



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA

**Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga  
internacional de Lima, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

**AUTORA:**

García Acaro, Dania Evelin ([orcid.org/0009-0009-1919-5980](https://orcid.org/0009-0009-1919-5980))

**ASESORES:**

Dr. Mendivez Espinoza, Yvan Alexander ([orcid.org/0000-0002-7848-7002](https://orcid.org/0000-0002-7848-7002))

Dr. Lozano Rivera, Martín Wilson ([orcid.org/0000-0002-5115-1007](https://orcid.org/0000-0002-5115-1007))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comercio Internacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ  
2024

### **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi amor, mi tesis magistral a mi madre fallecida, pues sin su amor incondicional y dedicación al cuidado de mis hijos, no lo hubiese logrado. Esta tesis es tributo a tu legado y a todo lo que nos enseñaste. Te extraño profundamente madre querida, mi Marujita.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mi roca fuerte, por guiarme a lo largo de mi vida y darme la fuerza para perseverar. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro profesional.

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA.....  | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                                      | iii  |
| Índice de contenidos.....                                 | iv   |
| Índice de tablas .....                                    | vi   |
| Índice de figuras .....                                   | vii  |
| RESUMEN .....   | viii |
| ABSTRACT .....  | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 5    |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 16   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                  | 16   |
| 3.1.1. Tipo de investigación.....                         | 16   |
| 3.1.2. Diseño de investigación .....                      | 16   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                  | 17   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                  | 18   |
| 3.3.1. Población.....                                     | 18   |
| 3.3.2. Muestra .....                                      | 18   |
| 3.3.3. Muestreo .....                                     | 18   |
| 3.3.4. Unidad de análisis.....                            | 18   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 18   |
| 3.5. Procedimientos.....                                  | 20   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                     | 20   |
| 3.7. Aspectos Éticos .....                                | 20   |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 22   |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| V. DISCUSIÓN.....         | 29 |
| VI. CONCLUSIONES .....    | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 37 |
| REFERENCIAS.....          | 38 |
| ANEXOS.....               | 47 |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Validadores.....   | 19 |
| Tabla 2 Distribución de frecuencias de acuerdo con los niveles de la variable gestión logística y sus dimensiones.....     | 22 |
| Tabla 3 Distribución de frecuencias de acuerdo con los niveles de la variable calidad de servicios y sus dimensiones. .... | 23 |
| Tabla 4 Prueba de normalidad entre gestión logística y calidad de servicio.....  | 24 |
| Tabla 5 Correlación entre gestión logística y calidad de servicio. ....  | 25 |
| Tabla 6 Correlación entre la dimensión aprovisionamiento y la variable .....   | 25 |
| Tabla 7 Correlación entre la dimensión logística interna y la variable .....   | 26 |
| Tabla 8 Correlación entre la dimensión logística externa y la variable .....   | 27 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Correlación de variables .....   | 16 |
| Figura 2 Representación de porcentajes de acuerdo con los niveles de la variable gestión logística y sus dimensiones.....     | 22 |
| Figura 3 Representación de porcentajes de acuerdo con los niveles de la variable calidad de servicios y sus dimensiones ..... | 23 |

## RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima en 2024. Metodológicamente, el enfoque fue cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal. La muestra consistió en 75 clientes, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los resultados indicaron que la gestión logística es alta (84%), y las dimensiones como aprovisionamiento, logística interna y externa también obtuvieron valores altos. En relación con la calidad de los servicios, esta se evaluó como buena (100%), con dimensiones como fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía presentando valores que representan una alta calidad de los servicios prestados. En cuanto a los resultados correlacionales, el aprovisionamiento ( $\rho = 0,953$ ), la logística interna ( $\rho = 0,816$ ) y la logística externa ( $\rho = 0,955$ ) se correlacionaron de manera significativa con la calidad del servicio, presentando niveles altos. Se concluyó que la gestión logística se relaciona de manera significativa con la calidad de los servicios, obteniéndose un valor de  $p = 0,000$  y un Rho de Spearman de 0,961, lo que representa una correlación alta y positiva. Esto destaca que al incrementar la gestión logística, se mejora y mantiene la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Gestión, logística, calidad, servicios, seguridad



## ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between logistics management and the quality of services in an international freight agency in Lima in 2024. Methodologically, the approach was quantitative, with a non-experimental, descriptive-correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 75 clients, to whom questionnaires were applied. The results indicated that logistics management is high (84%), and dimensions such as procurement, internal and external logistics also obtained high values. In relation to the quality of services, it was evaluated as good (100%), with dimensions such as reliability, security, tangible elements, responsiveness and empathy, presenting values that represent a high quality of the services provided. Regarding correlational results, procurement ( $\rho = 0.953$ ), internal logistics ( $\rho = 0.816$ ) and external logistics ( $\rho = 0.955$ ) were significantly correlated with service quality, presenting high levels. It was concluded that logistics management is significantly related to the quality of services, obtaining a value of  $p = 0.000$  and a Spearman's Rho of 0.961, which represents a high and positive correlation. This highlights that by increasing logistics management, the quality of the service is improved and maintained.

**Keywords:** Management, logistics, quality, services, security

## I. INTRODUCCIÓN

Es crucial resaltar continuamente el papel esencial de los servicios logísticos en el ámbito comercial y el progreso económico. Conforme el comercio se estructura en cadenas de valor, a nivel global o regional, los servicios logísticos actúan como el componente clave que mantiene cohesionadas dichas cadenas (Organización Mundial del Comercio, 2021). En este sentido, es determinante comprender la capacidad de adaptación del servicio logístico de la empresa, (Justavino et al., 2020), la cual está relacionado con la evaluación constante del proceso logístico, permitiendo evaluar en forma permanente la eficiencia de los servicios de transporte que se ofrece (Bahamdain et al., 2022), la cual está vinculada a la competitividad a nivel nacional e internacional (Calatayud & Montes, 2022).

Así mismo, se resalta que los mayores obstáculos en la logística global suelen manifestarse en los puertos marítimos, aeropuertos y las instalaciones de transporte multimodal y aquellas empresas dedicadas al transporte de carga (The World Bank, 2023), evidenciado, la necesidad de crear nuevos y mejores procedimientos para la mejora interna de la logística inicialmente permite ofrecer un servicio de calidad (Shang et al., 2020). En este sentido, la calidad es indispensable para aquellas empresas que requieren contar con una buena percepción por parte del cliente (Mosquera et al., 2020), esto permite poder realizar el diagnóstico teniendo presente el contexto que se presenta en la actualidad dentro de la organización de acuerdo con el servicio que ofrece estableciendo fortalezas y debilidades (Ingaldi, 2019), resulta indispensable evaluar, no solo la logística, sino también el servicio que se ofrece para poder establecer mejoras (Luyen & Thanh, 2022).

A nivel latinoamericano, la calidad del servicio se logra a través de una gestión efectiva de los procesos, siendo la satisfacción del cliente el enfoque central garantizando una buena gestión empresarial (Alemán et al., 2019). Es importante resaltar que logística desempeña un rol crucial al funcionar de forma interconectada, abarcando todos los procesos desde el proveedor hasta llegar al cliente, requiriendo una armoniosa operatividad del sistema (García, 2020). Evidentemente, la calidad de los servicios debe estar relacionada con el grado de satisfacción del cliente, por tanto; en este sentido. deben considerar elementos tangibles e intangibles, en función de superar las expectativas (Mohedano et al.,

2023), estando relacionada con los indicadores de servicio, desempeño y eficacia percibida por el cliente, debido a que, cuando no se aplican bien afecta a la empresa y es percibida dentro y fuera de la empresa (Gamboa et al., 2019), es necesario resaltar que un servicio deficiente afecta directamente a la empresa y se convierte en una desventaja debido a que no cubre las expectativas (Morles, 2021), la calidad de atención no es fácil de observar o medir, teniendo presente la cantidad de variables que inciden de allí que, se deben tener en consideración a diferentes características basada en la capacidad logística (Rivera et al., 2021).

En el país, se estima que cada empresa tiene su particularidad logística adaptada a las necesidades y actividades propias y de sus clientes, especialmente al momento de distribuir los materiales es determinante que se resalte aquellos aspectos referidos a los servicios logísticos integrados los cuales permiten obtener una ventaja competitiva. Es decir, se tiene una mayor flexibilidad, disminución de los costos, plazos temporales de respuesta más cortos, un servicio mejorado para los clientes y un aumento en la rentabilidad del proceso productivo (Zelada, 2022). De acuerdo con Huamán et al. (2020), se evidencia como problemática en las empresas aspectos como puntualidad de la entrega de pedidos, el desempeño del proceso y el cumplimiento de cada proceso logístico en un sector específico. Es importante resaltar que cuando no existe un buen proceso de gestión logística, este incide en los grados de producción de la organización, como también la satisfacción de los clientes cuando reciben un servicio de calidad (Aspilcueta, 2020), debido a que, cada día los stakeholders tienen mayor influencia durante el momento en el que se toman las decisiones para la optimización de sus servicios (Torres et al., 2020), sobre todo en el área logística (Paricahua, 2022).

La situación dentro de la agencia encargada de las cargas internacionales revela la prevalencia de prácticas logísticas tradicionales, generando la necesidad de un diagnóstico detallado específicamente en áreas de aprovisionamiento, resaltando cómo percibe el cliente la gestión de pedidos, las tarifas; de igual forma, se evidencia algunas debilidades en la logística interna, y sobre todo a comunicación entre las áreas, también en la logística externa existen procesos que deben ser mejorados en función de la expedición de la mercancía, el transporte atención que se le presta al cliente.

Así mismo, se destaca la falta de aplicación de herramientas recientes para

evaluar la calidad del servicio, lo que implica que la empresa no cuenta con la percepción del cliente, en base a la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y niveles empatía. En un contexto de creciente competencia, es crucial anticipar y satisfacer las demandas del cliente, haciendo hincapié en la adaptación a tendencias emergentes. El propósito es exponer la realidad actual e identificar áreas débiles en la calidad de los servicios, enfocándose en aspectos clave como puntualidad, reducción de errores, mejora en la comunicación y disminución de la insatisfacción.

En este mismo orden de ideas, se menciona el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima, 2024? Este estudio se fundamenta en una justificación epistemológica, desde la teoría que implica la compilación de conocimientos derivados una exploración profunda de los temas fundamentales para las empresas, como gestiones logísticas y también la calidad de servicios que se prestan, lo cual permite la generación de un nuevo conocimiento, tanto para la empresa, nivel científico. Metodológicamente, el estudio se llevará a cabo con la rigurosidad propia del método científico, empleando el diseño de dos instrumentos, resaltando que este un aporte científico al conocimiento, además de asegurar la validez y confiabilidad a través de la evaluación realizada por expertos en el campo.

Desde un enfoque práctico, este estudio ofrece un diagnóstico para la empresa, brindándole la oportunidad de planificar futuras actividades para abordar las debilidades identificadas en la investigación. Evidentemente, todo este conocimiento de la realidad abordada, ayuda a la empresa y a los colaboradores a tener una visión externa de las ideas que realiza. A nivel educativo, este trabajo es necesario relevante teniendo presente que permite la identificación de la problemática que requiere ser investigada, lo que implica que deben realizarse más investigaciones, desde las diferentes universidades para aportar información importante y posibles estrategias para abordar esta problemática en las empresas de carga internacional. Este trabajo también permite, comprender teorías educativas, las cuales se contratarán o la realidad el estudio.

El principal objetivo de la indagación es determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima 2024. Igualmente, se trazan los propósitos específicos,

identificar los niveles de gestión logística en una agencia de carga internacional de Lima, 2024; identificar el nivel de calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima, 2024; determinar la relación que existe entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio de una agencia de carga internacional, Lima 2024, determinar la relación que existe entre la gestión interna y la calidad del servicio una agencia de carga internacional, Lima 2024, determinar la relación que existe entre la logística externa y la calidad de los servicios de una agencia de carga internacional de Lima 2024.

Se plantea la hipótesis (H1), la gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima 2024 y la hipótesis (H0), la gestión logística no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima 2024.

## II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se presentan las variables relacionadas con la gestión logística y todo lo referido y calidad de servicio, destacando los antecedentes del estudio como se muestra a continuación.

En el contexto internacional, Uzir et al. (2021), realizaron un trabajo centrado en los impactos de la logística sobre la calidad de atención que tiene el cliente. La finalidad fundamental del estudio de investigación fue analizar cómo eficiencia del servicio que presta el personal de entrega y la percepción del consumidor afecta los niveles de satisfacción de los consumidores, con la variable de confianza como factor interviniendo. Se recopilaron datos a través de un cuestionario estructurado aplicado a 259 individuos que habían utilizado el servicio de entrega a domicilio. Los resultados obtenidos revelaron que la calidad y el servicio es valorada por el cliente, también tiene gran relevancia la confianza lo cual incide en el momento de evaluar la satisfacción del cliente. Además, se encontró que el valor percibido por el cliente se asocia a la satisfacción del cliente con un  $\beta = 0,182$ . En conclusión, el estudio sugiere aportes basados en la eficiencia de los servicios que corresponde de manera importante con la gestión logística que realiza, respaldado por una correlación de  $\beta = 0,350$  y un p valor de 0,000.

Ali et al, (2021), en el artículo relacionado con el impacto que tienen la calidad que ofrece el servicio como resultado de operaciones en el ámbito logístico, la finalidad se basó en la determinación de la incidencia de la eficiencia de los servicios en relación a la percepción logística. Este estudio contó con un enfoque cuantitativo también puede considerarse como correlacional descriptiva la muestra estuvo conformada por 180 personas. Como resultado se obtuvo la evidencia de una asociación entre las dimensiones con los factores logísticos, la eficiencia con una correlación de 0.800, el cumplimiento se correlacionó con un Valor de 0.740, el sistema de disponibilidad 0.670 y el resguardo y privacidad de la carga o producto con 0.800. Concluyéndose la vinculación entre ambas variables teniendo como referencia la correlación de 0.740 lo que implica que es significativa y moderada.

Dang et al. (2021), en el artículo basado factores logísticos y la eficacia de los servicios, la finalidad del estudio de investigación de aquellos aspectos que inciden en las capacidades logísticas de los proveedores de servicios logísticos en Vietnam. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, se aplicó un

cuestionario a 190 gerentes. Los resultados de la investigación identificaron los siguientes factores que afectan las capacidades logísticas de los proveedores de servicios logísticos: la capacidad de innovación tiene el mayor impacto en las capacidades logísticas; la capacidad de gestión de la demanda del cliente tiene los siguientes fuertes efectos en las capacidades logísticas; y finalmente, la capacidad de gestión de la información que afecta a las capacidades logísticas. También se evidenció la existencia de una vinculación entre las dimensiones de los factores y las capacidades logísticas. Se sugieren además varias recomendaciones para mejorar las capacidades logísticas para los proveedores de servicios logísticos en Vietnam, el valor del R cuadrado fue de 0.746 lo que implica 74.6% influye de los factores logísticos se explican a través de la eficacia de los servicios.

Le et al. (2020), realizaron una investigación centrada en el control de la calidad de los servicios en el contexto logístico portuario y satisfacción de las personas. El propósito principal del estudio fue la validación de diversos aspectos asociados a la calidad de servicio y la vinculación de esta con la percepción de los servicios de logística portuaria de una economía en desarrollo y en transición. Para lograr esto, se emplearon métodos tanto cualitativos como cuantitativos, que incluyeron discusiones en grupos focales y entrevistas directas con 212 participantes que eran empleados de empresas relacionadas. Los resultados obtenidos señalan aspectos relevantes centrándose en la calidad del servicio en el contexto logístico, el cual se relacionan en forma positiva con cinco factores específicos, a saber, capacidad de respuesta (0.847), seguridad (0.832), confiabilidad (0.834), bienes tangibles (0.866) y empatía (0.876). Se concluyó que la calidad referente a los servicios logísticos tiene una incidencia significativa en los niveles de satisfacción de los requerimientos del cliente obteniéndose un valor significativo de 0,000 y una correlación de 0,812.

Así mismo, el artículo de Pelayo y Ortiz (2019), relacionado con servicios de calidad y percepción del cliente desde la logística. Este estudio correlacional, descriptivo y cuantitativo, la muestra consistió en 170 encuestas. Los hallazgos destacan que la satisfacción del cliente está vinculada a diversos factores, entre ellos se mencionan la lealtad, calidad, servicios, información y tecnología. Los resultados evidenciaron que la dimensión lealtad tuvo una correlación de 0,826; mientras que el área intangible se evidenció un valor de 0.865; también el aspecto

referido las nuevas tecnologías obtuvo un resultado de 0,518. Concluyendo que se presentó un vínculo importante entre la satisfacción y la eficiencia del servicio, basada en aspectos logísticos con un valor de 0,528 y p valor de 0,008.

Suhartanto et al. (2019), en la indagación relacionada con la gestión de las entregas y la eficacia de los servicios, tuvo como objetivo evaluar directamente la incidencia de los encargos de calidad enfocada en la fidelidad de los consumidores hacia el servicio. El estudio adoptó una postura cuantitativa con características descriptivas correlacionales y utilizó una muestra de aproximadamente 405 clientes de servicios. Al aplicar el método de mínimos parciales basados en la varianza cuadrados para evaluar el modelo propuesto, el estudio confirmó la relación de efecto directo de la calidad de los alimentos en la lealtad en línea, pero no en la atención que recibe el cliente. Los datos obtenidos señalaron una correlación entre la gestión de entrega y la lealtad con una correlación de 0,392. Igualmente, se observó una asociación al comparar la gestión de entrega el cumplimiento de los requerimientos del cliente, el cual alcanzó 0,525. Se examinó la calidad del producto, obteniéndose una relación de 0,371, y respecto a la asociación con la eficiencia de la prestación de servicios, se observó un vínculo correlativo de 0,335. En conclusión, se destacó una vinculación importante al comparar la eficacia de la prestación de servicios ofrecidos con la administración de la entrega obteniéndose un valor de relación de 0,514.

