuencia se debe renovar el inventario en un período determinado (generalmente un año). Este indicador le permite verificar la frecuencia con la que el inventario se convierte en ventas, lo cual es fundamental para evaluar el desempeño logístico y comercial de la empresa. También ayuda a evitar problemas como el exceso de existencias. En conclusión, la rotación de inventario es el principal parámetro para una gestión eficaz del inventario de la empresa.

### **Distribución**

Para Miquel, Parra, Lhermie, & Miquel, (2008) define distribución como las actividades que se desarrollan desde la producción y venta de bienes hasta los consumidores finales. Su finalidad es poner el producto a disposición en el lugar adecuado y ponerlo a disposición de los compradores potenciales para facilitar su elección, compra y uso. Es importante adaptar la estrategia de distribución a las características del producto en cuestión.

Los intermediarios pueden estar justificado por diversas razones, entre ellas las siguientes:

- Al mejorar el equipo de ventas, es más probable que los clientes recurran a proveedores con una oferta más completa o diversa para combinar pedidos.
- Mayor eficiencia para garantizar la disponibilidad del producto en los mercados de destino; más experiencia, conexiones y especialización.
- Reduzca el número de contactos necesarios para realizar tareas administrativas como fabricante-cliente y fabricante-cliente-distribuidor.

## **Funciones de la Distribución**

Casares, Aranda, Martín, & Arauz, (2022) nos dice:

La funcionalidad asignada está diseñada en dos categorías. Primero, para facilitar la manipulación física y la distribución de bienes a medida que fluyen entre la producción y el consumo. En segundo lugar, está la función de intermediario comercial, que permite las transacciones comerciales necesarias para la circulación completa de las mercancías. (pág. 4).

## **Canal de Distribución**

Acosta, (2017) nos dice que:

En general, un canal de distribución no es más que la forma en que se transporta un producto desde su lugar de origen hasta el consumidor final.

Los canales de distribución pueden satisfacer las necesidades de los clientes garantizando la disponibilidad de productos o servicios, reduciendo las distancias de desplazamiento y acortando los tiempos de reacción.

Maqueda, (2011) nos dice:

Un canal de distribución consiste en el camino por el que debe transitar un producto para ir desde su punto de origen o producción hasta el lugar de consumo, así como un conjunto de personas y/o unidades autorizadas para realizar las tareas correspondientes a este canal. (p. 98).

## **Procesamiento de Pedidos**

“Es la actividad que origina el movimiento de los productos y el cumplimiento de los servicios solicitados y tiene una gran incidencia en el tiempo del ciclo del pedido” (Carro & Gonzales, 2016).

El procesamiento de pedidos abarca desde la captura de la orden por parte del representante de ventas hasta su entrega. Las empresas que se dedican al comercio de productos proporcionan a sus vendedores

herramientas tecnológicas que simplifican el proceso de toma de pedidos. Estas herramientas facilitan la captura precisa de los pedidos y agilizan el flujo de trabajo, lo que permite a los vendedores concentrarse en brindar un mejor servicio al cliente. Al utilizar tecnología en el procesamiento de pedidos, las empresas pueden mejorar la eficiencia y la precisión en esta etapa crítica del ciclo de venta. (Ponce & Yunga, 2017).

### **Métodos de procesamiento de pedidos**

El procesamiento de órdenes es esencial para garantizar que los pedidos de los clientes sean preparados y entregados correctamente.

**Los centros de atención telefónica** son una forma en la que las empresas pueden participar en el procesamiento de pedidos. Aunque generalmente son manejados por empresas diferentes a las encargadas de la creación y producción de los bienes y servicios, es una práctica comercial muy popular. Los agentes que trabajan en los centros de llamadas tienen responsabilidades y deberes limitados, que incluyen tomar pedidos, procesar pagos, responder preguntas y preocupaciones de los clientes, y verificar los detalles de los pedidos antes del envío.

**Internet.** El procesamiento de pedidos en los negocios en línea, especialmente en los mercados basados en la web, tiene numerosas ventajas. A diferencia de las empresas que dependen de centros de atención telefónica y oficinas de atención al cliente, los negocios en línea no requieren una comunicación directa entre la empresa y el consumidor. En cambio, se basan en el procesamiento de pedidos para generar órdenes de compra electrónicas. Esto crea un vínculo necesario entre ambas partes para llevar a cabo transacciones comerciales. Por lo tanto, el procesamiento de pedidos en línea ofrece una mayor eficiencia y comodidad para los consumidores y las empresas.

Aunque algunas pequeñas empresas aún no han adoptado el software de procesamiento de pedidos y siguen utilizando métodos manuales, esto

suele ser más común en compañías arcaicas. Sin embargo, incluso las pequeñas empresas suelen beneficiarse más al utilizar software para la tramitación de pedidos. El procesamiento de pedidos de forma manuscrita no es práctico debido a la posibilidad de pérdida, desorden o falta de confiabilidad, dependiendo de las habilidades individuales. Aunque las computadoras pueden tener problemas, en general son mucho más confiables en comparación con el procesamiento de pedidos manual. (Ramírez, 1016).

### **III.2.2. Variable 2: Satisfacción del cliente**

#### **Definición: de Satisfacción del cliente**

Armstrong & Kotler, (2003) nos dice que:

La satisfacción del cliente está determinada por el desempeño percibido del producto al proporcionar valor en relación con las expectativas del comprador. Si el producto no funciona como se esperaba, los compradores no estarán satisfechos. Si el servicio cumple con las expectativas, los clientes quedan satisfechos. Los compradores estarán felices si el rendimiento supera las expectativas. (p, 10,11).

Thompson, (2006) nos dice que:

Los tres componentes de la satisfacción del cliente son los siguientes:

**El Rendimiento Percibido:** e refiere al rendimiento que los clientes creen que obtendrán después de comprar un producto o servicio.

A continuación, se enumeran las características del rendimiento percibido:

- Se decide desde el punto de vista del cliente y no de la empresa.
- Viene determinado por los resultados que los consumidores han obtenido tras hacer uso del producto o servicio en cuestión.
- No siempre se basa en la verdad, sino más bien en cómo perciben las cosas los clientes.
- Se ve afectado por las opiniones de otras personas, que, a su vez, influyen en el comprador.

- La capacidad mental y la lógica del cliente son factores clave.

**Las Expectativas:** La expectativa es el "deseo" de un cliente por algo. Las expectativas del cliente se derivan del efecto de una o más de las siguientes cuatro condiciones:

- el propio compromiso de la empresa de utilizar las ventajas que ofrece servicios, productos.
- Experiencias previas de compras.
- Considere los puntos de vista de personas que conoce, como amigos, familiares y conocidos.
- Garantías ofrecidas por empresas competidoras.

**Los Niveles de Satisfacción:** después de comprar o adquirir productos o servicios, los clientes experimentarán satisfacción con estos tres niveles:

- **Insatisfacción:** Ocurre con el desempeño percibido el producto no cumple con las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Ocurre en caso de desempeño percibido el producto cumple con los deseos del cliente.
- **Complacencia:** Ocurre cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente. (p, 2,3).

## **Dimensiones.**

### **Calidad de Servicio**

Romero, Espinoza, Leiva, & Quiroz, (2022) nos dice que:

Originalmente, los requisitos de calidad surgieron del entorno empresarial y, a su vez, fueron el resultado de los estándares de medición desarrollados para los productos existentes desde la Revolución Industrial a medida que los consumidores exigían cada vez mejores productos y, por lo tanto, mejores servicios. (pág. 6).

Paredes, (2017) cita a Horovitz (1997) define a la calidad de servicio como:

"el grado en que difieren las expectativas de los clientes y sus experiencias reales". (p. 53).

## **Calidad**

Alcalde, (2019) define que:

La calidad es la idoneidad de un producto o servicio para su uso previsto. Es decir, la calidad es lo que dicen los clientes.

Según la norma ISO 9000, el término calidad se refiere al grado en que un conjunto de propiedades cumple con los requisitos especificados. Los requisitos deben satisfacer las necesidades de los clientes. (p. 9-10).

Hoyer & Brooke , (2001) Cita a Crosby (1979) quien refiere que:

Su definición es una fórmula estrictamente de primer orden, ya que la calidad de un bien o servicio corresponde a todas las características del bien o servicio que aseguran que la medición se ajusta al estándar de especificación.

Los puntos esenciales de esta definición son:

- La calidad debe estar definida o no podemos entender adecuadamente lo que se está haciendo para gestionarla.
- De alguna manera, alguien necesita saber qué requisitos identificar como características medibles de los productos y servicios.
- Siguiendo los requisitos establecidos en las especificaciones numéricas, podemos medir las características del producto (diámetro del orificio) o servicio (tiempo de respuesta del servicio de atención al cliente) para determinar si se considera un producto de alta calidad. (p. 2).

## **Servicio**

Bennet & Brown , (1989) define que:

Se entiende por servicio el conjunto de beneficios que espera un cliente a través de su precio, imagen y reputación, además del

producto o servicio básico. El servicio va más allá de la amabilidad y la cortesía. (p. 1).

Arellano, (2017) define que:

La calidad del servicio se identifica entonces con la satisfacción del cliente.

Un cliente estará satisfecho si obtiene todo lo que espera encontrar y más. Sin embargo, dado que esta satisfacción está determinada por aspectos subjetivos como las expectativas y las percepciones, la calidad no siempre se puede cuantificar o definir de manera objetiva, por lo que las organizaciones deben retroalimentar continuamente cómo perciben los clientes su servicio. (p. 77).

### **Fiabilidad**

Según el modelo SERVQUAL, la fiabilidad se refiere a la capacidad de proporcionar el servicio de manera cuidadosa y confiable. Esto implica cumplir con la promesa del servicio, realizar las tareas correctamente desde el principio y brindar el servicio en el tiempo estipulado. La fiabilidad también implica prestar el servicio prometido de manera precisa y segura (Duque, 2005).

### **III.3. Marco conceptual**

**Sistema logístico:** Sahid, (1987) nos define que el sistema logístico se caracteriza por la concentración de hombres especializados en diferentes áreas del conocimiento, por ejemplo, en análisis operacional, investigación operativa, transporte, producción, costos, planificación, etc. Dependiendo de la naturaleza de la empresa y desde luego los medios logísticos necesarios dependiendo de la empresa que requiera el apoyo. (p. 42).

