

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“LOGÍSTICA INTERNA Y LA CALIDAD DE
SERVICIOS DE LA EMPRESA RODOLFO
BUSTAMANTE S.A. AGENTE DE ADUANAS –
ROBUSA DE LA CIUDAD DE LIMA, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Autor:

Yuri Jesus Castro Grignon

Asesor:

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta
<https://orcid.org/0000-0001-5734-6764>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|--|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Wendy Karina Nuñez del Arco Vivanco | 09898884 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | Trudy Tannert Rengifo | 44576327 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|------------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | Guillermo Morales Benavides | 46760104 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

TESIS_FINAL_II_YURI_CASTRO_2023.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 3% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 3 | repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet | |

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a Dios, ya que gracias a él e logrado culminar mi carrera profesional, a mis padres por haberme apoyado económicamente y haberme podido dar estudios superiores, a su apoyo incondicional en todo momento de mi vida. También agradezco a toda mi familia en general, ya que sin sus consejos y experiencias no sería la persona que soy. A su vez, quisiera agradecerme a mí mismo, por mi perseverancia, por buscar mi mejoría, por haberme demostrado que soy capaz de lograr lo que me propongo, este es el inicio de muchos objetivos más que debo cumplir.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y vida, por haberme acompañado en mis oraciones, por permitirme ser un chico de bien, por haber perdonado mis errores y haber sanado mis heridas, a mis padres por darme el privilegio de tener una educación superior a mis hermanos y sobrinos por darme la motivación que se requiere para culminar un objetivo.

Quiero agradecer a mis maestros, amigos y demás familiares que me acompañaron en toda mi vida, aconsejándome, enseñándome y dándome aliento para poder sobrellevar las circunstancias buenas y malas de la vida, enseñándome a ser responsable y cumplir siempre lo que digo.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| TABLA DE CONTENIDO | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| RESUMEN | 10 |
| ABSTRACT | 11 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad problemática | 12 |
| 1.2. Formulación del problema | 21 |
| 1.3. Objetivos | 21 |
| 1.4. Hipótesis | 22 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 23 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 27 |
| 3.1. RESULTADOS | 27 |
| 3.1.1. Resultados descriptivos | 27 |
| 3.1.2. Resultados inferenciales | 38 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 48 |
| 4.1. DISCUSIÓN | 48 |
| 4.2. CONCLUSIÓN | 51 |
| REFERENCIAS | 53 |
| ANEXOS | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Colaboradores de la empresa..... | 24 |
| Tabla 2 Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach..... | 25 |
| Tabla 3 Alpha de Cronbach - Logística Interna | 25 |
| Tabla 4 Alpha de Cronbach - Calidad de Servicio | 26 |
| Tabla 5 Distribución en baremos de la Planificación | 27 |
| Tabla 6 Distribución en baremos de la Ejecución | 28 |
| Tabla 7 Distribución en baremos del Control de Flujos | 29 |
| Tabla 8 Distribución en baremos de la variable Logística Interno..... | 30 |
| Tabla 9 Distribución, en baremos de, los Elementos, tangibles | 31 |
| Tabla 10 Distribución en baremos de la Fiabilidad..... | 32 |
| Tabla 11 Distribución en baremos de la Capacidad de respuesta..... | 33 |
| Tabla 12 Distribución en baremos de la Seguridad..... | 34 |
| Tabla 13 Distribución en baremos de la Empatía..... | 35 |
| Tabla 14 Distribución en baremos de la variable Calidad de Servicio..... | 36 |
| Tabla 15 Prueba de normalidad de las variables | 38 |
| Tabla 16 Criterios de correlación | 39 |
| Tabla 17 Tabla cruzada de la variable logística interna y la calidad de servicio..... | 39 |
| Tabla 18 Frecuencia correlacional entre la variable logística interna y la variable calidad de servicio..... | 40 |

| | |
|---|----|
| Tabla 19 Tabla cruzada de la dimensión planificación de la logística interna y la variable calidad de servicio | 41 |
| Tabla 20 Frecuencia correlacional entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio | 42 |
| Tabla 21 Tabla cruzada de la dimensión ejecución de la logística interna y la variable calidad de servicio | 43 |
| Tabla 22 Frecuencia correlacional entre la dimensión ejecución y la variable calidad de servicio | 44 |
| Tabla 23 Tabla cruzada de la dimensión control de flujos de la logística interna y la variable calidad de servicio | 45 |
| Tabla 24 Frecuencia correlacional entre la dimensión control de flujos y la variable calidad de servicio..... | 46 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 1 | Representación de la Planificación | 27 |
| Figura 2 | Representación de la Ejecución | 28 |
| Figura 3 | Representación del Control de Flujos | 29 |
| Figura 4 | Representación de la variable, Logística Interna | 30 |
| Figura 5 | Representación de los Elementos tangibles | 32 |
| Figura 6 | Representación de la Fiabilidad | 33 |
| Figura 7 | Representación de la Capacidad de respuesta..... | 34 |
| Figura 8 | Representación de la Seguridad | 35 |
| Figura 9 | Representación de la Empatía | 36 |
| Figura 10 | Representación de la variable Calidad de Servicio | 37 |

RESUMEN

La actual pesquisa académica se enfocó en identificar el vínculo que posee la logística interna con la calidad de los servicios de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA en ciudad de Lima. Asimismo, el sistema metodológico empleado en la pesquisa fue no experimental, cuantitativa, de tipo explicativo – transversal, la cual tuvo una muestra de 45 colaboradores. La encuesta correspondió a la técnica aplicada y el cuestionario al instrumento clasificado de acuerdo a la escala de Likert; donde se tuvo 12 ítems que conformaron la encuesta de logística interna y 20 interrogantes a la encuesta de calidad de servicio. Los principales hallazgos indicaron que la variable logística interna se clasificó en un nivel alto (48.9%) seguido del nivel medio (46.7%) y bajo (4.4%); de igual manera, la segunda variable obtuvo un grado alto (60%) seguido del nivel medio (35.6%) y bajo (4.4%). En conclusión, mediante el estadístico de Pearson, arrojó una correlación de 0.663 y una significancia inferior al 0.05, demostrando de esta manera la aceptación de la suposición alterna, donde estableció que ambos constructos se relacionan significativamente en la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

PALABRAS CLAVES: logística interna, calidad de servicio, agente de aduana.

ABSTRACT

In current academic research focused on identifying the link between internal logistics and the quality of services providing by the Rodolfo Bustamante S.A. entity. Customs Agent - ROBUSA in the city of Lima. Likewise, the methodological system used in the research was non-experimental, quantitative, of explanatory-cross-sectional type, which had a sample of 45 collaborators. The survey was the applied technique and the survey was the survey classified using Likert scale; where there were 12 items that made up the internal logistics survey and 20 questions for the service quality survey. The main findings indicated that the internal logistics variable was classified at a high level (48.9%) followed by medium (46.7%) and low (4.4%); likewise, the second variable obtained a high level (60%) followed by medium (35.6%) and low (4.4%). In conclusion, Pearson's statistic showed a relation .663 and a p-value lower than .05, thus demonstrating the acceptance of the alternative assumption, where it established that both constructs are significantly related in the company Rodolfo Bustamante S.A. Customs agent -ROBUSA of the city of Lima, 2023.

KEYWORDS: internal logistics, quality of service, customs broker.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día los flujos logísticos dentro de las organizaciones se encuentran de forma globalizada y para ser empleada se debe aprender a adaptarse para satisfacer sus demandas. Considerando que las actividades logísticas son sustanciales para las empresas prestadoras de servicios, debido a que son el engranaje del negocio, además de tener una estrecha relación con la complacencia de sus usuarios (Ruíz et al., 2021). Sin embargo, actualmente la logística de las empresas se ven afectada por elementos internos y externos de la entidad.

En Estados Unidos las empresas suelen presentar inconvenientes en los sistemas logísticos internos, afectando las actividades y resultados de la empresa. Mostrando incomodidad en los clientes y creando una imagen negativa en los consumidores. En el caso de empresas de operadores logísticos internacionales, se presenta desinformación interna sobre los tiempos en el despacho de las mercancías, ocasionado retrasos en la operación, por ende, en los costos (Zamora, 2018). Mostrando incomodidad en los clientes y creando una imagen negativa en los consumidores. En Colombia, las empresas tienen mayor descontrol de su logística interna, relacionada con la movilización de sus mercancías ya sea entre almacenes o con sus proveedores de materias primas. Observándose una carente organización de actividades y flujos de procesos, demostrado en los tiempos empleados en sus sistemas de transporte (López et al., 2021).