En el ámbito nacional, Benzaquen et al. (2024), en el artículo referido al rendimiento de las empresas de servicios respecto a la gestión de la calidad. Las nueve dimensiones resaltan las actividades estratégicas de la empresa, permitiendo así un análisis comparativo del impacto global de poseer un sistema el cual posibilite tomar el control de calidad basándose en la normativa ISO en las empresas. En este estudio, se encuestó a un total de 630 empresas peruanas, utilizando un cuestionario que abarcaba 35 ítems clasificados en nueve dimensiones. Se concluyó que el desempeño de las empresas certificadas bajo la norma fue significativamente superior al de las no certificadas en todas las dimensiones obteniéndose valores de 4,28 en relación a las empresas no certificadas las cuales obtuvieron 0,860.

Trigoso et al. (2023), abordaron la administración de tipo logística y la calidad de la prestación de servicios dirigidos al cliente interno en su investigación. El



objetivo primordial fue destacar la relevancia de una buena gestión de los procesos logísticos en cualquier organización, subrayando que su control eficiente y gestión adecuada contribuirán a optimizar los procesos, evitar gastos superfluos y mejoramiento de la producción y la eficacia de los servicios llevados a cabo. El enfoque de la investigación fue básico y de naturaleza cuantitativa, tipo transversal, correlacional descriptiva y contó con un diseño denominado no experimental, la muestra fue de 135 usuarios. Entre los resultados obtenidos se evidenció correlaciones significativas, con valores como ( $r=0,282$ ) al comparar la administración de tipo logística y la eficiencia de los servicios; mientras que para el aprovisionamiento se obtuvo un  $r= 0,245$ ; en producción un  $r= 0,270$ ; y para la red de distribución fue de  $r=0,274$ . La conclusión principal extraída sugiere asociación lineal, aunque de magnitud directa y nivel bajo respecto a los temas estudiados.

Pérez et al. (2023), en la investigación focalizada en la calidad de la prestación de servicios y la administración de tipo logística en Perú. La metodología empleada fue de naturaleza mixta, con un enfoque básico y descriptivo-correlacional, que incluyó entrevistas con 8 funcionarios y la aplicación de encuestas a 52 usuarios. Los resultados obtenidos señalaron que una gestión logística deficiente se asoció con un servicio de calidad inadecuado en un 70%, mientras que una mejora en la en la gestión logística correlacionó con un incremento de nivel moderado en un 78% respecto a la calidad de servicio. Este hallazgo sugiere que un rendimiento adecuado en las funciones operativas de la gestión logística puede tener una incidencia favorable en el progreso en la satisfacción de las expectativas del cliente. La conclusión principal de la investigación fue la existencia de un vínculo entre las variables del estudio, respaldada con  $\rho= 0,510$  y un valor de  $p$  de 0,000.

Zelada (2022), en su investigación centrada en las estrategias de logística que se ponen en práctica en relación a los aspecto esenciales de le eficacia de los servicios, el propósito fue determinar la conexión entre ambos aspectos. El estudio se basó en cálculo cuantitativos, nivel correlacional descriptivo, aplicándose en diseño sin experimentación y el corte del estudio es transversal, la muestra consistió en 197 personas. Los resultados revelaron correlaciones significativas entre las dimensiones de la estrategia logísticas y la tensión que se le presta al cliente. La gestión de materiales mostró una correlación de 0.280 con una

significancia de 0.000, mientras que la distribución física presentó una correlación de  $r = 0.419$  con una significancia de 0.000. Finalmente se concluye que a él una asociación entre la calidad de la atención y la administración logística, las cuales se prestan al cliente teniendo como referencia los resultados de Pearson  $r = 0,358$  y un  $p = 0,000$ .

Sotomayor (2022), en el estudio enfocado en la estrategia basada en la logística y el servicio de calidad, la finalidad de la investigación estuvo basada en la determinación de asociación entre ambos temas estudiados. Se caracterizó por ser descriptiva correlacional, los cuestionarios fueron administrados a un total de 15 trabajadores. Se evidenció dentro de los resultados una cantidad considerable 33% opina que la logística es regular; mientras que la calidad de servicio, el 34% de los trabajadores mencionaron que era regular. Asimismo, se llevaron a cabo correlaciones entre la variable calidad de servicio y las dimensiones pertenecientes a la administración de tipo logística, obteniendo valores de  $r = 0,605$  para la gestión de almacén,  $r = 0,724$  para la gestión de compras,  $r = 0,653$  para la distribución y  $r = 0,692$  para la gestión de inventario. La conclusión principal fue el hallazgo de un vínculo entre la calidad de los servicios que se prestan y la efectividad de la logística como gestión de almacén, compras y el inventario con un valor de  $r = 0,710$  y una significancia de 0,003.

Vigo y González (2020), en la exploración de la correlación del vínculo entre la satisfacción de los clientes y la calidad de la prestación de servicios. El estudio se enmarca en un diseño de investigación no experimental con un enfoque correlacional, llevado a cabo en febrero de 2019 y con una muestra de 50 usuarios. Los resultados obtenidos destacaron la relación entre variables, evidenciada por una correlación  $\rho = 0,617$ . Asimismo, se identificó una conexión entre variables, tales como temas de tangibilidad con un  $\rho = 0,517$ , demostración de fiabilidad con un  $\rho = 0,528$ , de igual forma la habilidad de respuesta con un  $\rho = 0,440$ , la seguridad con un  $\rho = 0,448$  y aspectos basados en la empatía con  $\rho = 0,678$ . En consecuencia, la conclusión principal extraída de estos resultados respalda el vínculo efectivo entre las variables.

Es relevante destacar que, entre las teorías vinculadas a la gestión logística, se propone una respuesta integral que se centra en consideradas cruciales para las empresas, teniendo en cuenta la producción, distribución, almacenamiento y

gestión de inventarios. Es importante comprender que la base de una buena logística está relacionada con la fluidez informativa en toda la empresa. Se destaca la importancia de que este sistema cumpla con los requerimientos y expectativas que se ha planteado el cliente en términos de tiempo específico, ubicación, servicio, disminución de costos, cantidad y calidad (Cano et al., 2015). Además, desde la perspectiva de Fayol, la administración se conceptualiza como un conjunto integral de procesos, donde la organización constituye uno de sus componentes. Fayol caracteriza a la organización como algo estático y limitado, ya que se enfoca en la estructura y la forma (Miranda & Carvalho, 2011).

Respecto a la calidad de la prestación de servicio, se enfatiza la búsqueda de diferentes estándares de calidad y la instauración de una cultura que le pasó a la mejora continua como objetivos organizacionales que tienen el propósito de incrementar la satisfacción del usuario alineándose con las políticas de la organización. La implementación de diferentes estrategias dirigidas al incremento de la eficiencia, basándose en una continua optimización y la redefinición del proceso para el mejoramiento la productividad y al mismo tiempo elevar el desempeño. Destacando las contribuciones de Ishikawa (1988), según lo citado por Chacón y Rugel (2018), quien propuso que la calidad se define a través del proceso de fabricación, mantenimiento, desarrollo y diseño de procesos. Por otro lado, Deming (1988), citado en Chacón y Rugel (2018), concebía la eficacia como un continuo cuestionamiento orientado hacia la mejora constante. También se tomó en cuenta el modelo SERVQUAL, establecido por Zeithamal en 1988, según lo citado por Yovera & Rodríguez (2018), respaldando la idea de que la calidad se construye durante el proceso operativo y fomenta la noción de autocontrol, delegando al operario la responsabilidad de verificar la conformidad de su propio trabajo. De esta manera, la función de control de calidad se distribuye en toda la organización.

Desde una perspectiva teórica, se hace referencia a la gestión logística conforme a Lobato y Villagrà (2013), según estos autores, la gestión logística siendo está concebida como una parte integral de toda la cadena de suministros, y su función radica en la planificación e implementación de sistemas eficientes destinados a trasladar los producto o insumos en el sitio de inicio hasta el punto final. En este contexto, las dimensiones consideradas para este estudio abarcan el aprovisionamiento, logística externa e interna. Es crucial subrayar que las

operaciones logísticas abarcan cinco categorías fundamentales: transporte, control de inventario, almacenamiento, gestión de tecnologías de la información y producción. Estas actividades se llevan a cabo tanto internamente como mediante la subcontratación (Phuong et al., 2020).

La logística se presenta como una disciplina que aborda diversas cuestiones, desde el momento en que se quiere los insumos, pasando por la producción incluyendo la distribución de todos los productos que se consideren terminados y semielaborados; igual forma, la gestión de instalaciones como almacenes y procesamiento de información. Estas consideraciones involucran limitaciones tanto espaciales como temporales (Pontes et al., 2023). En cuanto a la administración de tipo logística, se puede resaltar que existe una relevancia de interconexión de operaciones, reconociendo que todas están interrelacionadas para mejorar la eficiencia y efectividad (Wang, 2023). La administración logística, por su parte, se posiciona como una función fundamental en las empresas, permitiéndoles supervisar de manera eficaz el movimiento de servicios y bienes en todas las etapas (Flores et al., 2022). En esta cadena de suministros se estima el logro de los objetivos de la logística, basándose en que comprender y cumplir con la temporalidad, ubicación y calidad adecuadas, garantizando la entrega precisa de todos los requerimientos para elevar la satisfacción de todos los clientes (Chan & Choi, 2023).

La dimensión de aprovisionamiento, compuesta por la gestión de pedidos, abarca acciones que engloban tareas inherentes al aprovisionamiento, como dentro este proceso se especifican las necesidades de búsqueda de diferentes proveedores, mercancías necesarias, pedidos y el proceso de recibir la mercancía. Asimismo, incluye la gestión de stock, que implica determinar niveles de inventario apropiados para funcionar de forma eficiente de la empresa con el menor costo posible, lo que conlleva a establecer la cantidad temporalidad de los pedidos. En el caso de empresas de servicios incluye identificación de recursos y gestión de personal (Lobato & Villagrà, 2013).

De acuerdo con Solórzano (2018), la gestión de pedidos se refiere a la atención de los requerimientos de servicios que vienen de parte de nuestros clientes, sea para un servicio netamente de flete FOB, o más servicios según los Incoterms. también la gestión de tarifas se refiere a la gestión que se realiza con

las diferentes navieras para poder obtener tarifas competitivas en el mercado. Adicionalmente, la gestión de espacios se refiere a que no solamente negociamos con las navieras buenas tarifas, sino la posibilidad de contar con su soporte para tener más espacios disponibles, sobre todo en épocas de campañas. Es relevante subrayar que las estrategias de gestión logística, como la planificación del transporte y el control de inventario, tienen incidencia importante en el rendimiento de las entregas. Por lo general, se asocia a la puesta en práctica de la gestión logística efectiva en el ámbito del transporte garantizando un servicio de calidad (Teng, 2019).

La dimensión de la logística interna, que comprende el almacenaje, implica la ubicación, manipulación y conservación de la mercancía durante el tiempo que se encuentra en empresa. Además, incluye el control de inventarios, que se refleja en acciones como la supervisión y valorar los diferentes tipos de mercancía que se encuentran en la empresa (Lobato & Villagrà, 2013). Un aspecto crítico de la logística interna está basado en el mejoramiento del servicio, lo que impacta de manera efectiva mejorando la opinión de quien es cliente respecto al servicio que recibe (Meesala & Paul, 2018). Es esencial tener en cuenta ciertos criterios a nivel interno, como la comunicación, experiencias pasadas, transparencia y confianza (Barata et al., 2024).

Esta logística interna permite promover la eficiencia tanto con los clientes como con los proveedores (Reddy et al., 2023). Esta gestión basa en la logística representa una faceta esencial en la administración asociado a la cadena de suministros, encargándose la planificación, ejecución y supervisión de manera efectiva, además de movimiento y almacenamiento de todos aquellos recursos y bienes con los cuales se cuenta (Hau & Tsan, 2023). Asimismo, la identificación de recursos /comunicación fluida entre estas áreas se refiere a tener mapeados o contar con todos los recursos internos para prestar este servicio, como son, área de transporte local, agenciamiento de aduanas, almacén o depósitos de contenedores y contar con la comunicación fluida y constante para la coordinación de avance desde todas las áreas que intervienen (Silvera, 2020).

La tercera dimensión logística externa, que aborda el despacho de mercancías y el proceso de preparación, incluyendo aspectos como el embalaje y etiquetado de los diferentes productos (Lobato & Villagrà, 2013). También engloba

el transporte, que implica también trasladar la mercancía desde donde se ubica al almacén hasta el punto de destino, asegurando condiciones óptimas en términos de tiempo, forma y rentabilidad. Además, se aborda la atención al cliente, para lo cual se desarrolla un sistema de logística comercial pasado de la necesidades del cliente (Liu & Hou, 2024). Esta logística está vinculada con la atención y respuesta que la empresa ofrece al proveedor (Chou et al., 2018).

Este enfoque logístico suele concentrarse en la supervisión de operaciones que tienen lugar fuera de las instalaciones de una organización, abarcando aspectos como el almacenamiento, la administración de los inventarios, el transporte y entrega de la producción en la fase final, es decir director clientes (Minashkina & Happonen, 2023). En este mismo orden de ideas, la expedición de mercancías: Se refiere al conocimiento sobre el tratamiento de los distintos tipos de mercancía, desde carga seca, refrigerada, perecible, carga peligrosa, entre otras. También el transporte se refiere a la coordinación con el transporte marítimo internacional, desde la expedición de la reserva hasta la puesta del contenedor en el puerto en caso de exportación, o desde el aviso de llegada hasta el retiro del contenedor descargado en puerto en caso de la importación (Sorlózano, 2018). Otro aspecto significativo es la atención al cliente, la cual se refiere a la calidad de atención y comunicación constante con el cliente para informar sobre el avance de su operación (Gil, 2018).

En lo que concierne a la variable relacionada con la eficiencia de los servicios, hace referencia la evaluación de qué tan efectivamente un proveedor de servicios cumple con los requerimientos y requisitos de sus clientes (Le et al., 2020). En el ámbito de los servicios, se caracterizan por poseer un componente intangible predominante, aunque simultáneamente requieren elementos tangibles y facilitadores para la conceptualización de bienes concretos, siendo el conocimiento humano un elemento crucial en este proceso (Ibarra et al., 2018). La calidad de la prestación de servicios guarda un vínculo directo entre la satisfacción y felicidad de los clientes, lo cual implica que al ser una calidad deficiente, el cliente experimenta insatisfacción (Suhartanto et al., 2019). En tal sentido, se han planteado las dimensiones establecidas en el modelo SERVAQUAL como se describe a continuación.

La dimensión de fiabilidad, se puede decir que se referencia a la capacidad de proporcionar servicios de manera puntual y constante (Le et al., 2020). En este sentido se menciona que la gestión logística está asociada al nivel de confianza que se logre en el cliente, la cual ejerce una influencia positiva y significativa en los niveles de satisfacción en las interacciones entre empresas dentro de la cadena de suministro. La confianza juega un papel crucial al reducir la incertidumbre en las transacciones entre las empresas involucradas en el proceso (Lee & Ha, 2023).

La dimensión de seguridad se fundamenta en la habilidad de generar confianza en el cliente a través de un trato profesional, sustentado en el respeto, la cortesía, habilidades para comunicarse y una actitud atenta con el fin de proporcionar el mejor respaldo al cliente (Le et al., 2020). La fiabilidad abarca el nivel de precisión y veracidad de la información ofrecida a los consumidores, así como su capacidad para ser verificada (Teluma, 2021).

La dimensión de tangibilidad se muestra a través de aspectos esenciales como equipos, uniformes, instalaciones y aspecto del personal, así como los materiales en equipo utilizado para llevar a cabo el servicio (Le et al., 2020). Es esencial abordar el concepto de intangibilidad al reconocer que, aunque los servicios carecen de una forma física, cuentan con fases que incorporan elementos tangibles y perceptibles que actúan como evidencia de su existencia. Estos elementos son indicadores que concretizan la promesa de ofrecer el servicio, como el empaque, el entorno donde se realiza el servicio, la participación de profesionales, entre otros. (Marques et al., 2023). La apariencia y el funcionamiento de las instalaciones físicas y la infraestructura deben inspirar confianza; la condición del entorno circundante sirve como prueba tangible de los servicios proporcionados por el proveedor. La presentación visual del servicio, que incluye aspectos como la apariencia física, el equipo utilizado, la presencia de los empleados y la comunicación, contribuirá significativamente a la experiencia del servicio al cliente (Herawaty et al., 2022).

La dimensión basada las capacidades de respuesta, la cual se basa en la posibilidad para ayudar al cliente y abordar de manera rápida los problemas cuando surgen errores o situaciones inesperadas (Le et al., 2020). La prontitud en la atención, según la propuesta de Arenal (2019) se refiere a la gestión realizada por cada miembro del personal de la empresa que interactúa con los clientes. Esta

gestión tiene como objetivo ofrecer soluciones oportunas y eficaces, con el fin de compensar las deficiencias percibidas por los clientes y garantizar su satisfacción

La dimensión de empatía se manifiesta a través del estilo de servicio de los empleados, que se evidencia en el cuidado, la atención y la capacidad de entender los requerimientos generando sentimiento de seguridad en el cliente (Le et al., 2020). La empatía es una capacidad social que facilita la conexión emocional entre individuos, permitiéndoles comprender de manera más profunda las emociones de los demás, es decir, tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro (Calle & Montenegro, 2020).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

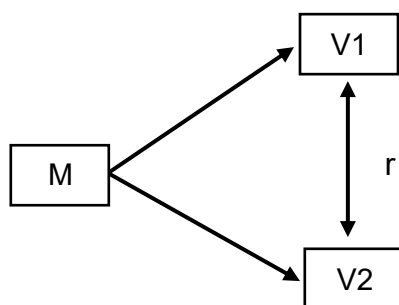
La investigación adoptó un enfoque de tipo cuantitativo, debido a que implica el análisis de datos numéricos y la verificación de hipótesis (Hernández & Mendoza, 2018). En cuanto al tipo de investigación, se clasifica como básico, lo que indica que no busca aplicaciones prácticas inmediatas, sino que se enfoca en la ampliación del conocimiento sobre un tema específico (Carrasco, 2019). En este contexto, se profundizó en la comprensión de la calidad de la prestación de servicios y la administración logística dentro de una organización ubicada en Lima.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación, se ha seleccionado un diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. En este mismo orden de ideas, no se manipulan las variables, y la información se recopila en un momento o periodo de tiempo específico. Además, la finalidad del estudio permitió el análisis de la correlación entre variables y establecer el grado de vinculación entre las variables estudiadas (Hernández & Mendoza, 2018), esto se evidencia en la figura 1 a continuación.

