



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

“Gestión logística y Calidad de servicio de la agencia Servicios  
Internacionales Zeta, Callao-2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Negocios Internacionales

**AUTOR:**

Noel Castro, Stalin Aldair (ORCID:0000-0001-5087-8338)

**ASESOR:**

Dr. León Espinoza, Lessner Augusto (ORCID:0000-0002-9983-8967)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio internacional

**CALLAO-PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A mi familia y a mí enamorada por su apoyo incondicional en toda mi etapa universitaria y ante todo a mi nana Elena que me cuida en el cielo.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme salud y ayudarme a cumplir mis objetivos.

A mis padres y a mi enamorada por su paciencia, confianza y ayudarme en toda mi etapa universitaria.

A la universidad por el apoyo y los conocimientos que me aportaron.

A mi asesor por ayudarme a realizar la investigación.

## PÁGINA DEL JURADO

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Stalin Aldair Noel Castro, estudiante de la Escuela de Negocios Internacionales, de la Universidad César Vallejo, sede Callao; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión logística y Calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019”, para la obtención del grado académico de Licenciado en Negocios Internacionales, es de mi autoría.

Por ende, afirmo lo siguiente:

He nombrado todas las fuentes empleadas en la presente investigación, describiendo correctamente toda cita textual o de paráfrasis procedente de diferentes fuentes, según lo señalado por las normas de producción de trabajos académicos.

Así mismo, soy consciente de que mi trabajo puede ser verificado virtualmente en búsqueda de plagios y de descubrir el empleo de material intelectual impropio sin la mención de su fuente o autor, me someto a lo dispuesto por normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 12 de diciembre del 2019



---

Stalin Aldair Noel Castro

DNI: 72357318

# ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	9
2.1. Diseño de investigación.....	9
2.2. Variables y Operacionalización.....	10
2.3. Población y muestra.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Métodos de análisis de datos.....	17
2.6. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01. Diagrama de barras dimensión 1	18
Figura 02. Diagrama de barras dimensión 2	19
Figura 03. Diagrama de barras dimensión 3	20
Figura 04. Diagrama de barras dimensión 4	21
Figura 05. Diagrama de barras dimensión 5	22

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01. Estadístico de fiabilidad de la variable uno	16
Tabla 02. Estadístico de fiabilidad de la variable dos	16
Tabla 03. Estadístico de fiabilidad de la variable uno y variable dos	16
Tabla 04. Dimensión 1 gestión de compras	18
Tabla 05. Dimensión 2 Almacenamiento	19
Tabla 06. Dimensión 3 distribución	20
Tabla 07: Dimensión 4 credibilidad	21
Tabla 08: Dimensión 5 accesibilidad	22
Tabla 09: Gestión de compras y calidad de servicio	24
Tabla 10: Almacenamiento y calidad de servicio	24
Tabla 11: Distribucion y calidad de servicio	25
Tabla 12: Correlaciones de variables Hipótesis general	26
Tabla 13: Correlaciones de variables Hipótesis específicas	27
Tabla 14: Correlaciones de variables Hipótesis específicas	28
Tabla 15: Correlaciones de variables Hipótesis específicas	29



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, el método fue hipotético-deductivo, de diseño no experimental transversal, el tipo de estudio fue aplicada de nivel descriptivo correlacional, puesto que se lleva a cabo la población de 40 trabajadores y como muestra a 36 personas de la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A., en esta investigación se utilizó de instrumento el cuestionario con la técnica de la encuesta, en la cual, consta de 20 preguntas en escala de Likert, por ende, los resultados fueron procesados y analizados mediante el programa SPSS 25, donde se alcanzó como resultado un Alfa de Cronbach de 0,949, lo cual, representa la confiabilidad, esto quiere decir que la fiabilidad del instrumento y de las preguntas en general es muy alto y estará adecuado para ser aplicado a la muestra en general. Por último, se realizó la prueba de estadístico de Spearman para conocer la relación de la variable I y variable II, obteniendo como resultado un 89,6%, esto señala que la gestión logística si se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A.

***Palabras claves:*** Gestión logística, Agencia, Calidad de servicio.

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the relationship between logistics management and the quality of service of the agency Servicios Internacionales Zeta S.A. The methodology used was a quantitative approach, the method was hypothetical-deductive, of a non-experimental cross-sectional design, the type of study was applied at a correlational descriptive level, since the population of 40 workers is carried out and as a sample of 36 people from The agency Servicios Internacionales Zeta SA, in this investigation the questionnaire was used as an instrument with the survey technique, in which, it consists of 20 questions on the Likert scale, therefore, the results were processed and analyzed through the SPSS 25 program, where a Cronbach Alpha of 0.949 was achieved, which represents reliability, this means that the reliability of the instrument and of the questions in general is very high and will be suitable to be applied to the sample in general. Finally, the Spearman statistic test was carried out to determine the relationship of variable I and variable II, obtaining 89.6%, as a result, which indicates, that logistics management does positively relate to the quality of service of the International Services Agency Zeta SA

**Keywords:** Logistics management, Agency, Service quality

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente, la gestión logística y la calidad de servicio cumplen un papel fundamental al contribuir con una adecuada gestión que con llevaría a satisfacer al cliente, por ende, generaría una óptima rentabilidad en la empresa y un aumento de trabajo. Poder identificar con claridad los diversos procesos y factores que se pueda mejorar en el negocio generaría un impacto positivo y no se llegaría a tener deficiencias ni de improvisaciones en los planes estratégicos para una buena gestión logística y de servicio.

### **INTERNACIONAL**

Una de las empresas más exitosas que posee una buena gestión logística es la empresa DHL brinda un servicio de entrega rápida a nivel global con transporte terrestre, marítimo y aéreo. “Para darse una idea de lo importante que puede ser el e-commerce en DHL Express México equivale a 50% de sus ingresos. Por ello, se crearon 600 sucursales en casi 200 poblaciones del país con una inversión que alcanzó los 9.5 millones de Euros”. (Arranz, A, 2018, párr. 7).

La calidad de servicio es un componente, donde las empresas se enfocan en brindar una buena experiencia por su servicio, como lo indica Peralta (2017), que la calidad de servicio es una parte esencial para obtener una ventaja competitiva en las organizaciones, la cual, se busca ganar la lealtad de los clientes (párr. 8).

### **NACIONAL**

A nivel nacional, Ausa es una de las agencias de aduanas más conocidas y eficientes, el cual posee experiencia en la gestión logística, transporte y distribución. Adicionalmente, Por lo cual, la agencia Ausa es especialista en el comercio exterior, teniendo personal idóneo para sus funciones, porque cumplen y brindan calidad.

Así mismo, la calidad de servicio es importante, porque mediante ello la empresa logra diferenciarse del resto, con lo cual se logra fidelizar a los clientes. Regalado (2015), menciona que las empresas tienen que destacar del resto y ser líder en su sector y que la diferencia que exista sea muy difícil de igualar, por lo cual, el cliente al momento de elegir la tenga posicionada en su mente (párr. 5). Por lo que se debe de tener en toda la empresa un mismo objetivo.

Las empresas en el Perú tienen algunas deficiencias en la gestión logística, como lo indica la INEI (2016), el 59,9% de las empresas peruanas contaron con sistemas de gestión, sin embargo, solo el 24% se centraron en el área de logística (p. 27). Lo cual, no permite un desenvolvimiento eficiente para llegar a ser competitivos internacionalmente.

En la agencia de aduana servicios internacionales Zeta, Callao buscan mejorar los tiempos en todos los procesos de la gestión logística en los despachos de aduanas, debido a que presentan algunos inconvenientes en los procesos para lograr la culminación del despacho de aduana, porque al demorar en realizarlo se genera un retraso significativo y por ende no se concluye en el tiempo deseado, razón por la cual, deben poner más énfasis en la administración de los tiempos y comunicar a todas las áreas de la empresa sobre cada inconveniente en la gestión logística que posee la agencia y de esa forma prevenir problemas a futuro o tomar acciones correctivas de ser necesario, con la finalidad de cumplir las metas trazadas, lo cual va a requerir la participación de todos los miembros de la agencia.

Al enfocarnos en la agencia de aduana servicios internacionales zeta y en la empresa internacional DHL, podemos notar que existe una diferencia en cuanto a su gestión logística, mientras que en la agencia Zeta no se cuenta con la disponibilidad y dinero suficiente para conseguir tecnología. DHL, dispone de capital suficiente para ser más competitivo, realizando compras de tecnología de última generación como software para poder ser los líderes en el mercado y realizar de manera rápida los despachos de aduana y que el cliente este satisfecho. Lo resaltante de DHL es el manejo de grandes cantidades de paquetes y lo realiza de manera eficiente y con avances tecnológicos para un proceso más rápido de entrega del producto al cliente. Con respecto a la calidad de servicio, la agencia zeta debe superar las expectativas de sus clientes, pero al no poseer las herramientas necesarias como software más actualizados y modernos no permiten que se cumplan los objetivos de la agencia, para ello, la implementación de un indicador clave de desempeño logístico como el “Tiempo del ciclo de pedido” sería muy eficiente para mejorar los procesos en los despachos de las mercancías; en los casos mencionados anteriormente, genera más trabajo y ganar más clientes, esto aumenta su competitividad dentro del mercado.