En el Perú la logística interna es criticada por el consumidor, más aún para las empresas prestadoras de servicios, ya que demuestran descoordinación entre sus procesos y trabajadores (Vilca et al., 2021). Afectadas más aún por las condiciones resultantes por la pandemia, en las que las formas y trámites logísticos se vieron cambiadas para garantizar un mayor control. Por ello se considera importante el estudiar la influencia de la logística

interna en la calidad sobre los servicios proporcionados en la compañía ROBUSA, la cual funciona como agente aduanero y operador logístico en la ciudad de Lima.

Por consiguiente, se considera como antecedentes internacionales a; Huma y Ahmed (2020) los cuales desarrollaron su estudio sobre la calidad en la logística y la fidelidad donde pretendieron estudiar la incidencia de la primera variable en la lealtad del cliente. De modo que, efectuaron una investigación cuantitativa y no experimental, empleando como objeto de estudio a 250 clientes, empleando el cuestionario. Obteniendo como resultado que las variables tienen un coeficiente de β en 0.428, la satisfacción y el compromiso con la lealtad arrojó un valor de 0.266 y 0.428, los tres con una significancia inferior al 0.001. Concluyendo que la primera variable impacta significativamente en la lealtad de los clientes, igual que el compromiso y la satisfacción; por ello, es importante que las empresas logísticas administren estrategias para cada grupo de cliente con la finalidad de establecer relaciones más sólidas.

López et al. (2021) desarrolló un estudio “Administración logística en empresas del sector salinero, Colombia” donde su finalidad fue examinar la logística; para ello, desarrolló un análisis descriptivo, de carácter no experimental y cuantitativo. Su respectiva muestra pertenecía a 39 colaboradores. Obtenido como resultados que la logística interna se encontró en un 94%, la planificación en un 56%, la organización en un 64%, los recursos y formación con un 56% y 58% respectivamente. Concluyendo que la logística intern está en una categoría regular; su organización y planificación demuestran ser eficientes, mientras que la formación y recursos son manejados de manera deficientes.

Rojas et al. (2020) efectuó una indagación referente a la calidad y la responsabilidad social en organizaciones logísticas, plantearon estudiar la asociación entre ambos constructos. Estudio cuantitativo y descriptivo; 50 organizaciones colombianas conformaron la muestra. Obteniendo como resultados que el correlativo entre los constructos fue .205;

además, el 40% indicó estar de acuerdo con los tiempos del servicio y el 42% dijeron que siempre son informados antes de contratar los servicios. Concluyendo que entre ambos constructos hay una correlación directa y positiva, reflejando que a las empresas les importa la calidad percibida por los clientes.

Flores (2021) realizó su investigación alusiva a la logística integral y la complacencia del comprador. Teniendo la finalidad de hallar el vínculo de ambos constructos en empresas logísticas de Guayaquil. Utilizando un lineamiento de correlación y cuantitativo; su muestra correspondió a 384 clientes. Obteniendo como resultados que los coeficientes de $Rho=.324$ respectivamente, con un p-valor menor a .05; el 81% dijo que los servicios son buenos, reflejándose en el 92% de satisfacción. Concluyendo que existe correlación entre ambos constructos la cual es directa, por lo que, a mejor servicio, mayor satisfacción de los clientes.

Rivera (2019) en su indagación efectuada alusiva al servicio de calidad y la complacencia en usuarios, se propuso examinar ese vínculo existente entre las variables objeto de estudio. Desarrollado con una estructura no experimental, de rango cuantitativo y descriptivo; con una ejemplar correspondiente a 180 usuarios. Obteniendo un valor de Rho de Spearman de 0.457; el 48% afirma que las empresas tienen instalaciones modernas y el 47% dice que sí se preocupan por resolver los inconvenientes. Concluyendo que existe una correlación, en donde el cliente observa mucho la capacidad de resolver problemas.

Por otro lado, antecedentes nacionales a Marro (2019) con su pesquisa sobre estrategia competitiva y servicio de calidad. Teniendo como propósito encontrar el vínculo entre las variables dentro de una empresa de carga. Investigación de esquema cuantitativo, de modelo correlacional-descriptivo y rango no experimental; considerando a 30 clientes. Obteniendo como resultados que el $Rho=.964$, con un p-valor menor a .01; además se encontró con un 74% a las estrategias y 70% en un grado alto del servicio de calidad.

Concluyendo, un vínculo entre los constructos, infiriendo que mientras se empleen correctamente las estrategias la calidad de servicio será mejor.

Noel (2019) realizó una investigación sobre la calidad y la gestión logística. Con el propósito en hallar una asociación entre ambos constructos en una agencia de servicios; por ello, su metodología fue de carácter cuantitativa, correlacional y no experimental; encuestando a 36 empleados. Resultando que el almacenamiento es regular con un 36% y su distribución es bueno con un 27%; en la prueba de Rho= $-.896$ y un p-valor $.005$. Concluyendo, con la presencia de un significativo vínculo sobre ambas variables, demostrando la importancia de contar con una correcta gestión logística en los procesos para que se realicen en el tiempo correcto y contar con una calidad de servicio eficiente.

Ccoillo (2018) presentó su estudio concerniente a la logística integral y la complacencia del cliente, dónde se propuso establecer la asociación entre las variables. Desarrollando un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional y diseño no experimental; 30 participantes conformaron la proporción a evaluar, mismos que les encuestó. Obteniendo como resultados un Rho= $-.583$; así mismo la logística es regular con un 57% y la satisfacción de los clientes con un 47%. Concluyendo una asociación moderada y positiva.

Marca (2021) desarrolló su indagación referente a la calidad de los servicios y gestión logística, indagó aquella asociación de ambos conceptos. Empleando un modelo cuantitativo, descriptivo, no experimental y correlacional; su muestra correspondió a 103 empleados a quienes se les encuestó. Resultando que la logística (71%), información (79%), transporte (68%) y gestión de almacén (49%) están en un nivel regular; el factor de Rho de Spearman = 0.953 . Concluyendo con la presencia de un vínculo en los constructos, reflejando una correlación significativa positiva y fuerte, infiriendo que al mantener una eficiente gestión logística se optimizará mejor servicio de calidad.

Cochachi (2018) desarrolló su indagación considerando la gestión productiva y logística, con enfoque en describir la asociación entre los constructos; efectuando un estudio de lineamientos cuantificables, transVersal y de correlación; teniendo como unidad de análisis a 48 colaboradores. Obteniendo como resultados que la logística interna (63%), la planificación (38%), organización (35%), dirección (42%) y control (40%) indicaron que es buena; el Rho de Spearman fue de .828. Concluyendo con una asociación es directa, positiva y alta, refiriendo que, si existe una mejoría en la gestión de producción, también se optimizará una buena logística interna.

La *logística interna*, implica la administración estratégica del traslado, adquisición y almacenaje de los productos y materiales, además de su información relacionada a través de los canales de distribución. No obstante, esta es muy influenciada por muchos factores, por lo que la logística interna conlleva a la logística comprendida dentro de la empresa (Pinheiro et al., 2017). Dicho enfoque está ligado a la cadena interna de abastecimientos, con el objeto de optimizar la eficiencia empresarial. Por lo que una correcta integración de la misma influye positivamente en la competitividad empresarial (Pinheiro et al., 2017). Considerando los factores involucrados como dimensiones de la variable para el presente estudio.

La planificación, conlleva el plan de acción aprobado por las áreas o participantes, determinando las metas logísticas de la empresa (Toapanta y González, 2021). Siendo primordial la programación de las actividades que se deben realizar en la empresa para la organización de los procesos, con miras a un costo menor. Mientras que el control son las actividades de inspección a nivel administrativo, calidad o transporte que permiten una adecuada operación (Zambrano et al., 2020).

La ejecución, es la aplicación de las decisiones planteadas. Determinando los procesamientos de pedidos y dirección de actividades considerando la clasificación de

servicio o producto que se oferte. Así como también implementar los controles en los proveedores de acuerdo a los requisitos planteados previamente (Rojas et al., 2021). La ejecución es realizada en su mayoría por el personal operativo, por lo que este tiene que estar debidamente capacitado de acuerdo a su función.