**Figura 1**

*Correlación de variables*



Nota. La figura muestra la correlación entre variables

Donde,

M= muestra (trabajadores y clientes de agencia de carga internacional).

V1= Variable (Gestión logística).

V2= Variable (Calidad de servicio).

R= Relación entre ambas variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Definición conceptual:** La administración logística es concebida como una componente general de los suministros, y su propósito es la planificación e implementación de sistemas eficientes diseñados para movilizar productos o insumos desde su origen hasta su destino final (Lobato & Villagrà, 2013).

**Definición operacional:** Para medir la gestión logística se consideran la dimensión aprovisionamiento, logística interna y logística externa (Lobato & Villagrà, 2013).

**Indicadores:** En la dimensión aprovisionamiento se consideran los indicadores gestión de pedidos, gestión de stocks, gestión de personal, identificación de recursos y planificación de la demanda. Para la dimensión logística interna se seleccionaron los indicadores almacenaje y control de inventarios. En la dimensión logística externa se consideraron los indicadores expedición de mercancía, transporte y atención al cliente.

**Escala de medición:** Ordinal a través de la escala de Likert considerando respuestas del 1 al 5 (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

**Variable 2:** Calidad de servicio (variable dependiente).

**Definición conceptual:** La calidad de la prestación de servicios se entiende como la evaluación de la eficacia con la cual un proveedor de servicios satisface los requisitos y expectativas de sus clientes (Le et al., 2020).

**Definición operacional:** Esta se utiliza para la medición de la calidad de los servicios se consideraron la dimensión fiabilidad, empatía, tangibilidad, seguridad y capacidad de respuesta (Le et al., 2020).

**Indicadores:** Para fiabilidad los indicadores son cumplimiento de los ofrecido, interés sincero por resolver problemas, realización de los servicios en primera instancia, el cumplimiento de los servicios en el plazo temporal establecido y sin equivocaciones. Para la dimensión seguridad los indicadores son conductas relacionadas a la confianza, amabilidad de los colaboradores, conocimiento de los procesos. En relación a los elementos tangibles se posee como indicador los equipos modernos, colaboradores con buena apariencia e instalaciones

visualmente llamativas. Respecto a la capacidad de respuesta los indicadores considerados los empleados ofrecen un servicio con rapidez,

**Escala de medición:** Ordinal con una escala de Likert con respuestas del 1 al 5 (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). (ver anexos)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Esta se entiende como la cantidad de individuos a los cuales se aplicará el estudio (Ñaupas et al., 2018). En esta investigación, la población estuvo compuesta por 75 clientes de la agencia de carga internacional, a quienes se les administrarán los instrumentos.

**Criterios de inclusión:** Clientes de la empresa durante el periodo de aplicación de los instrumentos.

**Criterios de exclusión:** No se considerarán aquellos clientes que no deseen ser parte de la investigación.

#### **3.3.2. Muestra**

Esta se entiende como una porción representativa de la población, siendo su tamaño dependiente de la magnitud total de la población (Palomino et al., 2015). En el caso de este estudio, la muestra estuvo compuesta por 75 clientes de una agencia de carga internacional.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizará un método de muestreo de índole no probabilística, el muestreo censal, lo que implica que se considerará toda la población en estudio, dado que su tamaño es manejable (Otzen & Manterola, 2017). De este modo, se trabajó con la totalidad, es decir, 75 clientes de la organización objeto de estudio.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Clientes de una empresa de carga internacional ubicada en Lima.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó una técnica de recolección de información, se emplearon las encuestas debido a su versatilidad, simplicidad y objetividad. El instrumento seleccionado fue el cuestionario, aplicado de manera individual, lo cual facilita la obtención de información sobre las variables y dimensiones pertinentes (Carrasco, 2019). Para la variable relacionada con la gestión logística, se ha desarrollado un instrumento compuesto por 17 ítems; mientras que, en la variable relacionada con la calidad de servicios, se diseñó un cuestionario con 17 preguntas. En ambos casos, se utilizó la escala de tipo Likert, la cual tiene 5 tipos de respuesta, que son: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). De igual forma, se asumió un baremo para la variable gestión logística (alta- media -baja) y para la variable calidad de servicio (buena-regular y – deficiente). (Ver anexo).

## Validez

El tipo de validez se entiende como los niveles en los que un instrumento evalúa de manera efectiva la variable que se intenta medir (Hernández & Mendoza, 2018). En este estudio, se buscó la opinión de tres expertos para llevar a cabo la validación externa. Estos profesionales deben poseer un nivel académico mínimo de maestría y tener experiencia en el área relevante.

**Tabla 1**

Validadores

| Título profesional  | Nombre del validador           |
|---|--------------------------------|
| Magister in Supply Chain Management                         | Walter Ricardo Iglesias Landa  |
| Magister in Supply Chain Management                         | Jaime Renato Rivera Echevarría |
| Doctor en Ciencias Contables y Financieras<br>Confiabilidad | Víctor Manuel Landa Machero    |

La confiabilidad, también conocida como fiabilidad, hace referencia al nivel en que los instrumentos dan resultados coherentes y verídicos en relación a los casos o muestras de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). En ambos instrumentos diseñados, se llevó a cabo una prueba piloto con la participación de 20 individuos, utilizando el cálculo conocido como Alfa de Cronbach, obteniéndose

0,967 gestión logística y para la calidad de servicios 0,960 los cuales son resultados confiables (ver anexos).

### **3.5. Procedimientos**

Estos procesos se utilizan para la recaudación de información, en la que se destaca la solicitud del investigador al personal administrativo de la empresa en estudio para obtener la autorización necesaria para aplicar los instrumentos. En esta solicitud, se hace hincapié en el objetivo del estudio, la duración estimada y el cronograma de aplicación. Los instrumentos se aplicaron vía online a través de una encuesta de un formulario de Google.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Este estudio incluirá 2 clases de análisis de tipo estadístico descriptivo e inferencial. El primero se basó en un análisis descriptivo, que implica la representación de datos mediante gráficos y tablas, presentando los porcentajes y frecuencias. Para esta fase preliminar, se empleará el programa Excel. En segundo lugar se calculó el análisis inferencial, mismo que inicia con la aplicación de la prueba de normalidad denominada Kolmogórov-Smirnov, la cual permitió seleccionar entre pruebas paramétricas y no paramétricas según la distribución normal de los datos (Molina, 2023). En el contraste de hipótesis se utilizó el software estadístico SPSS-25.

### **3.7. Aspectos Éticos**

En relación a la ética se siguen los principios determinados por la Universidad César Vallejo (2020), los cuales se explican a continuación.

Beneficencia en esta investigación se orienta a contribuir en el abordaje de una problemática específica, proporcionando datos valiosos para el entendimiento a profundidad.

No maleficencia, se asegura de que no se causen daños a las personas involucradas, priorizando el bienestar psicológico y físico de cada persona involucrada.

Autonomía se manifiesta a través de la solicitud de consentimiento informado a los representantes de los participantes, quienes tienen la libertad de aceptar o rechazar su participación.

Justicia se refleja en la objetividad e imparcialidad del estudio, considerando los resultados con un enfoque puramente investigativo y científico.

La responsabilidad del investigador abarca diversas perspectivas, incluyendo la obligación de evitar el plagio y de no manipular los resultados, presentándolos de manera objetiva. De igual forma, se aplicarán las normas APA7ma edición, respetando las ideas de los autores y el trabajo se rige por las normas establecidas en la guía de la UCV.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

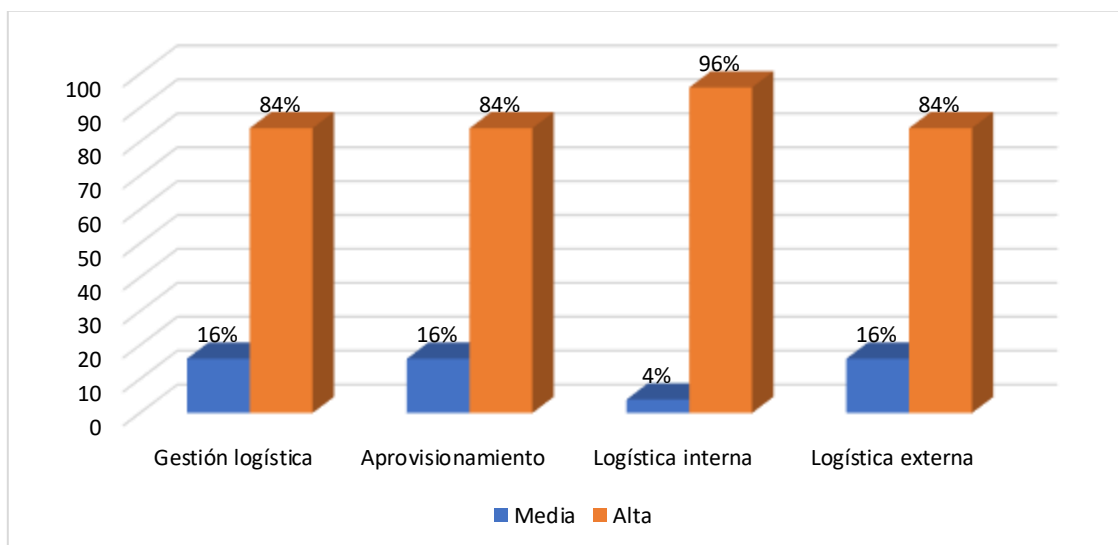
**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de acuerdo con los niveles de la variable gestión logística y sus dimensiones.*

| Nivel | Variable          |     |                   |     | Dimensiones       |     |                   |     |
|-------|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|
|       | Gestión logística |     | Aprovisionamiento |     | Logística interna |     | Logística externa |     |
|       | f                 | %   | f                 | %   | f                 | %   | f                 | %   |
| Media | 12                | 16  | 12                | 16  | 3                 | 4   | 12                | 16  |
| Alta  | 63                | 84  | 63                | 84  | 72                | 96  | 63                | 84  |
| Total | 75                | 100 | 75                | 100 | 75                | 100 | 75                | 100 |

**Figura 2**

*Representación de porcentajes de acuerdo con los niveles de la variable gestión logística y sus dimensiones*



En la Tabla 2 y Figura 1 se presentan las evidencias descriptivas de la variable gestión logística y sus diversas dimensiones. Los resultados indican que la mayoría de los encuestados se sitúan en el nivel alto, representando un 84% (63), mientras que un 16% (12) se encuentra en el nivel medio. En cuanto a las

dimensiones específicas de aprovisionamiento, logística interna y logística externa, prevalece el nivel alto con resultados de 84% (63), 96% (72) y 84% (63), respectivamente. Para el nivel medio, los porcentajes son 16% (12), 4% (3) y 16% (12), correspondientemente.

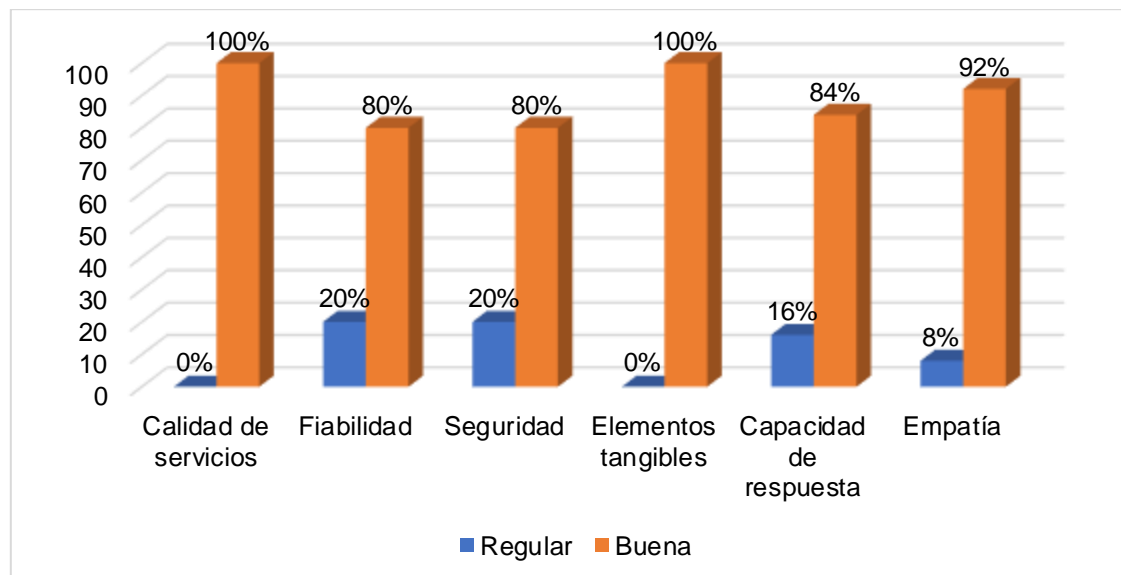
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de acuerdo con los niveles de la variable calidad de servicios y sus dimensiones.*

| Nivel   | Variable             |     | Dimensiones |     |           |     |                     |     |                        |     |         |     |
|---------|----------------------|-----|-------------|-----|-----------|-----|---------------------|-----|------------------------|-----|---------|-----|
|         | Calidad de servicios |     | Fiabilidad  |     | Seguridad |     | Elementos tangibles |     | Capacidad de respuesta |     | Empatía |     |
|         | f                    | %   | f           | %   | f         | %   | f                   | %   | f                      | %   | f       | %   |
| Regular | 0                    | 0   | 15          | 20  | 15        | 20  | 0                   | 0   | 12                     | 16  | 6       | 8   |
| Buena   | 75                   | 100 | 60          | 80  | 60        | 80  | 75                  | 100 | 63                     | 84  | 69      | 92  |
| Total   | 75                   | 100 | 75          | 100 | 75        | 100 | 75                  | 100 | 75                     | 100 | 75      | 100 |

**Figura 3**

*Representación de porcentajes de acuerdo con los niveles de la variable calidad de servicios y sus dimensiones*



En la Tabla 2 y Figura 2 se muestran las evidencias descriptivas de la variable calidad de servicios y sus diferentes dimensiones. Los resultados para la



variable calidad de servicios revelan que todos los encuestados se sitúan en el nivel bueno, representando un 100% (75). Para las dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, predomina también el nivel bueno, con resultados de 80% (60), 80% (60), 84% (63) y 92% (69), respectivamente. En el nivel regular, los porcentajes son 20% (15), 20% (15), 16% (12) y 8% (6), respectivamente. Finalmente, en la dimensión de elementos tangibles, destaca el nivel bueno con un 100% (75).

## 4.2. Análisis de inferencial

### Prueba de normalidad

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad entre gestión logística y calidad de servicio.*

|                      | Kolmogórov-Smirnov |    |      |
|----------------------|--------------------|----|------|
|                      | Estadístico        | gl | Sig. |
| Gestión logística    | ,209               | 75 | ,000 |
| Calidad de servicios | ,258               | 75 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se llevó a cabo una prueba de normalidad como paso preliminar para seleccionar el estadístico adecuado para contrastar la hipótesis del estudio. Se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, ya que el tamaño de la muestra supera los 50 casos. Se estableció un nivel de significancia del 5% (0,05), por lo que, si el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Los resultados permiten seleccionar la prueba denominada el Rho de Spearman.

**Tabla 5***Correlación entre gestión logística y calidad de servicio.*

|                    |                         |                               | Gestión<br>logística | Calidad de<br>servicios |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión<br>logística    | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                | ,961**                  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | .                    | ,000                    |
|                    |                         | N                             | 75                   | 75                      |
|                    | Calidad de<br>servicios | Coeficiente de<br>correlación | ,961**               | 1,000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | ,000                 | .                       |
|                    |                         | N                             | 75                   | 75                      |

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

En la tabla 5 se analizó la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio, encontrándose un valor de  $p = 0,000$ , lo que es menor a 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, confirmándose una relación significativa ( $Rho = 0,961$ ) positiva y alta entre la gestión logística y la calidad del servicio. Esto indica que una mejor gestión logística se asocia con una mejor calidad del servicio prestado.

