

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**Logística y calidad de servicios en la empresa de transporte Expreso
Yungay SAC, del distrito de Caraz-Ancash, año 2024**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Vidal Fernández, Jesús Fernando

Código ORCID 0000-0001-6560-5770

Asesor:

Dr. Cruz Cruz, Oscar Porfirio

Código ORCID 0000-0002-4478-8894

Chimbote – Perú

2025

Índice general

Índice general	i
Índice de tablas	ii
Palabras clave	iii
Certificado de Originalidad.....	iv
Título.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
1. Introducción.....	1
2. Metodología.....	17
3. Resultados.....	20
4. Discusión	40
5. Conclusiones.....	42
6. Recomendaciones	43
Agradecimiento	44
Referencias bibliográficas	45
Anexos y apéndices	51

Índice de tablas

Tabla 1: Pregunta 01.....	20
Tabla 2: Pregunta 02.....	21
Tabla 3: Pregunta 03.....	22
Tabla 4: Pregunta 04.....	23
Tabla 5: Pregunta 05	24
Tabla 6: Pregunta 06.....	25
Tabla 7: Pregunta 07.....	26
Tabla 8: Pregunta 08.....	27
Tabla 9: Pregunta 09.....	28
Tabla 10: Pregunta 10.....	29
Tabla 11: Pregunta 11.....	30
Tabla 12: Pregunta 12.....	31
Tabla 13: Pregunta 13	32
Tabla 14: Pregunta 14.....	33
Tabla 15: Pregunta 15.....	34
Tabla 16: Pregunta 16.....	35
Tabla 17: Pregunta 17.....	36
Tabla 18: Prueba de normalidad.....	37
Tabla 19: Correlación entre variables de Tau b de Kendall	38
Tabla 20: Resultados de la correlación entre variables de Tau b de Kendall.....	39

Palabras clave:

Tema	Logística y Calidad de Servicios
Especialidad	Administración
Theme	Logistics and Quality of Services
Specialty	Administration

Líneas de investigación:

Línea de programa	Administración
Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Economía

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO YUNGAY SAC, DEL DISTRITO DE CARAZANCASH, AÑO 2024." del (a) estudiante: VIDAL FERNÁNDEZ JESÚS FERNANDO, identificado(a) con Código N° 1515100102, se ha verificado un porcentaje de similitud del 28%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 26 de mayo de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN



Dr. JAVIER MÁRTINEZ CARRION
VICERECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:

**Logística y calidad de servicios en la empresa de transporte expreso Yungay
SAC, del distrito de Caraz-Ancash, año 2024**

Resumen

En presente estudio se centró sobre el problema abordado en este ente del rubro transporte. Se ha podido constatar que se ha alcanzado el objetivo propuesto. Por lo tanto, fue el propósito del análisis. Asimismo, la hipótesis planteada que se consideró: Si se optimiza el nivel logístico, esto se relaciona de manera directa como positiva sobre calidad en el servicio del ente transporte Expreso Yungay SAC de la localidad de Caraz durante el periodo 2024. Donde empleó el diseño de índole no experimental, con corte transeccional o transversal, así como correlacional-causal, y la investigación se clasificó como aplicada, considerando un criterio cuantitativo.

La población estuvo compuesta por 8 colaboradores del departamento administrativo y además 20 clientes, resultando 28 personas como muestra total. Para esta muestra, se empleó una técnica, como fue la encuesta y se aplicó un cuestionario como instrumento, donde contenía 17 preguntas, lo cual se validaron mediante tres especialistas. Donde los hallazgos más relevantes, se ha establecido una correlación considerable, según lo indicado por la estadística Tau b de Kendall.

Abstract

This study focused on the problem addressed by this transportation entity. It was found that the proposed objective was achieved. Therefore, this was the purpose of the analysis. The hypothesis considered was: If the logistics level is optimized, this has a direct and positive relationship with the quality of service of the Expreso Yungay SAC transportation company in the town of Caraz during the 2024 period.

A non-experimental design was used, with a cross-sectional or transversal cut, as well as causal correlation, and the research was classified as applied, considering a quantitative criterion. The population consisted of eight employees from the administrative department and 20 clients, resulting in a total sample of 28 people. For this sample, a survey technique was used, and a questionnaire was administered as an instrument containing 17 questions, which were validated by three specialists. Where the most relevant findings are, a considerable correlation has been established, as indicated by Kendall's Tau b statistic.

1. INTRODUCCION

En el estudio se ha establecidos los siguientes antecedentes relacionados con las variables de estudio:

Según, Moya (2024), con la accesibilidad actual a la información, las empresas deben estar atentas para llevar a cabo un trabajo que esté a la par con la competencia. Esto es especialmente relevante para aquellas que ofrecen servicios que requieren un trato más sofisticado. Es fundamental estar alineados con el avance tecnológico y dotar puntos de interés con diversos métodos más avanzados disponibles en el rubro económico. Por esta razón, el análisis consultado menciona al avance tecnológico como herramientas de gran importancia para optimizar una atención eficiente al cliente.

Por cuanto relaciona, Rodríguez (2024), en relación al estudio revisado, se enfatiza calidad al servicio del cliente, donde se conceptualiza como el cumplimiento de los requisitos del cliente. Satisfacer estas necesidades debe ser el núcleo de su filosofía empresarial y además teniendo un criterio principal sobre plan estratégico en base a la cualquier Institución. Una continua mejora en los diversos productos como servicios, asegurando buena calidad, constituye un elemento esencial para el éxito empresarial. En el presente, las instituciones enfrentan una intensa competencia con el propósito de atraer gran cantidad de posibles clientes, donde sin contar con ellos no podrían subsistir. Además de preocuparse por la calidad de diversos productos como también servicios ofertados, también es fundamental que se contemplen sobre atención al usuario, garantizando su satisfacción y cumpliendo con todas sus expectativas.

En ese sentido, Ospina (2023), en su tesis declara que los hallazgos de la investigación empírica llevada a cabo nos permiten afirmar que existe un vínculo directo como favorable sobre satisfacción de agentes de carga con el servicio obtenido y su grado de lealtad hacia el proveedor de dicho servicio netamente de transporte de suministros. Es relevante destacar que el elevado grado de fidelidad no garantiza un

deseo de mantener el vínculo con dicho transportista, por tanto, también un interés en recomendar a este proveedor a otras empresas transitarias. Por lo tanto, se concluye que el tiempo del vínculo entre agente carga específico y el transportista estará determinada por el nivel de complacencia actual que el agente de carga experimenta con el servicio, por consiguiente, acumulación de ciertas experiencias positivas en el servicio tendrá un impacto significativo en la viabilidad de que la relación se mantenga.

Por cuanto, Marín y Porras (2022), el objetivo primario de este análisis es desarrollar un programa de acción de corto tiempo a través del análisis en diversas actividades del procedimiento logístico, interactuando operaciones, como además coordinación en logística. Este plan tiene como finalidad facilitar las actividades empresariales de comercio y optimizar diversos procesos de gestión en toma de pedidos, recepción, almacenaje, repartición física y venta en suministros en el almacén La Castellana Vivero S.A.

En ese contexto, Flores (2021), se realizó el análisis sobre la logística integral como satisfacción del usuario, con la finalidad de identificar el vínculo entre estas dos definiciones en entidades logísticas en la ciudad de Guayaquil. Empleando un enfoque correlacional como cuantitativo, Donde 384 clientes fueron la muestra asignada. Los resultados mostraron un coeficiente de Rho de .324, con un p-valor inferior a .05. El 81% de los encuestados consideró que los servicios son de buena calidad, lo que se tradujo en un 92% de satisfacción. Se concluyó que existe una correlación directa entre ambos conceptos, indicando que a medida que mejora el servicio, también aumenta la satisfacción del cliente.

En esa línea, López A. et al. (2021), llevó a cabo su estudio titulado “Gestión logística en entidades del rubro salinero, Colombia”, cuyo objetivo fue analizar la logística en este sector. Para ello, se realizó un enfoque descriptivo, de naturaleza no experimental, con criterio cuantitativo, con 39 colaboradores de muestra. Los resultados reflejaron una logística interna arrojó solo 94%, además planificación dio 56%, también

la organización tuvo 64%, y recursos salió 56% y por último la formación solo 58%, correspondientemente. Se concluyó que una logística interna se encuentra en una categoría media; la organización como planificación evidencian eficiencia, en tanto que la gestión de recursos y formación presenta deficiencias.

En ese sentido, Pardo y Galeano (2021), donde argumenta en su estudio, lo cual tuvo objetivo primordial en analizar un conjunto de parámetros a considerar por Almagran S.A. evaluar su rendimiento en el área de almacenaje. Por tanto, la propuesta se centró en ciertos indicadores específicos relacionados con la capacidad, la producción, plazos de respuesta, trazabilidad y además calidad, lo que le proporcionará una operación logística más eficiente, mejorando la calidad de sus servicios y aumentando su competitividad. El objetivo central fue sugerir mejoramiento al sistema netamente logístico de almacenaje del ente Almagran S.A., a través del estudio de parámetros de rendimiento en esta área, con el fin de incrementar la productividad, optimizar plazos de respuesta en operaciones, mejorando la trazabilidad en la mercadería de almacén y maximizar sus capacidades de almacenaje.

En esa línea, Francisco (2024), esta tesis constituye un estudio de análisis se centra sobre creación de un sistema netamente en administración de almacenaje dirigido a entidades del sector retail. Este sistema abarca tanto el almacenamiento de mercancías como la adecuada distribución de las mismas a los distintos puntos solicitados por los clientes. La utilización y el dominio de software especializado facilitarán la administración y gestión del almacén, marcando el comienzo de una serie de mecanismos orientadas a un progreso continuo. Las expectativas de ciertos clientes en cuanto a su calidad de diversos productos son cada vez más elevadas, y el medio demanda una alta competitividad en costos. En ese sentido, un aspecto diferencial es su análisis respecto a la optimización de procesos logísticos, la eliminación sobre actividades sin valor, el monitoreo de los subprocesos a través de gráficos de control, así como la identificación como eliminación de ciertas causas con el objetivo de automatizar los procesos.

Desde el punto de vista, Pérez (2023), manifiesta que un sistema enfocado a calidad sobre atención al usuario se establece un objetivo central que es garantizar sobre el cumplimiento de diversas políticas de calidad total de la organización. Es fundamental considerar tanto un servicio que oferta al cliente como un proceso de entregar dicho servicio. La realimentación necesaria proviene de ciertos proveedores, también clientes, además controles en la calidad y últimamente de auditorías a la calidad en el servicio. Por tanto, alcanzar la calidad sobre atención al usuario, es esencial tener en consideración las expectativas del cliente y la experiencia que este vive al utilizar el servicio. Una de las claves para asegurar un servicio de alta calidad radica en satisfacer o incluso superar expectativas de usuarios en vinculación con las Instituciones, subrayando la importancia de identificar ciertas problemáticas que el usuario desea resolver y el grado de satisfacción que quiere recibir.

En otro contexto, según Marro (2022), en su estudio sobre estrategia competitiva versus calidad en el servicio. El primordial objetivo del estudio fue evidenciar el vínculo sobre variables en una entidad de carga. Por tanto, se utilizó un criterio cuantitativo, de enfoque correlacional-descriptivo de diseño, con rango no experimental, estableciendo un grupo de 30 clientes. Se concluyó con resultados mostraron un coeficiente Rho de 0.964, además dio el indicador de p-valor inferior a 0.01; también, se observó que el 74% de los participantes valoró positivamente las estrategias, mientras que el 70% indicó alto nivel de satisfacción sobre calidad del servicio. En conclusión, se establece una relación entre los constructos, sugiriendo implementar correctamente las estrategias de mejora en su calidad del servicio.