**Logística:** Según Pau i Cos, de Navascués, & Gasca, (2001) define que la logística da a los negocios reglas que permitan a la dirección seguir, valorar, priorizar y controlar todos los distintos elementos de aprovisionamiento y distribución que inciden en la satisfacción del cliente, en los costes y bienes. (p. 2).

**Clientes:** Según Martínez, (2016) define que “Cliente se refiere únicamente a las personas naturales o jurídicas que adquieren de otra persona igualmente naturales o jurídicas ciertos bienes o servicios y dentro de las denominaciones se destacan: consumidor y comprador”. (p. 15).

**Proveedores:** Un proveedor es aquel individuo o compañía que suministra o provee una cantidad de bienes o productos a otra empresa, los cuales serán utilizados para su posterior venta en el mercado. Estos productos adquiridos por la empresa compradora son destinados específicamente para su actividad principal. (González, 2000).

**Distribución:** Según Miquel, Parra, Lhermie, & Miquel Romero, (2008) define que “La distribución se configura como un puente entre producción y consumo un puente que tiene repercusiones económicas y sociales”. (p. 36).

**Calidad:** Según Gil, (2020) define que “el cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la falta, o no la paga, por una razón o serie de razones que el determina. Punto no hay discusión”. (p. 9).

**Diseño:** Según Abitbol, (2005) define que diseño “depende crucialmente de la idea de que el objeto pueda incorporar en mayor o menor medida la intención o las intenciones de su creador”. (p. 11).

**Procesos:** Según Montenegro, (2009) define que el “procesos es donde se describen las etapas por las cuales pasa un expediente, es decir los estados en los cuales puede estar”. (p. 36).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **IV.1. Tipo y nivel de la investigación.**

#### **Enfoque.**

El presente proyecto de investigación se basó en un enfoque de naturaleza cuantitativa, con el fin de conocer la relación del proceso logístico y su impacto en la satisfacción del cliente, en la ferretería G & N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca, Perú para el año 2023. Es cuantitativo porque cuantifica la importancia de cada variable en el proceso logístico en términos de satisfacción del cliente para generar un modelo de gestión que elimine los problemas identificados.

#### **Tipo.**

Se realizó un estudio cuantitativo de acuerdo al enfoque, descriptivo, analítico y bibliográficos porque se trata de obtener conocimientos acerca de la relación de las variables de estudio. Para describir la situación actual de los procesos logísticos y se identificaran las causas de los problemas en la logística. En consecuencia, el objetivo principal de este estudio es identificar los métodos o enfoques que pueden utilizarse para conocer la situación actual del departamento de logística de la empresa de ferretería G & N Corporación Atlántida EIRL.

#### **Nivel.**

El tipo de investigación que se utilizó es correlacional, de corte transversal ya que su objetivo es entender la conexión existente entre las variables. Para ilustrar por qué es tan importante disponer de un sistema eficaz de gestión logística.

### **IV.2. Diseño de Investigación**

Esta investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque no experimental transversal-correlacional, lo que significa que no se manipularon ni se

alteraron las variables en la organización. Los resultados obtenidos y la información recolectada son analizado como tal.

### **IV.3. Hipótesis general y específicas.**

#### **IV.3.1. Hipótesis general**

Existe una relación de influencia significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, en la ciudad de Juliaca en el año 2023.

#### **IV.3.2. Hipótesis específicas.**

##### **H.E.1:**

El servicio al cliente y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.

##### **H.E.2:**

La distribución y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.

##### **H.E.3:**

El control de inventarios y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.

##### **H.E.4:**

El procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.

### **IV.4. Identificación de las variables.**

#### **Variable 1:**

- Gestión Logística

**Dimensiones:**

- Servicio al Cliente.
- Distribución.
- Control de inventarios.
- Procesamiento de pedidos.

**Variable 2:**

- Satisfacción del Cliente

**Dimensiones:**

- Calidad de Servicio
- Fiabilidad

#### IV.5. Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operación de variables gestión logística*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rangos	Tipo de Variable Estadística
<b>Gestión logística</b>	<b>D.1:</b> Servicio al cliente.	Necesidades del cliente. Niveles de servicio.	1 al 5	Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Malo 19 - 44 Regular 45 - 69 Bueno 70 - 95	Ordinal
	<b>D.2:</b> Distribución.	Costos pertinentes. Tiempo de entrega.	6 al 10			
	<b>D.3:</b> Control de inventario.	Costos pertinentes. Disponibilidad del producto.	11 al14			
	<b>D.4:</b> Procesamiento de pedidos.	Tecnología Pedidos.	15 al19			

**Tabla 2**  
Operación de variable satisfacción del cliente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rangos	Tipo de Variable Estadística
<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>D.1:</b> Fiabilidad. <b>D.2:</b> Capacidad de respuesta.	% de cumplimiento de servicios sin errores. % de quejas y devoluciones. % en la demora de entrega de pedidos. % de disposición de respuesta al cliente.	1 al 9	Nunca = 1 Muy pocas veces = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Malo 9 – 21 Regular 22 – 33 Bueno 34 – 45	Ordinal

#### IV.6. Población – Muestra

##### **Población.**

La población que se consideró en este trabajo de investigación está conformada por los clientes, que son 61 en total y clientes que hayan visitado la Ferretería G & N Corporación Atlántida EIRL.

##### **Muestra.**

En este trabajo de investigación, se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para calcular el intervalo de confianza en una población finita, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\frac{N * z * p * q}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

**N** = Población

**z** = 1.96 (95% nivel de confianza)

**p** = 0.50 (probabilidad de éxito para acceder a encuesta)

**q** = 0.50 (Probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 (Precisión o error máximo admisible)

$$\frac{61(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(61 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 53$$

**n** = muestra tiene como resultado de la población total, de 53 clientes de la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL, a las cuales se aplicara un cuestionario.

Por tal motivo el diseño de esta investigación es la siguiente:

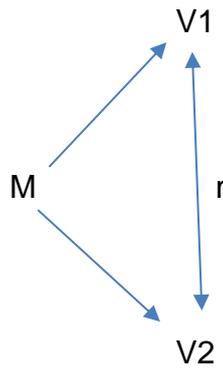
**Donde:**

**M:** muestra

**V1:** Gestion logistica

**V2:** Satisfaccion del cliente

**r:** relacion entre V1 y V2



#### **IV.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

##### **Técnica**

Para llevar a cabo el estudio, se utilizó, cuestionarios y observaciones. Durante la entrevista se formularán preguntas para determinar la realidad actual de la empresa, así como la realidad del personal que trabaja en el departamento de logística.

Con esta técnica, la encuesta puede recopilar datos sobre los tipos de servicio prestados a los clientes. Se utiliza un cuestionario para recabar información sobre el servicio y su calidad.

Finalmente, se utilizó la prueba paramétrica de rho de Spearman para determinar si existe una relación significativa entre ambas variables de estudio, además comprobar la hipótesis genera y específica propuesta.

##### **Instrumento.**

Las herramientas que se utilizaron en la investigación es el cuestionario y la visión directa. Para la solicitud de la entrevista se utilizaron la guía de la entrevista, con la que se seleccionarán determinadas preguntas que permitirán comprender mejor la situación actual de la empresa, así como el estilo de gestión de los procesos en cuestión.

#### IV.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.

La manipulación de datos se llevó a cabo utilizando herramientas informáticas, como el software SPSS, que incluye una variedad de recursos para realizar análisis correlacionales, y la aplicación Excel de Microsoft Office, que se empleó para crear una base de datos y utilizar funciones específicas que ayudarán a organizar los datos de manera efectiva.

Para garantizar la validez de los cuestionarios, se realizó un estudio piloto con 13 participantes extraídos de la población objetivo establecida por la investigación. A continuación, se determinaron los coeficientes Alfa de Cronbach de cada cuestionario.

**Tabla 3**

*Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.*

ESCALA	CATEGORÍAS
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r < 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r < 0,99$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r < 0,99$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r < 0,99$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r < 0,99$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r < 0,99$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r < 0,99$	Confiabilidad despreciable
$R = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Valderrama (2018).

Los resultados fueron:

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach – cuestionario gestión logística.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	19

Fuente: elaboración propia – SPSS

El coeficiente alfa de Cronbach del primer cuestionario fue de 0,900, lo que indica que presentaba un buen nivel de fiabilidad y que se aplicó con éxito a la muestra de investigación.

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach – cuestionario satisfacción del cliente.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,453	9

Fuente: elaboración propia – SPSS

El coeficiente Alfa de Cronbach del segundo cuestionario fue de 0,453, lo que demuestra que tiene un buen nivel de fiabilidad y que ha logrado aplicarse con éxito a la muestra de la investigación.

## V. RESULTADOS

### V.1. Presentación de Resultados

En esta parte podemos visualizar o verificar los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, se muestra un cuestionario de gestión logística y satisfacción del cliente.

### V.2. Interpretación de resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información.

#### Variable 1: Gestión logística

**Tabla 6**

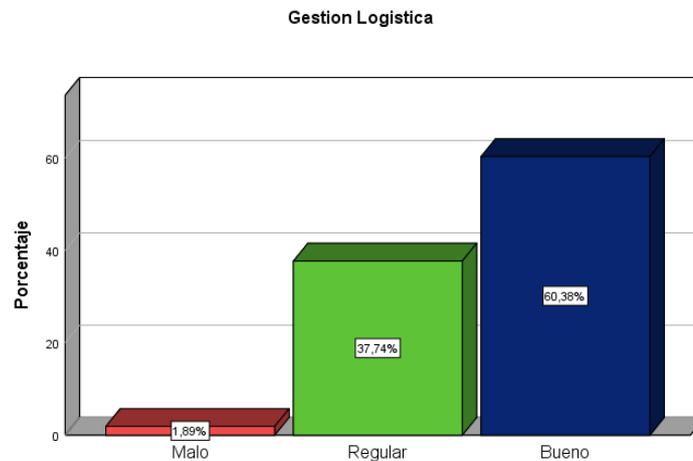
*Evaluación de la gestión logística en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca -2023.*

<b>Gestión logística</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	1	1,9 %	1,9 %
	Regular	20	37,7 %	39,6 %
	Bueno	32	60,4 %	100,0 %
	Total	53	100,0 %	

Fuente: Encuesta procesada

**Figura 1**

*Gestión Logística*



En la Figura 1, se observa que el 1,9 % de la muestra encuestada manifiestan que la gestión logística es mala, el 37,7 % manifiestan que la gestión logística está en un nivel regular y el 60,4 indica que la gestión logística está en un nivel bueno. En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.