Es importante, el tema a discusión busca ayudar a las agencias a que mejoren su optimización en sus procesos de mercadeo y transporte y disminuir los errores en el

almacenamiento, distribución, etc., para que no interrumpan en el proceso operativo de la empresa y no ocasione ninguna crisis que perjudicaría a la agencia.

## **1.2. Trabajos previos**

### **ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Rubio (2014) en su artículo titulado “The quality of customer service in the large supermarkets of Ibagué: an analysis from the multidimensional scale (servqual)”, en la Universidad de Tolima, Ibagué –Colombia. Planteó la impresión de los clientes acerca de los supermercados. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y explicativo, de diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 380 clientes de los 6 supermercados. Se obtuvo un pearson de 0.865, que como el valor  $p= 0.000 < 0,05$ , Llegando a la conclusión de que las 5 dimensiones de la escala servqual sobre la calidad de servicio que visitan a los supermercados.

Tereshchenko (2015), en su artículo titulado “Service quality and business competitiveness” en la universidad de Masaryk en Brno, República Checa. Se planteó como objetivo el de analizar el mercado de empresa a empresa y su impacto en la competitividad. La metodología utilizada fue cuantitativa y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 100 personas, los cuales, estuvieron dirigidos a empleados de la empresa que reciben el servicio del proveedor. Se obtuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.885. En conclusión, se probó que la relación entre todas las variables es de naturaleza compleja, sin embargo, se debe ver el rendimiento de la empresa a través de la perspectiva del cliente.

Ocampo (2016) en su artículo científico titulado “Logistics and global management” en la universidad de Colombia. Tuvo como objetivo los procesos eficientes de la logística. La metodología que empleó, fue cuantitativa, el instrumento fue un cuestionario a los cuales se lograron a encuestar a 91 personas. Se obtuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.890. En conclusión, las que no se adecuan a los cambios en un mundo globalizado van a desaparecer y otras se posicionaran en el mercado.

Abidi (2017) en su artículo titulado “Strategic partner evaluation criteria for logistics management service provider networks”, en la universidad de Vrije, Amsterdam, Holanda. Planteó como objetivo establecer criterios para evaluar socios estratégicos en una red de proveedores de servicios logísticos. La metodología empleada fue cuantitativa. La muestra fue por 36 trabajadores entre los miembros del personal que trabajan directa

o indirectamente con los clientes y los socios de proveedores de servicios logísticos. Se obtuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.890. En conclusión, Se necesita más investigación para proporcionar evidencia sólida para la pregunta de si los factores de éxito para la cooperación logística vertical son similares a los de las asociaciones horizontales entre los proveedores de servicios logísticos.

Lyu (2018) en su artículo titulado “The impact of logistics management platforms and location on logistics resource integration and operational performance” en la Universidad de Peking, Beijing, China. El objetivo es examinar la relación entre las plataformas del parque logístico, la ubicación logística y el rendimiento operativo. La metodología empleada fue cuantitativa de nivel correlacional, aplicando un cuestionario, los cuales fueron recopilados de 273 empresas en China. Se obtuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.910. En conclusión, las plataformas de parques logísticos pueden mejorar el rendimiento operativo directamente y la integración de recursos logra ser un mediador completo entre la ubicación logística y el rendimiento operativo.

#### **ANTECEDENTES NACIONALES**

Ramos (2018), en su tesis titulada sobre “implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C., para mejorar el servicio al cliente – Lambayeque 2016, en la Universidad San Martín de Porres, ubicada en Perú, La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, la muestra es 147 clientes, la cual, tiene las dimensiones de gestión de compras, almacenamiento y distribución. Al aplicarse el estadístico de Rho de Spearman se encontró una correlación de 0,937. En conclusión, se tuvo una mejoría en cuanto al sistema de operaciones con mucho más rapidez y trazabilidad.

Lara (2017), realizó la investigación titulada “Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de empresa industrial Cala S.A.C., Lima 2017”. En la universidad Norbert Wiener, ubicada en Perú, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 45 trabajadores siendo la muestra de 36 trabajadores. Se obtuvo 0.916 que es la correlación de Spearman. Se concluyó que la mejora en los procesos en los tiempos ayudaría mucho a la compañía a cumplir con los pedidos.

Reyes (2017) realizó la investigación titulada “Relación entre gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016”. El motivo de estudio fue determinar la semejanza que existe en ambas variables

mencionadas en el título. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 62 trabajadores siendo la muestra de 50 trabajadores. Se concluyó que la gestión logística si comparte relación con la calidad de servicio, ya que los usuarios lo ven reflejado en la respectiva atención que tienen.

Zúñiga (2018), realizó el estudio llamado “La gestión logística y la calidad de servicio de los colaboradores de empresa Transa S.A, Ate 2018”. El motivo de estudio fue determinar la semejanza que existe entre ambas variables mencionadas en el título. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 40 trabajadores siendo la muestra de 30 trabajadores. Se consiguió un 0.920 de correlación de Spearman. En conclusión, la empresa transa realiza una coordinación continua con el área operativa y de recursos humanos para llevar a cabo buenos resultados en cuanto procesos y trabajadores, los cuales, cumplan los objetivos planteados por la empresa.

Salazar y Cabrera (2016) en el estudio llamado “Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador”. La finalidad fue de calcular la apreciación de los procedimientos de la calidad administrativos. La investigación es de tipo descriptiva y de diseño no experimental. Se obtuvo una muestra de 347 estudiantes. Se tuvo una correlación de Spearman de 8.889. En conclusión, la calidad de servicio no está relacionada positivamente.

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

#### **1.3.1. Variable Gestión Logística**

Mora (2016)

La gestión de la logística genera una revisión de los procesos dentro de la empresa como la gestión de compras; almacenamiento, y distribución, con lo cual, se determinará y coordinará los tiempos para un correcto movimiento de los recursos en los procesos de la compañía. (p. 25).

## **Base teórica de gestión logística**

Esta investigación tiene sustento en las siguientes teorías:

### **Teoría Cross-docking**

Según Bernal (2016)

El cross-docking agiliza la consolidación y desconsolidación de ellas mismas. No tiene almacén, no posee stock de inventario y ni operaciones de picking. (p. 30).

### **1.3.2. Variable Calidad de Servicio**

Según Moya (2016)

Indica que la calidad en servicio hace que la empresa permanezca en el mercado, pero, existen clientes insatisfechos por el servicio que se le brinda, por lo cual, deben satisfacer las necesidades, en donde se entreguen una adecuada atención en cuanto credibilidad y accesibilidad, etc. (párr. 2).

## **Base teórica de Calidad De Servicio**

### **TEORÍA DE CALIDAD DE SERVICIO DE ACUERDO A LA ESCUELA NORTEUROPEA**

Según Gronroos (citado en Alfonso, 2014):

Fundamenta, el criterio de los clientes, ellos son quienes deciden si la atención brindada fue adecuada o no

La calidad brinda una sensación al cliente y se basa en tres aspectos:

La calidad técnica

La calidad funcional

La imagen de la organización

Se concluye que, La adecuada atención lo decide el cliente y lo realiza con forma no objetiva, sino por la experiencia que tuvieron y la calidad esperada. (p.43).



## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. General**

¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019?

### **1.4.2. Específicos**

¿De qué manera se relacionan la gestión de compras y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019?

¿De qué manera se relaciona el almacenamiento y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019?

¿De qué manera se relaciona la distribución y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Teórico**

En el estudio se sustenta en dos variables, las cuales a través del estudio de la presente investigación, se conocerá de forma objetiva el problema y los objetivos. Para ello, se considera encontrar la semejanza entre ambas variables de la agencia Servicios Internacionales Zeta.

### **Práctica**

El propósito de esta investigación es aportar conocimientos necesarios de ambas variables, los cuales, permitirá a las agencias de aduana mejorar sus procedimientos e incrementar clientes para su respectivo desarrollo empresarial.

### **Metodológica**

Los resultados de la investigación planteada ayudarán a generar mayor consciencia en las agencias de aduanas, destacando el valor de la gestión logística, la cual contribuirá en las empresas a mejorar la competitividad y por ende incrementarán su calidad de servicio, diferenciándose del resto.

## **Social**

Respecto al ámbito social la elaboración del presente trabajo pretende, colaborar con la sociedad, de tal manera que si la agencia se compromete a realizar la gestión logística, dedicándole el tiempo adecuado incrementaría su calidad de servicio, por lo cual, sería muy ventajoso para los miembros de la agencia, por ende habría más despachos para desaduanar las mercancías, lo que generaría mayor contratación de personal en la agencia y una oportunidad para los jóvenes de realizar sus prácticas en la empresa.