Según nos refiere, Noel (2021), donde llevó a cabo un estudio sobre calidad como gestión logística, considerando el objetivo de identificar un vínculo sobre ambos conceptos en una oficina netamente de servicios. Para ello, empleó un método cuantitativo, de enfoque correlacional y de criterio no experimental, aplicando a 36 colaboradores la encuesta. Los resultados indicaron que el almacenaje se clasificó como

regular, arrojando un 36%, mientras que la distribución fue considerada buena, alcanzando un 27%. La prueba arrojó un coeficiente Rho de .896 y un p-valor de .005. En conclusión, se evidenció un vínculo significativo entre ambas variables, subrayando la relevancia de una adecuada administración logística con el propósito de asegurar procesos que se ejecutan en el plazo correcto y se mantenga la calidad en el servicio, para que sea eficientes.

Por otro lado, Ccoillo (2020), de su tesis presentó un análisis sobre logística integral versus satisfacción del cliente, lo cual el objetivo importante fue establecer el vínculo sobre estas variables. Se ejecuto un análisis cuantitativo, descriptivo-correlacional, con criterio no experimental en su diseño, con una muestra de 30 participantes, lo cual se aplicó cierta encuesta. Por ende, los resultados mostraron un coeficiente Rho de .583; además, la logística fue calificada como regular con un 57%, mientras que la satisfacción del cliente se situó en un 47%. Concluyendo que tiene una asociación moderada, como positiva entre sus variables analizadas.

Refiere, Lopa (2020), de su estudio de nombre "Distribución Logística versus calidad en el servicio por los trabajadores del Grupo Distribución Sodimac, Sede Lurín – 2020", ejecuto el estudio, donde el objetivo primario a evaluar el vínculo entre distribución logística versus calidad en el servicio del ente. Lo cual la investigación se realizó utilizando un criterio no experimental de diseño y abarcó a 80 colaboradores como muestra. Los resultados indican que hay correlación netamente positiva moderada sobre distribución logística versus calidad en el servicio, dando un $(0,520=r, 0.00=Sig)$, donde recomienda que un incremento en distribución logística conlleva una mejora sobre calidad en el servicio. Asimismo, se encontró correlación netamente positiva moderada sobre dimensiones de plataformas logísticas como crossdocking de la variable en calidad en el servicio $(0,440=r, 0.000=Sig)$, donde considera que al crecer sus plataformas logísticas como el crossdocking, también se incrementa la calidad en el servicio. Además, se observó cierta correlación netamente positiva moderada sobre dimensión de operativos crossdocking con calidad en el servicio $(r= 0,480, Sig.= 0.000)$, indicando

que un aumento en los operativos crossdocking mejora la calidad en el servicio. Sobre lo último, se identificó la correlación de características positiva baja sobre dimensión de requerimientos para el crossdocking con calidad en el servicio ($0,320=r$, $0,000=Sig$), donde sugiere que, al incrementar las necesidades para crossdocking, también se mejora la calidad en el servicio. Por tanto, es relevante el estudio, ya que permite reconocer lo primordial que es la logística, especialmente en el ámbito de distribución, donde puede optimizar calidad netamente sobre el servicio ofertado al cliente.

Considera, Zúñiga (2020), de su análisis titulado "La administración logística versus calidad en el servicio de los trabajadores del ente Transa S.A, distrito Ate 2019", se ejecutó la investigación con el primordial objetivo de examinar el vínculo existente entre la gestión logística como calidad en el servicio. El estudio se ejecutó utilizando un diseño específico considerando a 45 empleados como muestra. Los resultados indican que la administración logística tiene una correlación positiva de índole muy alto en calidad del servicio ($0,930=r$, $0,000=Sig$); es decir, si hay mejora en la logística del ente, también se incrementa su calidad en el servicio. Además, se encontró un vínculo positivo alto sobre administración de compras versus calidad en el servicio ($0,720=r$, $0,000=Sig$), lo que sugiere que un aumento en la administración de compras contribuye a mejorar su calidad en el servicio. Igualmente, se observó un vínculo positivo alto sobre distribución versus calidad en el servicio ($0,848=r$, $0,000=Sig$), indicando que, al incrementar su distribución, aumentar su calidad en el servicio. El estudio es relevante, ya que permite evaluar la interrelación sobre gestión logística como calidad en el servicio, centrándose en la administración de compras en incidencia sobre calidad en el servicio, con un enfoque en la evaluación de proveedores para reducir costos innecesarios.

Sostiene, Butrón (2021), de su análisis de estudio de nombre "La administración logística versus el vínculo con calidad en el servicio de los trabajadores del área de abastecimientos del municipio de Ilabaya", tuvo como principal objetivo analizar la conexión sobre administración logística como calidad en el servicio. El estudio se ejecutó a cabo empleando un criterio no experimental, como diseño, además se consideró

a 71 empleados del departamento de logística. Los resultados indican que hay correlación de criterio positivo alto entre administración logística versus calidad en el servicio ($0,720=r, 0.000=Sig.$), donde sugiere que un incremento en la gestión logística conlleva a una mejora en su calidad en el servicio. Por tanto, se encontró correlación con criterio positivo alto sobre compras versus calidad en el servicio ($0,730=r, 0.000=Sig.$), donde implica que, al mejorar la logística del ente, también se eleva la calidad del servicio. De igual manera, se observó correlación con criterio positivo alto sobre abastecimiento netamente de materiales como calidad en el servicio ($r= 0,710, Sig.= 0.000$), indicando que un aumento en el abastecimiento contribuye a mejorar la calidad del servicio. También se identificó correlación con criterio positivo alto sobre producción versus calidad en el servicio ($0,715=r, 0.000=Sig.$), donde sugiere que, al incrementar la producción, se mejora la calidad del servicio. Por último, se halló correlación con criterio positivo alto sobre distribución como calidad en el servicio ($0,740=r, 0.000=Sig.$), así como tanto el flujo de datos versus calidad en el servicio ($0,710=r, 0.000=Sig.$), donde indica que un aumento en la distribución y en el flujo de información también resulta en mejorar sobre calidad en el servicio. Este análisis resulta fundamental, ya que destaca la relevancia sobre logística como calidad en el servicio, centrándose en el suministro de mercaderías con el objetivo de entregar el bien al usuario en el momento oportuno.

Bajo ese mismo contexto, Marca (2021), llevó a cabo el estudio sobre calidad en los servicios versus administración logística, explorando la relación entre ambas definiciones. Utilizando una perspectiva cuantitativa, con criterio descriptivo, de principio no experimental, con índole correlacional, se encuestó a una muestra de 103 empleados. Los resultados indicaron (71%) de logística, (79%) sobre información, (68%) respecto a transporte y solo (49%) en administración de almacén se encuentran en un nivel medio; con un coeficiente Rho Spearman de 0.953. Se concluyó que existe una relación entre constructos, evidenciando correlación con criterio positivo como fuerte, lo que sugiere una administración logística eficiente contribuirá a mejorar la calidad del servicio.

En ese sentido considera Cochachi (2020), en su análisis investigación centrada en la administración productiva como logística, donde el objetivo de describir un vínculo sobre diferentes constructos. Se realizó un análisis con lineamientos netamente cuantificables, de tipo transversal, con criterio correlacional, tomando como a 48 empleados como unidad de estudio. Los resultados mostraron (63%) en logística interna; (38%) sobre planificación, (35%) en organización, (42%) sobre dirección y solo un (40%) en control; fueron evaluados como buenos; el coeficiente Rho de Spearman fue de .828. Se concluyó que hay vínculo directo, positivo y alto, indicando que una mejora en administración de producción como también conllevará a optimizar la logística interna.

Rivera (2020), en su investigación sobre calidad en el servicio versus satisfacción en los clientes, se propuso analizar el vínculo entre variables estudiadas. El análisis no experimental de diseño, con criterio cuantitativo, de enfoque descriptivo, y se basó en una muestra de 180 usuarios. Se obtuvo un coeficiente 0.457 Rho Spearman; donde un 48% de los encuestados considera que las entidades cuentan con instalaciones de vanguardia, mientras que un 47% opina que toman interés en solucionar los problemas. Se concluye que hay correlación, lo cual los clientes valoran significativamente la capacidad de las empresas para resolver inconvenientes.

Expresa, Vela (2022), de su trabajo de nombre "La administración logística versus calidad en el servicio del ente Rio Santa Editores SAC., Chimbote, periodo 2021", aborda la problemática relacionada con la administración logística versus calidad en el servicio. En ese sentido, se aplicó una teoría logística como también el modelo sobre calidad en el servicio Servqual. El análisis se llevó a cabo mediante el criterio no experimental, como diseño, además de índole transversal, utilizando el apoyo de 71 colaboradores como muestra, del departamento logístico. Se concluyo que cierta correlación de criterio positiva moderada sobre gestión logística versus calidad en el servicio ($0,450=r,0.000=Sig.$), donde indica que a medida de incremento, la

administración logística, también incrementa la calidad en el servicio. Asimismo, se encontró una correlación de criterio positivo moderado sobre abastecimiento de materiales como calidad en el servicio ($0,420=r$, $0,000=Sig.$), sugiriendo que un mayor abastecimiento de materiales se convierte en calidad en el servicio eficiente. También se observó una correlación con criterio positivo moderado sobre producción versus calidad en el servicio ($0,423=r$, $0,000=Sig.$), donde implica que un aumento en la producción conlleva a una mayor calidad de servicio. De igual manera, se identificó una correlación de criterio positivo moderado sobre distribución versus calidad en el servicio ($0,444=r$, $0,000=Sig.$), indicando que una mayor distribución mejora la calidad del servicio. Finalmente, se constató correlación con criterio positivo moderado sobre flujo de información como calidad en el servicio ($0,450=r$, $0,000=Sig.$), donde que sugiere que un mayor flujo de información contribuye a una mejor calidad de servicio. Esta investigación permite identificar los problemas que enfrenta la empresa en relación con su gestión logística y su impacto sobre calidad en el servicio, con el objetivo de abordarlos y, así, mitigar costos y mejoramiento al servicio ofrecido al cliente.

Respecto a la fundamentación científica, se consideró bases teóricas en referencia a dos variables; en primer lugar, considerando la variable exógena, Logística, Según McDaniel (2022), el concepto se define como “el proceso de gestionar de manera estratégica el flujo y almacenamiento eficiente de las materias primas, los inventarios en proceso y los productos terminados desde el punto de origen hasta el de consumo”, también lo define como un proceso de planificar, coordinar y controlar el movimiento y almacenamiento eficiente de bienes, servicios e información, desde el punto de origen hasta el punto de consumo. Su gran objetivo es satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna y al menor costo posible. Involucra actividades como el transporte, el almacenamiento, la gestión de inventarios, el embalaje y la distribución. (p.383)

Del mismo modo la base teórica respecto a mi segunda variable, Calidad de servicio; no refiere Deming (2019), sostiene que “en relación con la satisfacción de las expectativas del cliente, la evolución de la gestión de la calidad ha pasado de una

visión centrada en la producción a enfoques que integran la dimensión del mercado, lo que ha llevado a otorgar cada vez más relevancia a la satisfacción de las expectativas de los clientes como eje central y principio fundamental de la calidad. En este contexto, un producto se considera de calidad cuando cumple o supera las expectativas del cliente” (p.86).

Por lo tanto, se entiende que la calidad se refiere a cualquier producto o servicio que logre satisfacer al cliente; la percepción positiva que este tenga es un aspecto crucial para que el cliente evalúe un producto como bueno o malo. Por esta razón, las empresas se esfuerzan por ofrecer productos y servicios de calidad que no solo cumplan con las expectativas de sus clientes, sino que también las superen, convirtiéndose en uno de los objetivos principales que buscan alcanzar.