**Tabla 6***Correlación entre la dimensión aprovisionamiento y la variable*

|                    |                         |                               | Aprovisionamiento | Calidad de<br>servicios |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Aprovisionamiento       | Coeficiente de<br>correlación | 1,000             | ,953**                  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | .                 | ,000                    |
|                    |                         | N                             | 75                | 75                      |
|                    | Calidad de<br>servicios | Coeficiente de<br>correlación | ,953**            | 1,000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | ,000              | .                       |
|                    |                         | N                             | 75                | 75                      |

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

En la tabla 6, se presenta el análisis a de la relación entre la dimensión aprovisionamiento de la variable calidad de servicio, obteniéndose un Valor de  $p=0,000$ , lo que implica que es menor  $0,05$ . Lo que implica que existen suficientes evidencias estadísticas para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), es decir, se confirma la existencia de una relación, además se calcula el Rho de Spearman dando como resultado ( $\rho=0,953$ ). Este valor es muy cercano a 1, lo que indica una correlación muy fuerte y positiva entre la dimensión de aprovisionamiento y la calidad del servicio. En otras palabras, a medida que mejora la gestión del aprovisionamiento, también mejora la calidad del servicio de manera significativa. Este hallazgo resalta la importancia de un buen manejo del aprovisionamiento en la optimización de la calidad de los servicios en la agencia de carga internacional.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión logística interna y la variable*

|                      |                            | Logística interna | Calidad de servicios |
|----------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|
| Rho de Spearman      | Logística interna          | 1,000             | ,816**               |
|                      | Coeficiente de correlación |                   |                      |
|                      | Sig. (bilateral)           | .                 | ,000                 |
|                      | N                          | 75                | 75                   |
| Calidad de servicios | Logística interna          | ,816**            | 1,000                |
|                      | Coeficiente de correlación |                   |                      |
|                      | Sig. (bilateral)           | ,000              | .                    |
|                      | N                          | 75                | 75                   |

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

Los resultados presentados en la tabla 7 muestran la correlación entre la dimensión de logística interna y la variable de calidad de servicio. El valor  $p$  obtenido es  $0,000$ , lo que es significativamente menor que  $0,05$ . Esto proporciona suficientes evidencias estadísticas para rechazar la hipótesis nula, que sugería la inexistencia de una relación entre estas variables. El coeficiente Rho de Spearman es  $0,816$ , lo que indica una correlación positiva y de nivel alto entre la logística interna y la

calidad del servicio. En términos prácticos, esto significa que mejoras en la gestión de la logística interna están fuertemente asociadas con mejoras en la calidad del servicio. Este hallazgo subraya la relevancia de optimizar los procesos logísticos internos para elevar la calidad del servicio en una agencia de carga internacional. Un manejo eficiente de la logística interna contribuye de manera significativa a la satisfacción del cliente y a la percepción positiva del servicio ofrecido.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión logística externa y la variable*

|                    |                         |                               | Logística<br>externa | Calidad de<br>servicios |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Logística<br>externa    | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                | ,955**                  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | .                    | ,000                    |
|                    |                         | N                             | 75                   | 75                      |
|                    | Calidad de<br>servicios | Coeficiente de<br>correlación | ,955**               | 1,000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | ,000                 | .                       |
|                    |                         | N                             | 75                   | 75                      |

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

Los resultados presentados en la tabla 8 muestran la correlación entre la dimensión de logística externa y la variable de calidad de servicio. El valor p obtenido es 0,000, significativamente menor que 0,05. Esto indica que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, que sugería que no existía una correlación significativa entre estas variables. El coeficiente Rho de Spearman calculado es 0,955, lo que señala una correlación muy fuerte y positiva entre la logística externa y la calidad del servicio. Este valor cercano a 1 sugiere que mejoras en la gestión de la logística externa están estrechamente asociadas con mejoras en la calidad del servicio. En términos prácticos, este hallazgo destaca

la importancia crítica de una gestión efectiva de la logística externa para mantener y mejorar la calidad del servicio en una agencia de carga internacional. La fuerte correlación observada subraya que optimizar los procesos logísticos externos puede conducir a una notable mejora en la satisfacción del cliente y en la percepción positiva del servicio ofrecido.

## V. DISCUSIÓN

En función del objetivo general del estudio determinar la relación que existe la gestión logística y la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima 2024, evidenciando que existe una relación positiva y alta de acuerdo al resultado  $p= 0,000$  y una correlación  $\rho= 0,961$ . Estos datos guardan relación con el estudio realizado por Uzir et al. (2021), quienes enfocaron en realizar un estudio basado en el impacto de la logística la calidad de la atención del cliente, destacando en el estudio la existencia de una correlación obteniéndose resultados como  $p=0,000$  y  $\beta 0 0,350$  destacando que la eficiencia percibida los servicios se asocia de forma importante a la gestión logística que realiza la empresa. Así mismo, para Trigos et al. (2023), en el estudio basado en la administración de la logística y la calidad de los servicios, se enfatizó la gestión logística se asocia se asocia con el aprovisionamiento con  $r= 0,425$ , la red de distribución con  $r= 0,270$  y distribución  $r= 0,274$ .

En este mismo contexto, Pelayo y Ortiz (2019), mencionan en el trabajo relacionado con los servicios de calidad y la atención al cliente en el ámbito logístico, se destacan dentro de los hallazgos investigativos la relevancia de temas importantes como los diferentes elementos como la percepción del cliente respecto a la tangibilidad capacidad de respuesta resaltando que hay una correlación  $p= 0,008$  y un valor de corrección de  $0,528$ . Igualmente, Suhartano et al. (2019), en el estudio referido a la gestión de entregas y la efectividad de los servicios, destacando la necesidad de resaltar que existe una asociación con una correlación  $0,514$ . De igual forma, Benzaquen et al. (2024), en el estudio relacionado con la gestión de calidad en las empresas de servicios, demostrándose una relación al comparar las empresas y el servicio que ofrecen con  $0,860$  de correlación.

Este hallazgo se alinea con investigaciones previas que subrayan la importancia de una logística bien gestionada para mejorar la calidad del servicio al cliente. Los estudios anteriores han demostrado consistentemente que una gestión eficiente de la logística se traduce en una mejor percepción del cliente respecto a diversos aspectos del servicio, como la tangibilidad y la capacidad de respuesta. Además, se ha destacado que aspectos específicos de la logística, como el

aprovisionamiento y la red de distribución, tienen un impacto directo en la calidad del servicio. En conjunto, la evidencia respalda la conclusión de que una gestión logística efectiva es crucial para ofrecer un servicio de alta calidad en el sector de carga internacional.

En el primer objetivo específico identificar el nivel de la gestión logística en una agencia de carga internacional de Lima, 2024, de acuerdo los resultados existen un nivel alto de gestión logística de acuerdo al 84%. De igual forma, Zelada (2022), destaca la investigación que la gestión logística presenta un nivel medio con 50%. Para Sotomayor (2022), los niveles de gestión se encuentran entre regular y alto con 60%. En el contexto teórico, la logística forma parte de un sistema integrado en toda la cadena de suministros y esencialmente se basa la planificación y puesta en práctica de diferentes sistemas que resulten eficientes (Lobato & Villagr a, 2013). Evidentemente, cuando la gestión logística funcional forma adecuada los efectos repercuten en toda la empresa, permitiendo así el logro de los objetivos, lo cual se verá reflejado en la atención al cliente la calidad al servicio que se ofrece (Chan & Choi, 2023).

Este resultado se alinea con la literatura existente en administración y logística, que indica que una gestión logística eficaz es fundamental para el éxito operativo de las organizaciones. La logística, como parte integral de la cadena de suministro, se centra en la planificación y ejecución de sistemas eficientes que mejoran la atención al cliente y la calidad del servicio ofrecido. Una gestión logística bien implementada no solo facilita la coordinación interna y la optimización de recursos, como el transporte y el almacenamiento, sino que también asegura que los productos sean entregados de manera oportuna y en condiciones óptimas. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la competitividad de la empresa en un mercado globalizado y competitivo.

El segundo objetivo referido a identificar el nivel de la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima, 2024, teniendo como referencia los resultados el 100% de los encuestados estima que la calidad de servicio de buena. Vigo y González (2020), resaltan que los clientes perciben un alto nivel de calidad totalidad de acuerdo con el 100% de los datos. Para Trigoso et al. (2023),

destacando que 95% de los clientes destaca que la calidad del servicio de buena. Estos datos no concuerdan con los señalado por Pérez et al. (2023), en el trabajo referido a la calidad del servicio dando como resultado un nivel moderado de 78%, este resultado implica que la logística debe mejorar para que se perciba una mejor calidad de servicio.

Así mismo, el tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio de una agencia de carga internacional de Lima, 2024, evidenciándose que existe una asociación significativa, positiva y alta con un  $p=0,000$  y  $\rho= 0,953$ . Los hallazgos del estudio se relacionan en forma importante con los encontrados por Ali et al. (2021), en el estudio basado en la incidencia que tiene la calidad de servicio como resultado de operaciones en el área logística, destacando dentro de los resultados que existe una asociación importante entre el aprovisionamiento y el servicio de calidad que se ofrece destacando un  $p= 0,000$  y una correlación de  $\rho= 0,740$ . Además, Pérez et al. (2023), en el estudio basado en la calidad y los diferentes tipo de gestión logística, a destacando que existe una relación importante entre ambos temas de estudio con un  $p=0,000$  y  $\rho= 0,510$ . Vigo y González (2020), fin en el estudio relacionado con el vínculo que existe entre la percepción del cliente y la calidad del servicio que se presta con un  $\rho= 0,678$  y  $p=0,000$ .

El aprovisionamiento se refiere a todas las acciones destinadas a establecer relaciones con proveedores, gestionar pedidos y recibir mercancías, con el objetivo de operar de manera eficiente y al menor costo posible. Este proceso incluye no solo la selección y negociación con proveedores, sino también la coordinación logística para garantizar la llegada puntual de los productos. Además, abarca la identificación y gestión eficiente del personal, asegurando que los empleados estén adecuadamente capacitados y asignados a las tareas correspondientes. La identificación y asignación de los recursos necesarios también son aspectos cruciales, ya que permiten mantener un flujo constante de materiales y optimizar la producción y distribución dentro de la empresa (Lobato & Villagrà, 2013).

Los resultados mostraron una asociación significativa, positiva y alta, lo que coincide con investigaciones previas y teorías establecidas. Se ha encontrado



consistentemente que una gestión efectiva del aprovisionamiento, que incluye la selección y negociación con proveedores, la coordinación logística y la gestión eficiente del personal, tiene un impacto positivo en la calidad del servicio. La capacidad de mantener un flujo constante de materiales y optimizar tanto la producción como la distribución es crucial para ofrecer un servicio de alta calidad. Estos descubrimientos fortifican la idea de que la eficiencia en el aprovisionamiento es esencial para satisfacer las expectativas del cliente y mejorar la percepción del servicio ofrecido en el sector logístico.

En el cuarto objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión interna y la calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024, demostrándose que existe una correlación significativa, positiva y alta con un  $p=0,000$  y  $\rho= 0,816$ . Estos datos concuerdan efectivamente, el estudio realizado por Dang et al. (2021), los cuales centraron su investigación un estudio centrado los factores de la logística a nivel interno y su efecto la eficacia de los servicios, destacando aspectos importantes como la innovación, capacidad de gestión y la capacidad de gestionar la información. También destaca la existencia de una influencia importante con una correlación de Pearson  $r^2$  de 0,746. En este mismo contexto, Zelada (2022), en el estudio referido a las diferentes estrategias logísticas que se ejecutan para elevar la eficacia de los servicios, destacando una correlación contrastar estos temas con un  $r=0,358$  y  $p= 0,000$ .

Teóricamente, la logística interna abarca todo el proceso de almacenaje, manipulación y conservación de la mercancía dentro de la empresa. Además, implica la identificación de recursos y el establecimiento de una comunicación efectiva entre todas las áreas que la integran. Es fundamental prever y contar con los recursos internos necesarios para la prestación del servicio, como el transporte local, los almacenes, depósitos, el agenciamiento de aduanas y la coordinación para cada avance en la intervención logística. Estos elementos son esenciales para garantizar que las operaciones se realicen de manera eficiente y efectiva, cumpliendo con los estándares de calidad y tiempo requeridos. La logística interna juega un papel crucial en la optimización de procesos y en la satisfacción del cliente, asegurando que los productos lleguen en las condiciones adecuadas y en el momento preciso. Asimismo, facilita una gestión eficiente de inventarios y recursos

humanos, contribuyendo así al éxito general de la empresa en el ámbito logístico y comercial (Silvera, 2020).

Los resultados demostraron una correlación significativa, positiva y alta, lo que confirma las teorías y estudios previos en la materia. Se ha establecido que una gestión interna efectiva, que abarca desde el almacenaje y la manipulación de mercancías hasta la coordinación logística interna, tiene un impacto directo en la calidad del servicio. Estudios anteriores han destacado que factores como la innovación, la capacidad de gestión y la eficiente gestión de la información son cruciales para mejorar la eficacia de los servicios logísticos. Además, se ha observado que estrategias logísticas bien ejecutadas contribuyen significativamente a la mejora de la calidad del servicio.

El quinto objetivo específico determinar la relación que existe entre la logística externa y la calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024, mostrándose una correlación importante y alta con un  $p=0,000$  y  $\rho=0,955$ . Los resultados que sean obtenidos concuerdan con los factores de expuestos por Le et al. (2020), basado en un estudio referido al control de calidad de los servicios dentro del ámbito logístico y la satisfacción del cliente, los principales resultados reflejaron una asociación importante entre los aspectos de atención al cliente como confiabilidad (0,834), tangibilidad (0,866), seguridad (0,832), capacidad de respuesta (0,847) y empatía (0,876). Destacando además una asociación entre los aspectos externos y la calidad de servicio con  $p=0,000$  y correlación de  $\rho=0,812$ . En este mismo orden de ideas, Sotomayor (2022), en el estudio relacionado con la gestión logística y el servicio de calidad que ofrece la empresa, destacando la correlación con agentes como entrega de mercancía transporte, gestión de pedido, distribución y organización destacando la correlación entre la calidad de los servicios y la efectividad logística con  $r=0,710$ .

Para algunos autores teóricos, la logística externa abarca todo el proceso de embalaje y etiquetado de productos, siendo fundamental en el contexto empresarial debido a su estrecha relación con la atención al cliente. Esto implica desarrollar un sistema logístico comercial efectivo que se base en las necesidades del cliente, asegurando así que los productos sean entregados de manera oportuna y en

condiciones óptimas. Además, se destaca la capacidad de respuesta como un componente crucial en la logística externa, ya que permite a las empresas adaptarse rápidamente a las demandas del mercado y a las necesidades cambiantes de los clientes. Este enfoque proactivo no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fortalece la competitividad de la empresa en un entorno comercial dinámico y globalizado (Liu & Hou, 2024).

Estos estudios coinciden con estudios anteriores y teorías establecidas en la literatura. Investigaciones previas han subrayado que factores de atención al cliente como confiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía están estrechamente ligados a la calidad del servicio en el ámbito logístico. Los resultados de este estudio son consistentes con estas conclusiones, mostrando que una gestión efectiva de la logística externa, que incluye el control de calidad, la entrega de mercancías, el transporte, la gestión de pedidos, la distribución y la organización, es crucial para proporcionar un servicio de alta calidad.

## VI. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general, se concluyó que existe una relación entre gestión logística y la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima-2024; observándose una relación positiva y alta ( $\rho=0,961$ ) y la significancia ( $p=0,000<0,05$ ), esto sugiere que una gestión logística efectiva puede tener un impacto directo en la satisfacción del cliente y en la mejora de los servicios ofrecidos por la agencia de carga, lo cual es fundamental para mantener y mejorar su competitividad en el mercado.

En relación a identificar al nivel de gestión logística en una agencia de carga internacional de Lima-2024, se determinó que es alta de acuerdo con 84%. Esto sugiere que la agencia ha implementado prácticas y procesos eficaces en su gestión logística, lo que probablemente se traduce en una operación eficiente y efectiva de sus servicios. Esta evaluación positiva del nivel de gestión logística es crucial para asegurar que la agencia pueda cumplir con los estándares de calidad y satisfacción del cliente, manteniendo así su competitividad en el sector de carga internacional.

Respecto a identificar el nivel de calidad de los servicios en una agencia de carga internacional de Lima-2024, los resultados indican que ésta es alta de acuerdo al 100%. Evidentemente, un nivel alto de calidad de servicio puede implicar una entrega precisa y oportuna de la carga, una atención al cliente excepcional, procesos eficientes de gestión logística, y una capacidad de respuesta rápida y efectiva a las necesidades de los clientes.

Respecto a la relación entre el aprovisionamiento y la calidad de servicio en una agencia de carga internacional, Lima-2024, se determinó la existencia de una correlación ( $p=0,000<0,05$ ) positiva y alta ( $\rho=0,953$ ). Esta relación es crucial para la agencia, ya que el aprovisionamiento efectivo garantiza que los recursos necesarios estén disponibles en el momento adecuado, lo que contribuye directamente a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Se determinó la existencia de una relación significativa entre la gestión interna y la calidad de servicio en una agencia de carga internacional, Lima-2024,

encontrándose una correlación ( $p=0,000 < 0,05$ ), la cual es identificada como positiva y alta ( $\rho=0,816$ ). Destacando que un mejor manejo interno permite a la agencia responder de manera más rápida y efectiva a las demandas de los clientes, optimizando así la entrega de los servicios de carga. Esta relación positiva entre gestión interna y calidad de servicio es fundamental para mantener la competitividad y satisfacer las expectativas de los clientes en un entorno de mercado exigente y dinámico.

Se determinó una relación entre la logística externa y la calidad de los servicios de una agencia de carga internacional de Lima-2024, basándose en una correlación significativa ( $p=0,000 < 0,05$ ) y un Rho de Spearman ( $\rho=0,955$ ). Este tipo de relación también puede indicar que la agencia de carga ha implementado procesos efectivos para optimizar la logística externa, lo que se traduce en una mejora en la calidad percibida de los servicios por parte de los clientes. Evidentemente, una logística externa eficiente no solo facilita la entrega oportuna de los servicios, sino que también puede contribuir significativamente a la satisfacción y fidelización de los clientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Dado que se ha identificado una relación positiva y alta entre la gestión logística y la calidad de servicios, se recomienda continuar fortaleciendo los procesos de gestión logística para mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Esto incluye la implementación de sistemas de seguimiento y control de calidad, la optimización de los procesos de aprovisionamiento y distribución, y la capacitación continua del personal en técnicas de gestión logística eficientes.

Con un nivel alto de gestión logística del 84%, se sugiere seguir evaluando regularmente este aspecto para mantener y mejorar los estándares alcanzados. Implementar auditorías periódicas, realizar benchmarking con otras agencias líderes en el sector y promover la innovación en procesos logísticos pueden ayudar a mantener un alto nivel de gestión logística.

Al alcanzar un nivel de calidad del 100%, es fundamental mantener este estándar elevado a través de la mejora continua. Se recomienda realizar encuestas periódicas de satisfacción del cliente, establecer indicadores de calidad y desarrollar programas de formación y desarrollo del personal enfocados en la excelencia del servicio.