### **Conveniencia:**

El trabajo difundirá el conocimiento de ambas variables, puesto que las agencias de aduana necesitan incrementar su eficiencia en las operaciones y el trato con los clientes.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 General**

La gestión logística se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

### **1.6.2 Especificas**

La gestión de compras se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

El almacenamiento se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019

La distribución se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

## **1.7 Objetivo**

### **1.7.1 General**

Determinar de qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

## **1.7.2 Específicos**

Determinar de qué manera se relaciona la gestión de compras y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

Determinar de qué manera se relaciona el almacenamiento y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

Determinar de qué manera se relaciona la distribución y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño De Investigación**

#### **2.1.1. Enfoque de investigación**

La presente investigación será cuantitativa, ya que de los resultados se representan en forma numérica mediante un cuestionario.

#### **2.1.2. Método de investigación**

El estudio será hipotético – deductivo, porque ayudará a ordenar la investigación y lograr los objetivos planteados.

#### **2.1.3. Diseño de investigación**

La investigación será no experimental – transversal, porque no se manipulará ninguna de las variables y transversal porque se estudiará en un solo tiempo.

#### **2.1.4. Tipo de investigación**

La investigación será aplicada porque busca obtener información que pueda resolver un determinado problema.

#### **2.1.5. Nivel de investigación**

El estudio será descriptiva correlacional porque pretende conocer la relación entre las ambas variables.

## **2.2 Variables y Operacionalización**

### **2.2.1 Gestión Logística-Operacionalización**

#### **Variable 1:**

Según Mora (2016), la logística conecta a los distintos departamentos de la compañía como la gestión de compras; almacenamiento, y distribución, para un adecuado movimiento de los recursos en los procesos de la compañía. (p. 25).

#### **Dimensión:**

##### **Gestión de compras:**

Según Mora (2016), la gestión de compras pretende conseguir la cantidad y precio justo; con un adecuado equilibrio sostenible entre la empresa y el suministrador para el beneficio de ambos. (p.40).

#### **Indicadores:**

**Cantidad:** Es un apoyo fundamental para la gestión de inventario, donde toma en cuenta la demanda de un producto

**Precio:** El precio brinda un equilibrio entre los atributos del producto y el desembolso monetario

#### **Dimensión:**

##### **Almacenamiento:**

Según Mora (2016), consiste en colocar los diferentes tipos de mercancía dentro de la zona del almacén destinada a depósito y conservación de los diferentes tipos de mercancía y se maneja a través de una política de inventario. (p. 40).

#### **Indicadores:**

##### **Conservación:**

Según Ballesteros (2014), La conservación es la protección de las cargas a factores externos brindando adecuadas condiciones físicas y medio ambientales para deterioros mínimos y escasas pérdidas de los productos. (p.204).

**Inventario:**

Según Durán (2015), El inventario son aquellos artículos o stocks usados en la producción, actividades de apoyo y servicio al cliente, ya que son importantes para la venta y optimización de las utilidades. (p.55).

**Dimensión:****Distribución:**

Según Mora (2016), es un conjunto de estrategias, procesos y actividades de prioridad, verificando que lleguen en perfectas condiciones para su uso. (p. 37).

**Indicadores:****Estrategias:**

las estrategias permiten a las empresas mejorar la eficiencia en la integración de sus procesos.

**Procesos:**

Es el conjunto de operaciones, que le brinden valor o se modifiquen, convirtiéndolos en un producto

**Actividades:**

Son acciones específicas para producir resultados del proyecto que concurren en la operatividad.

**2.2.2. Calidad De Servicio - Operacionalización****Variable 2: Calidad de servicio**

Según Moya (2016), la calidad de servicio pretende lograr la perfección en las organizaciones en el mundo actual globalizado, y abarca dimensiones como la credibilidad y la accesibilidad. (párr. 2).

**Dimensión****Credibilidad:**

Según Moya (2016), es la confianza que los clientes tienen en lo ofrecido por los trabajadores y en la eficacia del servicio ofrecido (párr. 8).

**Indicadores:****Confianza:**

Los trabajadores deben tener la habilidad de transmitir confianza a los clientes a través del servicio ofrecido de forma honesta.

**Eficacia:**

La eficacia es la capacidad para cumplir los objetivos y metas que se tienen trazados para el logro de los resultados.

**Dimensión:****Accesibilidad:**

Según Moya (2016), es la forma de conseguir información. Muestra velocidad de información y a la vez disposición de los miembros de la organización para atender preguntas (párr. 10).

**Indicadores:**

**Alcance de información:** Es el acceso para obtener información dentro de la misma organización

**Disposición para atender preguntas:** Es la capacidad de voluntad por parte de los trabajadores para atender a los clientes de forma oportuna

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1:</b>  <b>GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	Según Mora (2016), La logística relaciona la gestión de compras; almacenamiento, y distribución, consiguiendo una adecuada gestión de sus recursos en la empresa. (p. 25).	La variable gestión logística se mide a través de un cuestionario, donde se tiene en cuenta los indicadores.	Gestión de compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad</li> <li>• Precio</li> </ul>	Según Hernández y Baptista (2014)  Ordinal  Esta escala tiene una jerarquía de mayor a menor.  Razón  Esta escala tiene intervalos iguales (p. 216).
			Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación</li> <li>• Inventario</li> </ul>	
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias</li> <li>• Procesos</li> <li>• Actividades</li> </ul>	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 2:</b>  <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Según Moya (2016), indica que la calidad en servicio asegura la permanencia de las empresas en el mercado y se deben satisfacer las necesidades, de manera adecuada, con buena atención en cuanto credibilidad y accesibilidad. (párr. 2).	La variable calidad de servicio se mide a través de un cuestionario, donde se tiene en cuenta los indicadores.	Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Eficacia</li> </ul>	Según Hernández y Baptista (2014)  Ordinal  Esta escala tiene una jerarquía de mayor a menor.  Razón  Esta escala tiene intervalos iguales (p. 216).
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance de información</li> <li>• Disposición para atender preguntas</li> </ul>	



## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

la población es un conjunto de individuos que poseen características en común.

El total de la población de la agencia servicios internacionales zeta son 60 empleados.

### **2.3.2. Unidad de muestreo**

La población que se eligió son 40, que reunían características adecuadas para el estudio.

### **2.3.3. Muestra**

la muestra es la selección de un pequeño grupo extraída de la población que poseen características similares.

La muestra para la investigación estuvo conformada por 36 trabajadores de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.

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

### **2.4.1. Técnica**

La técnica que se empleó en esta investigación fue la “encuesta”, Arbaiza (2014) menciona que ella, es la técnica más conveniente y apropiada, pues se puede realizar incluso por vía electrónica. (p. 209).

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento empleado fue el cuestionario, para obtener información de la gestión logística y calidad de servicio.

Está estructurado de 20 preguntas, los cuales provienen de la selección de 5 dimensiones, así mismo cada pregunta cuenta con 5 alternativas (escala de Likert); el cuestionario es resuelto de forma individual y sin control de tiempo.

### **2.4.3. Validez**

El instrumento fue sometido por jurados, el cual fue:

a) Dr. Lessner Augusto León Espinoza.

b) Dr., Israel Barrutia Barreto

c) Mg. Maribel Otárola Chávez

#### 2.4.4. Confiabilidad

Es el nivel de similaridad que se obtuvo al usarla una y otra vez al mismo ser u fenómeno.

Se usó el Alfa de Cronbach para demostrar la confiabilidad del instrumento, sometiéndolos a análisis en el SPSS 25, el cual fue realizado a la muestra, que fueron recolectados de 36 trabajadores que laboran en la agencia servicios internacionales zeta; siendo en total 20 preguntas.

**Tabla N°1 Estadístico de fiabilidad de la variable uno: Gestión Logística**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	10

Según la tabla Nª 1, la variable uno demuestra un porcentaje muy alto de 0.910.

**Tabla N°2 Estadístico de fiabilidad de la variable dos: Calidad de Servicio**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	10

Según la tabla Nª 2, la variable dos, demuestra un porcentaje muy alto de 0,901.

**Tabla N°3 Estadístico de fiabilidad de la variable uno y variable dos**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	20

Según la tabla Nª 3, ambas variables, demuestra un porcentaje muy alto, de 0.949.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

El análisis de datos del presente estudio se realizó a través del Software Estadístico SPSS v.25.