En cuanto la justificación teórica, los hallazgos de esta investigación servirán para respaldar las teorías propuestas por los autores Mc Daniel y Deming, quienes abordan la logística y la calidad del servicio. De esta forma, se buscará establecer las inferencias entre la realidad observada y lo que se postula en la teoría, con el objetivo de alcanzar un estándar óptimo en la empresa. Además, los resultados permitirán desarrollar una herramienta o modelo confiable que podrá ser utilizado por otros investigadores en el futuro. Por tanto, la justificación práctica indicamos que, los resultados obtenidos de la investigación ayudaron a identificar la relación existente entre la logística y la calidad del servicio. Por lo tanto, estos hallazgos serán de utilidad para los propietarios de la Empresa de Transporte Expreso Yungay SAC, quienes podrán implementar mejoras y realizar inversiones en áreas deficientes, lo que a su vez incrementará la rentabilidad y optimizará los procesos, posicionando a la empresa como un referente exitoso en el mercado.; además la justificación metodológica refiere que los resultados de este estudio están diseñados para beneficiar de manera directa Empresa de Transporte Expreso Yungay SAC, ya que permitirán identificar los factores clave para optimizar la logística y la calidad de los servicios ofrecidos; y por último la justificación social, considera el logro de los objetivos planteados, favorecerá a la alta gerencia de la Empresa de Transporte

Expreso Yungay SAC para una mejor toma de decisiones, lo cual conllevaría a mejores ingresos, del cual se podría desprender en mejores beneficios para los trabajadores de la organización; y con ello repercutirá en sus familias que depende de dicho colaborador.

Respecto al problema de la investigación, En la actualidad, los flujos logísticos dentro de las organizaciones se encuentran en un contexto globalizado, lo que exige una adaptación constante para satisfacer las demandas del mercado. Las actividades logísticas son fundamentales para las empresas de servicios, ya que constituyen el núcleo del negocio y están estrechamente vinculadas a la satisfacción de los usuarios (Ruíz et al., 2021). No obstante, la logística empresarial se ve influenciada por factores tanto internos como externos. En Estados Unidos, las empresas enfrentan problemas en sus sistemas logísticos internos, lo que repercute negativamente en sus operaciones y resultados, generando insatisfacción entre los clientes y afectando su imagen ante los consumidores. En el caso de las empresas de operadores logísticos internacionales, se observa una falta de información interna respecto a los tiempos de despacho de mercancías, lo que provoca retrasos operativos y, por ende, incrementa los costos (Zamora, 2018). Esta situación también se traduce en descontento entre los clientes y en una percepción negativa por parte de los consumidores. En Colombia, las empresas presentan un mayor descontrol en su logística interna, especialmente en lo que respecta a la movilización de mercancías, ya sea entre almacenes o con proveedores de materias primas. Se evidencia una falta de organización en las actividades y flujos de procesos, lo cual se manifiesta en los tiempos utilizados en sus sistemas de transporte (López et al., 2021).

En Perú, la logística interna enfrenta críticas por parte de los consumidores, especialmente en el caso de las empresas de servicios, que evidencian una falta de coordinación entre sus procesos y su personal (Vilca et al., 2021). Esta situación se ha visto agravada por las condiciones derivadas de la pandemia, que han modificado los métodos y procedimientos logísticos para asegurar un control más efectivo. Por lo tanto, es fundamental investigar cómo la logística influye en la calidad de los

servicios ofrecidos por la empresa Expreso Yungay SAC, que opera como empresa de transporte en la localidad de Caraz, provincia de Huaylas, departamento de Ancash. Así, esta investigación buscará responder las siguientes preguntas:

Problema general

¿En qué medida la logística se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte Expreso Yungay SAC, del distrito de Caraz -Ancash, año 2024?

Problema específico

¿En qué medida la gestión logística tiene relación con la competitividad en la empresa de transporte Expreso Yungay SAC, del distrito de Caraz -Ancash, año 2024?

¿En qué medida la planificación logística tiene relación con la eficiencia en la empresa de Expreso Yungay SAC, del distrito de Caraz -Ancash, año 2024?

¿En qué medida la distribución logística tiene relación con la eficacia en la empresa de Expreso Yungay SAC, del distrito de Caraz -Ancash, año 2024?

En cuanto a la conceptualización y operacionalización de dos variables; donde la variable independiente es logística; donde conceptualiza según, Ramos (2016), sostiene que la logística es "una función operativa esencial que abarca todas las actividades requeridas para la adquisición y gestión de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su embalaje y su distribución a los clientes" (p.282).

Por su parte, McDaniel (2022) define la logística como "el proceso de gestionar estratégicamente el flujo y almacenamiento eficiente de materias primas, inventarios en proceso y bienes terminados desde el punto de origen hasta el de consumo" (p.383).

Franklin (2015), añade que se trata "del movimiento de los bienes correctos en la cantidad adecuada hacia el lugar correcto en el momento oportuno" (p.362). En resumen, "la logística es una función operativa que incluye todas las actividades y procesos necesarios para la gestión estratégica del flujo y almacenamiento de materias primas, inventarios en proceso y productos terminados, asegurando que estén disponibles en la cantidad correcta, en el lugar adecuado y en el momento preciso".

Sahid (2018), describe la logística como “una disciplina cuyo objetivo es diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema que integre y cohesione todos los procesos internos y externos de una organización, a través de la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información, con el fin de hacerla viable y más competitiva, y, en última instancia, satisfacer las necesidades del consumidor final” (p.65).

Del mismo modo, la definición operacional sobre logística, es de naturaleza cualitativa y se operativizará en tres extensiones, siendo estas las dimensiones de “gestión logística”, “planificación logística” y “distribución logística”

En conclusión, McDaniel (2022), identifica tres dimensiones fundamentales para la evaluación logística. La primera dimensión refiere sobre la gestión logística, se refiere a la planificación, implementación y control eficiente del flujo de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente de manera oportuna y al menor costo posible. Incluye actividades como el almacenamiento, transporte, manejo de inventarios, procesamiento de pedidos, embalaje y distribución. Una gestión logística eficiente ayuda a optimizar recursos, reducir tiempos de entrega y mejorar la calidad del servicio.

Por otro lado, McDaniel (2022), sobre la segunda dimensión nos manifiesta, acerca de la planificación logística menciona que es el proceso de diseñar y organizar las actividades necesarias para garantizar que el flujo de bienes, servicios e información se desarrolle de manera eficiente, desde el origen hasta el destino final. Su objetivo es asegurar que los productos lleguen al lugar correcto, en el momento adecuado, en las cantidades necesarias y al menor costo posible. Este proceso incluye: Gestión de inventarios: Determinar la cantidad óptima de productos para evitar excesos o faltantes; transporte: Elegir los medios adecuados y las rutas más eficientes para la distribución, almacenamiento: Definir cómo y dónde se guardarán los productos para facilitar su acceso y conservación; procesamiento de pedidos: Establecer procedimientos para recibir, preparar y enviar pedidos de manera rápida y precisa; coordinación con proveedores y clientes: Asegurar una comunicación fluida para sincronizar la oferta y la

demanda. Una buena planificación logística ayuda a reducir costos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente.

Finalmente nos argumenta, McDaniel (2022), sobre la tercera dimensión nos manifiesta sobre la distribución logística es el proceso de llevar los productos desde el lugar de almacenamiento (como un centro de distribución o una bodega) hasta el cliente final, ya sea un consumidor o un negocio. Es una parte clave de la cadena de suministro, porque asegura que los productos lleguen en el tiempo, forma y condiciones adecuadas. Este proceso incluye varias actividades: Procesamiento de pedidos: Recibir, preparar y verificar los pedidos antes de su envío; embalaje y etiquetado: Asegurar que los productos estén correctamente protegidos e identificados para el transporte; transporte: Elegir los medios adecuados (camión, avión, barco, etc.) y definir rutas eficientes para reducir costos y tiempos de entrega; almacenamiento temporal: En algunos casos, puede ser necesario usar almacenes intermedios para optimizar la distribución; y entrega final: Hacer llegar el producto al cliente en las condiciones acordadas y dentro del plazo establecido. Una distribución logística eficiente ayuda a mejorar la experiencia del cliente, reducir costos operativos y optimizar el uso de recursos.

La variable dependiente que contempla la calidad de servicios, lo cual define, según nos refiere, Juran (2016), sostiene que la calidad se define como la adecuación al uso, lo que implica que el diseño del producto o servicio debe ser apropiado (calidad de diseño) y que se debe medir en qué medida el producto cumple con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que un producto debe poseer para satisfacer las necesidades de los consumidores, mientras que la calidad de conformidad se centra en cómo el producto final se ajusta a las especificaciones establecidas. (p.87).

En ese contexto, Crosby (2017), indica que la calidad se entiende como la conformidad con las especificaciones o el cumplimiento de los requisitos, y considera que la principal meta de la empresa es alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera y lograr cero defectos". (p.178).

También, refiere Parasumaran (2018), donde señala que el principal inconveniente de esta definición radica en que se basa en expectativas de los clientes que son difíciles de identificar, medir y evaluar. Cada cliente puede tener un conjunto de expectativas diferentes, con distintas ponderaciones. Además, en ocasiones, el cliente no tiene expectativas previas, ya que no anticipa qué producto o servicio recibirá, ya sea porque es completamente nuevo o porque se trata de un consumo ocasional o poco habitual. (p.145).

Por lo tanto, no todos los clientes son iguales; cada uno tiene expectativas diversas sobre un producto o servicio, lo que representa un desafío para la empresa al intentar ofrecer un servicio estandarizado de calidad que satisfaga al menos sus necesidades más importantes.

Ishikawa (2016) expresa que, en términos generales, la calidad se refiere a la calidad del producto. Más específicamente, abarca la calidad del trabajo, la calidad del servicio, la calidad de la información, la calidad del proceso, la calidad del personal, la calidad del sistema, la calidad de la empresa y la calidad de los objetivos. (p.236).

En ese sentido la definición operacional, de la variable calidad de servicios es de naturaleza cualitativa y se operativizará en tres extensiones, siendo estas las dimensiones de “competitividad”, “eficiencia” y “eficacia”

En conclusión, Crosby (2017), identifica tres dimensiones fundamentales para la evaluación de la calidad del servicio. La primera dimensión sobre competitividad, comenta que esta capacidad se basa en la eficiencia, calidad, innovación, costos, servicio al cliente y adaptación a las necesidades del mercado.

En el contexto empresarial, la competitividad se logra a través de: Calidad del producto o servicio: Ofrecer bienes o servicios que satisfagan o superen las expectativas del cliente; innovación: Desarrollar nuevas ideas, productos, procesos o servicios que generen valor diferencial; eficiencia operativa: Optimizar recursos, reducir costos y mejorar procesos; atención al cliente: Brindar una experiencia positiva, con un servicio rápido, amable y efectivo; capacitación y talento: Contar con un equipo preparado y motivado; tecnología: Incorporar herramientas y sistemas que mejoren la productividad

y la calidad; y estrategia de precios: Ofrecer precios competitivos sin sacrificar la calidad o rentabilidad.

Del mismo modo, Crosby (2017), sobre la segunda dimensión relacionado con la eficiencia se refiere La eficiencia es la capacidad de lograr un objetivo utilizando la menor cantidad posible de recursos, como tiempo, dinero, energía o esfuerzo, sin desperdiciar nada y maximizando la productividad. En otras palabras, se trata de hacer las cosas bien, optimizando procesos y obteniendo el mejor resultado con el mínimo costo o esfuerzo. En distintos contextos, la eficiencia se puede ver así: Eficiencia en empresas: Producir bienes o servicios de calidad usando la menor cantidad de recursos posibles, Eficiencia logística: Entregar productos en el tiempo justo, con el menor costo y evitando retrasos o desperdicios; eficiencia energética: Usar la menor cantidad de energía para obtener el máximo rendimiento; y eficiencia personal: Gestionar bien el tiempo y el esfuerzo para cumplir tareas de manera rápida y efectiva. La eficiencia está muy relacionada con la productividad y la competitividad, ya que permite a las organizaciones ser más rentables y ofrecer mejores servicios o productos.