Control del flujo, es contemplando a los pasos referentes a los materiales en abastecimiento y la gestión de stocks los cuales deben ser coordinados para evitar quiebres en la cadena y retrasos en las actividades. (Fontalvo et al., 2019). En abastecimiento se supervisa los espacios, tiempos y traslados de las mercaderías con miras a identificar cuellos de botellas para su optimización.

La *calidad de servicio*, radica en el contraste entre lo que percibe el usuario en base a lo que recibe y lo que espera recibir sobre la prestación que ofrece la organización; las cuales pueden estar establecidas por una experiencia previa o por recomendación, dicha comparación es la que determina y define su nivel (Muhammad et al., 2018). Además, involucra la facultad que posee un proveedor de servicios para complacer de forma efectiva la necesidad del cliente y por medio de esta logre obtener un mejor crecimiento y desempeño de su organización (Ramya et al., 2019).

Cabe resaltar, en las industrias este elemento sirve para aumentar la participación del mercado y lograr fidelizar a sus clientes (Ramya et al., 2019). Para identificar las dimensiones, se empleó el sistema SERVQUAL, el cual tiene como propósito conocer y comparar la percepción del cliente con sus expectativas del servicio esperado, dentro del cual resaltan 5 características que se presentan a continuación.

Elementos tangibles, este constructo hace referencia a la imagen física del lugar donde se ofrecerá el servicio al cliente, los cuales van a influir en la manera de percibir la calidad de dicha prestación, entre dichos elementos se considera al lugar físico, equipos, materiales y al personal (Pakurár et al., 2019). Por ello, se cuenta con (i) Equipos, hace

referencia a equipos, herramientas y maquinarias modernos y en buenas condiciones para que se brinde un adecuado servicio al cliente (López et al., 2020); (ii) Instalaciones, un indicador que comprende el lugar físico en donde se brinda el servicio, este debe encontrarse en aptas condiciones, estar limpio y estar equipadas con los equipos requeridos para brindar el servicio (Soto y Villena, 2020); (iii) Trabajadores, enfatiza que el personal debe estar correctamente uniformados, limpios y presentables, es decir, este indicador resalta la apariencia física de los colaboradores que los haga ver ante el cliente profesional y comprometidos con la imagen de la organización (Valera, 2020); (iv) Apariencia de equipos, resalta que los equipos utilizados para brindar el servicio deben lucir limpios y aptos para proporcionarle un buen servicio a los clientes (Valera, 2020).

Fiabilidad, llamada confiabilidad, esta dimensión alude a la facultad que poseen las organizaciones para realizar y brindar un servicio adecuado y eficiente desde la primera vez; es decir, en la habilidad para cumplir con la prestación de manera efectiva, alude a las promesas de la organización respecto a la prestación y entrega del servicio (Ramya et al., 2019). De tal forma, se considera a (i) Limpieza, este indicador se refiere a la higiene de las áreas donde se brinda el servicio; el cual, el ambiente debe tener la mínima carga de contaminación, las superficies en donde se realicen los procesos del servicio deben estar libre de algún riesgo con el objeto de que el usuario se sienta seguro al hacer uso del servicio (Velásquez et al., 2020); (ii) Información, hace referencia a que la organización a través de su personal debe brindar la información de forma clara, breve y precisa, en un lenguaje que sea fácil de entender para el cliente (Velásquez et al., 2020); (iii) Primera impresión, este indicador, alude a que la organización debe cumplir con un adecuado servicio desde la primera vez que el cliente decide requerir (Valera, 2020); (iv) Cumplen lo prometido referido a que la empresa debe cumplir ofrece el servicio solicitado de acuerdo a lo

estipulado dentro de los plazos especificados por la organización, con el objeto de producir certidumbre y credibilidad en el cliente (Valera, 2020).

La capacidad de respuesta, es llamada también sensibilidad, definido como la disposición que tienen los colaboradores de informar a los clientes el momento exacto de la entrega del servicio, de proporcionar una atención especial, responder a los requisitos, y tener capacidad de resolver algún problema que pueda tener dicho cliente (Pakurár et al., 2019). De tal forma, se considera la (i) Comunicación, capacidad que debe tener la organización de comunicar y escuchar al cliente sobre el servicio suministrado y los problemas que puedan incurrir en este (Monge et al., 2019); (ii) Rapidez del servicio, este constructo indica que la organización debe cumplir en el menor tiempo posible el servicio solicitado, de igual forma, con el tiempo de respuesta de parte de sus colaboradores (Cervantes et al., 2020); (iii) Disponibilidad de respuesta, alude a que los colaboradores estén siempre dispuestos a proporcionar el servicio cuando el cliente lo necesita sin que tenga que realizar algún tipo de espera (Valera, 2020) y (iv) Solución de reclamos: Hace alusión a la facultad que posee una organización de atender cualquier queja de los clientes concerniente al servicio proporcionado, presentándole alternativas de resolución (Valera, 2020).

Seguridad, también llamado garantía o aseguramiento, conlleva que el colaborador pueda transmitir una convicción mediante su habilidad de confianza hacia los clientes, además de la cortesía y del conocimiento que tengan para mantener siempre informado a los clientes sobre algunos cambios que sucedan en la entrega del servicio; es decir, esta dimensión considera las actitudes, comportamientos, competencias y a las habilidades de los empleados de otorgar el servicio de forma amable, cortés y confidencial (Pakurár et al., 2019). Se tiene al (i) Comportamiento de personal, este indicador se refiere a las actitudes y conducta de los colaboradores, respecto al acatamiento de las solicitudes de los usuarios;

tratarlos con respeto para hacerlos sentir seguros y confiados en la organización (Valera, 2020); (ii) Capacitación de personal: Se refiere a la orientación que recibe el personal sobre los servicios otorgados por la entidad; conllevando a la optimización de la calidad de la prestación ofrecida (Ugarte et al., 2020); (iii) Protocolos, este indicador comprende el conjunto de actividades que serán ejecutadas por los colaboradores en la organización, todo ello a base a las actividades de asistencia, es decir sobre algún problema que pueda incurrir en la entrega del servicio, con el propósito de optimizar la calidad otorgada (Vera y Ramón, 2021) y (iv) Conocimiento del personal, este indicador evidencia los conocimientos que deben poseer los colaboradores para mantener informado al cliente sobre algún riesgo o daño con el objetivo de de que el cliente genere confianza hacia la organización (Valera, 2020).

Empatía, es definido como la capacidad de transmitirle al cliente la sensación de que es especial, es decir, este constructo recalca que el cliente sienta que la organización prioriza sus solicitudes; asimismo, se refiere a saber entender la necesidad de los clientes, el mostrarle un comportamiento amable y atender su requerimiento de forma exclusiva (Pakurár et al., 2019). Se tiene a la (i) Comprensión, este indicador alude a que la organización sea capaz de entender la necesidad del cliente, de conocer sus gustos y preferencias para mejorar la relación con él y lograr satisfacer sus requerimientos (Valera, 2020); (ii) Horarios accesibles, este indicador se refiere al horario dentro del cual se ofrece el servicio, enfatiza que los horarios deben ser convenientes para el cliente y estos horarios deben ser respetados por los colaboradores y por la organización (Otalora, 2020); (iii) Atención personalizada, se refiere a ofrecerle al cliente un trato personalizado con respeto y diferente a los otros, base a la necesidad o requerimiento de cada cliente (Valera, 2020) y (iv) Preocupación por clientes: Este indicador enfatiza que la organización tenga suficiente interés en conocer cómo se siente el cliente después de la entrega del servicio, preocuparse

por entender su necesidad y buscar la forma de que la atención sea más eficiente (Valera, 2020).

1.2. Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023?

Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre la planificación de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la ejecución de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre el control de flujos de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo General

Identificar la relación entre la logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Objetivos específicos

Identificar la relación entre la planificación de la logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Identificar la relación entre la ejecución de la logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Identificar la relación entre el control de flujos de la logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis General

La logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Hipótesis Específicas

La planificación de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

La ejecución de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

El control de flujos de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Estudio de **carácter** cuantitativo debido a que se centró en cuantificar la información recopilada y emplear instrumentos que arrojaron como resultados datos numéricos, ayudando a corroborar las hipótesis formuladas en el estudio, los cuales fueron sustanciales para establecer las conclusiones (Hernández y Mendoza, 2018).