Dada la correlación positiva y alta entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio, se recomienda optimizar los procesos de aprovisionamiento, mejorar la gestión de pedidos, gestión de tarifas y gestionar menor a la gestión de reserva de espacio. Esto contribuirá directamente a mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Con una correlación positiva y alta entre la gestión interna y la calidad de servicio, se recomienda fortalecer la comunicación interdepartamental, optimizar la coordinación de equipos y promover la formación continua del personal en gestión de calidad y servicio al cliente. Esto mejorará la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Basado en la correlación significativa entre logística externa y calidad de servicios, se sugiere continuar mejorando la eficiencia en las operaciones de transporte, almacenamiento y distribución. Implementar tecnología avanzada para el seguimiento en tiempo real de envíos y mejorar las políticas de gestión de la cadena de suministro serán clave para mantener y mejorar la calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Alemán, L., Padilla, D., & Cuevas, C. M. (2019). *Diagnóstico del proceso logístico para la toma de decisiones en empresas de biotecnología*. 13(2), 182–202. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552019000200182](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000200182)
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). *Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms*. 5(2), 65–77. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3839031](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3839031)
- Areanal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Tutor Formación. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F2-\\_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente+consumidor.+UF0036+\(1ra+ed.\).+La+Rioja:+Tutor+Formaci%C3%B3n.&ots=41pbt3fOD4&sig=hLniDc\\_C2jZLCqVZEath0xW6xU4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F2-_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente+consumidor.+UF0036+(1ra+ed.).+La+Rioja:+Tutor+Formaci%C3%B3n.&ots=41pbt3fOD4&sig=hLniDc_C2jZLCqVZEath0xW6xU4#v=onepage&q&f=false)
- Aspilcueta, A. (2020). Gestión de Aprovisionamiento adaptado a MyPEs Comercializadoras de Productos de Consumo Masivo para incrementar las Utilidades Operacionales en Lima, Perú. *Newman Business Review*, 6(1), 27–53. <https://doi.org/10.22451/3006.nbr2020.vol6.1.10044>
- Bahamdain, A., Alharbi, Z. H., Alhammad, M. M., & Alqurashi, T. (2022). Analysis of Logistics Service Quality and Customer Satisfaction during COVID-19 Pandemic in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 13(1), 174–185. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130121>
- Barata, F., Ricardianto, P., Haq, L., Octaviani, R., Ariohadi, M., Sitorus, P., & Endri, E. (2024). Safety risk and operational efficiency on logistic service providers' sustainable coal supply chain management. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(5), 461–470. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.9.006>
- Benzaquen, J., OBrien, J., & Pardo, E. (2024). Quality in Peruvian service

- companies in the context of COVID-19. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(1), 291–306. <https://m.growingscience.com/beta/uscm/6539-quality-in-peruvian-service-companies-in-the-context-of-covid-19.html>
- Calatayud, A., & Montes, L. (2022). *Logística en América Latina y el Caribe: Oportunidades, desafíos y líneas de acción* (América Latina y el Caribe). Inter-American Development Bank. <https://publications.iadb.org/es/logistica-en-america-latina-y-el-caribe-oportunidades-desafios-y-lineas-de-accion>
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219–232. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898243>
- Cano, P., Orue, F., Martínez, J. L., Mayett, Y., & López Pastor, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Contaduría y Administración*, 60(1), 25–35. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72151-0](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72151-0)
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. 39(50), 1–10. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chan, H.-L., & Choi, T.-M. (2023). Logistics management for the future: The IJLRA framework. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 17(7), 1–19. <https://doi.org/10.1080/13675567.2023.2286352>
- Chou, S., Chen, C.-W., & Kuo, Y.-T. (2018). Flexibility, collaboration and relationship quality in the logistics service industry: An empirical study. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 30(3), 555–570. <https://doi.org/10.1108/APJML-08-2017-0170>
- Dang, D. D., Ha, D. L., Tran, V. B., Nguyen, V. T., Nguyen, T. L. H., Dang, T. H., & Le, T. T. H. (2021). Factors Affecting Logistics Capabilities for Logistics



Service Providers: A Case Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 81–89. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0081>

Flores, M., Mendoza Reyes, U., Rodríguez Calle, D. M., & Higinio, G. W. (2022). A Review of Logistics Management and Service Quality in Peruvian Firms. *International Journal of Operations and Quantitative Management*, 28(3), 94–110. <https://submissions.ijocm.org/index.php/ijocm/article/view/141>

Gamboa, J. E., Armijo, G. M., Pluas, R. M., & Tovar, G. R. (2019). La logística como instrumentos de gestión empresarial. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 4(1), 250–265. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1>

García, R. (2020). Gestión logística en las instituciones universitarias públicas de la Costa Oriental del Lago. *Revista Enfoques*, 4(14), 108–122. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i14.84>

Gil, J. (2018). *Fundamentos de atención al cliente*. Elerning S.L.

Hau, C., & Tsan, C. (2023). *Logistics management for the future: The IJLRA framework*. 27(17), 58–64. <https://doi.org/10.1080/13675567.2023.2286352>

Herawaty, M. T., Aprillia, A., Rahman, A., Rohimah, L., Taruna, H. I., Styaningrum, E. D., & Suleman, D. (2022). The Influence of Service Quality and Price on Alfamart Consumer Loyalty with Customer Satisfaction As Mediation Variables. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(2), 246–257. <https://doi.org/10.5555/ijosmas.v3i2.179>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A.

Huamán, M., Winworfan, E., & Armas, J. (2020). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C.* 7(2), 113–120. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1453/2023>

- Ibarra, A., Rúa, E., Ibarra, A., & Rúa, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21–31. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-24702018000100021&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-24702018000100021&script=sci_arttext)
- Ingaldi, M. K. (2019). Service quality management -preliminary results of survey for customers. *Independent Journal of Management & Production*, 10(6), 2046–2059. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v10i6.945>
- Justavino, M. E., Gil, I., Fuentes, M., Justavino, M. E., Gil, I., & Fuentes, M. (2020). Efectos de la sostenibilidad y del valor logístico en las relaciones entre empresas de transporte marítimo. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 377–390. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3767>
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89–103. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Lee, C., & Ha, B.-C. (2023). Relationship between trust, the investment model and logistics performance in supply chain management. *Business Process Management Journal*, 54(5), 15–25. <https://doi.org/10.1108/bpmj-02-2023-0073>
- Liu, C., & Hou, P. (2024). Dynamic modelling of cold chain logistics services under budget constraints for the delivery of fresh products in an urban area. *Applied Mathematical Modelling*, 125(2), 809–835. <https://doi.org/10.1016/j.apm.2023.09.019>
- Lobato, F., & Villagrà, F. (2013). *Gestión logística y comercial*. Macmillan Profesional.
- Luyen, L. A., & Thanh, N. V. (2022). Logistics Service Provider Evaluation and Selection: Hybrid SERVQUAL–FAHP–TOPSIS Model. *Processes*, 10(5), 10–24. <https://doi.org/10.3390/pr10051024>

- Marques, A., Gomes, L., Guarnieri, P., Mendonça, M., Rosano, C., Neumann, C., Soares, L., dos Santos, P., & Granemann, S. (2023). *A Logistics Management study proposal in a Service Sector through the perspective of the Theory of Constraints*. 15(2), 12–25. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2023.0202>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Minashkina, D., & Happonen, A. (2023). A systematic literature mapping of current academic research linking warehouse management systems to the third-party logistics context. *Acta logistica*, 10(2), 209–228. <https://doi.org/10.22306/al.v10i2.377>
- Miranda, E., & Carvalho, A. (2011). Publicações póstumas de Henri Fayol: Revisitando sua teoria administrativa. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 12(5), 204–227. <https://doi.org/10.1590/S1678-69712011000100008>
- Mohedano, E. de J., Echeverría, O. M., Martínez, M., & Lezama, M. H. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), 1–19. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Molina, A. (2023). *Análisis de normalidad. Una imagen vale más que mil palabras*. | *Revista Electrónica AnestesiaR*. 14(12), 12–16. <https://revistaanestesia.org/index.php/rear/article/view/1093>
- Morles, J. (2021). Procesos Organizacionales Vinculados a La Gestión De Calidad Del Servicio. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(17), 55–64. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968429004>
- Mosquera, D., Patiño, O. N., Sánchez, D. M., Agudelo, J. F., Ospina, D. M., & Bermúdez, J. F. (2020). *Factores Asociados a La Calidad En El Servicio En*

*Centros De Acondicionamiento Físico a Partir Del Modelo Servqual (Factors Associated with Service Quality in Fitness Centers Based on the SERVQUAL Model)* (SSRN Scholarly Paper 3519281).  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3519281](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519281)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.

Organización Mundial del Comercio. (2021). *Los servicios de logística son esenciales para el comercio y el desarrollo económico—DGA González*.  
[https://www.wto.org/spanish/news\\_s/news21\\_s/ddgag\\_18oct21\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/news_s/news21_s/ddgag_18oct21_s.htm)

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación. Guía para la elaborar un proyecto en salud y educación*. San Marcos.

Paricahua, H. R. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la provincia de San Román, Puno. *Quipukamayoc*, 30(62), 67–75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>

Pelayo, J., Ortiz, N. V., Pelayo, J., & Ortiz, N. V. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Investigación administrativa*, 48(123), 0–0.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100003&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100003&lang=es)

Pérez, B. J., Puican, V. H., Vargas, J. L., Camacho, F. M., & Rimapa, L. R. (2023). Logistics Management and Quality Of Service in a Municipality of Bagua, Peru. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2), 1–19.  
<https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.640>

- Phuong, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Pontes, R., Mendonça, T., Vasconcelos, B. L., Coelho, V., Kedson, E., & Vasconcelos, A. (2023). Logistics management: A future perspective on logistics processes with the application of the 5S method at Bramam company in Parintins, Amazonas. *ITEGAM-JETIA*, 9(44), 35–48. <https://doi.org/10.5935/jetia.v9i44.1010>
- Reddy, T., Devi, Y. R., & Kavita, G. (2023). Logistics, traceability in food supply chain management. *E3S Web of Conferences*, 391(15), 18–29. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202339101075>
- Rivera, J. K., Araya, L., Ganga, F., Torres, J. P., & Morales, F. S. (2021). Análisis Bibliométrico De La Investigación En Calidad De Servicio. *Interciencia*, 46(11), 404–415. <https://www.redalyc.org/journal/339/33969826002/>
- Shang, M., Li, H., Lee, C., & Shin, Y. (2020). To strengthen the relationship and the long term trading orientation between the relationship quality and the B-SERVQUAL: Focus on the logistics intelligent equipment manufacturing industry. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 11(2), 635–646. <https://doi.org/10.1007/s12652-018-1143-2>
- Silvera, R. (2020). *Gestión logística internacional*. Ecoe Ediciones.
- Sorlózano, M. (2018). *Gestión de pedidos y stock*. IC Editorial.
- Sotomayor Lopez, R. C. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83263>
- Suhartanto, D., Helmi Ali, M., Tan, K. H., Sjahroeddin, F., & Kusdiby, L. (2019). Loyalty toward online food delivery service: The role of e-service quality and food quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 22(1), 81–97.

<https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1546076>

- Teluma, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) Melalui Website*. Universitas Komputer Indonesia.
- Teng, H.-Y. (2019). Job crafting and customer service behaviors in the hospitality industry: Mediating effect of job passion. *International Journal of Hospitality Management*, 81(15), 34–42. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.013>
- The World Bank. (2023). *Report | Logistics Performance Index (LPI)*. <https://lpi.worldbank.org/report>
- Torres, R. M., Martínez, R., Sánchez, A., & Pérez, R. (2020). Modelo logístico para la gestión de los servicios técnicos en industrias hoteleras. *Ciencias Holguín*, 26(2), 31–46. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181563169003>
- Trigoso, J., Huamán, M., Bernedo, D. H., & Romero, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 146–162. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Resolución De Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*.
- Uzir, Md. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63(5), 102–114. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57–66. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
- Wang, D. (2023). *Quality Management and Control for the Whole-Process Logistics Service of Multi-Variety Small-Batch Production and Manufacturing*. 56(1),

69–76. <https://doi.org/DOI>: <https://doi.org/10.18280/jesa.560110>

Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 26–38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

Zelada, E. (2022). Gestión logística y atención al cliente en una empresa industrial del rubro alimentos, Lima 2021. *Economía & Negocios*, 4(2), 57–79. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1338>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz operacional

| Variable               | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones         | Indicadores   | Escala   |
|------------------------|--|--|---------------------|---|--|
| Gestión logística      | La gestión logística es concebida como una componente integral de la cadena de suministro, y su propósito es la planificación e implementación de sistemas eficientes diseñados para movilizar productos o insumos desde su origen hasta su destino final (Lobato & Villagrà, 2013). | Para medir la gestión logística se consideran la dimensión aprovisionamiento, logística interna y logística externa (Lobato & Villagrà, 2013). | Aprovisionamiento   | Gestión de pedidos  | Ordinal<br><br>1 = Nunca.<br>2 = Casi nunca.<br>3 = A veces.<br>4 = Casi siempre.<br>5 = Siempre |
|                        |  |  |                     | Gestión de tarifas  |  |
|                        |  |  |                     | Gestión de reservas de espacios   |  |
|                        |  |  | Logística interna   | Identificación de recursos  |  |
|                        |  |  |                     | Comunicación fluida entre las áreas   |  |
|                        |  |  | Logística externa   | Expedición de mercancía   |  |
|                        |  |  |                     | Transporte  |  |
|                        |  |  |                     | Atención al cliente   |  |
|                        |  |  | Calidad de servicio | La calidad de servicio se refiere a la evaluación de la eficacia con la cual un proveedor de servicios satisface los requisitos y expectativas de sus clientes (Le et al., 2020). |  |
| Resolución de reclamos |  |  |                     |   |  |
| Errores del proceso    |  |  |                     |   |  |
| Seguridad              | Comportamiento confiable   |  |                     |   |  |
|                        | Conocimiento de los procesos.  |  |                     |   |  |
|                        | Certificaciones que respaldan el servicio.   |  |                     |   |  |
| Elementos tangibles    | Equipos y herramientas tecnológicas  |  |                     |   |  |
|                        | Oficinas estratégicamente ubicadas.  |  |                     |   |  |
|                        | Empleados competitivos en el rubro.  |  |                     |   |  |
| Capacidad de respuesta | Cumplimiento de plazos   |  |                     |   |  |
|                        | Disposición para absolver consultas  |  |                     |   |  |
| Empatía                | Atención individualizada.  |  |                     |   |  |
|                        | Horarios convenientes para el cliente  |  |                     |   |  |
|                        | Comprende las necesidades del cliente  |  |                     |   |  |



## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento de recolección de datos (variable gestión logística)

**Instrucciones:** Selecciona la opción que mejor refleje tu experiencia o comportamiento en relación con la situación descrita. Por favor, toma en cuenta que al responder el cuestionario, utiliza la siguiente escala de puntuación para indicar la frecuencia con la que experimentas o realizas la acción descrita:

1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre.

| <b>Variable 1: Gestión logística</b> |  |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: Aprovechamiento</b>    |  |   |   |   |   |   |
| 1.                                   | Los servicios que necesito están disponibles de manera oportuna y son atendidos dentro del tiempo promedio de atención (24 horas).   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.                                   | Se evidencia que existe un equipo organizado en la atención de requerimientos por tipo de servicio.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.                                   | Se evidencia la buena gestión de tarifas (fletes) ofrecidos para el transporte marítimo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.                                   | Se evidencia buena predisposición para negociar tarifas de acuerdo con la expectativa del cliente.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.                                   | Se evidencia un buen manejo de estrategias para superar los desafíos respecto a la disponibilidad de espacios de contenedores con las líneas navieras.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.                                   | Se evidencia la disponibilidad de espacios sin poner en riesgo el aumento del precio de los fletes ofrecidos.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Logística interna</b>  |  |   |   |   |   |   |
| 7.                                   | Se evidencian herramientas y gestión del equipo para la trazabilidad del transporte terrestre local desde el punto de recojo hasta el punto de entrega.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.                                   | Se evidencia buena integración en las comunicaciones y en los servicios entre el agente de carga y el depósito temporal (almacén considerado zona primaria)  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.                                   | Se evidencia buena integración y trabajo en equipo entre el agente de carga y el agente aduana durante el proceso aduanero.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.                                  | Se monitorean los avances del proceso logístico, brindando estatus periódico, de acuerdo con la exigencia de los clientes, para garantizar el cumplimiento de los servicios ofrecidos.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11.                                  | Existe una coordinación efectiva entre la gestión comercial y la planeación de operaciones para implementar exitosamente las condiciones del servicio ofrecido y asegurar canales de comunicación identificables por el cliente de acuerdo con consultas o requerimientos que pueda tener. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Dimensión: Logística externa**

|            |  |   |   |   |   |   |
|------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>12.</b> | Se realiza una estimación precisa del tiempo requerido que se necesitará para el recojo de la carga, proceso aduanero, y confirmación de embarque, dentro de los plazos establecidos por la línea naviera.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>13.</b> | Se evidencia el conocimiento de la compañía sobre la naturaleza del producto y los diferentes requisitos normativos y documentarios, así como los tratamientos que podría requerir la carga para su exportación o importación. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>14.</b> | Se lleva a cabo una medición mensual de los tiempos de tránsito de los contenedores de importación y exportación a través de indicadores internos, que son mostrados a los clientes como un valor agregado del servicio.       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>15.</b> | La empresa emplea tecnología avanzada, como sistemas de seguimiento de envíos, para mejorar la visibilidad de la mercadería durante el transporte nacional e internacional hasta la entrega a los clientes.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>16.</b> | Existe integración efectiva entre las áreas operativas de transporte internacional y las áreas de logística interna para asegurar una respuesta coordinada a los clientes.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>17.</b> | Se evidencia en el planeamiento de las operaciones logísticas, los requerimientos específicos solicitados por los clientes, para que se cumplan de acuerdo con las condiciones del servicio ofrecido.                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Instrumento de recolección de datos (variable calidad de servicio)