Por último, Crosby (2017), sobre la tercera dimensión relacionado sobre eficacia, es la capacidad de alcanzar un objetivo o resultado deseado, sin importar los recursos utilizados para lograrlo. En otras palabras, se trata de hacer lo necesario para cumplir una meta, aunque eso implique invertir más tiempo, esfuerzo o dinero. Por ejemplo: En una empresa: Entregar un pedido completo a tiempo, aunque se haya usado más personal o recursos de lo planeado; en el ámbito personal: Terminar un proyecto antes de la fecha límite, aunque hayas trabajado horas extra; en logística: Asegurar que un producto llegue al cliente, incluso si el costo de envío fue mayor al esperado. La eficacia se enfoca en el resultado final, mientras que la eficiencia se enfoca en cómo se logra ese resultado usando la menor cantidad de recursos. Lo ideal es combinar ambas: ser eficaz (lograr el objetivo) y eficiente (haciéndolo con el menor gasto de tiempo, dinero o esfuerzo).

En la investigación de la tesis, se planteó la hipótesis general: La logística éste se relaciona directa y positivamente con la calidad de servicio en la empresa de

transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024. Del cual se desprendió las hipótesis específicas: La gestión logística se relaciona directa y positivamente con la competitividad de la empresa de transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024; la planificación logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficiencia de la empresa de transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024; y la distribución logística éste se relaciona directa y positivamente con la eficacia en la empresa de transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024

Asimismo, en concordancia con la hipótesis de investigación, se planteó como objetivo general, Conocer la relación que existe entre la logística y la calidad de servicio en la empresa de transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024. Del cual se desprenden los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que tiene la gestión logística y la competitividad en la empresa de transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024; determinar la relación que tiene la planificación logística y la eficiencia en la empresa transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024; y determinar la relación que tiene la distribución logística y la eficacia en la empresa transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024.

2. METODOLOGIA

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

Diseño de Investigación: La investigación se desarrollará en base al diseño de investigación no experimental, transeccionales o transversales, Correlacional – causales. Hernández (2015) afirma: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p.149). Por tanto, el nivel de Investigación, del trabajo de investigación ejecutado fue de nivel descriptivo Correlacional; porque buscó determinar el grado de relación entre sus variables.

Población: La población estará compuesta por los empleados del área administrativa y los clientes de la empresa, siendo estos últimos clientes permanentes. Se han seleccionado 20 clientes identificados de la empresa de transporte Expreso Yungay SAC.

Muestra: Johnson (2017), Hernández-Sampieri (2015) y Battaglia (2018) sostienen que “en las muestras no probabilísticas, la selección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de factores relacionados con las características de la investigación o los objetivos del investigador” (citado por Hernández et al., 2014, p. 176). La muestra estará integrada por los empleados del área administrativa de la empresa de transporte Expreso Yungay SAC. y será de tipo no probabilístico, compuesta por 8 trabajadores del área administrativa. Además, se llevará a cabo otra muestra para evaluar la variable calidad de servicio, que también será no probabilística, considerando a 20 clientes permanentes, ya que la variable calidad de servicio se analizará desde la perspectiva de clientes que han realizado múltiples operaciones en el ámbito del transporte durante el año 2024.

Las Técnicas e instrumentos de investigación; La técnica que se utilizara para el levantamiento de la información es:

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

Asimismo, se implementará un cuestionario, herramienta fundamental para recopilar de manera ordenada y sistemática los datos de la población objeto de estudio, abarcando opiniones, conocimientos, pensamientos y características, entre otros (Hernández y otros, 2018). Es importante destacar que los instrumentos fueron validados en su contenido por tres expertos

Instrumentos: Se tiene como instrumento el cuestionario realizado a los colaboradores administrativos y clientes de la empresa de transporte Expreso Yungay SAC

En cuanto a los procedimientos para la recolección de datos, en primer lugar, se solicitará el permiso a la Entidad Expreso Yungay SAC, para llevar a cabo la investigación. Una vez obtenida la autorización, se procederá a recolectar la información mediante la entrevista, el cuestionario y el análisis documental. Posteriormente, los hallazgos serán

registrados en una hoja de observación e interpretados por el investigador, y finalmente se responderán los objetivos planteados, así como se contrastará la hipótesis.

Procedimientos: El análisis de la información recopilada se llevará a cabo mediante métodos informáticos con el objetivo de generar resultados que permitan un estudio en consonancia con los objetivos, preguntas e hipótesis formuladas en esta investigación, utilizando para ello técnicas estadísticas. Este análisis se realizará a través de un software estadístico disponible en el mercado, con el apoyo de una computadora.

- Se Recopilará información sobre muestras de investigaciones, examinar, revisar y clasificar de acuerdo con la hipótesis establecida.

- Las respuestas se codificarán utilizando un sistema numérico para las variables, facilitando su tabulación.

En relación con el uso de ecuaciones correlacionales, estas se han obtenido a través de los programas estadísticos adecuados, tales como Excel.

3. RESULTADOS

Tabla N°01

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

Fuente: Reporte SPSSV22

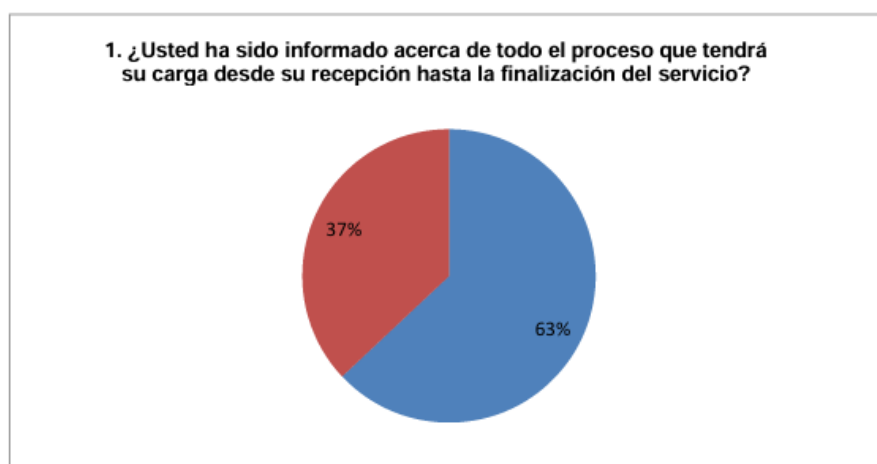


Figura 1 Pregunta 1: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 63% de los encuestados afirma haber recibido información completa sobre el proceso de su carga, desde su recepción hasta la conclusión del servicio, mientras que el 37% indica que no siempre ha sido así.

Tabla N°02

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

Fuente: Reporte SPSS V22

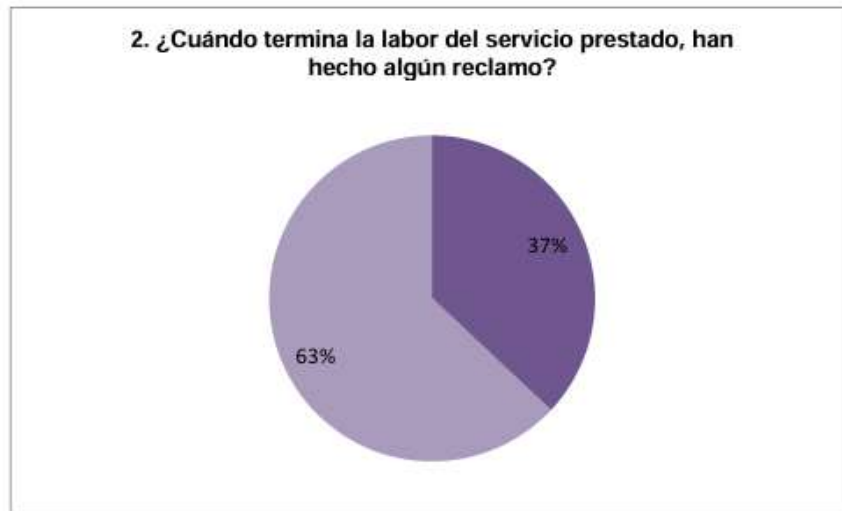


Figura 2 Pregunta 2: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 63% de los encuestados indica que casi siempre presentan algún reclamo al finalizar el servicio, mientras que el 37% afirma que lo hace siempre.

Tabla N°03

Pregunta 3

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

Fuente: Reporte SPSS V22

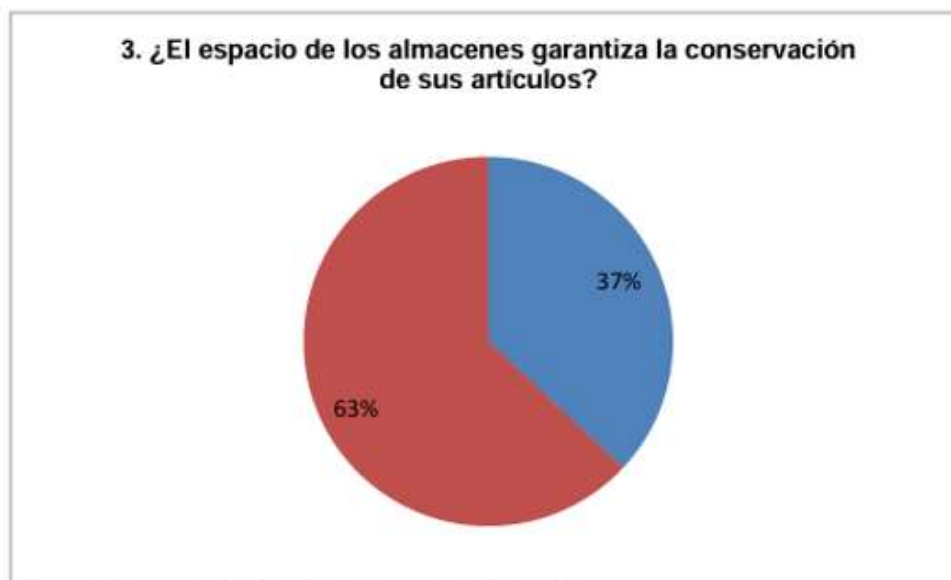


Figura 3 Pregunta 3: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 63% de los encuestados afirma que, en la mayoría de los casos, el espacio de los almacenes asegura la preservación de sus productos, mientras que el 37% sostiene que esto ocurre siempre.

Tabla N°04

Pregunta 4

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

Fuente: Reporte SPSS V22

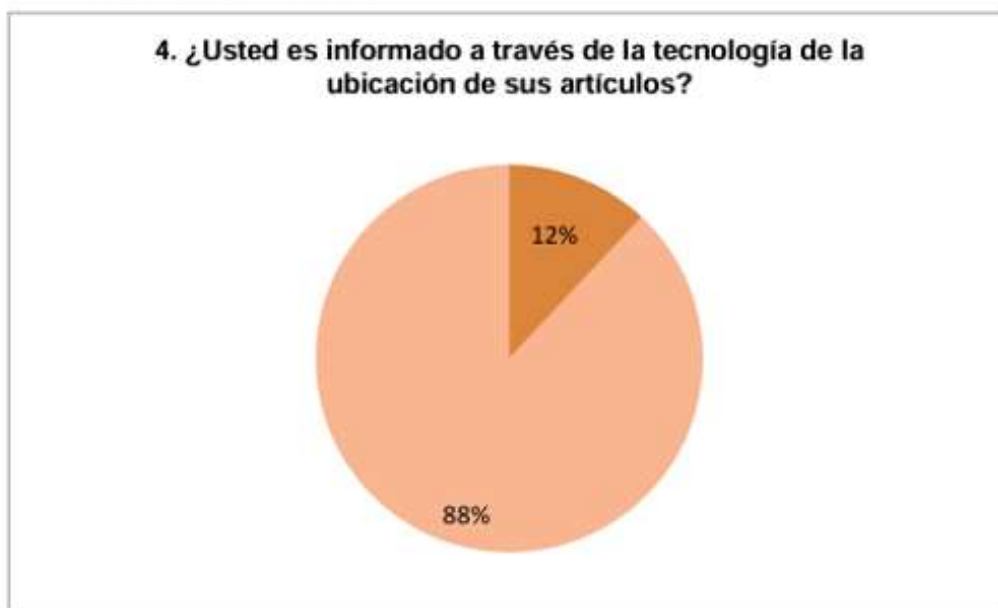


Figura 4 Pregunta 4: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 88% de los encuestados indica que casi siempre recibe información sobre la ubicación de sus artículos a través de la tecnología, mientras que el 12% afirma que siempre lo hace.