No experimental, fue el **diseño** utilizado en el cual Ñaupas et al. (2018) indica que son aquellas indagaciones en las que escudriña determinados fenómenos o sucesos, sin realizar modificaciones en sus comportamientos. Esto dado a que son situaciones ya desarrolladas, en la que el investigador sólo analiza de acuerdo al estado actual de las variables. Además, transversal fue porque emplearon las encuestas en un sólo y determinado plazo de tiempo (Carhuancho et al., 2019).

Fue de **alcance** descriptivo – explicativo, según Carhuancho et al. (2019) son aquellas que sustentan el escenario el cuál es el objeto de estudio con evidencias concretas después de un análisis, delimitando al campo de estudio; concordando con Hernández y Mendoza (2018) que menciona que evidencian el efecto o influencia de las variables.

La **población** del estudio según Ñaupas et al. (2018) son los elementos reconocidos como la unidad de análisis de donde se extraerán los datos, pudiendo estar en los colaboradores, organización u objetos relacionados de forma directa. Para el presente caso se establece que el universo fueron todos los colaboradores de la compañía Rodolfo Bustamante S.A., que fue un agente de aduanas ubicada en la ciudad de Lima, la cual estuvo conformada por 45 trabajadores.

Tabla 1*Colaboradores de la empresa*

| Áreas | N de colaboradores |
|-------------------------|--------------------|
| Comercial | 15 |
| Operaciones / Logística | 20 |
| Administrativo | 10 |
| Total | 45 |

Nota: Elaboración propia

La **muestra** es considerada como la sección que simboliza a la población, de la cual se obtienen de manera directa los datos necesarios para desarrollar los objetivos propuestos (Hernández y Mendoza, 2018). Para la cual se empleó un **muestreo**, que viene a ser la técnica de selección para la muestra (Muñoz, 2018). Por lo que se consideró para el estudio ser no probabilística, siendo un total de 45 colaboradores de la empresa Rodolfo Bustamante S.A.

Las **fuentes de la información** considerada fueron los trabajadores, de los cuales se extrajeron los datos necesarios; mientras que las fuentes secundarias fueron las fuentes literarias consideradas para los antecedentes, problemática, metodología y marco teórico.

Las **técnicas de recolección de información** según Feria et al. (2020) son aquellos mecanismos empleados para obtener información, requiriendo de herramientas para su objetivo. Por ello se consideró para el estudio a la encuesta como **técnica**, la cual es empleada para conocer la opinión mediante preguntas estructuradas (Cabezas et al., 2018); mientras que, el **instrumento**, empleado en la obtención de información, fue el cuestionario, siendo este el que agrupa un conjunto de interrogantes que están relacionadas con las variables, indicadores e hipótesis del estudio; además que fue elaborado en base a una escala de Likert (Ñaupas et al., 2018).

Considerando que antes de la aplicación de la encuesta, ésta fue validada por cuatro especialistas de la materia en negocios internacionales, además el instrumento fue sometido a una evaluación de confiabilidad, siendo efectuada a través del Alfa de Cronbach, que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), conlleva el cálculo de la consistencia interna de las interrogantes, determinando la fiabilidad del instrumento a aplicar. Teniendo en cuenta los siguientes criterios, se encontró que para la variable logística interna la confiabilidad fue de 0.900 y la calidad de servicio una confiabilidad de 0.880, lo cual evidenció que ambos constructos presentaron una confiabilidad excelente para su aplicación en la muestra de análisis.

Tabla 2

Valoración del coeficiente de Alfa de Cronbach

| Rango | Criterio |
|---------------------|-------------------------|
| 1.00 | Perfecta confiabilidad |
| 0,72 a 0,99 | Excelente confiabilidad |
| 0,66 a 0,71 | Muy confiable |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,54 a 0,59 | Baja confiabilidad |
| 0,53 a menos | Nula confiabilidad |

Nota: Elaboración propia obtenida de Ñaupas et al., (2018)

Tabla 3

Alpha de Cronbach - Logística Interna

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,900 | 12 |

Tabla 4*Alpha de Cronbach - Calidad de Servicio*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,880 | 20 |

En cuanto al procedimiento que se siguió para la **recolección de datos**, inicialmente se elaboró el cuestionario, para su respectiva validación, siendo que posteriormente se realizó su aplicación en los trabajadores de la empresa Rodolfo Bustamante S.A., para finalmente ejecutar el procesamiento. Asimismo, en relación al **procesamiento de datos** sobre la aplicación de los instrumentos, los resultados se trasladaron a una hoja de Excel para ser ordenados y después ser integrados en la herramienta SPSS, que ayudó en el orden de los resultados, facilitando de esta forma la interpretación.

Por último, en los **aspectos éticos**, la investigación considero como principios fundamentales al consentimiento informado, puesto que se respetó la autonomía de los participantes en base a sus capacidades y derechos para la toma de decisiones (Alvarez, 2018); la confidencialidad, corresponde a otro principio ético, el cual representa la protección y cuidado de la información brindada por los encuestados, puesto que se procura su bienestar (Castro et al., 2019); y, por último, el principio de beneficencia, siendo este enfocado a lo que asume el investigador, como el compromiso, de tal manera que sobreponga el bienestar de los encuestados; así como los beneficios que conllevan la ejecución de la investigación (Alvarez, 2018).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Resultados descriptivos

3.1.1.1. Resultados de la variable Logística Interna

Tabla 5

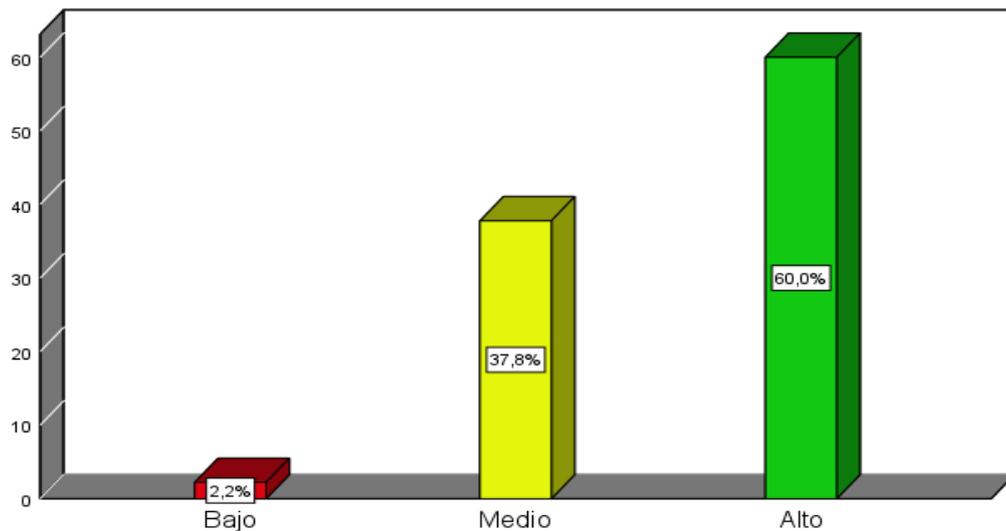
Distribución en baremos de la Planificación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 1 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Medio | 17 | 37,8 | 37,8 | 40,0 |
| Alto | 27 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 1

Representación de la Planificación



Interpretación:

Las representaciones de frecuencias de la planificación revelaron en relación a la opinión de los 45 integrantes de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA, que el elemento de planificación se ubicó en un rango alto (60%), luego del 37.8% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; y, por último, el 2.2% indicó que fue un grado inferior.