*Adaptado del modelo SERVQUAL*

**Instrucciones:** Selecciona la opción que mejor refleje tu experiencia o comportamiento en relación con la situación descrita. Por favor, toma en cuenta que al responder el cuestionario, utiliza la siguiente escala de puntuación para indicar la frecuencia con la que experimentas o realizas la acción descrita:

1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre

| <b>Variable 1: Calidad de servicios</b> |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: Fiabilidad</b>            |  |   |   |   |   |   |
| <b>1.</b>                               | La empresa cumple con sus compromisos ofrecidos cuando promete realizar ciertas acciones dentro del tiempo que dure el servicio.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>2.</b>                               | La empresa demuestra un auténtico interés en resolver los reclamos de sus clientes, en un tiempo razonable, originados en el cumplimiento del servicio.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>3.</b>                               | La empresa se compromete a realizar sus servicios, con indicadores que permitan identificar y corregir cualquier posible error.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Seguridad</b>             |  |   |   |   |   |   |
| <b>4.</b>                               | La cultura organizacional de la empresa va enfocada a generar confianza con sus clientes por el nivel del servicio a ofrecer.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>5.</b>                               | Experimenta como cliente una sensación de seguridad en relación con los servicios proporcionados, de acuerdo a procesos estandarizados y basados en certificaciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>6.</b>                               | Se evidencia que los empleados tienen una actitud amable hacia los clientes, demostrando buena formación en servicio al cliente.                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |   |   |   |   |   |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 7.                                       | Los colaboradores de la empresa poseen el suficiente conocimiento para asesorar y abordar las preguntas o inquietudes planteadas por los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Elementos tangibles</b>    |  |   |   |   |   |   |
| 8.                                       | La empresa cuenta con equipos y herramientas idóneas para el servicio de carga internacional.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.                                       | La empresa posee a nivel país oficinas estratégicamente ubicadas para cubrir las necesidades del cliente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.                                      | Los empleados de la empresa son presionales competitivos en servicio de carga internacional.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b> |  |   |   |   |   |   |
| 11.                                      | Los empleados de la empresa informan a los clientes los principales hitos de inicio a fin, de la operación que se lleva a cabo.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12.                                      | Se evidencia medición de cumplimiento de plazos de las principales tareas de los empleados, de acuerdo con indicadores de gestión.                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13.                                      | Los colaboradores de la organización muestran disposición constante para ayudar a los clientes.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Empatía</b>                |  |   |   |   |   |   |
| 14.                                      | La empresa demuestra preocupación por ofrecer un valor agregado al servicio de sus clientes.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15.                                      | La organización ofrece un servicio personalizado a sus clientes asignando un customer service a cada cuenta.                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16.                                      | Se identifica que la empresa cuenta con un horario de atención que se adecua a los requerimientos de los clientes y el cumplimiento de los         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |  |   |   |   |   |   |
|-----|--|---|---|---|---|---|
|     | plazos operativos y documentarios.   |   |   |   |   |   |
| 17. | Los empleados muestran comprensión y empatía ante las necesidades expresadas por los clientes. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Anexo 3: Solicitud de autorización**

Paita, 22 de febrero 2024.

Estimado

GARCIA RAMIREZ, EDWIN MARTIN

JEFE DE UNIDAD DE POSTGRADO - PIURA

Hemos recibido la solicitud de parte de DANIA EVELIN GARCIA ACARO, identificada con el DNI 03478789, para realizar la aplicación dentro de TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS su proyecto de investigación (tesis), el cual tiene por nombre "Gestión operativa y Calidad de servicio en una Agencia de Carga Internacional de Lima, 2024" para obtener el grado de Magíster en Administración de Negocios Internacionales en la Universidad César Vallejo.

Luego de revisar los requisitos indispensables para poder aplicar trabajos de investigación dentro de la organización, se ha procedido a autorizar su solicitud para poder aplicar el trabajo de investigación mencionado líneas arriba, con el compromiso de salvaguardar las políticas de confidencialidad de la compañía que ya han sido sensibilizadas y aceptadas por su persona.

Conforme a lo escrito, firmo la presente al 22 día del mes de febrero de 2024.



Yessica Delgado Villarroel

Gerente de Administración y Desarrollo Humano.



## Anexos 4: Resultados de confiabilidad

### Confiabilidad (Gestión logística)

|  | Estadísticas de total de elemento              |   |  | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida |   |
| 1. Los servicios que necesito están disponibles de manera oportuna y son atendido dentro del tiempo promedio de atención (24 horas).                           | 65,80  | 123,326   | ,632                                     | ,967  |
| 2. Se evidencia que existe un equipo organizado en la atención de requerimientos por tipo de servicio.   | 65,90  | 121,568   | ,818                                     | ,965  |
| 3. Se evidencia la buena gestión de tarifas (fletes) ofrecidos para el transporte marítimo.  | 65,40  | 119,621   | ,898                                     | ,963  |
| 4. Se evidencia buena predisposición para negociar tarifas de acuerdo con la expectativa del cliente.  | 65,70  | 117,905   | ,866                                     | ,964  |
| 5. Se evidencia un buen manejo de estrategias para superar los desafíos respecto a la disponibilidad de espacios de contenedores con las líneas navieras.      | 65,50  | 117,947   | ,781                                     | ,965  |
| 6. Se evidencia la disponibilidad de espacios sin poner en riesgo el aumento del precio de los fletes ofrecidos.   | 65,70  | 126,747   | ,605                                     | ,967  |
| 7. Se evidencian herramientas y gestión del equipo para la trazabilidad del transporte terrestre local desde el punto de recojo hasta el punto de entrega.     | 65,50  | 117,526   | ,912                                     | ,963  |
| 8. Se evidencia buena integración en las comunicaciones y en los servicios entre el agente de carga y el depósito temporal (almacén considerado zona primaria) | 65,60  | 118,358   | ,913                                     | ,963  |
| 9. Se evidencia buena integración y trabajo en equipo entre el agente de carga y el agente aduana durante el proceso aduanero.                                 | 65,60  | 118,568   | ,901                                     | ,963  |

|  |       |         |      |      |
|--|-------|---------|------|------|
| 10. Se monitorean los avances del proceso logístico, brindando estatus periódico, de acuerdo con la exigencia de los clientes, para garantizar el cumplimiento de los servicios ofrecidos.   | 65,30 | 119,589 | ,755 | ,966 |
| 11. Existe una coordinación efectiva entre la gestión comercial y la planeación de operaciones para implementar exitosamente las condiciones del servicio ofrecido y asegurar canales de comunicación identificables por el cliente de acuerdo con consultas o requerimientos que pueda tener. | 65,60 | 123,832 | ,730 | ,966 |
| 12. Se realiza una estimación precisa del tiempo requerido que se necesitará para el recojo de la carga, proceso aduanero, y confirmación de embarque, dentro de los plazos establecidos por la línea naviera.   | 65,60 | 122,358 | ,827 | ,965 |
| 13. Se evidencia el conocimiento de la compañía sobre la naturaleza del producto y los diferentes requisitos normativos y documentarios, así como los tratamientos que podría requerir la carga para su exportación o importación.   | 65,60 | 115,411 | ,845 | ,964 |
| 14. Se lleva a cabo una medición mensual de los tiempos de tránsito de los contenedores de importación y exportación a través de indicadores internos, que son mostrados a los clientes como un valor agregado del servicio.   | 65,60 | 120,674 | ,780 | ,965 |
| 15. La empresa emplea tecnología avanzada, como sistemas de seguimiento de envíos, para mejorar la visibilidad de la mercadería durante el transporte nacional e internacional hasta la entrega a los clientes.  | 65,50 | 119,421 | ,808 | ,965 |
| 16. Existe integración efectiva entre las áreas operativas de transporte internacional y las áreas de logística interna para asegurar una respuesta coordinada a los clientes.   | 65,60 | 125,937 | ,593 | ,968 |



|   |       |         |      |      |
|---|-------|---------|------|------|
| 17. Se evidencia en el planeamiento de las operaciones logísticas, los requerimientos específicos solicitados por los clientes, para que se cumplan de acuerdo con las condiciones del servicio ofrecido. | 65,70 | 123,589 | ,667 | ,967 |
|---|-------|---------|------|------|

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,967             | 17             |

## Confiabilidad (Calidad de servicio)

|   | Estadísticas de total de elemento              |   |  |   |
|---|--|---|--|---|
|   | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 1. La empresa cumple con sus compromisos ofrecidos cuando promete realizar ciertas acciones dentro del tiempo que dure el servicio.                                     | 63,80  | 121,221   | ,481                                     | ,961  |
| 2. La empresa demuestra un auténtico interés en resolver los reclamos de sus clientes, en un tiempo razonable, originados en el cumplimiento del servicio               | 62,90  | 112,305   | ,758                                     | ,957  |
| 3. La empresa se compromete a realizar sus servicios, con indicadores que permitan identificar y corregir cualquier posible error.                                      | 62,40  | 110,779   | ,975                                     | ,953  |
| 4. La cultura organizacional de la empresa va enfocada a generar confianza con sus clientes por el nivel del servicio a ofrecer.  | 62,30  | 116,011   | ,770                                     | ,957  |
| 5. Experimenta como cliente una sensación de seguridad en relación con los servicios proporcionados, de acuerdo a procesos estandarizados y basados en certificaciones. | 62,40  | 113,095   | ,740                                     | ,957  |
| 6. Se evidencia que los empleados tienen una actitud amable hacia los clientes, demostrando buena formación en servicio al cliente.                                     | 62,40  | 117,726   | ,698                                     | ,958  |
| 7. Los colaboradores de la empresa poseen el suficiente conocimiento para asesorar y abordar las preguntas o inquietudes planteadas por los clientes.                   | 62,50  | 120,684   | ,554                                     | ,960  |
| 8. La empresa cuenta con equipos y herramientas idóneas para el servicio de carga internacional.  | 62,50  | 118,789   | ,679                                     | ,958  |
| 9. La empresa posee a nivel país oficinas estratégicamente ubicadas para cubrir las necesidades del cliente.  | 62,50  | 110,158   | ,829                                     | ,956  |
| 10. Los empleados de la empresa son presionales competitivos en servicio de carga internacional.  | 62,50  | 112,263   | ,938                                     | ,954  |
| 11. Los empleados de la empresa presentan una imagen limpia y ordenada.   | 62,40  | 113,516   | ,820                                     | ,956  |

|   |       |         |      |      |
|---|-------|---------|------|------|
| 12. Se evidencia medición de cumplimiento de plazos de las principales tareas de los empleados, de acuerdo con indicadores de gestión.  | 62,50 | 119,842 | ,609 | ,959 |
| 13. Los colaboradores de la organización muestran disposición constante para ayudar a los clientes  | 62,60 | 115,832 | ,788 | ,957 |
| 14. La empresa demuestra preocupación por ofrecer un valor agregado al servicio de sus clientes   | 62,80 | 115,116 | ,864 | ,955 |
| 15. La organización ofrece un servicio personalizado a sus clientes asignando un customer service a cada cuenta.  | 63,80 | 121,221 | ,481 | ,961 |
| 16. Se identifica que la empresa cuenta con un horario de atención que se adecua a los requerimientos de los clientes y el cumplimiento de los plazos operativos y documentarios. | 62,90 | 112,305 | ,758 | ,957 |
| 17. Los empleados muestran comprensión y empatía ante las necesidades expresadas por los clientes.  | 62,40 | 110,779 | ,975 | ,953 |

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,960             | 17             |

## Anexo 5: Validación



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Jaime Renato Rivera Echevarría  |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clínica ( <input type="checkbox"/> )                      Social ( <input type="checkbox"/> )<br>Educativa ( <input type="checkbox"/> )                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Sector Logístico, Marítimo – Naviero, Logística de Tierra, transporte internacional   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Terminales Portuarios Peruanos SAC  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )<br>Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | Implementación del Visto Bueno Electrónico como parte de la cadena de suministros   |



#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Modelo SERVQUAL  |
| <b>Adaptado:</b>             | García Acaro, Dania Evelin   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima-Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Clientes   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Entre 10 a 15 minutos.   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Agencias de carga internacional  |
| <b>Significación:</b>        | El instrumento para la gestión logística está compuesto por cinco dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía cada una tiene cuatro ítems para un total de 20 preguntas con la siguiente escala de Likert de respuesta 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre. |

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Calidad de servicio | Fiabilidad              | La dimensión de fiabilidad, se puede decir que se referencia a la capacidad de proporcionar servicios de manera puntual y constante (Le et al., 2020).   |
|                     | Seguridad               | La dimensión de seguridad se fundamenta en la habilidad de generar confianza en el cliente a través de un trato profesional, sustentado en el respeto, la cortesía, habilidades para comunicarse y una actitud atenta con el fin de proporcionar el mejor respaldo al cliente (Le et al., 2020). |
|                     | Elementos tangibles     | La dimensión de tangibilidad se muestra a través de aspectos esenciales como equipos, uniformes, instalaciones y aspecto del personal, así como los materiales en equipo utilizado para llevar a cabo el servicio (Le et al., 2020)  |
|                     | Capacidad de respuesta  | La dimensión basada las capacidades de respuesta, la cual se basa en la posibilidad para ayudar al cliente y abordar de manera rápida los problemas cuando surgen errores o situaciones inesperadas (Le et al., 2020).   |
|                     | Empatía                 | La dimensión de empatía se manifiesta a través del estilo de servicio de los empleados, que se evidencia en el cuidado, la atención y la capacidad de entender los requerimientos generando sentimiento de seguridad en el cliente (Le et al., 2020).  |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Instrumento de recolección de datos (variable calidad de servicio) elaborado por García Acaro, Dania Evelin en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente





Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: (Fiabilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la fiabilidad).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Cumple lo ofrecido     | La empresa cumple con sus compromisos ofrecidos cuando promete realizar ciertas acciones dentro del tiempo que dure el servicio.                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Resolución de reclamos | La empresa demuestra un auténtico interés en resolver los reclamos de sus clientes, en un tiempo razonable, originados en el cumplimiento del servicio. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Errores del proceso    | La empresa se compromete a realizar sus servicios, con indicadores que permitan identificar y corregir cualquier posible error.                         | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Segunda dimensión: (Seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la Seguridad).

| Indicadores              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comportamiento confiable | La cultura organizacional de la empresa va enfocada a generar confianza con sus clientes por el nivel de servicio a ofrecer.                                       | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                          | Experimenta como cliente una sensación de seguridad en relación a los servicios proporcionados, de acuerdo a procesos estandarizados y basados en certificaciones. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Amabilidad               | Se evidencia que los empleados tienen una actitud amable hacia los clientes, demostrando buena formación en servicio al cliente.                                   | 4        | 4          | 4          |                                   |





|                               |   |   |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|
| Conocimiento de los procesos. | Los colaboradores de la empresa poseen el suficiente conocimiento para asesorar, y abordar las preguntas o inquietudes planteadas por los clientes. | 4 | 4 | 4 |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|

- Tercera dimensión: (Elementos tangibles)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de los elementos tangibles).

| Indicadores                         | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Equipos y herramientas tecnológicas | La empresa posee equipos tecnológicos de última generación para la ejecución y seguimiento en el traslado de mercancías.                     | 4        | 4          | 4          |                                |
| Oficinas estratégicamente ubicadas. | Se evidencia que la empresa cuenta con oficinas estratégicamente ubicadas en puertos bases de Perú, para la atención de todos los servicios. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Empleados competitivos en el rubro. | Se evidencia que los empleados cuentan con gran experiencia en el rubro de comercio exterior y tratamiento de mercancías.                    | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: (Capacidad de respuesta)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la capacidad de respuesta).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Cumplimiento de plazos | Los empleados de la empresa informan a los clientes los principales hitos, de inicio a fin, de la operación que se lleva a cabo.                      | 4        | 4          | 4          |                                |
|                        | El customer service muestra disposición para abordar las preguntas o inquietudes planteadas por los clientes, asegurándose del haber cerrado el tema. | 4        | 4          | 4          |                                |





|                      |   |   |   |   |  |
|----------------------|---|---|---|---|--|
| Disposición de ayuda | El customer service muestra disposición para abordar las preguntas o inquietudes planteadas por los clientes. | 4 | 4 | 4 |  |
|----------------------|---|---|---|---|--|

- Quinta dimensión: (Empatía)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la empatía).



| Indicadores                           | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Atención individualizada.             | La empresa demuestra preocupación por ofrecer un valor agregado al servicio de sus clientes.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|                                       | La organización ofrece un servicio personalizado a sus clientes asignando un customer service a cada cuenta.  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Horarios convenientes para el cliente | Se identifica que la empresa cuenta con un horario de atención que se adecua a los requerimientos de los clientes y el cumplimiento de los plazos operativos y documentarios. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Comprende las necesidades del cliente | Los empleados muestran comprensión y empatía ante las necesidades expresadas por los clientes.  | 4        | 4          | 4          |                                |

Firma del evaluador DNI

Jaime Renato Rivera Echevarría  
Magister en Cadena de Suministro y Logística  
DNI: 43638277



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |   |                |   |
|--|---|----------------|---|
| <b>Nombre del juez:</b>  | Jaime Renato Rivera Echevarría  |                |   |
| <b>Grado profesional:</b>  | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                                    | Doctor         | ( <input type="checkbox"/> )            |
| <b>Área de formación académica:</b>                                | Clinica ( <input type="checkbox"/> )  | Social         | ( <input type="checkbox"/> )            |
|  | Educativa ( <input type="checkbox"/> )  | Organizacional | ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                           | Sector Logístico, Marítimo – Naviero, Logística de Tierra, transporte internacional |                |   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                   | Terminales Portuarios Peruanos SAC  |                |   |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>               | 2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )   | Más de 5 años  | ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b> | Implementación del Visto Bueno Electrónico como parte de la cadena de suministros   |                |   |