Tabla N°05

Pregunta 5

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

Fuente: Reporte SPSS V22

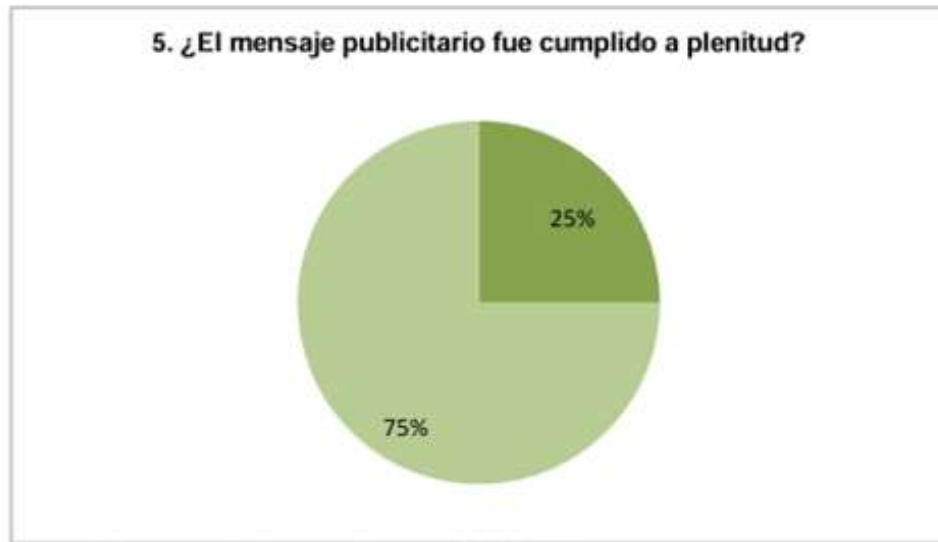


Figura 5 Pregunta 5: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se puede notar que el 75% de los encuestados afirma que el mensaje publicitario fue cumplido en su totalidad casi siempre, mientras que el 25% indica que esto ocurre siempre.

Tabla N°06

Pregunta 6

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

Fuente: Reporte SPSS V22

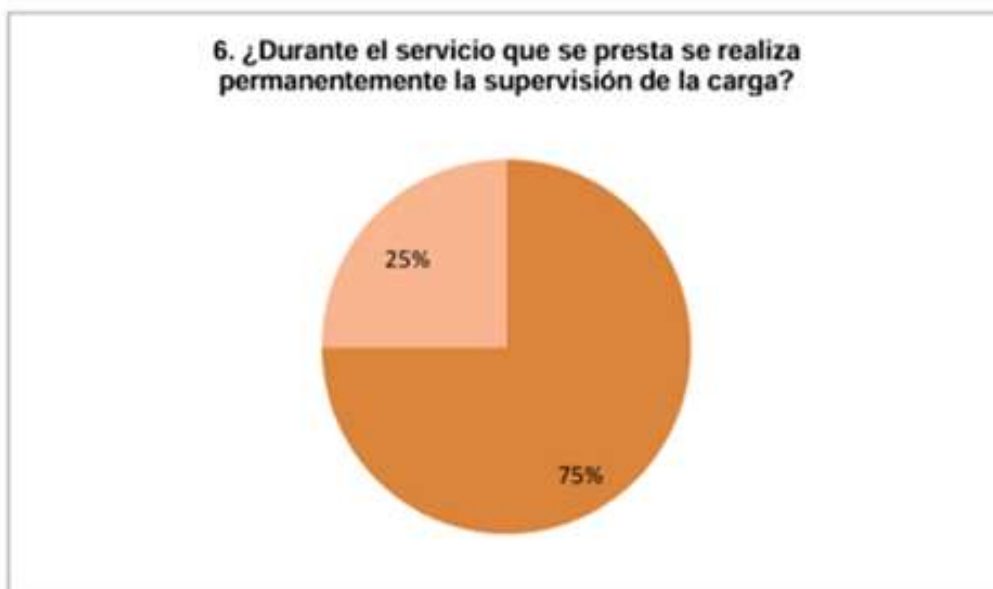


Figura 6 Pregunta 6: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 75% de los encuestados afirma que la supervisión de la carga se lleva a cabo de manera constante durante el servicio, mientras que el 25% indica que esto ocurre casi siempre.

Tabla N°07

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

Fuente: Reporte SPSS V22

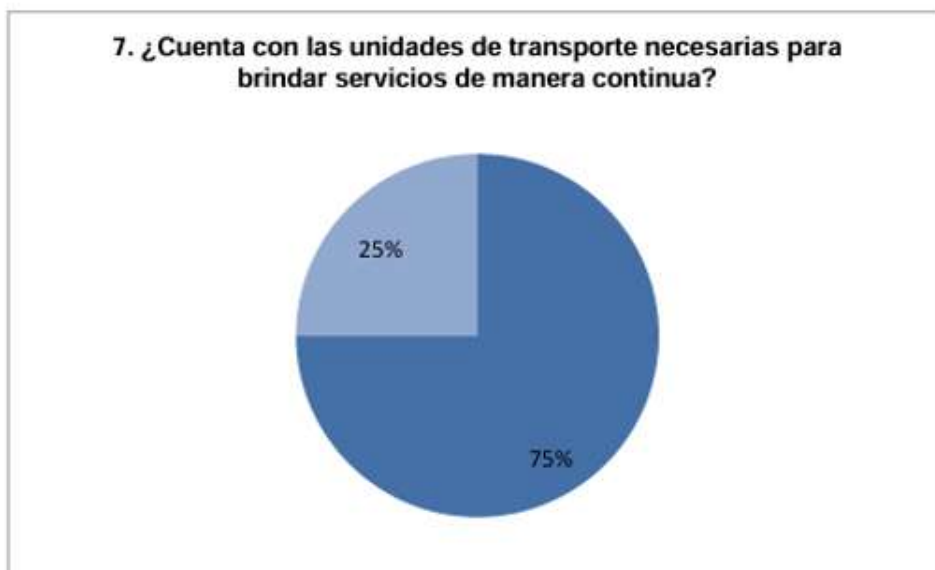


Figura 7 Pregunta 7: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según la estadística analizada, se evidencia que el 75% de los encuestados afirma que siempre dispone de las unidades de transporte requeridas para ofrecer servicios de forma continua, mientras que el 25% indica que casi siempre las tiene disponibles.

Tabla N°08

Pregunta 8

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

Fuente: Reporte SPSS V22

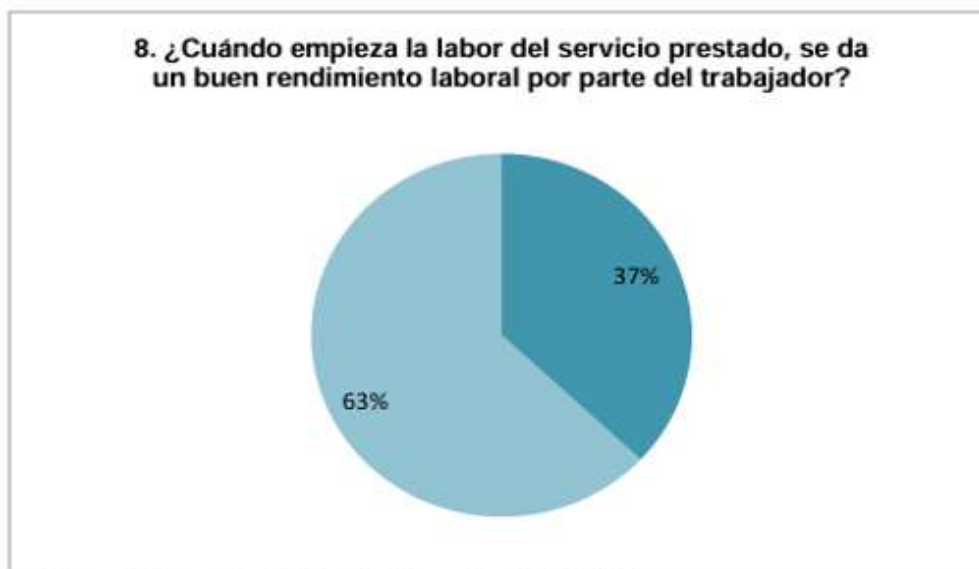


Figura 8 Pregunta 8: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 63% de los encuestados indica que, en la mayoría de los casos, el rendimiento laboral del trabajador es óptimo al inicio de la prestación del servicio, mientras que el 37% afirma que esto ocurre siempre.

Tabla N°09

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

Fuente: Reporte SPSS V22

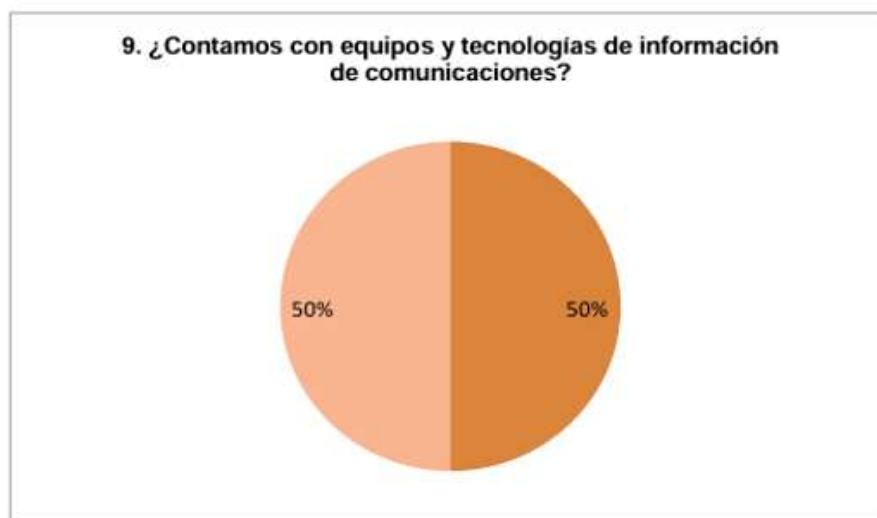


Figura 9 Pregunta 9: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según la estadística utilizada, se puede notar que el 50% de los encuestados afirma que siempre disponemos de equipos y tecnologías de información y comunicación, mientras que el otro 50% indica que casi siempre los tenemos.

Tabla N°10

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

Fuente: Reporte SPSS V22

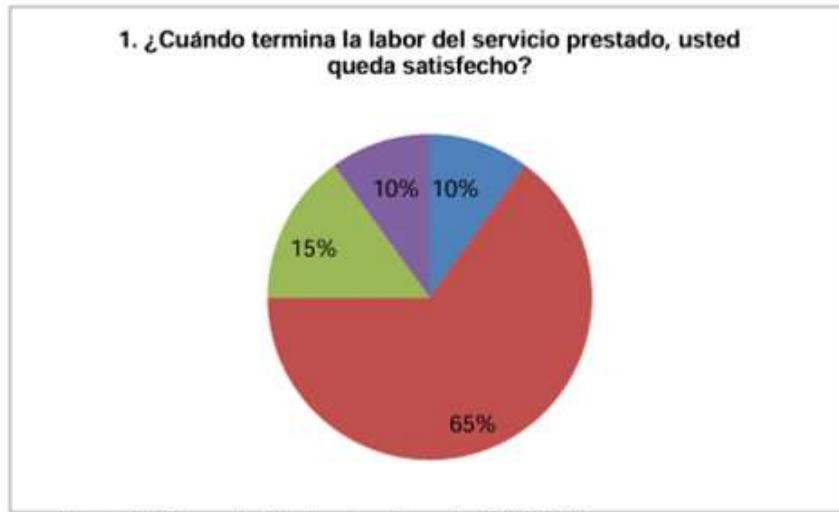


Figura 10 Pregunta 10: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 65% de los encuestados expresa estar satisfecho al concluir el servicio recibido, mientras que un 10% se declara totalmente satisfecho. Por otro lado, un 15% indica estar insatisfecho y un 10% manifiesta no estar muy satisfecho.