**Tabla 7**

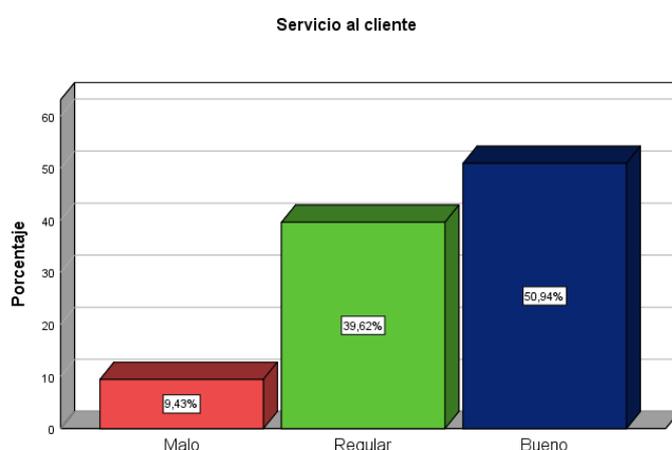
*Evaluación de la gestión logística. dimensión servicio al cliente en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

<b>Servicio al cliente</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	5	9,4 %	9,4 %
	Regular	21	39,6 %	49,1 %
	Bueno	27	50,9 %	100,0 %
	Total	53	100,0 %	

*Fuente:* Encuesta procesada

**Figura 2**

*Servicio al cliente*



En la Figura 2, se observa que el 9,4 % de la muestra encuestada manifiestan que la gestión logística, dimensión servicio al cliente, se encuentra en un nivel malo, el 39,6 % de los encuestados indican que la dimensión servicio al cliente está en un nivel regular y el 50,9 % indica que el servicio al cliente está en un nivel bueno. En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023

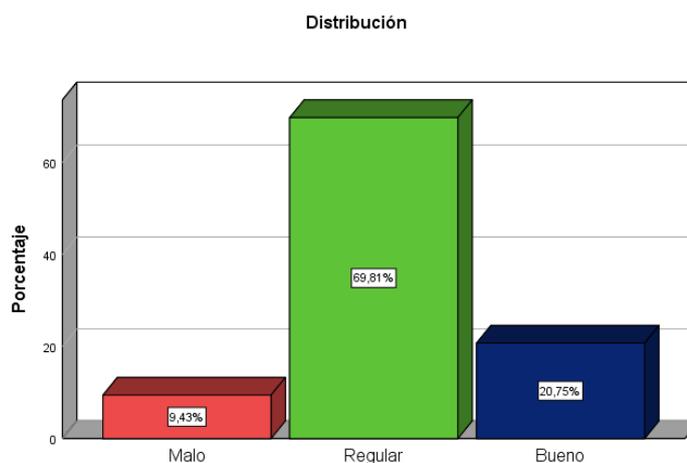
**Tabla 8**

*Evaluación de la gestión logística. dimensión distribución en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

<b>Distribución</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	5	9,4 %	9,4 %
	Regular	37	69,8 %	79,2 %
	Bueno	11	20,8 %	100.0 %
	Total	53	100.0%	

Fuente: Encuesta procesada

**Figura 3**  
*Distribucion*



En la Figura 3, se observa que el 9,4 % de la muestra encuestada manifiestan que la gestión logística, dimensión distribución, se encuentra en un nivel malo, el 69,8 % de los encuestados indican que la dimensión distribución está en un nivel regular y el 20,8 % indica que la distribución está en un nivel bueno En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.

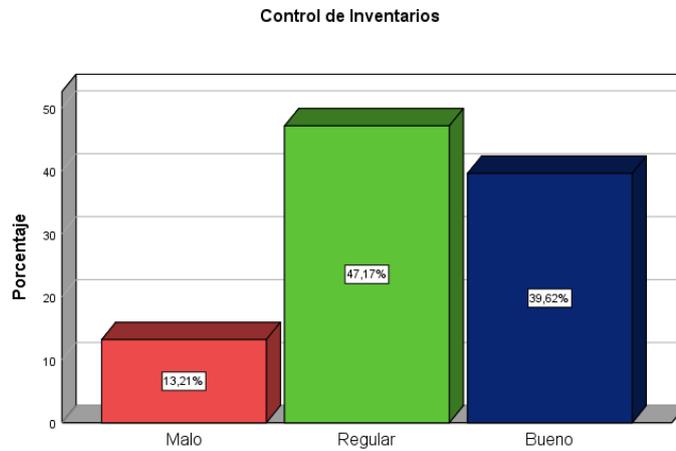
**Tabla 9**  
*Evaluación de la gestión logística, dimensión control de inventarios en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

<b>Control de Inventarios</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	7	13,2 %	13,2 %
	Regular	25	47,2 %	60,4 %
	Bueno	21	39,6 %	100,0 %
	Total	53	100,0%	

Fuente: Encuesta procesada

**Figura 4**

*Control de Inventarios*



En la Figura 4, se observa que el 13,2 % de la muestra encuestada manifiestan que la gestión logística, dimensión control de inventarios, se encuentra en un nivel malo, el 47,2 % de los encuestados indican que la dimensión control de inventarios está en un nivel regular y el 39,6 % indica que el control de inventarios está en un nivel bueno. En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023

**Tabla 10**

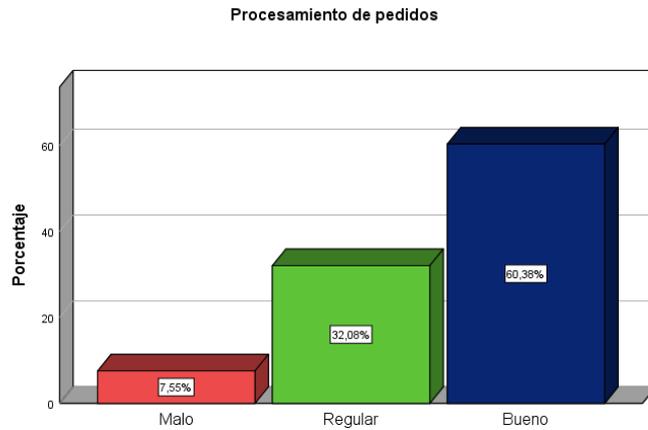
*Evaluación de la gestión logística, dimensión procesamiento de pedidos en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

<b>Procesamiento de pedidos</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	4	7,5 %	7,5 %
	Regular	17	32,1 %	39,6 %
	Bueno	32	60,4 %	100,0 %
	Total	53	100,0%	

Fuente: Encuesta procesada

## Figura 5

### Procesamiento de pedidos



En la Figura 5, se observa que el 7,5 % de la muestra encuestada manifiestan que la gestión logística, dimensión procesamiento de pedidos, se encuentra en un nivel malo, el 32,1 % de los encuestados indican que la dimensión procesamiento de pedidos está en un nivel regular y el 60,4 % indica que el procesamiento de pedidos está en un nivel bueno. En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023

## Variable 2: Satisfacción del cliente

### Tabla 11

*Evaluación de satisfacción del cliente en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

Satisfacción del cliente				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	3	5,7 %	5,7 %
	Regular	36	67,9 %	73,6 %
	Bueno	14	26,4 %	100,0 %
	Total	53	100,0%	

Fuente: Encuesta procesada

**Figura 6**

*Satisfacción del cliente*



En la Figura 6, se observa que el 5.7 % de la muestra encuestada manifiestan que la satisfacción del cliente, se encuentra en un nivel malo, el 67.9 % de los encuestados indican que la satisfacción del cliente está en un nivel regular y el 26.4 % indica que la satisfacción del cliente es buena. En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.

**Tabla 12**

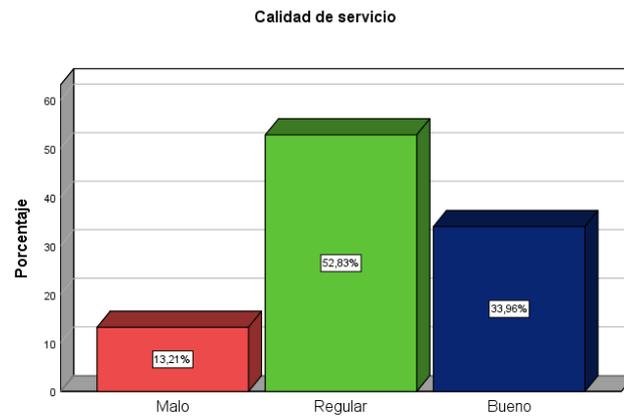
*Evaluación de satisfacción del cliente, dimensión calidad de servicio en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

<b>Calidad de servicio</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	7	13,2 %	13,2 %
	Regular	28	52,8 %	66,0 %
	Bueno	18	34,0 %	100,0 %
	Total	53	100,0%	

Fuente: Encuesta procesada

## Figura 7

### Calidad de servicio



En la Figura 7, se observa que el 13.2 % de la muestra encuestada manifiestan que la satisfacción del cliente, dimensión calidad de servicio, se encuentra en un nivel malo, el 52.8 % de los encuestados indican que la calidad de servicio está en un nivel regular y el 34.0 % indica que la calidad de servicio es buena. En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.

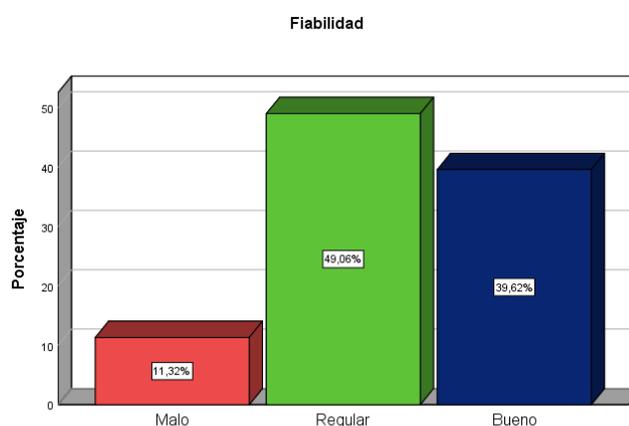
### Tabla 13

*Evaluación de satisfacción del cliente, dimensión fiabilidad en la empresa G & N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

		Fiabilidad		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Valido	Malo	6	11,3 %	11,3 %
	Regular	26	49,1 %	60,4 %
	Bueno	21	39,6 %	100,0 %
	Total	53	100,0%	

Fuente: Encuesta procesada

**Figura 8**  
*Fiabilidad*



En la Figura 8, se observa que el 11.3 % de la muestra encuestada manifiestan que la satisfacción del cliente, dimensión fiabilidad, se encuentra en un nivel malo, el 49.1 % de los encuestados indican que la fiabilidad está en un nivel regular y el 39.6 % indica que la fiabilidad es buena. En la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.