Tabla 6

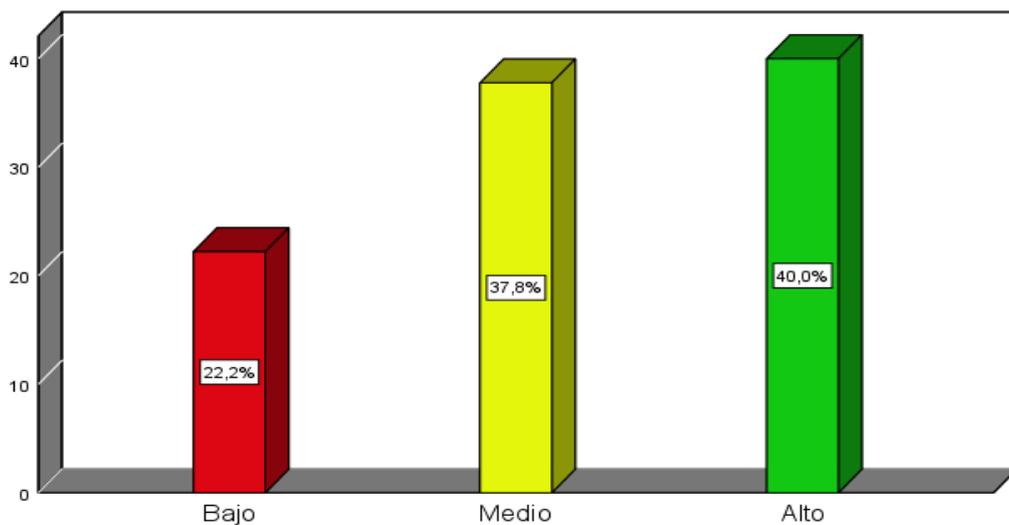
Distribución en baremos de la Ejecución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 10 | 22,2 | 22,2 | 22,2 |
| Medio | 17 | 37,8 | 37,8 | 60,0 |
| Alto | 18 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 2

Representación de la Ejecución



Interpretación:

La representación 2 y la tabla 6 el elemento ejecución reveló en base a la percepción de 45 integrantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA, que el elemento de ejecución se ubicó en un rango alto (40%), luego del 37.8% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; y, por último, el 22.2% indicó que fue un nivel bajo.

Tabla 7

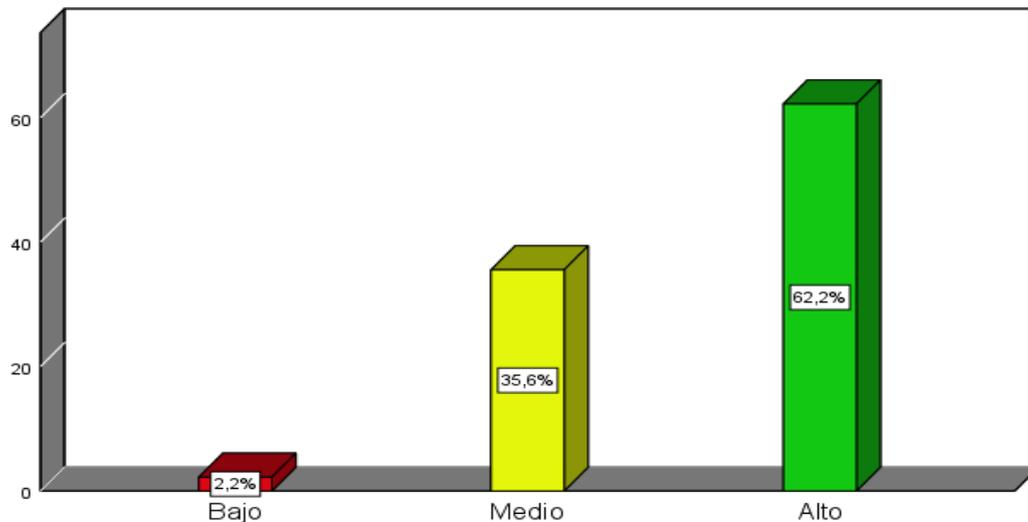
Distribución en baremos del Control de Flujos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 1 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Medio | 16 | 35,6 | 35,6 | 37,8 |
| Alto | 28 | 62,2 | 62,2 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 3

Representación del Control de Flujos



Interpretación:

La figura 3 y la tabla 7 de frecuencias del control de flujos reveló en relación a la opinión de los 45 integrantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA, que el elemento de control de flujos se ubicó en un grado superior (62.2%), seguido del 35.6% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; y, por último, el 2.2% indicó que fue un nivel bajo.

Tabla 8

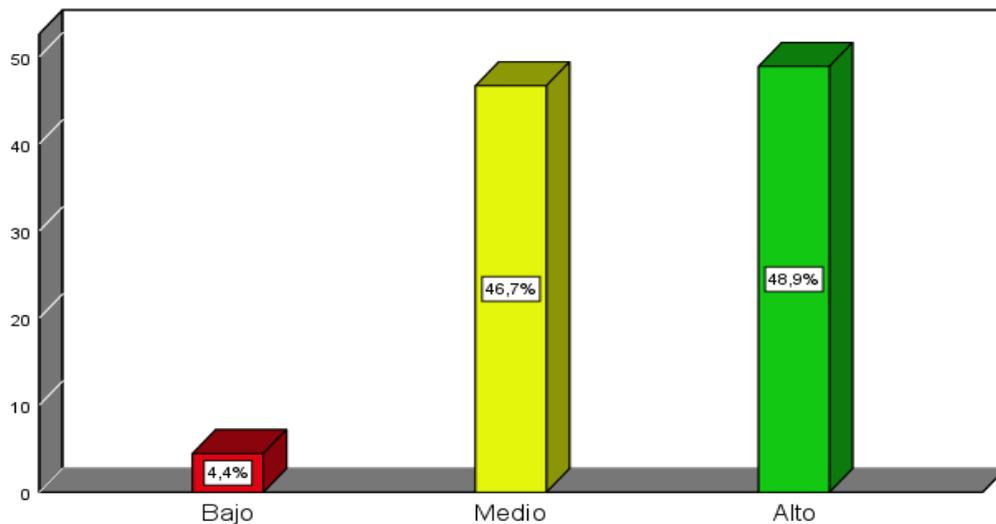
Distribución en baremos de la variable Logística Interno

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 2 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| Medio | 21 | 46,7 | 46,7 | 51,1 |
| Alto | 22 | 48,9 | 48,9 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 4

Representación de la variable Logística Interna



Interpretación:

Las representaciones de frecuencias de la logística interna revelaron en relación a la opinión de los 45 integrantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA, que la variable logística interna se ubicó en un nivel alto (48.9%), seguido del 46.7% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; y, por último, el 4.4% indicó que fue un nivel bajo.

3.1.1.2. Resultados de la variable Calidad de Servicio

Tabla 9

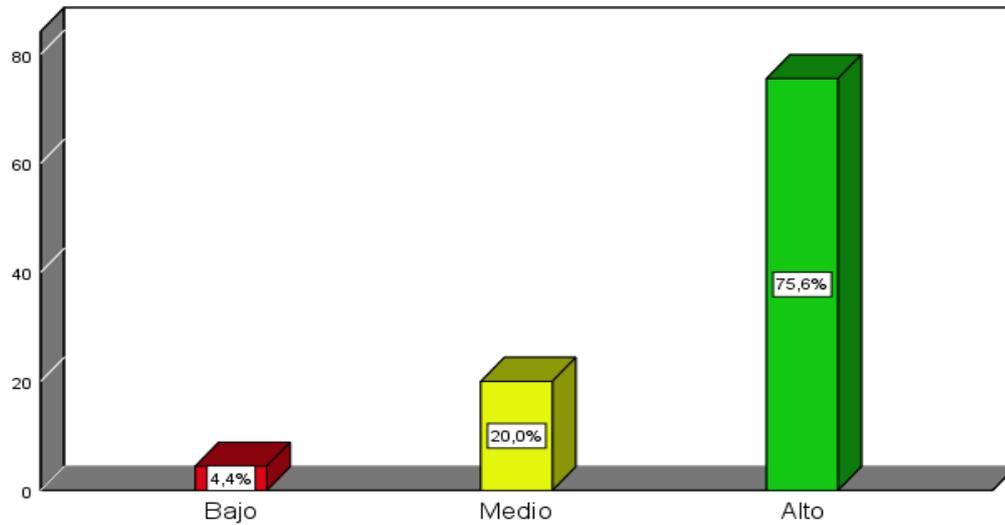
Distribución en baremos de los Elementos tangibles

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 2 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| Medio | 9 | 20,0 | 20,0 | 24,4 |
| Alto | 34 | 75,6 | 75,6 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 5

Representación de los Elementos tangibles



Interpretación:

Representación número 5 y la tabla 9 de frecuencias de los elementos tangibles reveló en base a la percepción de 45 integrantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA, que el factor de elementos tangibles se ubicó en un rango alto (75.6%), seguido del 20% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; y, por último, el 4.4% indicó que fue un nivel bajo.