Tabla N°11

Pregunta 11

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

Fuente: Reporte SPSS V22



Figura 11 Pregunta 11: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 35% de los encuestados considera que el aspecto más atractivo de la empresa es el equipo tecnológico. Por otro lado, el 20% destaca la infraestructura, un 10% valora un clima laboral óptimo, otro 20% se siente atraído por los vehículos modernos y el 15% menciona la tecnología GPS.

Tabla N°12

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

Fuente: Reporte SPSS V22

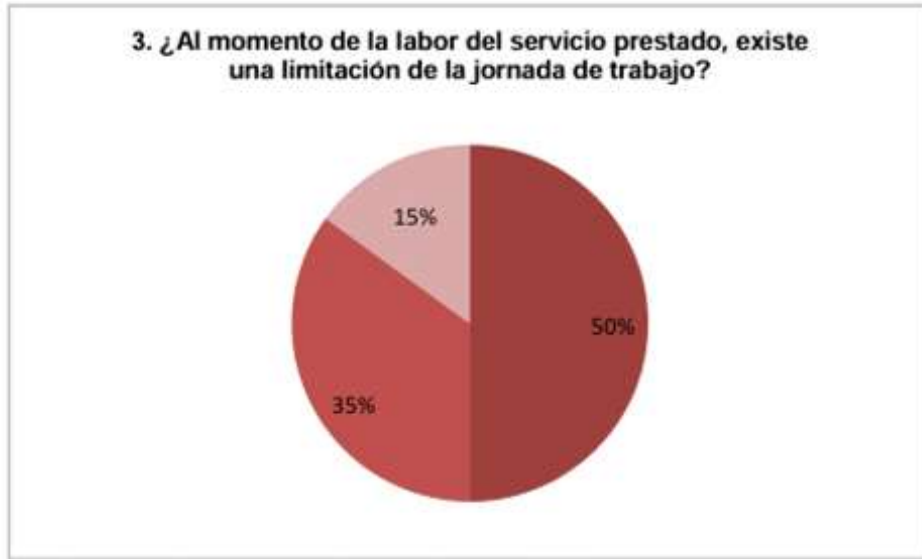


Figura 12 Pregunta 12: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 50% de los encuestados afirma que no hay restricciones en la duración de la jornada laboral durante la prestación del servicio. Por otro lado, el 35% indica que esto ocurre casi nunca, y el 15% señala que sucede a veces.

Tabla N°13

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

Fuente: Reporte SPSS V22

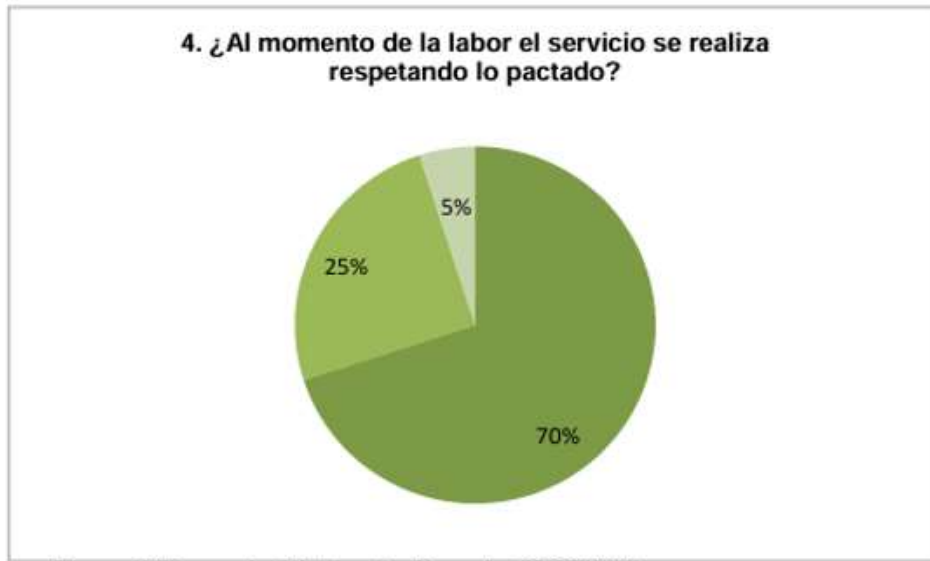


Figura 13 Pregunta 13: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 70% de los encuestados afirma que el servicio se lleva a cabo de acuerdo con lo acordado en todo momento durante la labor. Por otro lado, el 25% indica que esto ocurre casi siempre, mientras que el 5% señala que sucede a veces.

Tabla N°14

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

Fuente: Reporte SPSS V22

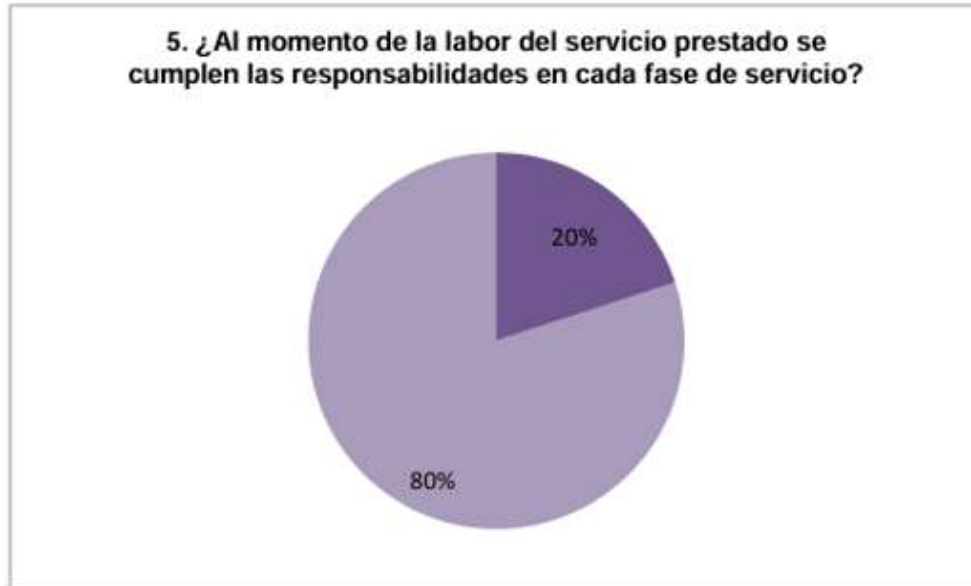


Figura 14 Pregunta 14: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según la estadística analizada, se puede notar que el 80% de los encuestados afirma que, durante la prestación del servicio, se cumplen las responsabilidades en cada etapa del mismo, mientras que el 20% indica que está completamente de acuerdo.

Tabla N°15

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

Fuente: Reporte sps V22

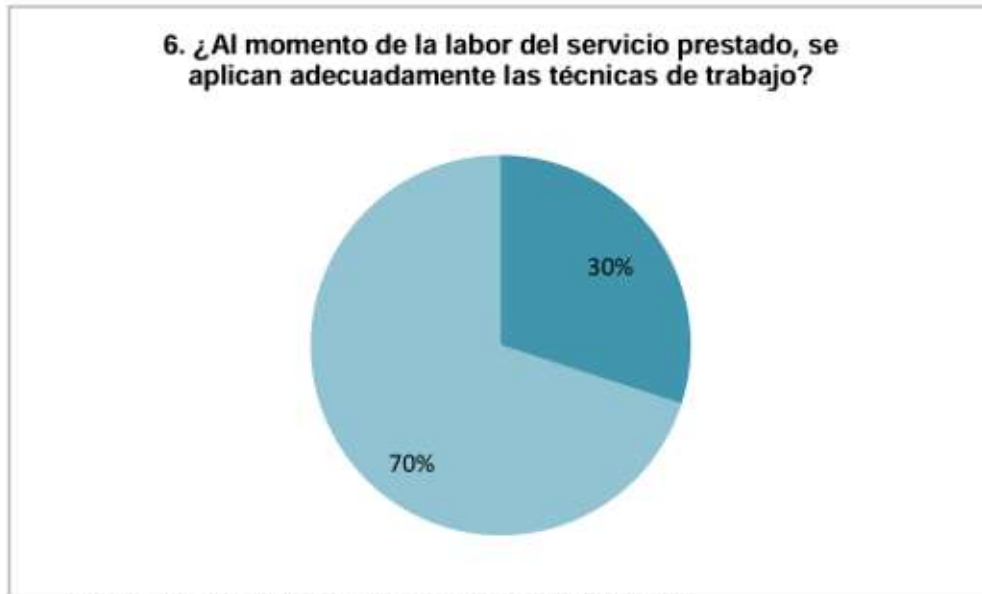


Figura 15 Pregunta 15: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según la estadística analizada, se puede notar que el 70% de los encuestados afirma que está de acuerdo en que se aplican correctamente las técnicas de trabajo durante la prestación del servicio, mientras que el 30% indica que está completamente de acuerdo.

Tabla N°16

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

Fuente: Reporte SPSS V22

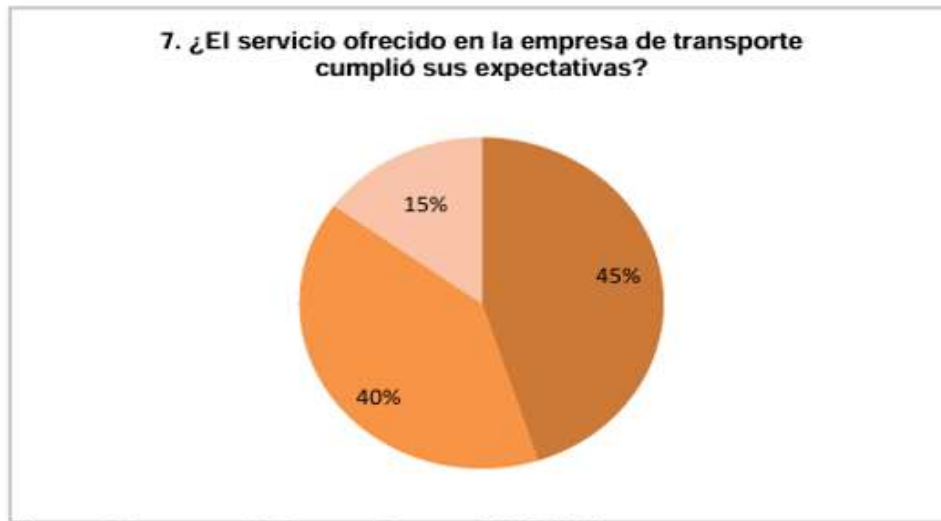


Figura 16 Pregunta 16: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 45% de los encuestados afirma estar completamente satisfecho con el servicio proporcionado por la empresa de transporte, mientras que el 40% expresa estar de acuerdo y el 15% se muestra indiferente.