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Instrumento de recolección de datos (variable gestión logística).   |
| <b>Autora:</b>               | García Acaro, Dania Evelin  |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima-Perú   |
| <b>Administración:</b>       | Clientes  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Entre 10 a 15 minutos.  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Agencias de carga internacional   |
| <b>Significación:</b>        | El instrumento para la gestión logística está compuesto por tres dimensiones aprovisionamiento, logística interna y logística externa cada una tiene seis ítems para un total de 18 preguntas con la siguiente escala de Likert de respuesta 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre. |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Gestión logística | Aprovisionamiento       | La dimensión de aprovisionamiento, compuesta por la gestión de pedidos, abarca acciones que engloban tareas inherentes al aprovisionamiento, como dentro este proceso se especifican las necesidades de búsqueda de diferentes proveedores, mercancías necesarias, pedidos y el proceso de recibir la mercancía (Lobato & Villagrà, 2013).   |
|                   | Logística interna       | La dimensión de la logística interna, que comprende el almacenaje, implica la ubicación, manipulación y conservación de la mercancía durante el tiempo que se encuentra en empresa. Además, incluye el control de inventarios, que se refleja en acciones como la supervisión y valorar los diferentes tipos de mercancía que se encuentran en la empresa (Lobato & Villagrà, 2013). |
|                   | Logística externa       | La dimensión logística externa, que aborda el despacho de mercancías y el proceso de preparación, incluyendo aspectos como el embalaje y etiquetado de los diferentes productos (Lobato & Villagrà, 2013).   |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Instrumento de recolección de datos (variable gestión logística) elaborado por García Acaro, Dania Evelin en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: (Aprovisionamiento)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente del aprovisionamiento).

| Indicadores                     | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones   |
|---------------------------------|--|----------|------------|------------|--|
| Gestión de pedidos              | Los servicios que necesitan estar disponibles de manera oportuna y son atendidos dentro del tiempo promedio de atención (24 horas).                    | 4        | 4          | 4          |  |
|                                 | Se evidencia que existe un equipo organizado en la atención de requerimientos por tipo de servicio.  | 4        | 4          | 4          |  |
| Gestión de tarifas              | Se evidencia la buena gestión de tarifas (fletes) ofrecidos para el transporte marítimo.   | 4        | 4          | 3          | Se considera calificación 3 en Relevancia, ya que el cliente puede ponderar aspectos del servicio por encima de la tarifa. |
|                                 | Se evidencia buena predisposición para negociar tarifas de acuerdo con la expectativa del cliente.   | 4        | 4          | 4          |  |
| Gestión de reservas de espacios | Se evidencia un buen manejo de estrategias para superar los desafíos respecto a la disponibilidad de espacios de contenedores con las líneas navieras. | 4        | 4          | 4          |  |
|                                 | Se evidencia la disponibilidad de espacios sin poner en riesgo el aumento del precio de los fletes ofrecidos.  | 4        | 4          | 4          |  |

- Segunda dimensión: (Logística interna)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la logística interna).

| INDICADORES                | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Identificación de recursos | Se evidencian herramientas y gestión del equipo para la trazabilidad del transporte terrestre local desde el punto de recojo hasta el punto de entrega.     | 4        | 4          | 4          |                                |
|                            | Se evidencia buena integración en las comunicaciones y en los servicios entre el agente de carga y el depósito temporal (almacén considerado zona primaria) | 4        | 4          | 4          |                                |





|                                     |  |   |   |   |  |
|-------------------------------------|--|---|---|---|--|
|                                     | Se evidencia buena integración y trabajo en equipo entre el agente de carga y el agente aduana durante el proceso aduanero.  | 4 | 4 | 4 |  |
| Comunicación fluida entre las áreas | Se monitorean los avances del proceso logístico, brindando estatus periódico, de acuerdo con la exigencia de los clientes, para garantizar el cumplimiento de los servicios ofrecidos.   | 4 | 4 | 4 |  |
|                                     | Existe una coordinación efectiva entre la gestión comercial y la planeación de operaciones para implementar exitosamente las condiciones del servicio ofrecido y asegurar canales de comunicación identificables por el cliente de acuerdo con consultas o requerimientos que pueda tener. | 4 | 4 | 4 |  |

- Tercera dimensión: (Logística externa)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la logística externa).

| INDICADORES             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Expedición de mercancía | Se realiza una estimación precisa del tiempo requerido que se necesitará para el recojo de la carga, proceso aduanero, y confirmación de embarque, dentro de los plazos establecidos por la línea naviera.                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                         | Se evidencia el conocimiento de la compañía sobre la naturaleza del producto y los diferentes requisitos normativos y documentarios, así como los tratamientos que podría requerir la carga para su exportación o importación. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Transporte              | Se lleva a cabo una medición mensual de los tiempos de tránsito de los contenedores de importación y exportación a través de indicadores internos, que son mostrados a los clientes como un valor agregado del servicio.       | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                         | La empresa emplea tecnología avanzada, como sistemas de seguimiento de envíos, para mejorar la visibilidad de la mercadería durante el transporte nacional e internacional hasta la entrega a los clientes.                    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Atención al cliente     | Existe integración efectiva entre las áreas operativas de transporte internacional y las áreas de logística interna para asegurar una respuesta coordinada a los clientes.   | 4        | 4          | 4          |                                   |





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
|  | Se evidencia en el planeamiento de las operaciones logísticas, los requerimientos específicos solicitados por los clientes, para que se cumplan de acuerdo con las condiciones del servicio ofrecido. | 4 | 4 | 4 |  |
|--|---|---|---|---|--|

Firma del evaluador DNI

Jaime Renato Rivera Echevarría  
Magister en Cadena de Suministro y Logística  
DNI: 43638277

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Victor Manuel Landa Machero                                   |                    |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( )  | Doctor (x )        |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )   | Social ( )         |
|   | Educativa (x )  | Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Contabilidad Financiera y Tributaria de empresas exportadoras |                    |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA                                 |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años (X ) |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) |   |                    |



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Modelo SERVQUAL  |
| <b>Adaptado:</b>             | García Acaro, Dania Evelin   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima-Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Clientes   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Entre 10 a 15 minutos.   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Agencias de carga internacional  |
| <b>Significación:</b>        | El instrumento para la gestión logística está compuesto por cinco dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía cada una tiene cuatro ítems para un total de 20 preguntas con la siguiente escala de Likert de respuesta 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre. |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Calidad de servicio | Fiabilidad              | La dimensión de fiabilidad, se puede decir que se referencia a la capacidad de proporcionar servicios de manera puntual y constante (Le et al., 2020).   |
|                     | Seguridad               | La dimensión de seguridad se fundamenta en la habilidad de generar confianza en el cliente a través de un trato profesional, sustentado en el respeto, la cortesía, habilidades para comunicarse y una actitud atenta con el fin de proporcionar el mejor respaldo al cliente (Le et al., 2020). |
|                     | Elementos tangibles     | La dimensión de tangibilidad se muestra a través de aspectos esenciales como equipos, uniformes, instalaciones y aspecto del personal, así como los materiales en equipo utilizado para llevar a cabo el servicio (Le et al., 2020)  |
|                     | Capacidad de respuesta  | La dimensión basada las capacidades de respuesta, la cual se basa en la posibilidad para ayudar al cliente y abordar de manera rápida los problemas cuando surgen errores o situaciones inesperadas (Le et al., 2020).   |
|                     | Empatía                 | La dimensión de empatía se manifiesta a través del estilo de servicio de los empleados, que se evidencia en el cuidado, la atención y la capacidad de entender los requerimientos generando sentimiento de seguridad en el cliente (Le et al., 2020).  |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Instrumento de recolección de datos (variable calidad de servicio) elaborado por García Acaro, Dania Evelin en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente





Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: (Fiabilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la fiabilidad).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Cumple lo ofrecido     | La empresa cumple con sus compromisos ofrecidos cuando promete realizar ciertas acciones dentro del tiempo que dure el servicio.                        | 4        | 4          | 4          |                                |
| Resolución de reclamos | La empresa demuestra un auténtico interés en resolver los reclamos de sus clientes, en un tiempo razonable, originados en el cumplimiento del servicio. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Errores del proceso    | La empresa se compromete a realizar sus servicios, con indicadores que permitan identificar y corregir cualquier posible error.                         | 4        | 4          | 4          |                                |

- Segunda dimensión: (Seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la Seguridad).

| Indicadores              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Comportamiento confiable | La cultura organizacional de la empresa va enfocada a generar confianza con sus clientes por el nivel de servicio a ofrecer.                                       | 4        | 4          | 3          |                                |
|                          | Experimenta como cliente una sensación de seguridad en relación a los servicios proporcionados, de acuerdo a procesos estandarizados y basados en certificaciones. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Amabilidad               | Se evidencia que los empleados tienen una actitud amable hacia los clientes, demostrando buena formación en servicio al cliente.                                   | 4        | 4          | 4          |                                |





|                               |   |   |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|
| Conocimiento de los procesos. | Los colaboradores de la empresa poseen el suficiente conocimiento para asesorar, y abordar las preguntas o inquietudes planteadas por los clientes. | 4 | 4 | 4 |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|

- Tercera dimensión: (Elementos tangibles)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de los elementos tangibles).

| Indicadores                         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Equipos y herramientas tecnológicas | La empresa cuenta con equipos y herramientas idóneas para el servicio de carga internacional.             | 4        | 4          | 4          |                                |
| Oficinas estratégicamente ubicadas. | La empresa posee a nivel país oficinas estratégicamente ubicadas para cubrir las necesidades del cliente. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Empleados competitivos en el rubro. | Los empleados de la empresa son profesionales competitivos en el servicio de carga internacional.         | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: (Capacidad de respuesta)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la capacidad de respuesta).

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Cumplimiento de plazos | Los empleados de la empresa informan a los clientes los principales hitos, de inicio a fin, de la operación que se lleva a cabo.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|                        | Se evidencia medición de cumplimiento de plazos de las principales tareas de los empleados, de acuerdo con indicadores de gestión. | 4        | 4          | 4          |                                |



|                      |   |   |   |   |  |
|----------------------|---|---|---|---|--|
| Disposición de ayuda | Los colaboradores de la organización muestran disposición constante para ayudar a los clientes. | 4 | 4 | 4 |  |
|----------------------|---|---|---|---|--|

- Quinta dimensión: (Empatía)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la empatía).



| Indicadores                           | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Atención individualizada.             | La empresa demuestra preocupación por ofrecer un valor agregado al servicio de sus clientes.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|                                       | La organización ofrece un servicio personalizado a sus clientes asignando un customer service a cada cuenta.  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Horarios convenientes para el cliente | Se identifica que la empresa cuenta con un horario de atención que se adecua a los requerimientos de los clientes y el cumplimiento de los plazos operativos y documentarios. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Comprende las necesidades del cliente | Los empleados muestran comprensión y empatía ante las necesidades expresadas por los clientes.  | 4        | 4          | 4          |                                |

Firma del evaluador

Victor Manuel Landa Machero  
DNI: 03470746



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|  |   |                |     |
|--|---|----------------|-----|
| Nombre del juez:   | Victor Manuel Landa Machero                                   |                |     |
| Grado profesional:   | Maestría ( )  | Doctor         | (x) |
| Área de formación académica:                                   | Clínica ( )   | Social         | ( ) |
|  | Educativa (x)   | Organizacional | ( ) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | Contabilidad Financiera y Tributaria de empresas exportadoras |                |     |
| Institución donde labora:                                      | UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA                                 |                |     |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años  | (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) |   |                |     |



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Instrumento de recolección de datos (variable gestión logística).   |
| Autora:               | García Acaro, Dania Evelin  |
| Procedencia:          | Lima-Perú   |
| Administración:       | Cientes   |
| Tiempo de aplicación: | Entre 10 a 15 minutos.  |
| Ámbito de aplicación: | Agencias de carga internacional   |
| Significación:        | El instrumento para la gestión logística está compuesto por tres dimensiones aprovisionamiento, logística interna y logística externa cada una tiene seis ítems para un total de 18 preguntas con la siguiente escala de Likert de respuesta 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre. |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Gestión logística | Aprovisionamiento       | La dimensión de aprovisionamiento, compuesta por la gestión de pedidos, abarca acciones que engloban tareas inherentes al aprovisionamiento, como dentro este proceso se especifican las necesidades de búsqueda de diferentes proveedores, mercancías necesarias, pedidos y el proceso de recibir la mercancía (Lobato & Villagrà, 2013).   |
|                   | Logística interna       | La dimensión de la logística interna, que comprende el almacenaje, implica la ubicación, manipulación y conservación de la mercancía durante el tiempo que se encuentra en empresa. Además, incluye el control de inventarios, que se refleja en acciones como la supervisión y valorar los diferentes tipos de mercancía que se encuentran en la empresa (Lobato & Villagrà, 2013). |
|                   | Logística externa       | La dimensión logística externa, que aborda el despacho de mercancías y el proceso de preparación, incluyendo aspectos como el embalaje y etiquetado de los diferentes productos (Lobato & Villagrà, 2013).   |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Instrumento de recolección de datos (variable gestión logística) elaborado por García Acaro, Dania Evelin en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente





Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: (Aprovisionamiento)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente del aprovisionamiento).



| Indicadores                     | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Gestión de pedidos              | Los servicios que necesito están disponibles de manera oportuna y son atendido dentro del tiempo promedio de atención (24 horas).                      | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                 | Se evidencia que existe un equipo organizado en la atención de requerimientos por tipo de servicio.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Gestión de tarifas              | Se evidencia la buena gestión de tarifas (fletes) ofrecidos para el transporte marítimo.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                 | Se evidencia buena predisposición para negociar tarifas de acuerdo con la expectativa del cliente.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Gestión de reservas de espacios | Se evidencia un buen manejo de estrategias para superar los desafíos respecto a la disponibilidad de espacios de contenedores con las líneas navieras. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                 | Se evidencia la disponibilidad de espacios sin poner en riesgo el aumento del precio de los fletes ofrecidos.  | 4        | 4          | 4          |                                   |



- Segunda dimensión: (Logística interna)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la logística interna).



| INDICADORES                         | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Identificación de recursos          | Se evidencian herramientas y gestión del equipo para la trazabilidad del transporte terrestre local desde el punto de recojo hasta el punto de entrega.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                     | Se evidencia buena integración en las comunicaciones y en los servicios entre el agente de carga y el depósito temporal (almacén considerado zona primaria)  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                     | Se evidencia buena integración y trabajo en equipo entre el agente de carga y el agente aduana durante el proceso aduanero.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comunicación fluida entre las áreas | Se monitorean los avances del proceso logístico, brindando estatus periódico, de acuerdo con la exigencia de los clientes, para garantizar el cumplimiento de los servicios ofrecidos.   | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                     | Existe una coordinación efectiva entre la gestión comercial y la planeación de operaciones para implementar exitosamente las condiciones del servicio ofrecido y asegurar canales de comunicación identificables por el cliente de acuerdo con consultas o requerimientos que pueda tener. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- Tercera dimensión: (Logística externa)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la logística externa).



| INDICADORES             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Expedición de mercancía | Se realiza una estimación precisa del tiempo requerido que se necesitará para el recojo de la carga, proceso aduanero, y confirmación de embarque, dentro de los plazos establecidos por la línea naviera.                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                         | Se evidencia el conocimiento de la compañía sobre la naturaleza del producto y los diferentes requisitos normativos y documentarios, así como los tratamientos que podría requerir la carga para su exportación o importación. | 4        | 4          | 4          |                                   |



|                     |  |   |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|---|--|
| Transporte          | Se lleva a cabo una medición mensual de los tiempos de tránsito de los contenedores de importación y exportación a través de indicadores internos, que son mostrados a los clientes como un valor agregado del servicio. | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | La empresa emplea tecnología avanzada, como sistemas de seguimiento de envíos, para mejorar la visibilidad de la mercadería durante el transporte nacional e internacional hasta la entrega a los clientes.              | 4 | 4 | 4 |  |
| Atención al cliente | Existe integración efectiva entre las áreas operativas de transporte internacional y las áreas de logística interna para asegurar una respuesta coordinada a los clientes.   | 4 | 4 | 4 |  |
|                     | Se evidencia en el planeamiento de las operaciones logísticas, los requerimientos específicos solicitados por los clientes, para que se cumplan de acuerdo con las condiciones del servicio ofrecido.                    | 4 | 4 | 4 |  |

Victor Manuel Landa Machero  
DNI: 03470746

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |                     |       |
|---|---|---------------------|-------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Walter Ricardo Iglesias Landa   |                     |       |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( x )  | Doctor              | ( )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )   | Social              | ( )   |
|   | Educativa ( )   | Organizacional      | ( x ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Sector Logístico, Marítimo – Naviero, Logística de Tierra                         |                     |       |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Terminales Portuarios Peruanos SAC  |                     |       |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años ( x ) |       |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Implementación del Visto Bueno Electrónico como parte de la cadena de suministros |                     |       |



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Instrumento de recolección de datos (variable gestión logística).   |
| <b>Autora:</b>               | García Acaro, Dania Evelin  |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima-Perú   |
| <b>Administración:</b>       | Clientes  |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Entre 10 a 15 minutos.  |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Agencias de carga internacional   |
| <b>Significación:</b>        | El instrumento para la gestión logística está compuesto por tres dimensiones aprovisionamiento, logística interna y logística externa cada una tiene seis ítems para un total de 18 preguntas con la siguiente escala de Likert de respuesta 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre. |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)





| Escala/ÁREA       | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|-------------------|-------------------------|--|
| Gestión logística | Aprovisionamiento       | La dimensión de aprovisionamiento, compuesta por la gestión de pedidos, abarca acciones que engloban tareas inherentes al aprovisionamiento, como dentro este proceso se especifican las necesidades de búsqueda de diferentes proveedores, mercancías necesarias, pedidos y el proceso de recibir la mercancía (Lobato & Villagrà, 2013).   |
|                   | Logística interna       | La dimensión de la logística interna, que comprende el almacenaje, implica la ubicación, manipulación y conservación de la mercancía durante el tiempo que se encuentra en empresa. Además, incluye el control de inventarios, que se refleja en acciones como la supervisión y valorar los diferentes tipos de mercancía que se encuentran en la empresa (Lobato & Villagrà, 2013). |
|                   | Logística externa       | La dimensión logística externa, que aborda el despacho de mercancías y el proceso de preparación, incluyendo aspectos como el embalaje y etiquetado de los diferentes productos (Lobato & Villagrà, 2013).   |