**Tabla 14**

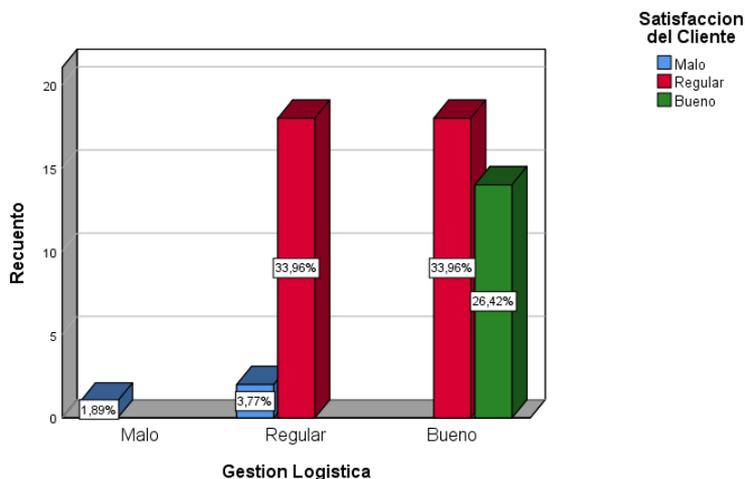
*Tabla de contingencia porcentual entre la gestión logística y satisfacción del cliente en la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL. Juliaca-2023.*

		Satisfacción del Cliente			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Gestión Logística	Malo	1,9 %	0,0 %	0,0 %	1,9 %
	Regular	3,8 %	34,0 %	0,0 %	37,7 %
	Bueno	0,0 %	34,0 %	26,4 %	60,4 %
Total		5,7 %	67,9 %	26,4 %	100,0 %

Fuente: Encuesta procesada

**Figura 9**

*Gestión Logística y Satisfacción del Cliente*



En la Figura 9, se observa en la tabla de contingencia o también llamada tabla cruzada, que el 26,4 % de la muestra encuestada manifiestan que el nivel de gestión logística y satisfacción del cliente, es bueno, 34,0 % de los encuestados indican estar en un nivel bueno de la gestión logística y satisfacción del cliente y el 34,0 % de los encuestados estar en un nivel regular de la gestión logística y satisfacción del cliente, y el 3,8 % de los encuestados indican estar en un nivel regular de la gestión logística y la satisfacción del cliente el 1,9 de los encuestados indican estar en un nivel malo de la gestión y satisfacción del cliente.

## **VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

### **VI.1. Análisis inferencial.**

En este capítulo se realiza un análisis de los datos a partir de los resultados obtenidos de los cuestionarios que se administraron tanto a los empleados como a los clientes de la ferretería Corporación Atlántida. luego se analizará los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos, donde indicamos las 2 variables gestión logística, satisfacción del cliente.

#### **Prueba de normalidad para las variables**

Con el fin de construir una prueba estadística que pueda utilizarse para la comprobación de hipótesis, primero se realizó la prueba de normalidad en los datos correspondientes a las variables. Esto se hizo con el fin de prepararse para la prueba de hipótesis.

H1: Los datos de distribución de las variables provienen de una distribución Normal.

H0: Los datos de distribución de las variables provienen de una distribución no Normal.

#### **Se estableció una significancia teórica del 0,05**

Se aplicó la prueba de Normalidad para la variable gestión logística y la variable satisfacción del cliente, y se obtuvo el siguiente resultado:

**Tabla 15**

*Prueba de Normalidad para las variables gestión logística y satisfacción del cliente.*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestion Logistica	,385	53	,000	,667	53	,000
Satisfaction del Cliente	,385	53	,000	,702	53	,000

Fuente: Encuesta procesada

Tras analizar los datos, se trabajó con una muestra de 53 clientes y se decidió utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se observó que el nivel de significación (sig.) de la variable gestión logística era de 0,000, lo que corresponde a un nivel de significación  $<$  al 0,05 para la prueba de normalidad. Del mismo modo, el nivel de significación (sig.) de la variable satisfacción del cliente fue de 0,00, lo que corresponde a un nivel de significación  $<$  0,00 para la prueba de normalidad. En conclusión, se observó que las variables no siguen una distribución normal, por lo tanto, se trabajó con una prueba paramétrica denominada Correlación de rho de Spearman.

**Tabla 16**

*Interpretaciones coeficientes de correlación de rho de Spearman.*

Rho	Grado de Relación
0	Relación nula
$\pm$ 0.000... - 0.19...	Relación muy Baja
$\pm$ 0.200... - 0.39...	Relación Baja
$\pm$ 0.400... - 0.59...	Relación Moderada
$\pm$ 0.600... - 0.79...	Relación Alta
$\pm$ 0.800... - 0.99...	Relación Muy Alta
$\pm$ 1	Relación Perfecta

Fuente: Mayorga (2022)

## Comprobación de hipótesis

### Comprobación de hipótesis general

H1: Existe una relación de influencia significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023.

H0: No existe una relación de influencia significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023.

Para comprobar las hipótesis, se determinó un nivel de significación de 0,05. Tras utilizar la prueba de correlación rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 17**

*Correlación de rho de Spearman para gestión logística y satisfacción del cliente.*

<b>Correlaciones</b>				
			Variable 1 Gestión Logística	Variable 2 Satisfacción del Cliente
Rho Spearman	Variable 1 Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	53	53
	Variable 2 Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	53	53

Fuente: Encuesta procesada

La sig. bilateral fue de 0,000, inferior al umbral de significación de 0,05 establecido para la comprobación de hipótesis. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H0). En conclusión, se establece que la gestión logística está sustancialmente relacionada con la satisfacción del cliente en la

ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en Juliaca en el año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman fue ,554 el cual indica una correlación moderada y directa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente.

### Comprobación hipótesis específica 01

**H 1:** El servicio al cliente se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.

**H 0:** El servicio al cliente no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.

Se estableció la significancia teórica del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 18**

*Correlación de rho de Spearman para el Servicio al cliente y la satisfacción del cliente.*

<b>Correlaciones</b>				
			Servicio al cliente	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Dimensión 1 Servicio al cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,391**
		Sig. (bilateral)		,004
		N	53	53
	Variable 2 Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,391**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	
		N	53	53

Fuente: Encuesta procesada

La sig. bilateral fue de 0,004 inferior al umbral de significación de 0,05 establecido para la comprobación de hipótesis. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H0). En conclusión, se establece que el servicio al cliente se relacionado con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en Juliaca en el año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,391\*\* el cual indica una correlación baja y directa entre la gestión de servicio al cliente y la satisfacción del cliente.

### Comprobación hipótesis específica 02

**O 1:** La distribución se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

**O 0:** La distribución no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

Se estableció la significancia teórica del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 19**

*Correlación de rho de Spearman para el Distribución y la satisfacción del cliente.*

<b>Correlaciones</b>				
			Distribución	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Dimensión 2 Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,383**
		Sig. (bilateral)		,005
		N	53	53
	Variable 2 Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,383**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	
		N	53	53

Fuente: Encuesta procesada

La sig. bilateral fue de 0,005, igual al umbral de significación de 0,05 establecido para la comprobación de hipótesis. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H0). En conclusión, se establece que el Distribución está relacionado con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en Juliaca en el año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,383\*\*, el cual indica una correlación baja y directa entre la gestión de Distribución y la satisfacción del cliente.

### **Comprobación hipótesis específica 03**

**O 1:** El Control de inventario se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023.

**O 0:** El Control de inventario no se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023.

Se estableció la significancia teórica del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 20**

*Correlación de rho de Spearman para el control de inventarios y la satisfacción del cliente.*

<b>Correlaciones</b>				
			Control de Inventario	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Dimensión 3 Control de Inventarios	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	53	53
	Variable 2 Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	53	53

Fuente: Encuesta procesada

La sig. bilateral fue de 0,000, inferior al umbral de significación de 0,05 establecido para la comprobación de hipótesis. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H0). En conclusión, se establece que el control de inventarios está sustancialmente relacionado con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en Juliaca en el año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman fue ,650\*\*, el cual indica una correlación alta y directa entre la gestión de control de inventarios y la satisfacción del cliente.

#### **Comprobación hipótesis específica 04**

**O 1:** El Procesamiento de pedidos se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

**O 0:** El Procesamiento de pedidos se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente, en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.

Se estableció la significancia teórica del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 21**

*Correlación de rho de Spearman para el Procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente.*

<b>Correlaciones</b>				
			Procesamiento de pedidos	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Dimensión 4 Procesamiento de pedidos	Coeficiente de correlación	1,000	,466**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	53	53
	Variable 2 Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,466**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	53	53

Fuente: Encuesta procesada

La sig. bilateral fue de 0,000, superior al umbral de significación de 0,05 establecido para la comprobación de hipótesis. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H0). En conclusión, se establece que el procesamiento de pedidos está relacionado con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en Juliaca en el año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,466\*\*, el cual indica una correlación moderada y directa entre la gestión de procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### VII.1. Comparación de resultados.

A continuación, analizamos los resultados de estudios anteriores en comparación con los del estudio actual.

El presente estudio encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de ,554\*\* entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en G&N Corporación Atlántida EIRL en Juliaca, 2023, lo que indica una correlación moderada y directa entre ambas variables. En base a estos hallazgos, G&N Corporación Atlántida EIRL debe trabajar para proporcionar una gestión aún más eficaz en el servicio al cliente, distribución, control de inventario y procesamiento de datos con el fin de mantener un alto nivel de satisfacción del cliente. Este resultado se compara con la investigación de Merino (2018) concluye la importancia de la gestión logística para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A. y se sugiere a la empresa fortalecer sus estrategias de gestión logística para mejorar la experiencia del cliente y, por ende, su fidelización.

Por otra parte, con la hipótesis específica 1, En la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL; Juliaca, 2023, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la gestión de servicio al cliente y la satisfacción del cliente fue de 0, 391\*\*, lo que indica una correlación baja y directa entre ambas variables. En base a estos hallazgos, G&N Corporación Atlántida EIRL, debería priorizar la atención al cliente para mejorar el nivel de servicio de satisfacción del cliente a través de una cuidadosa atención al cliente. Este resultado se compara con la investigación de Tafur (2018) El autor concluye la necesidad de mejorar la gestión logística en las Mypes industriales manufactureras de la región Puno para garantizar una operación más eficiente y competitiva, es necesario implementar estrategias de gestión logística adecuadas, como la implementación de sistemas de información y software logístico, para

mejorar la toma de decisiones y optimizar la gestión de aprovisionamiento, y atención al cliente.