Tabla N°17

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

Fuente: Reporte SPSS V22

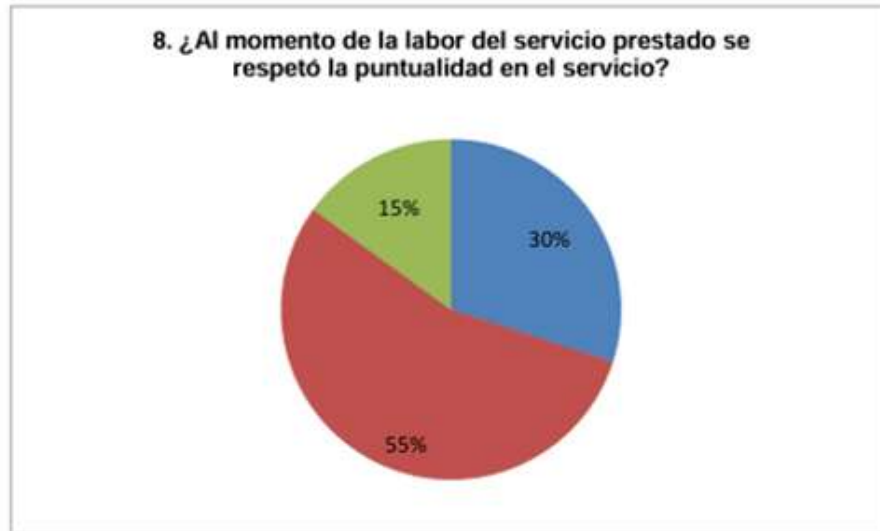


Figura 17 Pregunta 17: Fuente: Reporte SPSS V22

Interpretación: Según las estadísticas analizadas, se evidencia que el 45% de los encuestados afirma estar de acuerdo en que se respetó la puntualidad durante la prestación del servicio, mientras que el 30% expresa un total acuerdo y el 15% se muestra indiferente.

Prueba de Normalidad del cuestionario “Logística y calidad de servicio”

Tabla N°18: Prueba de normalidad

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

Interpretación: La tabla 3 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, donde se evidencia que todas las puntuaciones de las subescalas de las variables, así como el puntaje total, se asemejan a una distribución no normal ($p < 0.05$). En consecuencia, será necesario utilizar estadísticas no paramétricas para su análisis.

Tabla N°19

Correlación entre variables de Tau b de Kendall

Preguntas		1. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho	2. ¿Qué aspecto innovador le atrae de la empresa?	3. ¿Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la	4. ¿Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado?	5. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades	6. ¿Al momento de la labor del servicio prestado se aplican adecuadamente	7. ¿Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado	8. ¿El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus	CALIDAD DE SERVICIOS
1. ¿Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga	Coeficiente	,604**	,503*	,503*	,503*	,503*	,503*	,503*	,503*	,556**
	Sig.	.005	.019	.019	.019	.019	.019	.019	.019	.009
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
2. ¿Cuándo termina la labor del servicio prestado, has hecho algún	Coeficiente	,595**	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,557**
	Sig.	.004	.014	.014	.014	.014	.014	.014	.014	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
3. ¿El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos?	Coeficiente	,562**	,485*	,485*	,485*	,485*	,485*	,485*	,485*	,533**
	Sig.	.006	.019	.019	.019	.019	.019	.019	.019	.009
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
4. ¿Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus	Coeficiente	,557**	,468*	,468*	,468*	,468*	,468*	,468*	,468*	,520*
	Sig.	.008	.026	.026	.026	.026	.026	.026	.026	.012
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
5. ¿El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud?	Coeficiente	,595**	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,557**
	Sig.	.004	.014	.014	.014	.014	.014	.014	.014	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
6. ¿Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de	Coeficiente	,532*	,434*	,434*	,434*	,434*	,434*	,434*	,434*	,486*
	Sig.	.011	.039	.039	.039	.039	.039	.039	.039	.019
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
7. ¿Cuenta con la unidades de transporte necesarias para brindar servicios	Coeficiente	,532*	,434*	,434*	,434*	,434*	,434*	,434*	,434*	,486*
	Sig.	.011	.039	.039	.039	.039	.039	.039	.039	.019
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
8. ¿Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento	Coeficiente	,562**	,485*	,485*	,485*	,485*	,485*	,485*	,485*	,533**
	Sig.	.006	.019	.019	.019	.019	.019	.019	.019	.009
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
9. ¿Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros?	Coeficiente	,595**	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,508*	,557**
	Sig.	.004	.014	.014	.014	.014	.014	.014	.014	.006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20
LOGÍSTICA	Coeficiente	,561**	,486*	,486*	,486*	,486*	,486*	,486*	,486*	,533**
	Sig.	.005	.016	.016	.016	.016	.016	.016	.016	.007
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20

Interpretación: En la tabla 4 se muestra el análisis de la correlación entre las variables "Logística y calidad de servicio" junto con sus subescalas correspondientes. Se observó que la relación entre estas dos variables es altamente significativa ($p < 0.01$), lo que indica la existencia de una correlación.

Tabla N°20

Resultados de la correlación entre variables de Tau b de Kendall

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

4. DISCUSIÓN

La logística y su impacto en la calidad de los servicios en la empresa de transportes Expreso Yungay SAC lograron cumplir con los objetivos establecidos, confirmando las hipótesis de la investigación que respaldan la confianza en la mejora de la calidad del servicio.

Al implementar los elementos logísticos, se estableció la relación con la calidad de los servicios y se destacó su relevancia para lograr mejoras, lo que contribuyó a reducir las deficiencias observadas en la empresa de transportes Expreso Yungay SAC.

En este contexto, la aplicación de la logística muestra una correlación positiva en la empresa de transportes Expreso Yungay SAC. ubicada en el distrito de Caraz

Un 63% de los encuestados indica que ha sido informado de manera constante sobre todo el proceso que seguirá su carga, desde su recepción hasta la conclusión del servicio, mientras que el 37% afirma que siempre ha recibido esta información. Esto sugiere que se proporciona información detallada sobre el proceso de manejo de la carga. Francisco (2020), destaca la importancia de establecer un sistema de gestión de almacenes en las empresas de retail, que abarque tanto el almacenamiento de mercancías como su adecuada distribución a los diferentes puntos solicitados por los clientes. Además, el 63% de los encuestados menciona que casi siempre han presentado algún reclamo al finalizar el servicio, mientras que el 37% asegura que lo hace siempre.

Un 63% de los encuestados indica que, en la mayoría de los casos, el espacio de los almacenes asegura la conservación de sus productos, mientras que un 37% afirma que esto ocurre siempre. Según las estadísticas, el 88% de los participantes señala que casi siempre recibe información sobre la ubicación de sus artículos a través de la tecnología, mientras que el 12% asegura que siempre es así. Moya (2021) también respalda esta afirmación. Por esta razón, es crucial que, con la facilidad actual para acceder a la información, las empresas se mantengan atentas para realizar un trabajo que esté a la altura de la

competencia, especialmente si se trata de una empresa que ofrece servicios que requieren un trato más sofisticado y que deben estar alineados con los avances tecnológicos.

En cuanto a la satisfacción con el servicio prestado, un 65% de los encuestados expresa que se siente satisfecho al finalizar la labor, mientras que un 10% se considera totalmente satisfecho. Por otro lado, un 15% se declara insatisfecho y un 10% no muy satisfecho. Pérez (2021), también destaca esta situación. Los resultados del estudio sobre la calidad del servicio indican que la empresa proporciona un servicio aceptable y atiende de manera moderada las necesidades de sus clientes. Sin embargo, existe margen para mejorar la calidad del servicio, lo que permitiría anticiparse a las demandas y superar las expectativas del cliente. A medida que la empresa ofrezca un servicio superior, es probable que sus ingresos aumenten, lo que repercutirá positivamente en sus resultados económicos.

5. CONCLUSIONES

Se concluyó que la logística tiene una relación directa y positiva con la calidad de los servicios en la empresa de transportes Expreso Yungay SAC. Los resultados indican una correlación significativa, con un valor de significación de 0.007. La correlación de Tau b de Kendall sugiere que se trata de una relación positiva de nivel medio, confirmando que la logística efectivamente influye en la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa.

Asimismo, se estableció que la gestión logística se vincula de manera directa y positiva con la competitividad en la empresa de transportes Expreso Yungay SAC. Los resultados muestran una correlación significativa, con un valor de significación de 0.005. La correlación de Tau b de Kendall indica una relación positiva de nivel medio, lo que demuestra que la gestión logística se lleva a cabo de manera eficiente en la organización.

Por otro lado, se determinó que la planificación logística se relaciona de forma directa y positiva con la eficiencia en la empresa de transportes Expreso Yungay SAC. Los resultados revelan una correlación significativa, con un valor de significación de 0.026. La correlación de Tau b de Kendall señala una relación positiva de nivel medio, evidenciando que la planificación logística es adecuada.

Finalmente, se identificó que la distribución logística se relaciona de manera directa y positiva con la eficacia en la empresa de transportes Expreso Yungay SAC. Los resultados muestran una correlación significativa, con un valor de significación de 0.039. La correlación de Tau b de Kendall indica una relación positiva de nivel medio, lo que sugiere un manejo efectivo en la distribución logística.

6. RECOMENDACIONES

Respecto a la primera conclusión, se sugiere llevar a cabo una revisión de los procesos logísticos relacionados con la calidad del servicio, con el fin de optimizar el flujo y el almacenamiento de las mercancías. Desde mi perspectiva, es fundamental implementar la logística desde el inicio de las operaciones, ya que esto es crucial para garantizar un funcionamiento eficiente.

En cuanto a la segunda conclusión, la empresa debe fortalecer su gestión logística para mejorar su rendimiento y, de este modo, aumentar la competitividad de las operaciones diarias.

Referente a la tercera conclusión, es necesario realizar una revisión continua de la planificación logística, lo que permitirá establecer y alcanzar los objetivos propuestos, así como capacitar al personal para que desempeñe sus funciones de manera eficiente y efectiva.

Finalmente, en relación a la cuarta conclusión, es imperativo optimizar la distribución logística para asegurar la eficacia y cumplir con las metas establecidas por la empresa.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios en primer lugar por ser mi guía constante, por darme fortaleza en los momentos difíciles y por llenar de luz cada paso de este camino. A mi familia, por su amor incondicional, su apoyo firme y por ser ejemplo de esfuerzo y perseverancia, sin ustedes, este logro no tendría el mismo valor. Y especialmente a mi hija, mi mayor inspiración y motivación, por dar sentido a cada sacrificio y por ser la razón mas hermosa por la cual seguiré superándome día a día.

El autor

Referencias bibliográficas.

- Ballou R. (2015), *Logística Administración de la Cadena de Suministros*, (5ta Ed). Ohio, EE. UU: Ed. Pearson. Recuperado de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionregion/article/viewFile/90/854>
- Butrón, A. (2021). *La gestión logística y su relación con la calidad de servicio del personal de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional UJCM. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1436>
- Christopher M. (2016), *Logística y Aprovisionamiento*, Editorial Folio, Kingston, Jamaica: Recuperado de <http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionregion/article/viewFile/903/854>
- Deming E. (2019). *Calidad Productividad y Competitividad*, (2da Ed). Washington, EE. UU: Ed. Ebook Digital. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming>
- Franklin E. (2015). *Organización de Empresas*, (2da Ed). México DF, México: Ed. Mc Graw Hill. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>
- Feres S. (2018), *Logística Pura*, (1ra Ed). Bogotá, Colombia: Recuperado de <https://es.scribd.com/document/258300392/Logistica-Pura-Feres-E-Sahid>

- Hernández S. (2015). *Metodología de la Investigación*, (5ta Ed). Veracruz, México: Mc Graw-Hill recuperado de:

<https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-metodologia-la-investigacion- roberto-hernandez-sampieri/>
- Mc Daniel C. (2022). *Mktg Qué Contiene*, (7ma Ed). Arizona EE. UU: Ed. Del Estudiante. Recuperado de:

<http://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/gestionyregion/article/viewFile/903/854>
- Ramos L. (2016). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*, (4ta Ed).
- Lingayén, Filipinas: Ed. Mc Graw-Hill recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

Tesis

- Adán, F. (2020). *Calidad en las empresas de Servicios*. Instituto del Fomento Regional. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf.
- Cochachi, (2020). *Gestión de producción y la logística interna en la empresa Tecnopress S.A.C Ate en el año 2019*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/latox>
- Ccoillo, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente en la empresa Daspro S.A.C. Ate, 2020 (Tesis de pregrado)*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/n11n8>