## **2.6. Aspectos éticos**

El estudio respetó los principios éticos, en la cual el investigador obtuvo el permiso de la agencia de aduana servicios internacionales zeta para realizar dicha investigación, comprometiéndose a respetar la autenticidad de los resultados y la respectiva confidencialidad de los datos obtenidos, además de respetar el anonimato de las personas que colaboraron para la realización de esta investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

##### 3.1.1 Resultado de dimensiones

#### Variable uno: Gestión Logística

**Tabla 4: DIMENSIÓN 1 “Gestión de Compras”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
	DE ACUERDO	11	30,6	30,6	33,3
	NEUTRAL	12	33,3	33,3	66,7
	EN DESACUERDO	7	19,4	19,4	86,1
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Gráfico 4: Dimensión 1**

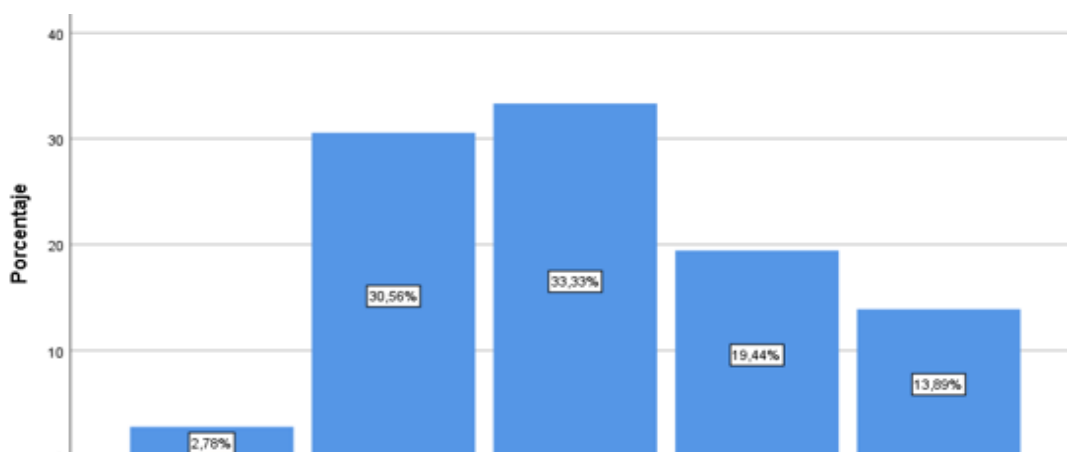


Figura 1: Diagrama de barras Dimensión 1

#### Interpretación:

Según el resultado, se analiza que 33.33%, respondió que son neutrales en los procesos de la gestión de compras, mientras que el 2.78% están en totalmente de acuerdo con ella misma.

**Tabla 5: DIMENSIÓN 2 “Almacenamiento”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	19,4	19,4	19,4
	DE ACUERDO	13	36,1	36,1	55,6
	NEUTRAL	4	11,1	11,1	66,7
	EN DESACUERDO	6	16,7	16,7	83,3
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Grafico 5: Dimensión 2**

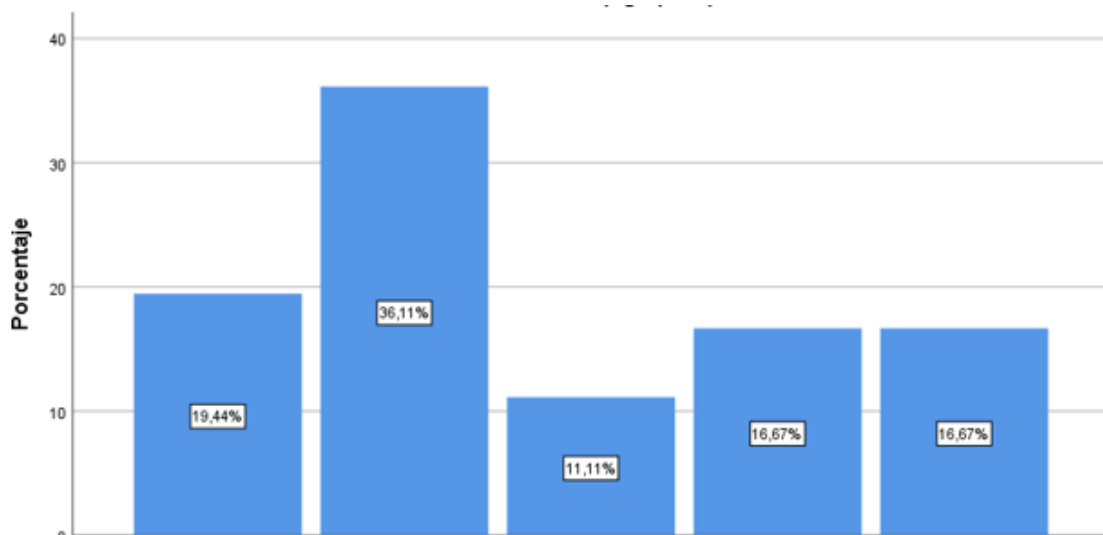


Figura 2: Diagrama de barras Dimensión 2

Interpretación:

Según el resultado, se analiza que el 36.11% están de acuerdo con las políticas de inventario del almacenamiento, mientras que el 11.11% son neutrales a ellas mismas.

**Tabla 6: DIMENSIÓN 3 “Distribución”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5,6	5,6	5,6
	DE ACUERDO	7	19,4	19,4	25,0
	NEUTRAL	9	25,0	25,0	50,0
	EN DESACUERDO	8	22,2	22,2	72,2
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Gráfico 6: Dimensión 3**

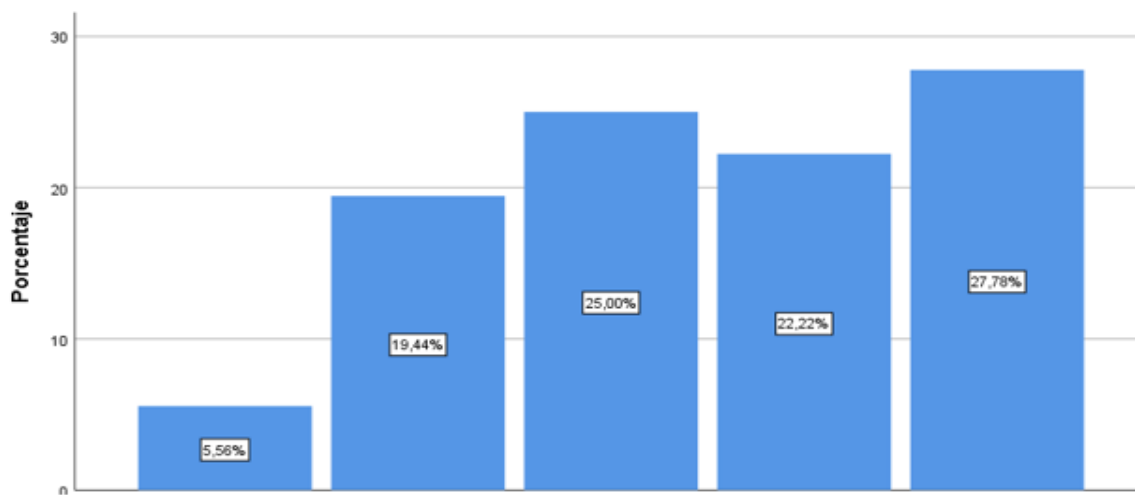


Figura 3: Diagrama de barras Dimension 3

Interpretación:

Según el resultado, se analiza que el 27,78 % menciona que esta totalmente de acuerdo con la optimización de la distribución de los recursos, mientras que el 5,56% indican que están totalmente de acuerdo con ellas mismas.

**Tabla 7: DIMENSIÓN 4 “Credibilidad”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,2	22,2	22,2
	DE ACUERDO	4	11,1	11,1	33,3
	NEUTRAL	13	36,1	36,1	69,4
	EN DESACUERDO	7	19,4	19,4	88,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Gráfico 7: Dimensión 1**

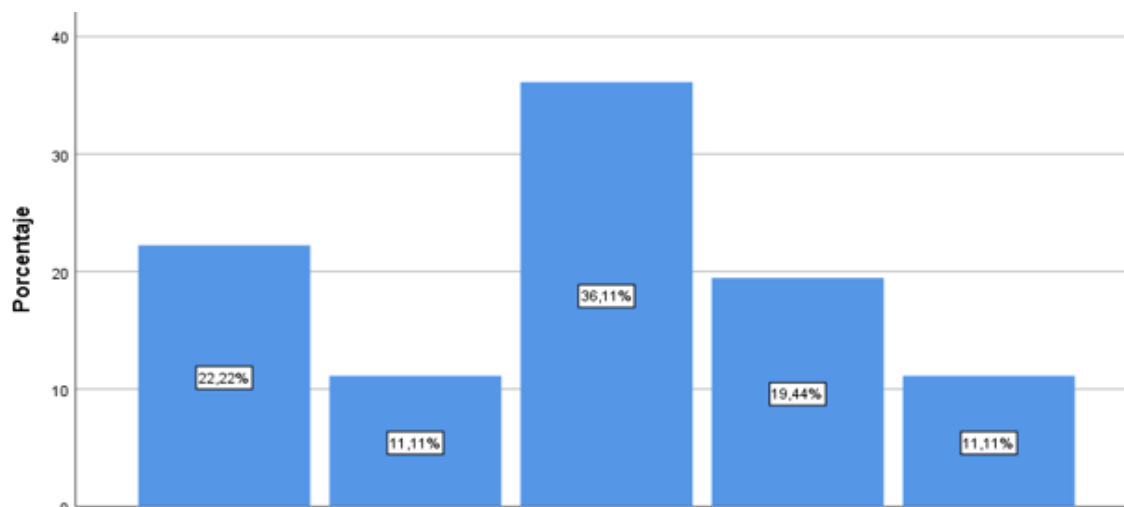


Figura 4: Diagrama de barras Dimension 4

Interpretación:

Según el resultado, se analiza que el 36.11%, indica que son neutrales con la confianza ofrecida, mientras que el 11.11% esta totalmente en desacuerdo y de acuerdo con la eficacia brindada.