Por otra parte, con la hipótesis específica 2, En la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL; Juliaca, 2023, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la gestión de distribución y la satisfacción del cliente fue de 0,383\*\*, lo que indica una correlación baja y directa entre la distribución y la satisfacción del cliente. G&N Corporación Atlántida EIRL. Como resultado, es esencial que esta organización mantenga sus esfuerzos para ofrecer una distribución excelente, proporcionar los suministros a tiempo y transportarlos manteniendo el mayor nivel posible de cuidado y seguridad de los materiales. Este resultado se compara con la investigación de los autores Palta & Gonzalez (2021) concluyen que la implementación de herramientas y modelos de gestión permitió mejorar significativamente el área logística de Distribuciones PVC, lo que se tradujo en una mayor eficiencia en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos, y por ende en una mayor satisfacción de los clientes.

Por otra parte, la hipótesis específica 3, Se encontró que la gestión de control de inventarios se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL; Juliaca, 2023; donde el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,650\*\*, lo que indica una correlación alta y directa entre la gestión de control de inventarios y la satisfacción del cliente. G&N Corporación Atlántida EIRL, una sólida gestión del control de inventarios conducirá, en consecuencia, a un alto nivel de satisfacción del cliente si se lleva a cabo con éxito. Por lo tanto, es esencial que esta organización mantenga sus esfuerzos para ofrecer una excelente planificación de productos y gestión de inventarios con el fin de evitar la falta de stock. Este resultado se compara con la investigación de Rojas (2019) El autor llega a la conclusión de que el proceso logístico en la Ferretera El Tambo EIRL mejoró considerablemente con la introducción del Sistema de Gestión Logística

(SGL). La técnica utilizada consiguió dar respuesta a los problemas logísticos a los que se enfrentaban las empresas del sector minorista

Por otra parte, la hipótesis específica 4, se encontró que la gestión de procesamiento de pedidos se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL; Juliaca, 2023; donde el coeficiente de correlación rho de Spearman fue de, 466\*\*, lo que indica una correlación moderada y directa entre ambas variables. Sobre la base de estos resultados, G&N Corporación Atlántida EIRL. debería esperar ver incrementados los niveles de satisfacción del cliente si practica una gestión prudente de pedidos. En consecuencia, la empresa debe seguir trabajando para disponer de un sistema de control de pedidos de los productos de sus clientes. Dichos estudios se comparan con la investigación de Palta & González (2021) Los autores concluyen que la implementación de herramientas y modelos de gestión permitió mejorar significativamente el área logística de Distribuciones PVC, lo que se tradujo en una mayor eficiencia en los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de productos, y por ende en una mayor satisfacción de los clientes.

## CONCLUSIONES

en esta tesis, se llegó a la conclusión de que la gestión logística está fuertemente conectada con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL de la ciudad de Juliaca en el año 2023. La conexión se estableció sobre la base de una sig. bilateral de 0,000, inferior al umbral de 0,05 establecido. El fuerte y directo grado de conexión entre ambas variables queda demostrado por el alto valor del coeficiente de correlación rho de Spearman, que fue de 0,554.

1.- En esta tesis se concluye que la gestión de servicio al cliente se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023; Se determinó la existencia de la asociación sobre la base de un nivel de significación bilateral de 0,000, inferior al valor requerido de 0,05. Escasa y directa asociación entre la gestión del servicio al cliente y la satisfacción del cliente queda demostrada por el bajo nivel del coeficiente de correlación rho de Spearman, que fue de 0,391.

2.- En esta tesis se concluye que la gestión de distribución se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023; Se determinó la existencia de la asociación sobre la base de un nivel de significación bilateral de 0,005, igual al valor estándar de 0,05. La escasa y directa asociación entre la gestión de distribución y la satisfacción del cliente queda demostrada por el bajo nivel del coeficiente de correlación rho de Spearman, que fue de 0,383.

3.- En esta tesis se concluye que la gestión de control de inventarios se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023; Se determinó la existencia de la asociación sobre la base de un nivel de significación bilateral de 0,000, inferior al valor estándar de 0,05. El alta

y directa asociación entre la gestión de control de inventarios y la satisfacción del cliente queda demostrada por el alto valor del coeficiente de correlación rho de Spearman, que fue de 0,650.

4.- En esta tesis se concluye que la gestión de procesamiento de pedidos se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023; Se determinó la existencia de la asociación sobre la base de un nivel de significación bilateral de 0,000, inferior al valor estándar de 0,005. La moderada y directa asociación entre la gestión de procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente queda demostrada que la relación moderada del valor del coeficiente de correlación rho de Spearman, que fue de 0,466.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL., realice periódicamente encuestas de satisfacción del cliente para controlar la gestión logística y la satisfacción del cliente. Los objetivos de estas encuestas son mejorar los niveles de satisfacción de los clientes, aumentar la rentabilidad y atraer a nuevos clientes.

1.- Se recomienda a la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL., mejore su método de servicio al cliente. Como resultado, un factor determinante sería mediante la variedad de productos con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, Fomentar un ambiente de atención a la cliente personalizada para satisfacer las necesidades de los clientes de la empresa.

2.- Se recomienda a la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL., mejorar la gestión de distribución a través de un seguimiento continuo de los trabajadores, para garantizar la buena distribución de materiales de la empresa, ya que permitirá los objetivos propuestos y satisfacer la satisfacción de los clientes y los intereses de las empresas.

3.- Se recomienda a la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL., mejore su gestión de control de inventarios mediante la implantación de un sistema eficaz de control de inventarios. Esto permitiría a la empresa examinar la rotación de los artículos más buscados en el sistema de gestión de materiales de la empresa, lo que evitaría que la empresa sufriera un impacto económico.

4.- Se recomienda a la empresa G&N Corporación Atlántida EIRL., mejorar la gestión de programación de pedidos a través de la automatización del inventario y la gestión de pedidos. Brindar un soporte postventa efectivo, a través de canales como el servicio al cliente

telefónico, chat en línea o correo electrónico, ya que permitirá los objetivos propuestos y satisfacer la satisfacción de los clientes y los intereses de las empresas.

Con el fin de aumentar los niveles de satisfacción de los clientes y mantener los clientes potenciales de G&N Corporación Atlántida EIRL, es necesario impartir formación periódica al personal sobre el servicio de distribución de materiales. Esta formación se impartirá mensualmente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abitbol, P. (2005). El concepto de diseño institucional. *Universidad Tecnológica de Bolívar*, 10-11. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/317049212\\_El\\_concepto\\_de\\_diseño\\_institucional](https://www.researchgate.net/publication/317049212_El_concepto_de_diseño_institucional)
- Acosta, A. (2017). Canales de distribución. *Fundación Universitaria del Área Andina*, 2017-12. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/browse?type=author&value=Acosta,%20Ana%20Lucila>
- Alcalde San Miguel, P. (2019). *Calidad* (Vol. 3.<sup>a</sup> edición). España: Ediciones Paraninfo, S.A.. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad+&ots=GTScKoXdAu&sig=\\_V10Y5TDx2EvJ06dilEe21kBaNc#v=onepage&q=calidad&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad+&ots=GTScKoXdAu&sig=_V10Y5TDx2EvJ06dilEe21kBaNc#v=onepage&q=calidad&f=false)
- Apaza Ccamatico, Z. (2022). *Análisis del servicio logístico y la decisión de compra de los clientes de Mayorka logística S.R.L. (Tesis de pregrado, universidad nacional del altiplano puno)*. Repositorio Institucional, Puno. Obtenido de [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17928/Apaza\\_Ccamatico\\_Zayda\\_Cazandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17928/Apaza_Ccamatico_Zayda_Cazandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad de servicio como ventaja competitiva. *UDGVirtual*, 1-77. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/3194>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2003). *Marketing An Introduction*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sLJXV\\_z8XC4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=fundamentos+de+marketing+Philip+Kotler&ots=IfNn9dG1Pk&sig=ygBeD2Syo2wikZYZFeefkFu8COE#v=onepage&q=fundamentos%20de%20marketing%20Philip%20Kotler&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sLJXV_z8XC4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=fundamentos+de+marketing+Philip+Kotler&ots=IfNn9dG1Pk&sig=ygBeD2Syo2wikZYZFeefkFu8COE#v=onepage&q=fundamentos%20de%20marketing%20Philip%20Kotler&f=false)
- Bennet, D., & Brown, C. (1989). Calidad de servicio. *Ediciones Díaz de Santos*, 1-2. Obtenido de [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal11.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf)
- Carro Paz, R., & Gonzales Gomez, D. (2016). Logística Empresarial Administración de las Operaciones. *Nulan*, 5-57. Obtenido de [https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1831/1/logistica\\_empresa.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1831/1/logistica_empresa.pdf)
- Carro, R., & González Gómez, D. (2013). Gestión de stocks. *Repositorio Digital de la FCEyS- UNMDP*, 1. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1830>
- Casares Ripol, J., Aranda García, E., Martín Cerdeño, V., & Arauz de Robles, J. (2022). *Distribución Comercial*. España: Aranzadi. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HPCmEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=distribuci%C3%B3n+comercial&ots=98zG-z2qyT&sig=eSbJps9DvcH0L\\_qPirND7FC6GV4#v=onepage&q=distribuci%C3%B3n%20comercial&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HPCmEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=distribuci%C3%B3n+comercial&ots=98zG-z2qyT&sig=eSbJps9DvcH0L_qPirND7FC6GV4#v=onepage&q=distribuci%C3%B3n%20comercial&f=false)
- Chagolla Farías, M., Flores Romero, M., & Hernández Rodríguez, J. (2021). El Método UEPS Vigente Aun. *Ciencias Empresariales / FCCA – UMSNH*, 23. Obtenido de <https://iaidres.org.mx/assets/rev-37.pdf#page=5>
- Churata Curo, E. (2022). *gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa arcargo internacional s.a., lima, 2022(Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de ls Americas)*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de