- Cynthia, P. (2021). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre Sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2019 y 2020*. Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatherine.pdf.
- Flores, L. (2021). *Satisfacción del cliente y logística integral de los servicios logísticos en Guayaquil (Tesis de posgrado)*. Repositorio Institucional Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
<https://n9.cl/194nm>
- Francisco, L. (2024). *Análisis y Propuestas de Mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5279/FRANCISCO_LORENA_ANALISIS_PROPUESTA_MEJORA_SISTEMA_GESTION_ALMACENES_OPERADOR_LOGISTICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Francisco, P. (2021). *Análisis Situacional y Propuesta de Mejoras de la Logística de Almacenamiento de la Empresa Almagran S.A.* Universidad Tecnológica de Bolívar, Biblioteca San Martín. Colombia. Recuperado de
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>.
- Lopa, M. (2020). *Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del Centro de Distribución Sodimac, Lurín – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1092?show=full>

- López, Et al (2021). *Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia*. Información tecnológica, 32(1), 39-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>.
- Marca, L. (2021). *Gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech Group S.A.C., 2020* (Tesis de pregrado). Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/n10i8i>
- Marro, D. (2022). *La calidad de servicio y estrategias competitivas del área logística de la agencia de carga JS Perú Cargo S.A.C. Magdalena, 2021*. Lima: Repositorio Institucional, Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/7udnw>
- Marin y Porras (2022). *Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial*. Universidad Veracruzana de Minatitlán. México. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf
- Moya, (2024). *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con Apoyo Tecnológico*. Universidad de Chile. Chile. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf
- Noel, S. (2021). *Calidad de servicio y Gestión logística de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao - 2020*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César, Vallejo. <https://n9.cl/seldt>
- Ospina, (2023). *Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicado un operador logístico*. Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/320/ILLIA_YAZM%C3%8DN_PROPUESTA_PARA_LA_IMPLEMENTACION_DEL_SISTEMA_DE_CALIDAD_ISO9001_BALANCED_SCORECARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pardo y Galeno (2021). *Diseño de un Plan de Acción para Optimizar el Proceso Logístico del Vivero S.A La Castellana*. Universidad Tecnología de Bolívar, Biblioteca San Martín. Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/468/1/TESIS.pdf>
- Perez (2023). *Calidad de Servicio y Valor en el Transporte Intermodal de mercancías - modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <http://roderic.uv.es/handle/10550/43626?show=full>
- Rivera, S. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rodriguez, (2024). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. Universidad Ideas Propias. España. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/203/1/TL_Perez_Rios_CynthiaKatterine.pdf
- Vela (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82954>
- Vishal, N. (2023). *A review on audits and compliance management*. Asian Journal of Pharmaceutical and Clinical Research, 6(2),43-45.

Obtenido de:

https://www.researchgate.net/publication/263657405_A_review_on_audits_and_compliance_management

- Zúñiga, S. (2020). *La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24563?locale-attribute=es>

ANEXO

Anexo N°01:

Matriz de operacionalización de las variables

Logística y calidad de servicios en la empresa de transporte Expreso Yungay SAC, del distrito de Caraz-Ancash, año 2024

Variab	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Medición
V. Independiente Logística	Sahid (2018), una disciplina cuyo objetivo es diseñar, perfeccionar y gestionar un sistema que integre y cohesionen todos los procesos internos y externos de una organización, a través de la provisión y gestión de los flujos de energía, materia e información, con el fin de hacerla viable y más competitiva, y, en última instancia, satisfacer las necesidades del consumidor final	La variable logística es de naturaleza cualitativa y se operativizará en tres extensiones, siendo estas las dimensiones de “gestión logística”, “planificación logística” y “distribución logística”	Gestión logística	Costo	Razón/ordinal
				Cientes	
				Almacenamiento	
			Planificación logística	Tecnologías	
				Publicidad	
				Supervisión	
			Distribución logística	Disponibilidad	
				Desempeño	
				Plataforma de tecnologías de las comunicaciones	
V. Dependiente Calidad de servicios	Deming (2019), sostiene que “en relación con la satisfacción de las expectativas del cliente, la evolución de la gestión de la calidad ha pasado de una visión centrada en la producción a enfoques que integran la dimensión del mercado	La variable calidad de servicios es de naturaleza cualitativa y se operativizará en tres extensiones, siendo estas las dimensiones de “competitividad”, “eficiencia” y “eficacia”	Competitividad	Servicio	Razón/ordinal
				Innovación	
			Eficiencia	Horas de trabajo	
				Calidad	
				Responsabilidad	
			Eficacia	Personal capacitado	
				Satisfacción del cliente	
				Producto	

ANEXO N°3:

Cuestionario

Estimados colaboradores, solicitamos su apoyo, respondiendo el presente cuestionario.

La información es de carácter confidencial y anónima.

Agradeceré su valiosa colaboración.

OBJETIVO: Conocer la relación que existe entre la logística y la calidad de servicio en la empresa de transporte Expreso Yungay SAC en el distrito Caraz-Ancash, año 2024

DIRIGIDO AL: Personal de la Empresa de Transporte Expreso Yungay SAC

INSTRUCCIONES

Leer con atención y responder correctamente las preguntas señalando con un aspa (x) en una sola alternativa considerando la escala de medición.

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
5	4	3	2	1

N°	Items	5	4	3	2	1
Variables: “Logística” y “Calidad de servicios”						
Variable independiente “Logística”						
Primera dimensión: Gestión Logística						
1	Usted ha sido informado acerca de todo el proceso que tendrá su carga desde su recepción hasta la finalización del servicio					
2	Cuándo termina la labor del servicio prestado, has hecho algún reclamo.					
3	El espacio de los almacenes garantiza la conservación de sus artículos.					
Segundo dimensión: Planificación Logística						
4	Usted es informado a través de la tecnología de la ubicación de sus artículos					

5	El mensaje publicitario fue cumplido a plenitud					
6	Durante el servicio que se presta se realiza permanentemente la supervisión de la carga					
Tercera dimensión: Distribución Logística						
7	Cuenta con las unidades de transporte necesarias para brindar servicios de manera continua					
8	Cuándo empieza la labor del servicio prestado, se da un buen rendimiento laboral por parte del trabajador					
9	Su jefe toma en cuenta tus opiniones y las de tus compañeros					
Variable dependiente “Calidad de servicios”						
Primera dimensión: Competitividad						
10	Cuándo termina la labor del servicio prestado, usted queda satisfecho por el precio asumido					
11	Qué aspecto innovador le atrae de la empresa					
Segunda dimensión: Eficiencia						
12	Al momento de la labor del servicio prestado, existe una limitación de la jornada de trabajo					
13	Al momento de la labor el servicio se realiza respetando lo pactado					
14	Al momento de la labor del servicio prestado se cumplen las responsabilidades en cada fase de servicio					
Tercera dimensión: Eficacia						
15	Al momento de la labor del servicio prestado, se aplican adecuadamente las técnicas de trabajo					
16	Entre compañeros se ayudan para alcanzar el número trazado de matrículas					
17	El servicio ofrecido en la empresa de transporte cumplió sus expectativas					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Lourdes Valeria Villegas Mendoza

Fecha: Febrero 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Jesús Fernando Vidal Fernández

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE
 EXPRESO YUNGAY SAC, DEL DISTRITO DE CARAZ-ANCASH, AÑO 2024.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			14		
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			15		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			14		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				58	88	19
Sumatoria Total		165				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.83				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

- III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{165} = \frac{\quad}{\quad} \boxed{0.83}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


Lourdes Valeria Villegas Mendoza
MATRICULA N° 04 - 5661

Firma del experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

IV. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Wilmer Román Rivera Requejo

Fecha: febrero 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Jesús Fernando Vidal Fernández

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE
 EXPRESO YUNGAY SAC, DEL DISTRITO DE CARAZ-ANCASH, AÑO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

V. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				18	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			14		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			15		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			15		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			14		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial				74	71	19
Sumatoria Total		164				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.82				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

VI. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{164} = \boxed{} = \boxed{0.82}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



C.P.C. WALTER OMAR RIVERA REDONDO
MAT: 031437
Mg. EN GESTIÓN PÚBLICA

Mg. en Gestión Pública
DNI: 32984859



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

Nombres y apellidos del validador: Mg. Cynthia Tatiana Padilla Colorado

Fecha: Febrero 2025

Especialidad: ADMINISTRACIÓN

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autor del instrumento: Jesús Fernando Vidal Fernández

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE
 EXPRESO YUNGAY SAC, DEL DISTRITO DE CARAZ-ANCASH, AÑO 2024**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?					19
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?					19
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			15		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			15		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			15		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			15		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?			15		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			15		
Sumatoria parcial				90	34	38
Sumatoria Total						
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)						

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento


- III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{162} = \begin{matrix} \boxed{} \\ \boxed{} \end{matrix} \boxed{0.81}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


.....
Cynthia Tatiana Padilla Colorado
Matricula N° 02-9852

Firma del experto

OFICINA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO YUNGAY SAC



PARTE DE LA FLOTA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO YUNGAY SAC



LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO YUNGAY SAC, DEL DISTRITO DE CARAZ-ANCASH, AÑO 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD

28% INDICE DE SIMILITUD	27% FUENTES DE INTERNET	% PUBLICACIONES	10% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA Trabajo del estudiante	1%
7	www.editorialibkn.com Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to Universidad Pública de Navarra Trabajo del estudiante	1%
12	Submitted to Corporación Universitaria del Caribe Trabajo del estudiante	1%
13	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1%
14	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
16	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%

19	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.uan.edu.co Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Estatal Amazonica- Trabajo del estudiante	<1 %
22	ecommerce-platforms.com Fuente de Internet	<1 %
23	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
24	dspace.ucacue.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
25	dspace.uclv.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
26	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
27	lecturascinematograficas.blogspot.pe Fuente de Internet	<1 %
28	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
29	www.itf.org.uk Fuente de Internet	<1 %
	oa.upm.es	

30	Fuente de Internet	<1 %
31	rediab.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
32	www.studysmarter.es Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Trabajo del estudiante	<1 %
34	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
35	moam.info Fuente de Internet	<1 %
36	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	ucanr.edu Fuente de Internet	<1 %
39	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
40	www.masterdisseny.com Fuente de Internet	<1 %

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
VIDAL FERNANDEZ JESUS FERNANDO		73466104	nandovifer8@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
X	Testis	Trabajo de Suficiencia Profesional	Trabajo Académico
			Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
	Bachiller	X	Título Profesional
			Título Segunda Especialidad
			Maestría
			Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO YUNGAY SAC, DEL DISTRITO DE CARAZANCASH, AÑO 2024.			
5. Programa Académico			
ADMINISTRACION			
6. Tipo de Acceso al Documento			
X	Abierto o Público ² (Info: repositorio/abierta/openAccess)		Acceso restringido ³ (Info: repositorio/abierta/restriccionAcceso) (*)
(i) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de Investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una Licencia CREATIVE COMMONS ⁴

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁵

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	19	08	2025

Huella Digital



Firma

Importante

- Según la resolución del Consejo Directivo N°003-2016-UNSPD-CO, según el artículo 14 del Reglamento del Trabajo de Investigación para obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 4, inciso 2.
- Ley N° 20035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación más conocido como el RNDI y el RNDI-FCM.
- Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer amplia difusión en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, reservando el ejercicio de Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor ejecute la segunda opción, única restringida, publicará los datos del autor y reservará la obra, de acuerdo a la resolución N°004-2014-CONYTC-DECE (Normativa S. y G. 7) que norma al funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Para conocer más sobre licencias Creative Commons visite [repositorio/abierta/otorgamiento](#).
- Según el inciso 7.2.2, del artículo 7.º del Reglamento del Trabajo de Investigación para obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales-INTI Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación mejorar sobre los trabajos de Investigación y proyectos, incluyendo los sustentados en sus repositorios institucionales vinculando al ser de acceso abierto o restringido, los cuales serán valorados por el Repositorio Digital INTI, a través del Repositorio DNDI.

Nota: En caso de fallecimiento de datos, se presentará de acuerdo a la Ley 27464, art. 32, párr. 32.3).