**Tabla 8: DIMENSIÓN 5 “Accesibilidad”**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2,8	2,8	2,8
	DE ACUERDO	10	27,8	27,8	30,6
	NEUTRAL	9	25,0	25,0	55,6
	EN DESACUERDO	10	27,8	27,8	83,3
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	16,7	16,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Gráfico 8: Dimensión 2**

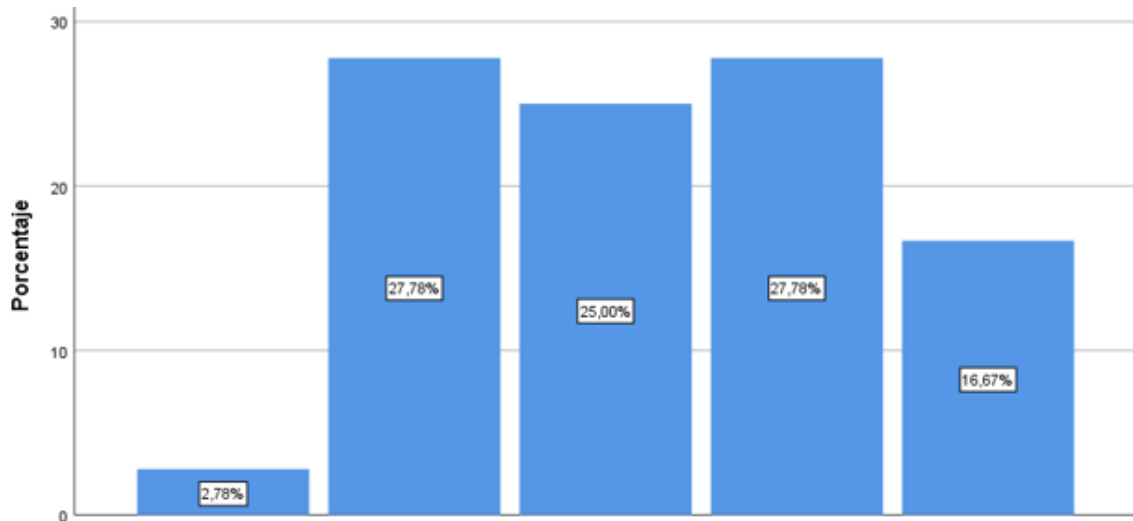


Figura 5: Diagrama de barras Dimension 5

Interpretación:

Según el resultado, se analiza que el 27.78%, indica que estan de acuerdo y en desacuerdo con la informacion brindada por los clientes, mientras que el 2.78% esta totalmente de acuerdo con la atencion brindada a los clientes.



### 3.2 Estadística inferencial

#### 3.2.1 Análisis de prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION_LOGISTICA	,225	36	,000	,891	36	,002
CALIDAD_DE_SERVICIO	,204	36	,001	,899	36	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración propia

Se utiliza Shapiro Wilk porque tenemos menos de 50 encuestados, brindando una relación de 0.891 en la primera y la segunda de 0.899.

- **Decisión.**

El Rho de Spearman se utilizará ya que salió menor a 0.005.

**Tabla 09: Gestión de compras y Calidad de servicio**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION_DE_COMPRAS	,207	36	,000	,893	36	,002
CALIDAD_DE_SERVICIO	,204	36	,001	,899	36	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La prueba de normalidad, hace referencia que el presente estudio tiene una distribución normal que es menor al 0.005 de significancia.

**Tabla 10: Almacenamiento y Calidad de servicio**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ALMACENAMIENTO	,259	36	,000	,865	36	,000
CALIDAD_DE_SERVICIO	,204	36	,001	,899	36	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La prueba de normalidad, hace referencia que el presente estudio tiene una distribución normal que es menor al 0.005 de significancia.

**Tabla 11: Distribución y Calidad de servicio**

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DISTRIBUCION	,166	36	,013	,891	36	,002
CALIDAD_DE_SERVICIO	,204	36	,001	,899	36	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

La prueba de normalidad, hace referencia que el presente estudio tiene una distribución normal que es menor al 0.005 de significancia.

### **3.3. Contratación y correlación de hipótesis**

Para la investigación, la contratación de hipótesis se realiza por la prueba de normalidad, luego se aplica el Rho de Spearman. Se realizó el Rho de Spearman para poder verificar si se acepta la hipótesis nula o la hipótesis de investigación.

#### **3.3.1. Hipótesis general**

La gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

#### **Hipótesis Nula (H0):**

La gestión logística no se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

#### **Hipótesis de Investigación (H1):**

La gestión logística si se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Tabla 12: Correlaciones de variables Hipótesis General**

<b>Correlaciones</b>			GESTION_LOGI STICA	CALIDAD_DE_S ERVICIO
Rho de Spearman	GESTION_LOGISTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Por los resultados conseguidos, el estudio de la presente investigación menciona que la variable 1 si tiene una óptima relación con la variable 2 de la agencia Servicios Internacionales Zeta, donde existe una correlación de Spearman del 89,6%, lo que es una correlación muy fuerte.

**3.3.2. Hipótesis específica 1**

La gestión de compra se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Hipótesis Nula (H0):**

La gestión de compra no se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Hipótesis de Investigación (H1):**

La gestión de compra si se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Tabla 13: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas**

			<b>Correlaciones</b>	
			GESTION_DE_ COMPRAS	CALIDAD_DE_S ERVICIO
Rho de Spearman	GESTION_DE_COMPRAS	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

Por los resultados conseguidos, el estudio de la presente investigación menciona que la dimensión 1 si tiene una óptima relación con la variable 2 de la agencia Servicios Internacionales Zeta, donde existe una correlación de Spearman del 84,2%, lo que es una correlación muy fuerte.

**3.3.3. Hipótesis específica 2**

El almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Hipótesis Nula (H0):**

El almacenamiento no se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Hipótesis de Investigación (H1):**

El almacenamiento si se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Tabla 14: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas**

<b>Correlaciones</b>			ALMACENAMIE NTO	CALIDAD_DE_S ERVICIO
Rho de Spearman	ALMACENAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coeficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

Por los resultados conseguidos, el estudio de la presente investigación menciona que la dimensión 2 si tiene una óptima relación con la variable 2 de la agencia Servicios Internacionales Zeta, donde existe una correlación de Spearman del 81,8%, lo que es una correlación muy fuerte.

### **3.3.4. Hipótesis específica 3**

La distribución se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

#### **Hipótesis Nula (H0):**

La distribución no se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

#### **Hipótesis de Investigación (H1):**

La distribución si se relaciona con la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019.

**Tabla 15: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas**

<b>Correlaciones</b>			DISTRIBUCION	CALIDAD_DE_S ERVICIO
Rho de Spearman	DISTRIBUCION	Coeficiente de correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coeficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

Por los resultados conseguidos, el estudio de la presente investigación menciona que la dimensión 3 si tiene una óptima relación con la variable 2 de la agencia Servicios Internacionales Zeta, donde existe una correlación de Spearman del 87,4%, lo que es una correlación muy fuerte.

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1 Discusión – Hipótesis General**

Se planteó como objetivo general “Determinar de qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019”. Además, existe una correlación de Spearman muy alta de 89.6% entre las variables de estudio.

De acuerdo a la investigación realizada por Ramos (2018) en su tesis titulada “Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn S.A.C., para mejorar el servicio al cliente – Lambayeque 2016”. La metodología que empleó, en cuanto al nivel de investigación fue correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Además, afirma que la gestión logística tiene una correlación directa, positiva y significativa de 0.937 de Rho de Spearman. Por lo tanto, se afirma la relación de ambas variables, puesto que en la presente investigación se obtuvo una correlación similar de Spearman de 0.896. Asimismo, el autor concluye afirmando que, al realizar una adecuada gestión logística, cumpliendo con la demanda del cliente y brindando una correcta atención, generaría una buena relación entre

ambos. De esta manera, se ha encontrado coincidencia entre ambas investigaciones, puesto, que se habla del importante desempeño que se desarrolla para cumplir con los pedidos del cliente en una correcta gestión de los tiempos.

Mediante la investigación podemos aportar que, la gestión logística es de suma importancia en las empresas, ya que puede aprovechar de una gran red de distribución nacional e internacional, con una reducción de costes en el transporte por el cross-docking y además de que al brindar una buena gestión logística eficiente mejorará la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Sin embargo, existen inconvenientes que hace poco posible alcanzar una correcta gestión logística como una adecuada coordinación ya que el idioma, los horarios, la cultura, etc. ocasionan que no fluya debidamente y existan retrasos en el proceso. Adicionalmente, las pymes suelen estar excluidas ya que las grandes empresas ocupan el mercado total y no dejan espacio para el emprendimiento de ellas. Para ello, analizar dichos factores para mejorar en los procesos.

#### **4.2 Discusión – Hipótesis Específica 1: Gestión de compras**

Se planteó como primer objetivo específico “Determinar la relación que existe entre la gestión de compra y la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019”. En la cual se afirmó que existe una correlación de Spearman muy alta de 84.2% entre la dimensión de la variable 1 (gestión de compras) y la variable 2 (calidad de servicio).