Tabla 10

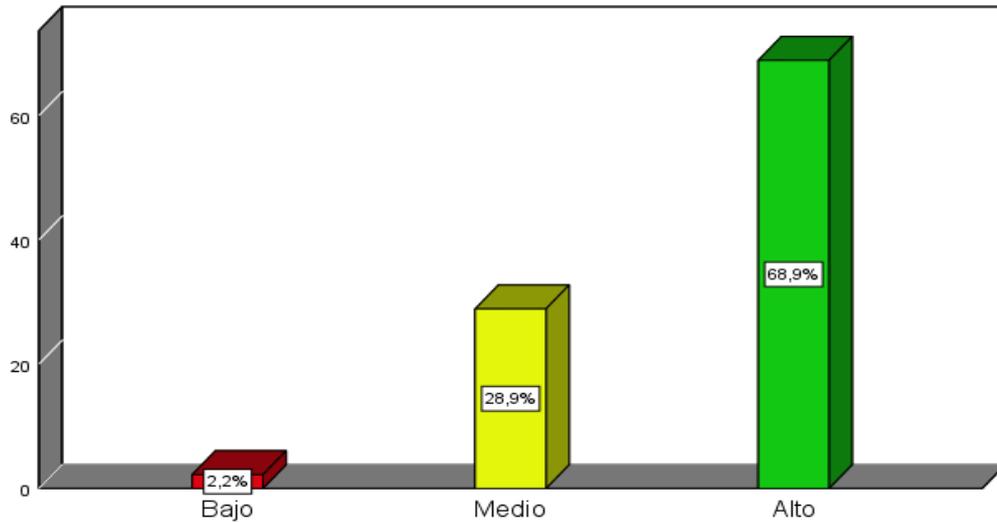
Distribución en baremos de la Fiabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 1 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Medio | 13 | 28,9 | 28,9 | 31,1 |
| Alto | 31 | 68,9 | 68,9 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 6

Representación de la Fiabilidad



Interpretación:

Las representaciones evidenciadas acerca la fiabilidad reveló en relación a la opinión de 45 participantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA, que el elemento de fiabilidad se ubicó en un grado superior (68.9%), seguido del 28.9% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; por último, el 2.2% indicó que fue un grado bajo.

Tabla 11

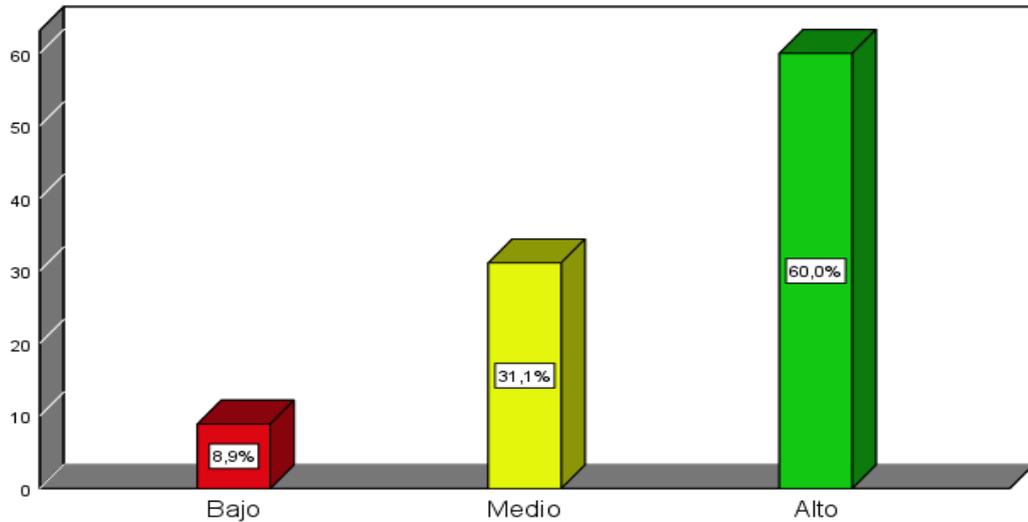
Distribución en baremos de la Capacidad de respuesta

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 4 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| Medio | 14 | 31,1 | 31,1 | 40,0 |
| Alto | 27 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 7

Representación de la Capacidad de respuesta



Interpretación:

Las representaciones evidenciadas en la capacidad de respuesta reveló en base a la opinión de 45 integrantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA, que el elemento de capacidad de respuesta se ubicó en un grado alto (60%), luego del 31.1% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; y, por último, el 8.9% indicó que fue un nivel bajo.

Tabla 12

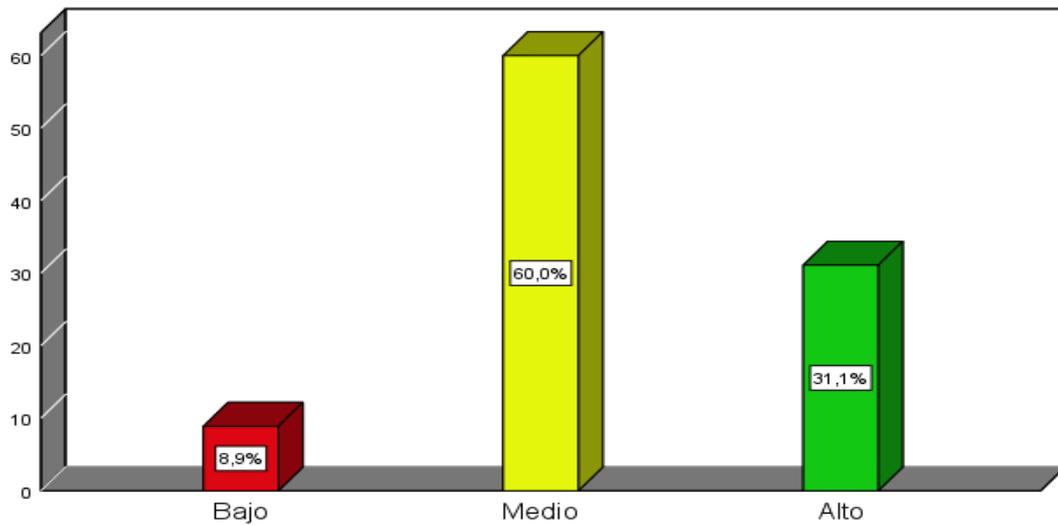
Distribución en baremos de la Seguridad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 4 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| Medio | 27 | 60,0 | 60,0 | 68,9 |
| Alto | 14 | 31,1 | 31,1 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 8

Representación de la Seguridad



Interpretación:

La figura 8 y la tabla 12 de frecuencias de la seguridad reveló en base a la percepción de 45 participantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA, que el elemento de seguridad se ubicó en un grado medio (60%), luego del 31.1% que indicó que esta dimensión se ubicó en un grado alto; y, por último, el 8.9% indicó que fue un grado bajo.

Tabla 13

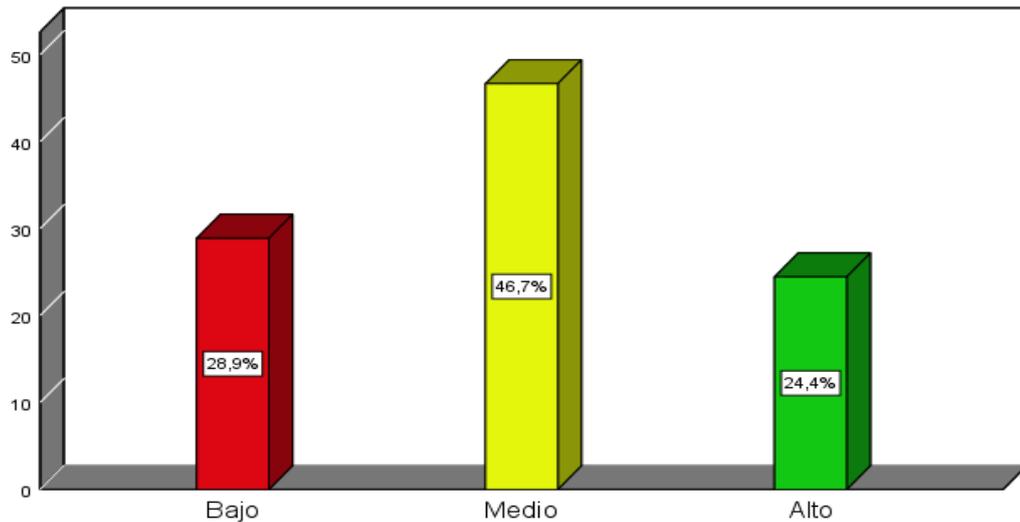
Distribución en baremos de la Empatía

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 13 | 28,9 | 28,9 | 28,9 |
| Medio | 21 | 46,7 | 46,7 | 75,6 |
| Alto | 11 | 24,4 | 24,4 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 9

Representación de la Empatía



Interpretación:

La figura 9 y la tabla 13 de frecuencias de la empatía reveló en relación a la opinión de los 45 participantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA, que la dimensión de empatía se ubicó en un nivel medio (46.7%), seguido del 28.9% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel bajo; y, por último, el 24.4% indicó que fue un grado superior.