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario Instrumento de recolección de datos (variable gestión logística) elaborado por García Acaro, Dania Evelin en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente





Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: (Aprovisionamiento)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente del aprovisionamiento).

| Indicadores                     | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones   |
|---------------------------------|--|----------|------------|------------|--|
| Gestión de pedidos              | Los servicios que necesito están disponibles de manera oportuna y son atendido dentro del tiempo promedio de atención (24 horas).                      | 4        | 4          | 4          |  |
|                                 | Se evidencia que existe un equipo organizado en la atención de requerimientos por tipo de servicio.  | 4        | 4          | 4          |  |
| Gestión de tarifas              | Se evidencia la buena gestión de tarifas (fletes) ofrecidos para el transporte marítimo.   | 4        | 4          | 3          | Se considera calificación 3 en Relevancia, ya que el cliente puede ponderar aspectos del servicio por encima de la tarifa. |
|                                 | Se evidencia buena predisposición para negociar tarifas de acuerdo con la expectativa del cliente.   | 3        | 3          | 3          |  |
| Gestión de reservas de espacios | Se evidencia un buen manejo de estrategias para superar los desafíos respecto a la disponibilidad de espacios de contenedores con las líneas navieras. | 3        | 4          | 4          |  |
|                                 | Se evidencia la disponibilidad de espacios sin poner en riesgo el aumento del precio de los fletes ofrecidos.  | 4        | 4          | 4          |  |

- Segunda dimensión: (Logística interna)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la logística interna).

| INDICADORES                | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Identificación de recursos | Se evidencian herramientas y gestión del equipo para la trazabilidad del transporte terrestre local desde el punto de recojo hasta el punto de entrega.     | 4        | 4          | 4          |                                |
|                            | Se evidencia buena integración en las comunicaciones y en los servicios entre el agente de carga y el depósito temporal (almacén considerado zona primaria) | 4        | 4          | 4          |                                |





|                                     |  |   |   |   |   |
|-------------------------------------|--|---|---|---|---|
|                                     | Se evidencia buena integración y trabajo en equipo entre el agente de carga y el agente aduana durante el proceso aduanero.  | 4 | 4 | 4 |   |
| Comunicación fluida entre las áreas | Se monitorean los avances del proceso logístico, brindando estatus periódico, de acuerdo con la exigencia de los clientes, para garantizar el cumplimiento de los servicios ofrecidos.   | 4 | 4 | 4 | Esta es una consulta que no sólo se realiza al Cliente Externo. Esto apoya la posible necesidad de tener una encuesta para NO Clientes. |
|                                     | Existe una coordinación efectiva entre la gestión comercial y la planeación de operaciones para implementar exitosamente las condiciones del servicio ofrecido y asegurar canales de comunicación identificables por el cliente de acuerdo con consultas o requerimientos que pueda tener. | 4 | 4 | 4 | Esta es una consulta que no sólo se realiza al Cliente Externo. Esto apoya la posible necesidad de tener una encuesta para NO Clientes. |

- Tercera dimensión: (Logística externa)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la logística externa).



| INDICADORES             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones   |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|---|
| Expedición de mercancía | Se realiza una estimación precisa del tiempo requerido que se necesitará para el recojo de la carga, proceso aduanero, y confirmación de embarque, dentro de los plazos establecidos por la línea naviera.                     | 4        | 4          | 4          | Considero que esto también debe ser evaluado por NO Clientes.   |
|                         | Se evidencia el conocimiento de la compañía sobre la naturaleza del producto y los diferentes requisitos normativos y documentarios, así como los tratamientos que podría requerir la carga para su exportación o importación. | 4        | 4          | 4          |   |
| Transporte              | Se lleva a cabo una medición mensual de los tiempos de tránsito de los contenedores de importación y exportación a través de indicadores internos, que son mostrados a los clientes como un valor agregado del servicio.       | 4        | 4          | 4          | Considero que esto también debe ser evaluado por NO Clientes.   |
|                         | La empresa emplea tecnología avanzada, como sistemas de seguimiento de envíos, para mejorar la visibilidad de la mercadería durante el transporte nacional e internacional hasta la entrega a los clientes.                    | 4        | 4          | 4          |   |
| Atención al cliente     | Existe integración efectiva entre las áreas operativas de transporte internacional y las áreas de logística interna para asegurar una respuesta coordinada a los clientes.   | 4        | 4          | 4          | Se sugiere actualizar la frase a "Transporte Internacional".<br>Se sugiere también consultar a NO Clientes. |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

|  |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
|  | Se evidencia en el planeamiento de las operaciones logísticas, los requerimientos específicos solicitados por los clientes, para que se cumplan de acuerdo con las condiciones del servicio ofrecido. | 4 | 4 | 4 |  |
|--|---|---|---|---|--|

Firma del evaluador DNI 43593092

Firmado digitalmente por Walter Iglesias  
Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=Walter Iglesias, o=Terminales  
Portuarios Peruanos SAC, ou,  
email=wiglesias@tpp.com.pe,  
c=ES  
Fecha: 2024.03.15 16:47:10 -05'00'

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Walter Ricardo Iglesias Landa   |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )   |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( <input type="checkbox"/> )                      Social ( <input type="checkbox"/> )<br>Educativa ( <input type="checkbox"/> )                      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | Sector Logístico, Marítimo – Naviero, Logística de Tierra   |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | Terminales Portuarios Peruanos SAC  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )<br>Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) | Implementación del Visto Bueno Electrónico como parte de la cadena de suministros   |



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Modelo SERVQUAL  |
| <b>Adaptado:</b>             | García Acaro, Dania Evelin   |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima-Perú  |
| <b>Administración:</b>       | Clientes   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Entre 10 a 15 minutos.   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Agencias de carga internacional  |
| <b>Significación:</b>        | El instrumento para la gestión logística está compuesto por cinco dimensiones fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía cada una tiene cuatro ítems para un total de 20 preguntas con la siguiente escala de Likert de respuesta 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre. |

### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



| Escala/ÁREA         | Subescala (dimensiones) | Definición   |
|---------------------|-------------------------|--|
| Calidad de servicio | Fiabilidad              | La dimensión de fiabilidad, se puede decir que se referencia a la capacidad de proporcionar servicios de manera puntual y constante (Le et al., 2020).   |
|                     | Seguridad               | La dimensión de seguridad se fundamenta en la habilidad de generar confianza en el cliente a través de un trato profesional, sustentado en el respeto, la cortesía, habilidades para comunicarse y una actitud atenta con el fin de proporcionar el mejor respaldo al cliente (Le et al., 2020). |
|                     | Elementos tangibles     | La dimensión de tangibilidad se muestra a través de aspectos esenciales como equipos, uniformes, instalaciones y aspecto del personal, así como los materiales en equipo utilizado para llevar a cabo el servicio (Le et al., 2020)  |
|                     | Capacidad de respuesta  | La dimensión basada las capacidades de respuesta, la cual se basa en la posibilidad para ayudar al cliente y abordar de manera rápida los problemas cuando surgen errores o situaciones inesperadas (Le et al., 2020).   |
|                     | Empatía                 | La dimensión de empatía se manifiesta a través del estilo de servicio de los empleados, que se evidencia en el cuidado, la atención y la capacidad de entender los requerimientos generando sentimiento de seguridad en el cliente (Le et al., 2020).  |

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Instrumento de recolección de datos (variable calidad de servicio) elaborado por García Acaro, Dania Evelin en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente





Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: (Fiabilidad)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la fiabilidad).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones                               |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--|
| Cumple lo ofrecido     | La empresa cumple con sus compromisos ofrecidos cuando promete realizar ciertas acciones dentro del tiempo que dure el servicio.                        | 4        | 4          | 4          |  |
| Resolución de reclamos | La empresa demuestra un auténtico interés en resolver los reclamos de sus clientes, en un tiempo razonable, originados en el cumplimiento del servicio. | 4        | 4          | 4          | Sugiero establecer un tiempo objetivo.                       |
| Errores del proceso    | La empresa se compromete a realizar sus servicios, con indicadores que permitan identificar y corregir cualquier posible error.                         | 4        | 4          | 4          | Sugiero que este punto también sea evaluado por No Clientes. |

- Segunda dimensión: (Seguridad)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la Seguridad).

| Indicadores              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Comportamiento confiable | La cultura organizacional de la empresa va enfocada a generar confianza con sus clientes por el nivel de servicio a ofrecer.                                       | 3        | 3          | 3          |                                |
|                          | Experimenta como cliente una sensación de seguridad en relación a los servicios proporcionados, de acuerdo a procesos estandarizados y basados en certificaciones. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Amabilidad               | Se evidencia que los empleados tienen una actitud amable hacia los clientes, demostrando buena formación en servicio al cliente.                                   | 4        | 4          | 4          |                                |





|                               |   |   |   |   |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|
| Conocimiento de los procesos. | Los colaboradores de la empresa poseen el suficiente conocimiento para asesorar, y abordar las preguntas o inquietudes planteadas por los clientes. | 4 | 4 | 4 |  |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|

- Tercera dimensión: (Elementos tangibles)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de los elementos tangibles).

| Indicadores                         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Equipos y herramientas tecnológicas | La empresa cuenta con equipos y herramientas idóneas para el servicio de carga internacional.             | 4        | 4          | 4          |                                |
| Oficinas estratégicamente ubicadas. | La empresa posee a nivel país oficinas estratégicamente ubicadas para cubrir las necesidades del cliente. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Empleados competitivos en el rubro. | Los empleados de la empresa son profesionales competitivos en el servicio de carga internacional.         | 4        | 4          | 4          |                                |

- Cuarta dimensión: (Capacidad de respuesta)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la capacidad de respuesta).

| Indicadores            | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Cumplimiento de plazos | Los empleados de la empresa informan a los clientes los principales hitos, de inicio a fin, de la operación que se lleva a cabo.   | 4        | 4          | 4          |                                |
|                        | Se evidencia medición de cumplimiento de plazos de las principales tareas de los empleados, de acuerdo con indicadores de gestión. | 4        | 4          | 4          |                                |







|                      |   |   |   |   |  |
|----------------------|---|---|---|---|--|
| Disposición de ayuda | Los colaboradores de la organización muestran disposición constante para ayudar a los clientes. | 3 | 3 | 3 |  |
|----------------------|---|---|---|---|--|

- Quinta dimensión: (Empatía)
- Objetivos de la Dimensión: (Medir la percepción del cliente de la empatía).



| Indicadores                           | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Atención individualizada.             | La empresa demuestra preocupación por ofrecer un valor agregado al servicio de sus clientes.  | 4        | 4          | 4          |                                |
|                                       | La organización ofrece un servicio personalizado a sus clientes asignando un customer service a cada cuenta.  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Horarios convenientes para el cliente | Se identifica que la empresa cuenta con un horario de atención que se adecua a los requerimientos de los clientes y el cumplimiento de los plazos operativos y documentarios. | 4        | 4          | 4          |                                |
| Comprende las necesidades del cliente | Los empleados muestran comprensión y empatía ante las necesidades expresadas por los clientes.  | 4        | 4          | 4          |                                |

Firma del evaluador DNI 43593092

Firmado digitalmente por  
Walter Iglesias  
Nombre de reconocimiento  
(DN): cn=Walter Iglesias,  
o=Terminales Portuarios  
Peruanos SAC, ou,  
email=wiglesias@tpp.com.pe,  
c=ES  
Fecha: 2024.03.15 17:04:19  
-05'00'

## Anexo 6: Baremos de los instrumentos

| Gestión logística | Aprovisionamiento | Logística interna | Logística externa | Niveles |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------|
| 63 - 85           | 23 - 30           | 19 - 25           | 23 - 30           | Alta    |
| 41 - 62           | 15 - 22           | 13 - 18           | 15 - 22           | Media   |
| 17 - 40           | 6 - 14            | 5 - 12            | 6 - 14            | Baja    |

| Calidad de servicios | Fiabilidad | Seguridad | Elementos tangibles | Capacidad de respuesta | Empatía | Niveles    |
|----------------------|------------|-----------|---------------------|------------------------|---------|------------|
| 63 - 85              | 12 - 15    | 16 - 20   | 12 - 15             | 12 - 15                | 16 - 20 | Buena      |
| 41 - 62              | 8 - 11     | 10 - 15   | 8 - 11              | 8 - 11                 | 10 - 15 | Regular    |
| 17 - 40              | 3 - 7      | 4 - 9     | 3 - 7               | 3 - 7                  | 4 - 9   | Deficiente |

## Anexo 8: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA   |   |   |                                |  |                  |   |                       |
|--|---|---|--------------------------------|--|------------------|---|-----------------------|
| <b>TÍTULO: Gestión logística y calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima, 2024.</b>  |   |   |                                |  |                  |   |                       |
| <b>AUTORA: García Acaro, Dania Evelin.</b>   |   |   |                                |  |                  |   |                       |
| <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuáles son los niveles de gestión logística en una agencia de carga internacional de Lima, 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio de una agencia de carga internacional, Lima 2024?</p> <p>¿Cuales es la relación que existe entre la gestión interna y la calidad del servicio una agencia de carga internacional, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la logística externa y la calidad de los servicios de una agencia de carga internacional de Lima 2024?</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar los niveles de gestión logística en una agencia de carga internacional de Lima, 2024.</p> <p>Identificar el nivel de calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima, 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el aprovisionamiento y la calidad del servicio de una agencia de carga internacional, Lima 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión interna y la calidad del servicio una agencia de carga internacional, Lima 2024.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la logística externa y la calidad de los servicios de una agencia de carga internacional de Lima 2024.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en una agencia de carga internacional de Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Los niveles de gestión logística en una agencia de carga internacional de Lima, 2024, son altos.</p> <p>El nivel de calidad de servicios en una agencia de carga internacional de Lima, 2024, es alto.</p> <p>El aprovisionamiento se relaciona con significativamente con la calidad del servicio de una agencia de carga internacional, Lima 2024.</p> <p>La gestión interna se relaciona con significativamente con la calidad del servicio una agencia de carga internacional, Lima 2024.</p> <p>La logística externa se relaciona con significativamente con la calidad del servicio de</p> | VARIABLES                      |  |                  | Niveles y rangos  |                       |
|  |   |   | Variable 1: Gestión logística  |  |                  |   |                       |
|  |   |   | Dimensiones                    | Indicadores  | Ítems            | Escala y valores  | Niveles y rangos      |
|  |   |   | Aprovisionamiento              | Gestión de pedidos.<br>Gestión de tarifas.<br>Gestión de reservas de espacios. | 1-2-3-<br>4-5-6- | 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = A veces. 4 = Casi siempre. 5 = Siempre | Alta<br>Media<br>Baja |
|  |   |   | Logística interna              | Identificación de recursos.<br>Comunicación fluida entre las áreas.            | 7-8-9-<br>10-11  |   |                       |
| Logística externa  | Expedición de mercancía.<br>Transporte<br>Atención al cliente.  | 12-13-<br>14-25-<br>26-17   |                                |  |                  |   |                       |
| Variable 2: Calidad de servicio  |   |   |                                |  |                  |   |                       |
| Dimensiones  | Indicadores   | Ítems   | Escala y valores               | Niveles y rangos   |                  |   |                       |
| Fiabilidad   | Cumple lo ofrecido<br>Resolución. de reclamos.<br>Errores del proceso.  | 1-2-3   | 1 = Nunca- 2 = Casi nunca. 3 = | Buena.<br>Regular  |                  |   |                       |

|  |  |  |                        |   |             |  |            |
|--|--|--|------------------------|---|-------------|--|------------|
|  |  | una agencia de carga internacional de Lima 2024. | Seguridad              | Comportamiento confiable<br>Conocimiento de los procesos.<br>Certificaciones que respaldan el servicio.           | 4-5-6-7     | A veces. 4<br>= Casi siempre. 5<br>= Siempre | Deficiente |
|  |  |  | Elementos tangibles    | Equipos y herramientas tecnológicas<br>Oficinas estratégicamente ubicadas.<br>Empleados competitivos en el rubro. | 8-9-10      |  |            |
|  |  |  | Capacidad de respuesta | Cumplimiento de plazos<br>Disposición para absolver consultas<br>Atención individualizada.                        | 11-12-13    |  |            |
|  |  |  | Empatía                | Horarios convenientes para el cliente<br>Comprende las necesidades del cliente                                    | 14-15-16-17 |  |            |

| Tipo y diseño de investigación (sustentado)   | Población y muestra (sustentado)  | Técnicas e instrumentos   | Estadística   |
|---|---|---|---|
| <p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Método:</b></p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo-correlacional de corte transversal.</p> | <p><b>Población:</b> 75 clientes.</p> <p><b>Muestra:</b> 75 clientes.</p> <p><b>Muestreo:</b> Censal.</p> | <p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario 17 ítems.</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicios.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario 17 ítems.</p> | <p><b>Descriptiva:</b><br/>Tablas de frecuencia y porcentaje, gráficos de barra.</p> <p><b>Inferencial:</b> Prueba de normalidad y Rho de Spearman.</p> |







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**


**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MARTÍN WILSON LOZANO RIVERA docente de la Escuela de Posgrado de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de la Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL DE LIMA, 2024", del autor es GARCÍA ACARO DANIA EVELIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 06 de junio del 2024

| Apellidos y Nombres del Autor  | Firma   |
|--|---|
| LOZANO RIVERA MARTIN WILSON<br><br>DNI: 16801347<br><br>ORCID: 0000-0002-5115-1007 |  |