- <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2731/1.%20TESIS%20FINAL-%20EDWAR%20CHURATACON%20LAS%20NORMAS%20APA%207%20Oma%20edici%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colomé Perales, R., & Pozo Gavín, B. (2013). Gestión del aprovisionamiento, septiembre 2013. *Universitat Oberta de Catalunya*, 1. Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/75847>
- Correa Gómez, A. (2020). *Plan de Mejora al Servicio al Cliente en el Área Logística de Colombina S.A en Bucaramanga Santander (Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga)*. Repositorio Institucional, Colombia. Obtenido de [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/14789/2020\\_Tesis\\_Angie\\_Daniela\\_Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/14789/2020_Tesis_Angie_Daniela_Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- de Boer, L., Labro, E., & Morlacchi, P. (2001). European Journal of Purchasing & Supply Management. *ScienceDirect*, 75-89. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969701200000289>
- Denton, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid: Diaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y3yWnHrzW-0C&oi=fnd&pg=PP19&dq=Direcci%C3%B3n+de+Servicio+La+Otra+Calidad%E2%80%93Tomo&ots=94RKiNckfE&sig=hL87w9BjPSxV9gaZW4Kkoj2ZiWM#v=onepage&q=Direcci%C3%B3n%20de%20Servicio%20La%20Otra%20Calidad%E2%80%93Tomo&>
- Dionisio Vitalio, P., & Melendez Coral, M. (2019). Sistema de inteligencia geográfica como herramienta de gestión integrada en los procesos de negocio, para el control de toma de pedidos a clientes en rutas de la ciudad de Guayaquil en la empresa Oriental Industria Alimenticia. *Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial*, 8. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3502>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64-80. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia\\_Tesis\\_licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- EAE Business School. (2021). Gestión logística: definición y objetivos principales. *EAE Business School*, 1. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- El Banco Interamericano de Desarrollo-BID. (2021). Logística en América Latina y el Caribe: oportunidades, desafíos, y líneas de acción. *Sela sistema economico latinoamericano y del caribe*, 1. Obtenido de <http://www.sela.org/es/centro-de-documentacion/base-de-datos-documental/bdd/75573/logistica-en-america-latina-y-el-caribe>
- Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. España: Editorial Vertice. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9rwfrK9Sa9IC&oi=fnd&pg=PP2&dq=iso+9001&ots=wl\\_37iRnfm&sig=BkIp9aGEXQjQsPNkWMVqm-\\_yOss#v=onepage&q=iso%209001&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9rwfrK9Sa9IC&oi=fnd&pg=PP2&dq=iso+9001&ots=wl_37iRnfm&sig=BkIp9aGEXQjQsPNkWMVqm-_yOss#v=onepage&q=iso%209001&f=false)
- Esteban Cuevas , E. (2022). *la gestión logística y su incidencia en la satisfacción del cliente, lima – Perú febrero - 2022,(Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Americas)*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2317/1.TRABA>

- JO%20DE%20INVESTIGACION%20ERIKA%20ELENA%20ESTEBAN%20CUEVAS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Figueroa Veloz, M. A. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.* (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Repositorio Institucional, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>
- Flores Bastidas, I. (2021). *Iorena Valeria Flores Bastidas. (2021) logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en guayaquil*, (Tesis de Magister, universidad politécnica salesiana ecuador). Repositorio Institucional, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Gil López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Editorial Elearning. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VGzoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=definici%C3%B3n+%22cliente%22&ots=OQDdDP6beL&sig=2mwB7HMso9VtUsFnJtM-lxboPM#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20%22cliente%22&f=false>
- Gomez Aparicio, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. McGraw-Hill/Interamericana, 1. Obtenido de [https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wpcontent/uploads/2020/06/Gestion\\_logistica\\_y\\_comercial.pdf](https://valparaiso.redfuturotecnico.cl/wpcontent/uploads/2020/06/Gestion_logistica_y_comercial.pdf)
- González Meriño, R. (2000). La gestión de la calidad y la trilogía de Juran. Folletos Gerenciales. *Editorial Universitaria de la Republica de Cuba, vol. 4*, 4-15. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA146742468&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=17265851&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7E3ed95406>
- Guerrero Salas, H. (2022). *Inventarios Manejo y control*. Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YVSGEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=EFICIENTE+DE+LOS+INVENTARIOS&ots=02RAIrOYdU&sig=y8zKmhFUjZN1dvQqX0gbbrS3ZdA#v=onepage&q&f=false>
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio a la conquista del cliente. *McGraw-Hill*, 105. Obtenido de <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179943>
- Hoyer, R., & Brooke, B. (2001). Que es Calidad de servicio. *Quality Progress*, 1-11. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/que-es-calidad.pdf>
- Huanca Quispe, Y. (2022). *gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de puno, período 2021* (Tesis de pregrado, universidad nacional del altiplano puno). Repositorio Institucional, Puno. Obtenido de [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17928/Apaza\\_Ccamatico\\_Zayda\\_Cazandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17928/Apaza_Ccamatico_Zayda_Cazandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hurtado Ganoza, F. (2018). *gestión logística*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Inglesias Lopez, A. (2016). *Distribucion y logistica*. España: ESIC editorial. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YTXhCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=la+log%C3%ADstica+&ots=gb\\_ZRDasBi&sig=mBJXIGWnNv\\_mr0AWZCoMNGTxQ18#v=onepage&q=la%20log%C3%ADstica&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YTXhCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=la+log%C3%ADstica+&ots=gb_ZRDasBi&sig=mBJXIGWnNv_mr0AWZCoMNGTxQ18#v=onepage&q=la%20log%C3%ADstica&f=false)
- Lacalle, G. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: Editorial Editex. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XaDEAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Gesti%C3%B3n+Log%C3%ADstica+y+Comercial&ots=wAGPtw1b2J&sig=9bvk7G1MG9KmPp5DDJ02Y6vVCT4#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20Log%C3%ADstica%20y%20Comercial&f=false>
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=Calidad+de+Servicio:+Del+marketing+a+la+estrategia&ots=tCTMZrsV5m&sig=QHNsDkGJKMPYQwdEMF5RlweiaaY#v=onepage&q=Calidad%20de%20Servicio%3A%20Del%20marketing%20a%20la%20estrategia&f=false>
- Lliuya Campomanes, N. (2018). *influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos, lima – 2018 (Tesis de pregrado, universidad cesar vallejo de lima)*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25194/Lliuya\\_CNM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25194/Lliuya_CNM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Logistec. (2021). Empresas peruanas apuestan por la gestion logistica que reduce los costos de almacen. *Logistec*, 1. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/inicio/noticias-industria/3880-empresas-peruanas-apuestan-por-la-gestion-logistica-que-reduce-los-costos-de-almacen>
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes* (Vol. 1ra Edición). Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=n\\_VeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA114&dq=tipos+de+almacenes+o+bodegas&ots=Ihi1BKcgOc&sig=PxTqe11CInnAri2oviFYoXc2NdQ#v=onepage&q=tipos%20de%20almacenes%20o%20bodegas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=n_VeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA114&dq=tipos+de+almacenes+o+bodegas&ots=Ihi1BKcgOc&sig=PxTqe11CInnAri2oviFYoXc2NdQ#v=onepage&q=tipos%20de%20almacenes%20o%20bodegas&f=false)
- Maqueda, C. (2011). *Marketing para los nuevos tiempos*. España: MCGRAW-HILL / Interamericana. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-marketing-para-los-nuevos-tiempos/9788448179892/1882727>
- Martínez Bermudez, R. (2016). *Servicio al cliente interno Todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TSejDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=concepto+cliente+interno&ots=pCsarF-RJX&sig=twr5lkVv7tptz7k\\_5d9PWmndD4l#v=onepage&q=concepto%20cliente%20interno&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TSejDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=concepto+cliente+interno&ots=pCsarF-RJX&sig=twr5lkVv7tptz7k_5d9PWmndD4l#v=onepage&q=concepto%20cliente%20interno&f=false)
- Meana Coalla, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MI5IDgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=%22control+de+inventarios.%22&ots=6wybtyxvG-&sig=vIO5CgbR76i--RJCSM1x%208YOc0Y#v=onepage&q=%22control%20de%20inventarios.%22&f=false>

- Merino Blas , J. (2018). *Gestión logística y Satisfacción del cliente en la empresa Tai Loy S.A Cajamarquilla, 2018 (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo de lima)*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37066/Merino\\_BJ-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37066/Merino_BJ-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Miquel Peris, S., Parra Guerrero, F., Lhermie, C., & Miquel Romero, J. (2008). *Distribución comercial*. Madrid: Esic Editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=MFeMermRJwIC&oi=fnd&pg=PA21&dq=concepto%22Distribuci%C3%B3n%22&ots=gk5x3cPMXD&sig=g eQ1FgaS3BeBdsOlamMXHC3UsWo#v=onepage&q=concepto%22Distribuci%C3%B3n%22&f=false>
- Montenegro Quesnel, S. (2009). *Metodología de definición de procesos(Tesis de pregrado Universidad Politecnica de Madrid)*. Repositorio Institucional, Madrid. Obtenido de [https://oa.upm.es/1698/1/PFC\\_SYLVIA\\_DIAZ\\_MONTENEGRO\\_QUESEL\\_SH.pdf](https://oa.upm.es/1698/1/PFC_SYLVIA_DIAZ_MONTENEGRO_QUESEL_SH.pdf)
- Mora García, L. (2012). *Indicadores de la gestión logística*. Bogota: Eco Ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ltzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=%22gestion+logistica%22&ots=ppEn87F8d-&sig=7PsVkWwnXzoospeBRI5TTd5M6Ds#v=onepage&q&f=false>
- Mora García, L. (2023). *Gestión logística integral* (Vol. 3ra edición). Bogota: ECOE Ediciones. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FrquEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR21&dq=gestion+logistica&ots=i0MKuQwKv\\_&sig=e3roytUPerRSyK4FW ekTCeuGZ0M#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FrquEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR21&dq=gestion+logistica&ots=i0MKuQwKv_&sig=e3roytUPerRSyK4FW ekTCeuGZ0M#v=onepage&q&f=false)
- pais, E. (16 de Setiembre de 2021). La gestion logistica la gran oportunidad laboral con proyeccion del futuro. pág. 1. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/inicio/noticias-industria/3880-empresas-peruanas-apuestan-por-la-gestion-logistica-que-reduce-los-costos-de-almacen>
- Palta Botina , C., & Gonzalez Giraldo, J. (2021). *Propuesta de un modelo de gestión logístico en la bodega sur de la empresa Distribuciones PVC (Tesis de Pregrado,Universidad Autónoma de Occidente. Santiago de Cali)*. Repositorio Institucional, Santiago Cali. Obtenido de [https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13549/T10065\\_Ppropuesta%20de%20un%20modelo%20de%20gesti%c3%b3n%20log%c3%adstico%20en%20la%20bodega%20sur%20de%20la%20empresa%20Distribuciones%20PVC.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13549/T10065_Ppropuesta%20de%20un%20modelo%20de%20gesti%c3%b3n%20log%c3%adstico%20en%20la%20bodega%20sur%20de%20la%20empresa%20Distribuciones%20PVC.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Paredes Solis , J. (2017). *Programa de gestión administrativa para formalizar y mejorar la calidad de servicio de la Mype Glomed Tours Perú Santa Anita-2012(Tesis de pregrado Universidad Autonoma del Peru)*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/448>
- Pau i Cos, J., de Navascués, R., & Gasca. (2001). *Manual de logística integral*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dxTImJ4ipCMC&oi=fnd&pg=PR21&dq=definici%C3%B3n+%22Log%C3%ADstica%22&ots=5qbPQkcF8Z&sig=lsBM5MmkWDbpqKFt\\_HAVbfYTw6k#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20%22Log%C3%ADstica%22&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dxTImJ4ipCMC&oi=fnd&pg=PR21&dq=definici%C3%B3n+%22Log%C3%ADstica%22&ots=5qbPQkcF8Z&sig=lsBM5MmkWDbpqKFt_HAVbfYTw6k#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20%22Log%C3%ADstica%22&f=false)