Tabla 14

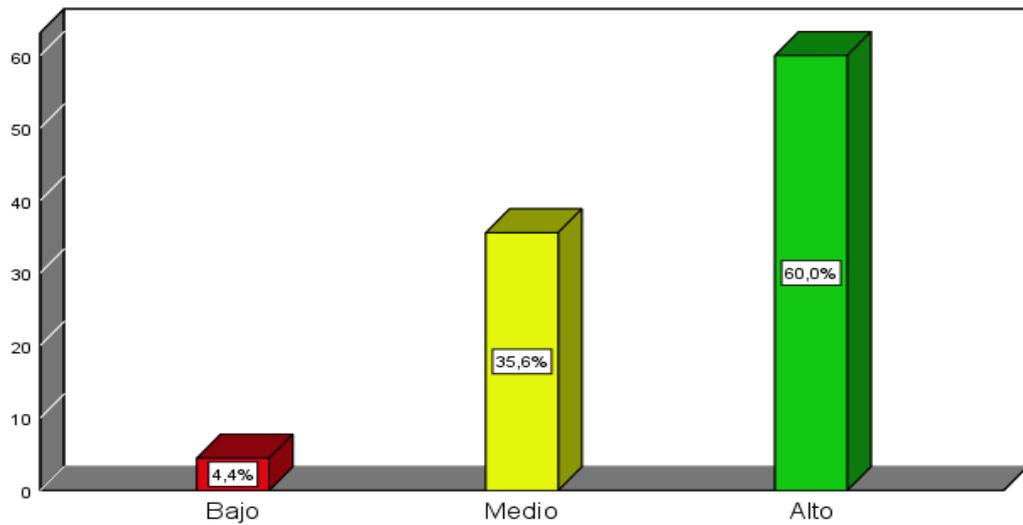
Distribución en baremos de la variable Calidad de Servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Bajo | 2 | 4,4 | 4,4 | 4,4 |
| Medio | 16 | 35,6 | 35,6 | 40,0 |
| Alto | 27 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| Total | 45 | 100,0 | 100,0 | |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Figura 10

Representación de la variable Calidad de Servicio



Interpretación:

Las representaciones 11 y 14 de frecuencias de la empatía reveló en relación a la opinión de los 45 participantes de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA, el segundo constructo se estableció en el grado superior (60%), seguido del 35.6% que indicó que esta dimensión se ubicó en un nivel medio; y, por último, el 4.4% indicó que fue un nivel bajo.

3.1.2. Resultados inferenciales

3.1.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 15

Prueba de normalidad de las variables

| | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| LOGÍSTICA INTERNA | ,972 | 45 | ,353 |
| CALIDAD DE SERVICIO | ,957 | 45 | ,094 |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Interpretación:

Esta representación evidencia una prueba de normalidad ejecutada en ambos constructos de evaluación, siendo que se consideró la prueba de Shapiro-Wilk, la cual se utilizó en base a la muestra de análisis (45); por lo que al obtener un p-valor ($P > 0,05$), es decir, una significancia superior al 0.05 para ambas variables; siendo que, estas variables de estudio persiguen una alineación normal, es decir, se puede utilizar la prueba paramétrica del estadístico de Pearson para determinar la relación en los constructos de análisis.

Tabla 16
Crterios de correlación

| Valor | Criterio |
|----------------------|-------------------------------|
| $R = 1.00$ | Relación perfecta positiva |
| $0.90 \leq r < 1.00$ | Relación muy alta |
| $0.70 \leq r < 0.90$ | Relación alta |
| $0.40 \leq r < 0.70$ | Relación moderada |
| $0.20 \leq r < 0.40$ | Relación muy baja |
| $r = 0.00$ | Relación nula |
| $r = -1.00$ | Correlación negativa perfecta |

Nota. Elaboración propia obtenida de Hernández - Sampieri y Mendoza (2018)

3.1.2.2. Objetivo general: Identificar la relación entre la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Tabla 17
Tabla cruzada de la variable logística interna y la calidad de servicio

| | | Logística interna | | | Total |
|---------------------|-------|-------------------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Calidad de servicio | Bajo | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | | 4,4% | 0,0% | 0,0% | 4,4% |
| | Medio | 0 | 10 | 6 | 16 |
| | | 0,0% | 22,2% | 13,3% | 35,6% |
| | Alto | 0 | 11 | 16 | 27 |
| | | 0,0% | 24,4% | 35,6% | 60,0% |
| Total | | 2 | 21 | 22 | 45 |
| | | 4,4% | 46,7% | 48,9% | 100,0% |

Se obtuvo en la representación de la tabla cruzada en base al cruce de los constructos de logística interna y la calidad de servicio, que cuando la logística interna se encuentra en un nivel alto (35.6%) también lo está la calidad de servicio;

además, cuando la logística interna se establece en un grado medio (24.4%), la calidad del servicio se mantiene en un grado alto; finalmente, cuando la variable calidad del servicio se encuentra en un nivel medio (22.2%), se debe a que la logística interna posee un nivel medio.

Contrastación de hipótesis:

H1: La logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

H0: La logística interna no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

| | |
|---|--|
| Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$) | |
| Regla de decisión: | Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0) |
| | Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) |

Tabla 18

Frecuencia correlacional entre la variable logística interna y la variable calidad de servicio

| | | Logística interna | Calidad de servicio |
|---------------------|------------------------|-------------------|---------------------|
| Logística interna | Correlación de Pearson | 1 | ,663 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 45 | 45 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,663 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 45 | 45 |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Interpretación

Lo evidenciado indica que llegó a demostrarse una relación moderada y significativa de 0.663 con una significancia inferior al 0.05, entre los constructos evaluados, permitiendo de esta forma poder aceptar la suposición alterna, la cual establece que la variable independiente se relaciona de modo significativo con la variable dependiente de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA de Lima, 2023.

3.1.2.3. Objetivo específico 1: Identificar la relación entre la planificación de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Tabla 19

Tabla cruzada de la dimensión planificación de la logística interna y la variable calidad de servicio

| | | Planificación | | | Total |
|---------------------|-------|---------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Calidad de servicio | Bajo | 1 2,2% | 1 2,2% | 0 0,0% | 2 4,4% |
| | Medio | 0 0,0% | 10 22,2% | 6 13,3% | 16 35,6% |
| | Alto | 0 0,0% | 6 13,3% | 21 46,7% | 27 60,0% |
| Total | | 1 2,2% | 17 37,8% | 27 60,0% | 45 100,0% |

En cuanto a la representación de la tabla cruzada en base al cruce del elemento planificación de la variable independiente con la variable dependiente, siendo que, cuando esta dimensión está en un nivel alto (46.7%), también lo está la variable

dependiente; además que, cuando la dimensión está en un grado medio (22.2%), la variable dependiente de igual forma se establece en un grado medio; finalmente, cuando la variable dependiente se encuentra en un nivel bajo (2.2%), se debe a que la planificación posee un nivel bajo.