De acuerdo a la investigación realizada por Lara (2017), en su tesis titulada “Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de empresa industrial Cala S.A.C., Lima 2017”. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de diseño, no experimental transversal, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, Además afirma que la gestión de compra tiene una correlación directa, positiva y significativa de 0.915 de Rho de Spearman. Por lo tanto, se afirma la relación de ambas variables, puesto que en el estudio se obtuvo una correlación similar de Spearman de 0.842. Se concluye que, al gestionar correctamente las compras y no excederse de la capacidad que poseen, se logra cumplir con lo necesario para satisfacer las necesidades del cliente y poder conseguir una continua comunicación entre ambos. De esta manera, se ha encontrado coincidencia entre ambas investigaciones, puesto,



que se habla de la relevancia que existe en la adecuada comunicación entre la empresa y el cliente para que se fortalezca la relación entre ambas partes.

Mediante la investigación podemos aportar que la gestión de compra es importante ya que nos permite evaluar las pérdidas y ganancias de adquisiciones, además de influir en las utilidades y beneficios obtenidos como reducción de costos en gastos innecesarios, mejorar la calidad de servicios y suministros y en mejorar la comunicación con los proveedores. Sin embargo, existen factores que impiden que se logren y que para ello se tiene que mejorar en generar un interés del proveedor para que trabaje con la empresa, dotar a un equipo de compras con las herramientas necesarias para tener una gestión eficaz y contar con un equipo especializado y capacitado logrará negociar mejores contratos.

### **4.3 Discusión – Hipótesis Específica 2: Almacenamiento**

Se planteó como segundo objetivo específico “Determinar la relación que existe entre el almacenamiento y la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019”. En la cual se afirmó que existe una correlación de Spearman muy alta de 81.8% entre la dimensión de la variable 1 (almacenamiento) y la variable 2 (calidad de servicio).

De acuerdo a la investigación realizada por Reyes (2017) en su tesis titulada “Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de diseño, no experimental transversal, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Además, afirma que el almacenamiento tiene una correlación directa, positiva y significativa de 0.984. Por lo tanto, se afirma la relación de ambas variables, puesto que en la presente investigación se obtuvo una correlación similar de Spearman de 0.818. Se concluye afirmando que, conservar adecuadamente las mercancías con los requerimientos y procedimientos necesarios, generará una adecuada gestión de inventario, lo que conllevará a un buen registro de las mercancías. De esta manera, se ha encontrado coincidencia entre ambas investigaciones, puesto, que se habla de lo primordial en la conservación de los productos en el almacén y de la adecuada gestión de inventario.

Mediante la investigación podemos aportar que el almacenamiento es de suma importancia en las empresas, ya que ofrece espacio para las unidades de carga, lo óptimo de almacenar es poder tener un control de inventario, ofrecer un control de entradas y salidas, brindar un gran ahorro de tiempo en la manipulación de carga y simplificar la localización de las unidades de carga. Sin embargo, existen factores que no permiten que se desarrolle adecuadamente, como ofrecer una clasificación de mercancías limitadas, requiere una gran inversión de instalación de nuevos equipamientos que se ajuste a la demanda y grandes costes de mantenimiento, por lo cual se debe observar y analizar dichos factores para una mejora.

#### **4.4 Discusión – Hipótesis Específica 3: Distribución**

Se planteó como tercer objetivo específico “Determinar la relación que existe entre la distribución y la calidad de servicio en la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao-2019”. En la cual se afirmó que existe una correlación de Spearman muy alta de 87.4% entre la dimensión de la variable 1 (distribución) y la variable 2 (calidad de servicio).

De acuerdo a la investigación realizada por Zúñiga (2018), en su tesis titulada “La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018”. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo de diseño, no experimental transversal, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Además, afirma que la distribución tiene una correlación directa, positiva y significativa de 0.920 de Rho de Spearman. Por lo tanto, se afirma la relación entre ambas variables, puesto que en la presente investigación se obtuvo una correlación similar de Spearman de 0.874. Se concluye que, afirmando que brindar una correcta distribución de las mercancías se logrará llegar con tiempos adecuados en la entrega de los productos a los clientes, y brindando la información del estado del producto con un seguimiento continuo. De esta manera, se ha encontrado coincidencia entre ambas investigaciones, puesto, que se habla de la importante gestión de los tiempos en la distribución para cumplir con los pedidos en el tiempo más rápido posible y fortalecer la confianza entre ambas partes.

Mediante la investigación podemos aportar que la distribución es eficiente en las empresas, cuando pone a disposición del mercado los productos demandados en el momento y en las cantidades precisas, para lo cual, se tiene que gestionar los pedidos con el transportista para una correcta entrega de productos en tiempos adecuados. Sin embargo, ocurren factores que

impiden que exista una adecuada distribución como demora en acondicionar el producto, cantidades de productos que demoran el envío y no poder una eficiente cadena de transporte. Por ello, se deben enfocar en esos aspectos para su mejora.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se mostró, que se obtuvo un 0.005 de significancia, considerado como barrera, con una correlación de Spearman de 89.6% entre ambas variables. La gestión logística es fundamental para llevar a cabo todas las operaciones con tiempos adecuados y concisos para lo cual llevan un registro de tiempo en cada operación.

**Segunda:** Se mostró, que se obtuvo un 0.005 de significancia, considerado como barrera, con una correlación de Spearman de 84.2% entre ambas variables. Se concluyó, que la gestión de compra es necesaria para poder realizar una buena estrategia de stock y llenar los espacios de productos necesarios.

**Tercera:** Se mostró, que se obtuvo un 0.005 de significancia, considerado como barrera, con una correlación de Spearman de 81.8% entre ambas variables. Se concluye que el almacenamiento es importante para poder tener un control y registro de inventario.

**Cuarta:** Se mostró, que se obtuvo un 0.005 de significancia, considerado como barrera, con una correlación de Spearman de 87.4% entre ambas variables. Se concluye, que la distribución es la parte más compleja y satisfactoria, porque dependes de un grupo de personas para realizar y entregar los pedidos a tiempo, además de que el transportista tenga la oportunidad de comunicarse con el cliente y medir el nivel de conformidad de él.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

**Primera:** Se recomienda que la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A. realice una gestión logística mejor planificada y organizada, conjuntamente con los trabajadores e integrando un KPI, el cual es, “tiempo del ciclo de pedido, con esto puede ayudar a que la empresa alcance sus objetivos y realice un seguimiento en el proceso de operación y entrega del producto, lo que conllevará a elevar su calidad de servicio.

**Segunda:** Se recomienda que la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A. mejore los tiempos en las operaciones de manera que se establezca un tiempo estándar para la duración de cada operación y estar en constante comunicación con los respectivos coordinadores de la agencia para comunicar cualquier inconveniente. De esa forma, se puede elevar el nivel de calidad de la agencia, satisfacción de los clientes y la productividad en los despachos.

**Tercera:** Es recomendable que la que la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A., pueda conseguir algunos despachadores y liquidadores profesionales adicionales, ya que el nivel de trabajo aumentará por la nueva integración de clientes, lo que brindará más trabajo y mayor oportunidad para desarrollarse como profesional, ayudando a solucionar problemas y proponer mejoras en el proceso del trabajo con la finalidad que la agencia Servicios Internacionales Zeta pueda brindar un mejor servicio a sus clientes.

**Cuarta:** Se recomienda que la agencia Servicios Internacionales Zeta S.A. tenga una cultura de reciclaje, ya que se utiliza en la agencia demasiado papel y no se reutiliza lo suficiente de lo que se emplea, por lo cual significará la calidad interna de la agencia para ser ejemplo de ahorro y reducción de costes y que las otras agencias puedan observarlos y repetir dicha cultura y sea sustentable a través del tiempo.