- Paz Couso , R. (2005). *Servicio al cliente*. España: Vigo. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=Servicio+al+cliente&ots=PnlpYg6ikQ&sig=0\\_errjyvqJvzedl25b3Cc qMNSIk#v=onepage&q=Servicio%20al%20cliente&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3hovRPM1Di0C&oi=fnd&pg=PT9&dq=Servicio+al+cliente&ots=PnlpYg6ikQ&sig=0_errjyvqJvzedl25b3Cc qMNSIk#v=onepage&q=Servicio%20al%20cliente&f=false)
- Ponce Ruíz, D., & Yunga Peña, B. (2017). Sistema de inteligencia geográfica como herramienta de gestión integrada en los procesos de negocio, para el control de toma de pedidos a clientes en rutas de la ciudad de Guayaquil en la empresa Oriental Industria Alimenticia. *Repositorio Institucional Unidades*, 1. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7131>
- Quiroga Pereda, M., Marquez Velazquez, D., & Gomez Serrano, M. (2018). Material de apoyo para los métodos de control de inventarios. *Universidad & ciencia*, vol. 7, 152-168. Obtenido de <https://revistas.unica.cu/index.php/uciencia/article/view/221/>
- Ramírez, K. (2016). *Procesamiento de Pedidos*. Prezi. Obtenido de <https://prezi.com/efrwbh8dkpge/55-procesamiento-de-pedidos/>
- Rojas Mayta , Y. (2019). *Sistema de gestión logístico para la satisfacción de los clientes de la Ferretería El Tambo EIRL*(Tesis de Bachiller, universidad continental Huancayo). Repositorio Institucional, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7174>
- Romero Carazas, R., Espinoza Casco, R., Leiva Bazan, Z., & Quiroz Quesada, T. (2022). Servicio Calidad y Satisfacción en una Empresa Rent a Card Sinergias Educativas. *Sinergias Educativas*, 1-14. Obtenido de <https://mail.sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/209>
- Sahid, F. (1987). Logística empresarial. *Escuela de Administración de Negocios*, 40–42. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/943>
- Sánchez López, M., Vargas López, M., Reyes Luna, B., & Vidal Vásquez, O. (2011). Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS. *Conciencia Tecnológica*, 41-46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/944/94419100007.pdf>
- Tafur Lozano , K. (2018). *La gestión logística de las Mypes del sector industrial de la región Puno en el año 2018*(Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión Juliaca). Repositorio Institucional, Juliaca. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1560/Katty\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1560/Katty_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Tello Zambrano, J. (2020). *sistema de gestión logística y la satisfacción del cliente en la empresa Tello trading Corporation E.I.R.L – 2020* (Tesis de pregrado, universidad nacional Hermilio Valdizán Huánuco). Repositorio Institucional, Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6241>
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *La Satisfacción del Cliente*, 5-6. Obtenido de <https://www.procace.cl/demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Tristán Mollocondo , C. (2020). *análisis de la satisfacción de los clientes y el mix de marketing de servicios de la empresa Mayorka de la ciudad de puno-2018* (Tesis de pregrado, universidad nacional del altiplano puno). Repositorio Institucional, Puno. Obtenido de <https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14439/Trist>

- [%c3%a1n\\_Mollocondo\\_C%c3%a1rol\\_Est%c3%a9fanny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urián Tinoco, M., & Rojas González, N. (2020). *Desarrollo de un modelo de mejoramiento para la Gestión Logística en PYMES del sector manufacturero de la ciudad de Bogotá (Tesis de maestría, Universidad ECCI Bogotá, D.C.)*. Repositorio Institucional, Bogota. Obtenido de <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1051/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal Holguín, C. (2010). *Fundamentos de control y gestión de inventarios*. Universidad del Valle. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IRPmDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Control+de+inventario&ots=jzgNCMnoOM&sig=5oNh-96fsDxGlqTIO4tzw1GZX8o#v=onepage&q=Control%20de%20inventario&f=false>

## **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** gestión logística y satisfacción del cliente en la ferretería G&N corporación Atlántida EIRL, de la ciudad de Juliaca, 2023

**Responsables:** Eva Cabana Taype

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>P.E.1</b> ¿Existe asociación entre el servicio al cliente y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?</p> <p><b>P.E.2</b></p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>O.E.1</b> Determinar si el servicio al cliente y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian. <b>O.E.2</b></p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación de influencia significativa entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H.E.1</b> El servicio al cliente y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente. <b>H.E.2</b></p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>gestión logística</b> <b>Dimensiones:</b> - D.1: servicio al cliente. - D.2: distribución. - D.3: Control de inventarios. - D.4: procesamiento de pedidos.</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>satisfacción del cliente</b> <b>Dimensiones:</b> - D.1: calidad de servicio. - D. 2: Fiabilidad.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Descriptivo <b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativo <b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No Experimental <b>Población:</b> Clientes = 61 <b>Muestra:</b> Clientes = 53 <b>Técnica e instrumentos:</b> Observación Encuesta</p>

<p>¿Existe asociación entre la distribución y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?</p> <p><b>P.E.3</b></p> <p>¿Existe asociación entre control de inventarios y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?</p> <p><b>P.E.4</b></p> <p>¿Existe asociación entre el procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023?</p>	<p>Determinar si la distribución y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.</p> <p><b>O.E.3</b></p> <p>Determinar si el control de inventarios y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.</p> <p><b>O.E.4</b></p> <p>Determinar si el procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian.</p>	<p>La distribución y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.</p> <p><b>H.E.3</b></p> <p>El control de inventarios y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.</p> <p><b>H.E.4</b></p> <p>el procesamiento de pedidos y la satisfacción del cliente, en la ferretería G&amp;N Corporación Atlántida EIRL en la ciudad de Juliaca en el año 2023, se asocian significativamente.</p>		
---	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Anexo 2: Guía de Encuesta Para los Integrantes de la Empresa



#### FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA FERRETERA G&N CORPORACIÓN ATLÁNTIDA E.I.R.L.

Estimado cliente lea esta encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre el sistema de gestión logística y la satisfacción del servicio al cliente en la empresa ferretera G & N Corporación Atlántida E.I.R.L. Se solicita responder con seriedad y objetividad, y las respuestas serán analizadas de manera anónima y confidencial.

#### Datos del encuestado:

Marque con una “X” la alternativa que se adecue a su criterio:

Marque con una “X” en el recuadro de cada una de las afirmaciones propuestas, según lo que usted percibe o siente que se da en la empresa ferretera G&N Corporación Atlántida E.I.R.L. según la escala siguiente:

NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

<b>D.1</b>	<b>Servicio al cliente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿En G&N CORPORACION ATLANTIDA encuentra todos los productos que solicitan sus clientes?					
<b>2</b>	¿G&N suele ofrecerle facilidades de pago?					
<b>3</b>	¿Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de stock de G&N CORPORACION ATLANTIDA?					
<b>4</b>	¿Considera que la distribución de los productos en el local de G&N le facilita su ubicación para su compra?					
<b>5</b>	¿G&N te aplican acuerdos de precios por compras mayores.					
<b>D.2</b>	<b>Distribución</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	¿La empresa G&N le repone el producto si llega dañado y/o incompleto?					
<b>7</b>	¿Considera conveniente que la compra en volumen en G&N le incluya el servicio de transporte sin costo adicional?					
<b>8</b>	¿Por demoras en la entrega de su pedido ha desistido de alguna compra?					
<b>9</b>	¿G&N cumple la entrega de su pedido en el tiempo acordado?					
<b>10</b>	¿Tienen adecuados métodos de carga para que las mercancías no sufran algún percance?					
<b>D.3</b>	<b>Control de Inventarios</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	¿G&N cumple la entrega de su pedido en el tiempo acordado?					
<b>12</b>	¿Los precios de G&N fluctúan de acuerdo con la coyuntura?					
<b>13</b>	¿Cuándo realiza la consulta sobre algún producto acerca del stock disponible, le responden siempre de manera inmediata?					
<b>14</b>	¿El stock que esta visible en la tienda cubre su demanda?					
<b>D.4</b>	<b>Procesamiento de pedidos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	¿Ha observado si el personal de ventas utiliza una plataforma (sistema digital) para la toma de sus pedidos?					
<b>16</b>	En la toma de su pedido, ¿Demoran más de lo debido en procesarlo?					
<b>17</b>	¿De presentarse un retraso en la entrega de su pedido, se le comunica el motivo?					
<b>18</b>	¿El transportista es responsable con las entregas de sus pedidos?					
<b>19</b>	¿La empresa realiza eficientemente el servicio desde la primera entrega?					

### Anexo 3: Guía de Encuesta Para los Clientes



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

El propósito de esta encuesta es recopilar información sobre la satisfacción del cliente en la ferretera G&N Corporación Atlántida E.I.R.L. para ello, le solicito que responda con seriedad y objetividad las siguientes preguntas; es importante señalar que las respuestas serán analizadas de manera anónima y confidencial.

### Datos del encuestado:

Marque con una “X” la alternativa que se adecue a su criterio:

Marque con una “X” en el recuadro de cada una de las afirmaciones propuestas, según lo que perciba o sienta en la empresa. G&N Corporación Atlántida E.I.R.L. según la escala siguiente:

NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

D.1	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
1	Actualmente se encuentra satisfecho con los servicios que brinda la empresa en el área de logística.					
2	La empresa proporciona soluciones rápidas y oportunas					
3	La empresa proporciona las garantías necesarias para proteger las compras de los clientes.					

4	Está satisfecho con la atención que recibe del personal de logística.					
5	Cree que los empleados en el campo de la logística están adecuadamente capacitados.					
<b>D.2</b>	<b>Fiabilidad</b>					
6	Tus dudas o inquietudes son atendidas de manera rápida y eficiente por el departamento de logística.					
7	El tiempo de respuesta para reclamos y devoluciones es rápido y eficiente.					
8	Considere que el departamento de logística utiliza los canales de comunicación apropiados para comunicarse con usted.					
9	cree que los empleados del departamento de logística reflejan los valores y principios de la empresa.					

## Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos de medición



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Gestión Logística y Satisfacción del Cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, Puno - Juliaca, 2023

Nombre del Experto: Ismael Coco Chuquija Flores

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNO.

DR. ISMAEL COCO CHUQUIJA FLORES  
INGENIERO INDUSTRIAL  
C.I.P. 1024205

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

N°. DNI:



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Gestión Logística y Satisfacción del Cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, Puno - Juliaca, 2023

Nombre del Experto: Juan de Dios H. Ticona Quispe

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

NINGUNO.

Apellidos y Nombres del validador:

Grado académico:

N°. DNI:



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Gestión Logística para la Satisfacción del Cliente en la ferretería G&N Corporación Atlántida EIRL, de la ciudad de Juliaca, 2023

Nombre del Experto: Luis Alfredo Gómez Suña

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

NINGUNO.

Luis Gómez Suña  
INGENIERO INDUSTRIAL  
CIP. 27356

Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico:

## Anexo 5: Base de datos Excel

Gestion Logistica																			Satisfaccion del Cliente									
D.1					D.2					D.3				D.4					D.5									
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	
4	3	4	3	5	2	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	
3	5	3	2	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	
5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	2	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	
4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	2	3	5	5	5	
2	1	3	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	4	3	1	2	1	2	1	2	
1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	5	4	2	3	2	3	5	1	1	5	2	
2	2	3	2	2	1	4	2	3	3	1	3	1	4	3	5	3	3	1	3	4	1	2	4	2	1	4	4	
5	5	2	4	5	2	3	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	1	2	5	4	
5	4	2	4	4	3	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	1	5	4	4	
4	5	1	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5	3	4	1	3	4	5	
5	4	2	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	5	4	
5	4	3	4	5	3	3	1	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	2	4	
2	1	3	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	5	3	5	3	3	4	3	1	2	1	2	1	2	
1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	5	4	2	3	2	3	5	1	1	5	2	
2	2	3	2	2	1	4	2	3	3	1	3	1	4	3	5	3	3	1	3	4	1	2	4	2	1	4	4	
5	5	2	4	5	2	3	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	1	2	5	4	
5	4	2	4	4	3	2	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	2	1	5	4	
4	5	1	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	4	4	5	3	4	1	3	4	5	
5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	1	4	
4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	1	4	
5	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	3	1	4	
2	3	5	3	2	2	1	1	5	4	1	3	1	1	3	2	2	1	4	4	4	2	4	3	3	2	1	1	
4	5	4	3	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	1	4	5	
4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	5	3	4	2	5	1	
5	5	5	4	5	2	4	1	5	4	5	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4	5	3	2	4	2	4	
5	4	3	4	5	3	3	2	5	4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	4	2	5	
4	4	4	4	5	3	4	1	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	1	5	
5	4	3	3	5	5	4	1	2	3	4	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	1	4	3	3	5	
4	4	2	3	4	4	4	1	2	2	5	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	5	2	4	2	3	4	
4	4	1	3	4	5	4	1	2	2	3	2	3	5	5	5	4	3	3	5	3	2	3	2	4	1	3	5	
5	5	2	4	5	5	5	1	2	1	2	1	3	4	5	5	3	2	5	4	5	1	2	1	5	2	4	5	
5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	2	5	4	4	5	5	5	
1	1	4	3	4	5	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	4	1	4	3	5	
5	2	1	3	4	5	1	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	4	2	2	2	1	3	5	
4	1	5	3	4	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	4	3	2	2	3	2	2	2	1	5	3	5	
4	5	5	4	4	5	5	2	2	2	1	3	4	2	5	4	5	5	5	5	2	2	1	3	5	5	4	5	
4	5	4	5	4	5	4	1	1	2	1	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	1	5	4	5	
4	5	5	5	5	5	4	4	1	1	2	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	5	5	5	5	
4	5	4	2	5	4	5	4	4	5	1	2	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	1	2	5	4	2	4	
1	1	4	3	4	5	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	4	1	4	3	5	
5	2	1	3	4	5	1	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	3	4	2	2	2	1	3	5	
4	1	5	3	4	5	1	2	2	2	2	2	3	1	3	1	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	5	3	5
4	5	5	4	4	5	5	2	2	2	1	3	4	2	5	4	5	5	5	5	2	2	1	3	5	5	4	5	
4	5	4	5	4	5	4	1	1	2	1	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	2	1	5	4	5	
4	5	5	4	4	5	4	4	2	1	3	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	1	1	3	2	5	4	5
5	2	5	5	2	3	5	5	5	1	3	2	4	5	4	5	5	3	5	5	5	1	3	2	2	5	5	3	
5	1	5	4	2	3	4	5	4	1	2	1	3	5	4	4	5	2	4	5	5	1	2	1	1	5	4	3	
5	4	4	1	3	3	4	5	4	1	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	1	3	4	4	4	1	3	
2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	4	1	4	1	3	1	1	3	2	3	5	1	4	1	1	2	1	3	
4	5	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	1	2	5	5	5	4	
4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	1	2	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	2	5	4	4	5	

## Anexo 6: Base de datos SPSS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

76 - P28 Visible: 40 de 40 variables

	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	V1	V2	D1	D2
1	4	5	3	5	4	5	4	4	4	82	38	22	20
2	4	5	3	4	4	4	5	5	5	72	39	19	18
3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	80	42	18	21
4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	76	39	21	20
5	5	4	4	4	5	2	3	5	5	85	37	23	21
6	3	4	3	1	2	1	2	1	2	56	19	11	15
7	2	3	2	3	5	1	1	5	2	54	24	13	12
8	3	4	1	2	4	2	1	4	4	48	25	11	13
9	5	5	4	4	4	1	2	5	4	75	34	21	17
10	5	5	5	4	5	2	1	5	4	71	36	19	14
11	4	4	5	3	4	1	3	4	5	78	33	19	20
12	5	4	5	4	4	2	1	5	4	80	34	21	19
13	4	4	2	4	3	4	5	2	4	73	32	21	15
14	3	4	3	1	2	1	2	1	2	56	19	11	15
15	2	3	2	3	5	1	1	5	2	54	24	13	12
16	3	4	1	2	4	2	1	4	4	48	25	11	13
17	5	5	4	4	4	1	2	5	4	75	34	21	17
18	5	5	5	4	5	2	1	5	4	71	36	19	14
19	4	4	5	3	4	1	3	4	5	78	33	19	20
20	5	5	5	4	5	3	4	1	4	87	36	24	22
21	4	4	4	5	4	3	5	1	4	81	34	22	21
22	3	5	3	5	4	3	3	1	4	71	31	19	18
23	4	4	2	4	3	3	2	1	1	46	24	15	13
24	3	5	5	4	5	4	1	4	5	79	36	21	18
25	3	5	5	5	3	4	2	5	1	78	33	21	21
26	3	4	4	5	3	2	4	2	4	76	31	24	16
27	3	5	3	4	3	4	4	2	5	76	33	21	17
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	77	33	24	17

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON 21:37 23/06/2023

## Anexo 7: Evidencia fotográfica







## Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>07_CABANA TAYPE.docx</b>	<b>EVA CABANA TAYPE</b>
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
<b>18698 Words</b>	<b>108620 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>100 Pages</b>	<b>2.4MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>May 24, 2024 5:10 PM GMT-5</b>	<b>May 24, 2024 5:12 PM GMT-5</b>
<hr/>	
<b>● 16% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 14% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 12% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 0% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)</li></ul>	
<hr/>	
Resumen	

### ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.autonomaeica.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
4	<b>Universidad Peruana de Las Americas on 2022-03-19</b> Submitted works	<1%
5	<b>Universidad Peruana de Las Americas on 2022-09-19</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.autonomaeica.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Peruana de Las Americas on 2021-05-04</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	repositorio.unheval.edu.pe	<1%
	Internet	
10	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-02-17	<1%
	Submitted works	
11	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-08-19	<1%
	Submitted works	
12	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-15	<1%
	Submitted works	
13	repositorio.utesup.edu.pe	<1%
	Internet	
14	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-08-21	<1%
	Submitted works	
15	Universidad Ricardo Palma on 2024-01-15	<1%
	Submitted works	
16	repositorio.unap.edu.pe	<1%
	Internet	
17	Hartnell College on 2022-01-30	<1%
	Submitted works	
18	CSU, Fullerton on 2024-02-14	<1%
	Submitted works	
19	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2018-07-30	<1%
	Submitted works	
20	Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-21	<1%
	Submitted works	

21	repositorio.unesum.edu.ec Internet	<1%
22	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-08-08 Submitted works	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2017-12-01 Submitted works	<1%
24	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-06-14 Submitted works	<1%
25	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-28 Submitted works	<1%
26	Universidad Cesar Vallejo on 2022-11-11 Submitted works	<1%
27	Universidad Privada del Norte on 2023-10-20 Submitted works	<1%
28	repositorio.autonoma.edu.pe Internet	<1%
29	Universidad Alas Peruanas on 2022-01-26 Submitted works	<1%
30	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
31	Raúl Moisés Camargo Hermosilla. "EL DISEÑO DEL CANAL DE DISTRIB... Crossref	<1%
32	Universidad Alas Peruanas on 2023-06-26 Submitted works	<1%

33	Universidad Privada del Norte on 2023-05-25 Submitted works	<1%
34	Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-24 Submitted works	<1%
35	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-08-27 Submitted works	<1%
36	Universidad Peruana de Las Americas on 2023-04-21 Submitted works	<1%
37	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%
38	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
39	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11 Submitted works	<1%
40	autonomadeica on 2024-04-25 Submitted works	<1%