## REFERENCIAS

- Abidi, H. (julio, 2017). Strategic partner evaluation criteria for logistics service provider networks. *Revista Emerald*. Recuperado de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJLM-07-2017-0178>
- AELE (2018). Análisis tributario. *Revista AELE*. Recuperado de [http://www.aele.com/analisis\\_tributario](http://www.aele.com/analisis_tributario)
- Alfonso, Y. (2014). Teoría de la evaluación del servicio al cliente. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>
- Arbaiza, L. (2014). Como elaborar una tesis de grado. Lima, Perú: Esan
- Arranz, A. (19 de diciembre del 2018). E-commerce representa ya 50% del negocio de DHL Express México. *Revista Énfasis*. Recuperado de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/82421-e-commerce-representa-ya-50-del-negocio-dhl-express-mexico>
- Ballesteros, D & Ballesteros, P. (2014). Competitive logistics and supply chain management, *Scientia Et Technica*, X (24). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84912053030>
- Bernal, M. (2017). Cross docking: high rotation storage. *Logística- Supply Chain*. Recuperado de <https://revistadelogistica.com/almacenamiento/cross-docking-almacenamiento-de-alta-rotacion/>
- Cano, P. (2015). Logistics management model for small and medium sized enterprises in Mexico. *Elseiver*, 60(1), 181-203. DOI: 10.1016/S0186-1042(15)72151-0.
- Duque, O. (2016). Review of the concept of service quality and its measurement models. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81802505>.
- Durán, Y. (2015). Inventory management: key element for the optimization of profits in companies. *Visión Gerencial*, (1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4655/465545892008>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://bit.ly/2KuIRKo>
- INEI (2016). Tecnología de información y comunicación en las empresas. Recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1406/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1406/libro.pdf)
- Lara, C (2017). Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de empresa industrial Cala S.A.C., Lima 2017. (Tesis de licenciado). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1238>
- Loayza, J. & Silva, V. (2015). Sustainable industrial processes and their contribution in the prevention of environmental problems. *Industrial Data*, 16(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81629469013>
- Lyu, G. (febrero, 2018). The impact of logistics platforms and location on logistics resource integration and operational performance. *Revista Emerald*. Recuperado de <https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/IJLM-02-2018-0048>
- Matsumoto, R. (2014). Development of the Servqual Model for measuring the quality of service in the advertising company Expert Help. *PERSPECTIVAS*, (34). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>
- Miyahira, J. (2016). Open access to scientific information. *Revista Médica Herediana*, 17. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2006000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2006000100001).
- Mora, L. (2016). Gestión Logística Integral. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado de <https://bit.ly/2GAotZ8>
- Moreno, H (2014). The influence of price and visual communication strategies based on cultural symbology on the preference of ecological brands and sustainable consumption. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (77). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20633274012>

- Moya, M. (abril, 2016). Estrategia: calidad de servicio. *Revista Logistec*. Recuperado de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Novoa, F. & Sepúlveda, P. (2019). Improvement of the logistics management of the companies affiliated with Acoplástico: diagnosis and recommendations. *Revista Universidad EAFIT*, 45(153). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512042004.pdf>
- Ocampo Vélez, Pablo César (2009). Logistics and global management. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (66). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=206/20620269006>
- Peralta, X. (2017). La calidad en la atención al cliente. Recuperado 8 de octubre de 2018, Recuperado de <http://www.pymerang.com/marketing-y-redes/612-la-calidad-en-la-atencion-al-cliente>
- Pinheiro de Lima, Orlem, Breval Santiago, Sandro, Rodríguez Taboada, Carlos Manuel, & Follmann, Neimar. (2017). A new definition of internal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. [Doi: 10.4067/S0718-33052017000200264](https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264)
- Pinzón, S. (2015). Logistics and supply chain management as marketing strategies: a perspective of the PYME of Aguascalientes. *Research and Science*. 23(64). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=674/67441039012>
- Piña, J. (2015). Determination of the economic order quantity in a Venezuelan rubber company applying the LIMIT technique. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III (9). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2150/215026158008>.
- Ramos, A. (25 de mayo de 2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Unifé*. Recuperado de [shorturl.at/hqQ38](http://shorturl.at/hqQ38).
- Ramos, L (2018). Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora Ralamn s.a.c., para mejorar el servicio al cliente – Lambayeque 2016.



- (Tesis de licenciado) Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4079/1/ramos\\_nlv.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4079/1/ramos_nlv.pdf).
- Regalado, O. (28 de enero de 2015). El impacto del buen servicio. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>.
- Reyes, K (2017). Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016. (Tesis de licenciado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10214/reyes\\_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10214/reyes_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, L (2018). Organizational culture and quality of service in the bank of the nation – 2017. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1020>
- Rojas, M.; Jaimes, L.; Valencia, M. (2018). Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks. Revista Espacios, 39(6). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>.
- Rubio, G (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL). (2014, 08 de octubre). Cuadernos de Administración. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>.
- Salazar, W & Cabrera, M. (2016). Redalyc. Diagnosis of the quality of service, in customer service. Data, 19(2). Recuperado de <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>.
- Sanfeliciano, A. (13 de enero de 2018). Diseños de investigación: enfoque cualitativo y cuantitativo. La mete es maravillosa. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>.

- Serna, D, Ruiz, S, Ortiz L, & Zapata, J. (2017). Performance indicators for companies in the logistics sector: An approach from land freight transport. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 25(4). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=772/77254022014>
- Tejada, A. (2018). Analysis of scientific productivity and visibility of publications on Universal Accessibility in Spain. *Revista científica, La Ciudad Accesible*. 2(41). Recuperado de [shorturl.at/dksty](http://shorturl.at/dksty)
- Tereshchenko, A. (2015). Service quality and business competitiveness. Tesis de maestría. Recuperado de <https://is.muni.cz/th/xpun8/DiplomaWork.pdf>.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación. (5ª ed). Perú: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Zuñiga, S (2018). La gestión logística y la calidad de servicios en los colaboradores de la empresa Transa S.A. - Ate 2018. (Tesis de licenciado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24563/Z%c3%ba%c3%bliga\\_CS.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24563/Z%c3%ba%c3%bliga_CS.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 1

Tabla 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones Indicadores	Metodología
<b><u>Problema General</u></b>	<b><u>Objetivo General</u></b>	<b><u>Hipótesis General</u></b>		<b><u>Gestión de compras</u></b>	<b><u>Diseño de Investigación</u></b>
¿De qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales Zeta, callao-2019?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019	La gestión logística se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.	Variable 1: Gestión Logística	Cantidad Precio <u>Almacenamiento</u> Conservación Inventario <u>Distribución</u> Estrategias Procesos Actividades <u>Credibilidad</u> Confianza Eficacia <u>Accesibilidad</u> Alcance de información Disposición para atender preguntas	No Experimental- Transversal <u>Tipo de Investigación</u> Aplicada <u>Nivel de Investigación</u> Descriptiva Correlacional <u>Población</u> 40 <u>Muestra</u> 36 <u>Técnica de</u> <u>Procedimiento de la</u> <u>información</u> Programa SPSS 25
<b><u>Problemas Específicos</u></b>	<b><u>Objetivos Específicos</u></b>	<b><u>Hipótesis Específicos</u></b>			
¿De qué manera se relacionan la gestión de compras con la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales Zeta, callao-2019?	Determinar de qué manera se relaciona la gestión de compras y la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.	La gestión de compras se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.			
¿De qué manera se relaciona el almacenamiento con la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales Zeta, callao-2019?	Determinar de qué manera se relaciona el almacenamiento y la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.	El almacenamiento se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.	Variable 2: Calidad de Servicio		
¿De qué manera se relaciona la distribución con la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales Zeta, callao-2019?	Determinar de qué manera se relaciona la distribución y la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.	La distribución se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019.			

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO 2**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación titulado “Gestión logística y calidad de servicio de la agencia servicios internacionales zeta, callao-2019”, el cual se responderá de forma ANÓNIMA.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una “X” en la casilla que usted considere correspondiente.

Marcando su respuesta con 1= Totalmente En Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Neutral, 4= De Acuerdo y 5= Totalmente De Acuerdo

Tabla 2: Instrumento de recolección de datos

<b>VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA</b>						
Nº	DIMENSIÓN 1: Gestión de compras	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la agencia verifica adecuadamente las cantidades de cada artículo del almacén?					
2	¿Considera que el precio del servicio brindado por la agencia resulta beneficioso para el cliente?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Almacenamiento</b>					
3	¿Considera que la agencia conserva los productos de manera adecuada en el almacén?					
4	¿Cree usted que el orden del inventario de la agencia facilita el movimiento adecuado de los productos?					
5	¿Considera que en el almacén existe una adecuada rotación de inventario?					
6	¿Cree usted que la agencia posee un inventario idóneo para satisfacer la demanda del cliente?					
	<b>DIMENSIÓN 3: Distribución</b>	1	2	3	4	5
7	¿Cree usted que la estrategia en disminuir los tiempos en los despachos ayuda a mejorar los costos de la agencia?					
8	¿Considera que al terminar la distribución de los productos llegan en perfectas condiciones?					
9	¿Cree usted que el servicio brindado por la agencia tiene valor agregado?					
10	¿Cree usted que optimizar las actividades de despacho aumente la satisfacción de los clientes?					

Fuente: Elaboración propia

<b>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
N°	DIMENSIÓN 1: Credibilidad	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la agencia genera un servicio con transparencia?					
2	¿Considera que el personal de la agencia brinda seguridad a los clientes?					
3	¿Cree usted que la experiencia del personal contribuye al logro de objetivos?					
4	¿Considera que el personal de la agencia está comprometido con la reducción de los tiempos?					
5	¿Cree usted que en la agencia se trabaja en equipo?					
N°	DIMENSIÓN 2: Accesibilidad	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la agencia proporciona datos de sus servicios a sus clientes?					
7	¿Cree usted que el personal tiene información actualizada sobre los despachos de aduana?					
8	¿Considera que la agencia se preocupa en resolver las preguntas o dudas de sus clientes?					
9	¿Cree usted que la agencia usa los medios de comunicación para brindar información hacia los clientes?					
10	¿Considera que el personal de la agencia atiende a los clientes de forma oportuna?					

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 3

Ilustración 1: Firmas de validación de expertos

Matriz de validación del instrumento por el asesor principal de investigación y 2 asesores especialistas en el tema. Asesor principal: Mg. Maribel Otárola Chávez.

**Asesor de Investigación: Mg. Maribel Otárola Chávez**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE GESTIÓN LOGÍSTICA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSION 1: GESTIÓN DE COMPRAS</b> ¿Cree usted que la agencia verifica adecuadamente las cantidades de cada artículo del almacén?	/		/		/		
2	¿Considera que el precio del servicio brindado por la agencia resulta beneficioso para el cliente?	/		/		/		
3	<b>DIMENSION 2: ALMACENAMIENTO</b> ¿Considera que la agencia conserva los productos de manera adecuada en el almacén?	/		/		/		
4	¿Cree usted que el orden del inventario de la agencia facilita el movimiento adecuado de los productos?	/		/		/		
5	¿Considera que en el almacén existe una adecuada rotación de inventario?	/		/		/		
6	¿Cree usted que la agencia posee un inventario idóneo para satisfacer la demanda del cliente?	/		/		/		
7	<b>DIMENSION 3: DISTRIBUCIÓN</b> ¿Cree usted que la estrategia en disminuir los tiempos en los despachos ayuda a mejorar los costos de la agencia?	/		/		/		
8	¿Considera que al terminar la distribución de los productos llegan en perfectas condiciones?	/		/		/		
9	¿Cree usted que el servicio brindado por la agencia tiene valor agregado?	/		/		/		
10	¿Cree usted que optimizar las actividades de despacho aumente la satisfacción de los clientes?	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**     **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** *Dr. Mg. Otárola Chávez Maribel Juliana*    DNI: *46103309*

**Especialidad del validador:** *Ci. Administración*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

18 de ..... del 2019



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: CREDIBILIDAD</b> ¿Cree usted que la agencia genera un servicio con transparencia?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que el personal de la agencia brinda seguridad a los clientes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que la experiencia del personal contribuye al logro de objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que el personal de la agencia está comprometido con la reducción de los tiempos?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que en la agencia se trabaja en equipo?	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD</b> ¿Considera que la agencia proporciona datos de sus servicios a sus clientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que el personal tiene información actualizada sobre los despachos de aduana?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la agencia se preocupa en resolver las preguntas o dudas de sus clientes?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que la agencia usa los medios de comunicación para brindar información hacia los clientes?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que el personal de la agencia atiende a los clientes de forma oportuna?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Standa Chavez Maibet Soliana    DNI: 46103309

Especialidad del validador: Ux. Administración    .....  
18 de ..... del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante. \_\_\_\_\_







**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: CREDIBILIDAD</b> ¿Cree usted que la agencia genera un servicio con transparencia?	✓		✓		✓		
2	¿Considera que el personal de la agencia brinda seguridad a los clientes?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que la experiencia del personal contribuye al logro de objetivos?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que el personal de la agencia está comprometido con la reducción de los tiempos?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que en la agencia se trabaja en equipo?	✓		✓		✓		
6	<b>DIMENSIÓN 2: ACCESIBILIDAD</b> ¿Considera que la agencia proporciona datos de sus servicios a sus clientes?	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que el personal tiene información actualizada sobre los despachos de aduana?	✓		✓		✓		
8	¿Considera que la agencia se preocupa en resolver las preguntas o dudas de sus clientes?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que la agencia usa los medios de comunicación para brindar información hacia los clientes?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que el personal de la agencia atiende a los clientes de forma oportuna?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

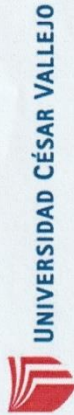
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Lesamer Augusto León Espinoza DNI: 07725199

Especialidad del validador: Dr. Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
 18 de 06 del 2019  
  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1: CREDIBILIDAD</b>								
1	¿Cree usted que la agencia genera un servicio con transparencia?	X		X		X		
2	¿Considera que el personal de la agencia brinda seguridad a los clientes?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la experiencia del personal contribuye al logro de objetivos?	X		X		X		
4	¿Considera que el personal de la agencia está comprometido con la reducción de los tiempos?	X		X		X		
5	¿Cree usted que en la agencia se trabaja en equipo?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: ACCESIBILIDAD</b>								
6	¿Considera que la agencia proporciona datos de sus servicios a sus clientes?	X		X		X		
7	¿Cree usted que el personal tiene información actualizada sobre los despachos de aduana?	X		X		X		
8	¿Considera que la agencia se preocupa en resolver las preguntas o dudas de sus clientes?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la agencia usa los medios de comunicación para brindar información hacia los clientes?	X		X		X		
10	¿Considera que el personal de la agencia atiende a los clientes de forma oportuna?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: *Barrutia Barreto Israel* DNI: *10614088*

Especialidad del validador: *Administración* ..... 18 de *06* del 20*19*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Signature]*  
 Dr. Israel Barrutia Barreto  
 Catedrático Investigador  
 Firma del Experto Informante.

## ANEXO 4

Ilustración 2: Vista de datos en SPSS 25

Visible: 20 de 20 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	var	var
1	1	1	1	3	2	4	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	2		
2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	2		
3	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3		
4	2	2	1	3	2	4	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2		
5	2	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	2	2	4	4	3	2	2	2	2		
6	2	1	2	4	1	3	1	3	1	1	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2		
7	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3		
8	3	4	1	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3		
9	1	4	1	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	1	2	3	3		
10	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	3	2		
11	2	2	1	3	2	4	1	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2		
12	2	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	2	2	4	4	3	2	2	2	2		
13	2	1	2	4	1	3	1	3	1	1	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2		
14	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3		
15	3	4	1	3	3	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3		
16	1	4	1	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	1	2	3	3		
17	1	4	1	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	2	1	2	3	3		
18	3	3	4	4	1	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3		
19	3	3	4	4	1	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3		
20	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	2	3	3	4		
21	4	4	3	5	3	4	4	4	1	3	4	5	4	5	4	3	3	2	3	4		
22	5	5	3	5	4	4	4	4	2	3	3	5	4	5	3	3	3	2	2	3		
23	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	2	4	3	5	3	4	3	3	3	4		
24	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3		
25	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
26	3	3	4	4	1	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	1	3	3	3		
27	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	2	3	3	4		
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

Vista de datos    Vista de variables



	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	var	var
28	4	4	3	5	3	4	4	4	1	3	4	5	4	5	4	3	3	2	3	4		
29	5	5	3	5	4	4	4	4	2	3	3	5	4	5	3	3	2	2	2	3		
30	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	2	4	3	5	3	4	3	3	3	4		
31	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3		
32	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4		
33	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
34	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	3		
35	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4		
36	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4		
37																						
38																						
39																						
40																						
41																						
42																						
43																						
44																						
45																						
46																						
47																						
48																						
49																						
50																						
51																						
52																						
53																						
54																						
55																						

### Ilustración 3: Vista de variables SPSS 25

	No...	Tipo	A...	D...	Etiqueta	Valores	Perdidos	...	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Nu...	8	0	¿Cree usted que la agencia verifica adecuadamente las cantidades de cada artículo del almacén?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Nu...	8	0	¿Considera que el precio del servicio brindado por la agencia resulta beneficioso para el cliente?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Nu...	8	0	¿Considera que la agencia conserva los productos de manera adecuada en el almacén?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Nu...	8	0	¿Cree usted que el orden del inventario de la agencia facilita el movimiento adecuado de los productos?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Nu...	8	0	¿Considera que en el almacén existe una adecuada rotación de inventario?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Nu...	8	0	¿Cree usted que la agencia posee un inventario idóneo para satisfacer la demanda del cliente?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Nu...	8	0	¿Cree usted que la estrategia en disminuir los tiempos en los despachos ayuda a mejorar los costos de la agencia?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Nu...	8	0	¿Considera que al terminar la distribución de los productos llegan en perfectas condiciones?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Nu...	8	0	¿Cree usted que el servicio brindado por la agencia tiene valor agregado?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Nu...	8	0	¿Cree usted que optimizar las actividades de despacho aumente la satisfacción de los clientes?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Nu...	8	0	¿Cree usted que la agencia genera un servicio con transparencia?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Nu...	8	0	¿Considera que el personal de la agencia brinda seguridad a los clientes?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Nu...	8	0	¿Cree usted que la experiencia del personal contribuye al logro de objetivos?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Nu...	8	0	¿Considera que el personal de la agencia está comprometido con la reducción de los tiempos?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Nu...	8	0	¿Cree usted que en la agencia se trabaja en equipo?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Nu...	8	0	¿Considera que la agencia proporciona datos de sus servicios a sus clientes?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Nu...	8	0	¿Cree usted que el personal tiene información actualizada sobre los despachos de aduana?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Nu...	8	0	¿Considera que la agencia se preocupa en resolver las preguntas o dudas de sus clientes?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Nu...	8	0	¿Cree usted que la agencia usa los medios de comunicación para brindar información hacia los clientes?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Nu...	8	0	¿Considera que el personal de la agencia atiende a los clientes de forma oportuna?	{1, Totalme...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											

## ANEXO 5

### Ilustración 4: Acta de autorización