Contrastación de hipótesis:

H1: La planificación de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

H0: La planificación de la logística interna no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

| | |
|---|--|
| Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$) | |
| Regla de decisión: | Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0) |
| | Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) |

Tabla 20

Frecuencia correlacional entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio

| | | Planificación | Calidad de servicio |
|---------------------|------------------------|---------------|---------------------|
| Planificación | Correlación de Pearson | 1 | ,590 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N. | 45 | 45 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,590 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N. | 45 | 45 |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Interpretación

En la representación número 20, se demostró una relación moderada y significativa de 0.590 con una significancia inferior al 0.05, entre los constructos evaluados, permitiendo de esta manera poder aceptar la suposición alterna, la cual establece que la planificación en la variable independiente se relaciona de modo significativo con la variable dependiente en la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

3.1.2.4. Objetivo específico 2: Identificar la relación entre la ejecución de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Tabla 21

Tabla cruzada de la dimensión ejecución de la logística interna y la variable calidad de servicio

| | | Ejecución | | | Total |
|---------------------|-------|-----------|-------|-------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Calidad de servicio | Bajo | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | | 2,2% | 2,2% | 0,0% | 4,4% |
| | Medio | 5 | 7 | 4 | 16 |
| | | 11,1% | 15,6% | 8,9% | 35,6% |
| | Alto | 4 | 9 | 14 | 27 |
| | | 8,9% | 20,0% | 31,1% | 60,0% |
| Total | | 10 | 17 | 18 | 45 |
| | | 22,2% | 37,8% | 40,0% | 100,0% |

En cuanto a la representación de la tabla cruzada en base al cruce del elemento ejecución de la variable independiente con la variable dependiente, donde se observa que cuando la ejecución se encuentra en un nivel alto (31.1%) también lo está la

calidad de servicio; además que, cuando en ejecución está en un grado medio (20%), la variable dependiente se mantiene en un grado alto; finalmente, cuando la variable dependiente se encuentra en un nivel medio (15.6%), se debe a que la ejecución posee un nivel medio.

Contrastación de hipótesis:

H1: La ejecución de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

H0: La ejecución de la logística interna no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

| | |
|---|--|
| Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$) | |
| Regla de decisión: | Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0) |
| | Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) |

Tabla 22

Frecuencia correlacional entre la dimensión ejecución y la variable calidad de servicio

| | | Ejecución | Calidad de servicio |
|---------------------|------------------------|-----------|---------------------|
| Ejecución | Correlación de Pearson | 1 | ,502 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N. | 45 | 45 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,502 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N. | 45 | 45 |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Interpretación

En relación aquella representación número 22, demostró una relación moderada y significativa al hallarse una correlación de 0.502 con una significancia inferior al 0.05, entre el elemento y el constructo evaluado, permitiendo aceptar la suposición alterna, la cual establece que la ejecución de la logística interna se relaciona significativamente con la variable dependiente en la organización Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

3.1.2.5. Objetivo específico 3: Identificar la relación entre el control de flujos de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

Tabla 23

Tabla cruzada de la dimensión control de flujos de la logística interna y la variable calidad de servicio

| | | Control de Flujos | | | Total |
|---------------------|-------|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| Calidad de servicio | Bajo | 1 2,2% | 1 2,2% | 0 0,0% | 2 4,4% |
| | Medio | 0 0,0% | 9 20,0% | 7 15,6% | 16 35,6% |
| | Alto | 0 0,0% | 6 13,3% | 21 46,7% | 27 60,0% |
| Total | | 1 2,2% | 16 35,6% | 28 62,2% | 45 100,0% |

En cuanto a la representación de la tabla cruzada en base al cruce del elemento control de flujos de la logística interna y la variable dependiente, se halló que, cuando el control de flujos se encuentra en un nivel alto (46.7%) también lo está la calidad

de servicio; además que, cuando el control de flujos se establece en un nivel medio (20%), la variable dependiente se mantiene un grado medio; por último, se encontró que aun cuando existe un nivel alto del control de flujos (15.6%) puede existir un grado medio de la variable dependiente.

Contrastación de hipótesis:

H1: El control de flujos de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

H0: El control de flujos de la logística interna no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas – ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023.

| | |
|---|--|
| Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$) | |
| Regla de decisión: | Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0) |
| | Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) |

Tabla 24

Frecuencia correlacional entre la dimensión control de flujos y la variable calidad de servicio

| | | Control de Flujos | Calidad de servicio |
|---------------------|------------------------|-------------------|---------------------|
| Control de Flujos | Correlación de Pearson | 1 | ,656 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 45 | 45 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,656 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 45 | 45 |

Nota: Datos obtenidos del cuestionario.

Interpretación

Lo evidenciado en la representación 24, demostró una relación moderada y significativa de 0.656 con una significancia inferior al 0.05, entre los constructos evaluados, permitiendo de esta manera poder aceptar la suposición alterna, la cual establece que el control de flujos de la variable independiente se relaciona de modo significativo con la variable dependiente de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de Lima, 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La pesquisa contempla la importancia de la evaluación y análisis sobre los constructos, sin embargo, durante su desarrollo se tuvo como ciertas limitaciones a la escasa información nacional en relación a los constructos de análisis; así como también la obtención de la información mediante los cuestionarios; puesto que, para la recolección de los datos por parte de los colaboradores de la empresa en evaluación, se tuvo que amparar en la buena comunicación y apoyo por parte de los gestores de la empresa.

Respecto al objetivo principal, luego de realizado las encuestas a la entidad en evaluación, se obtuvieron como hallazgos que la primera variable se clasificó en un grado alto (48.9%) y la segunda variable obtuvo un grado alto (60%); además de un coeficiente de relación a través de Pearson un valor de 0.663 y una significancia inferior al 0.05; traduciéndose en que la logística interna se vincula de modo positivo, moderado y significativo con el segundo constructo; hallazgos que fueron contrastados con la pesquisa de Cochachi (2018), quien halló un nivel alto de logística interna, puesto que el 63% de los encuestados tuvo esa percepción; asimismo, Marca (2021) halló que el segundo constructo de la empresa en evaluación estuvo en un grado medio, ello con el 67% de opiniones; además que se obtuvo un coeficiente de 0.953, demostrando de esta forma una relación muy significativa y fuerte entre los constructos de análisis.

En cuanto al primer objetivo específico, se halló que el elemento de planificación estuvo ubicado en un grado alto (60%) y el coeficiente de Pearson de 0.590 y una significancia inferior al 0.05; lo que se tradujo en que la planificación de la logística interna se vincula de modo positivo, moderado y significativo con el segundo constructo de análisis,

estos resultados fueron contrastados con la investigación de Cochachi (2018), quien halló que la planificación se ubicó en un grado alto, puesto que un 38% de participantes indicaron que en mayoría se aplica una buena planificación en la empresa de evaluación; de igual forma, López et al. (2021), donde encontraron un desarrollo eficiente de la planificación en la logística en la empresa analizada.

Respecto al segundo objetivo específico, en donde luego de haber aplicado los cuestionarios a los 45 colaboradores, los resultados arrojaron que el elemento de ejecución se ubicó en un grado alto (40%) y el coeficiente de Pearson de 0.502 y una significancia inferior al 0.05; lo que se tradujo en que la ejecución de la logística interna se vincula de modo positivo, moderado y significativo con el segundo constructo de análisis, estos resultados fueron contrastados en base a la pesquisa de López et al. (2021) hallaron el nivel de esta dimensión fue regular al obtener un porcentaje de 46.15% producto de la opinión de los encuestados. Asimismo, Diaz y Salazar (2021) encontraron que la importancia de implementar y ejecutar un buen sistema logístico, conlleva a poder producir servicios y bienes de calidad superior, siendo esto una ventaja competitiva para la empresa, puesto que se va a diferenciar de la competencia. De igual manera Noel (2019) demostró que hubo una relación entre los constructos de análisis, puesto que encontró un $Rho=.874$ y un p-valor inferior al .05, demostrando de esta forma una relación fuerte y significativa.

Por último, el tercer objetivo específico, luego de haber aplicado los instrumentos a los participantes de la empresa, se halló que el elemento control de flujos clasificó en un grado alto (62.2%) y un coeficiente de Pearson de 0.656 y una significancia inferior al 0.05; lo que se tradujo en que el control de flujos de la logística interna se vincula de modo positivo, moderado y significativo con el segundo constructo de análisis, estos resultados fueron contrastados con la investigación de Cochachi (2018), quien indicó que el control

logístico se encontraba en un rango medio con 40% en percepciones de 48 participantes. También, el estudio de Mayuri (2022) encontró que el abastecimiento como parte del control de flujos se vinculó de forma positiva con el segundo constructo de evaluación en la presente pesquisa, al hallarse un $Rho=.781$ y un p-valor inferior al .05, demostrando de esta forma una relación fuerte y significativa.

Finalmente, en la ejecución de la investigación se tuvieron como implicancias prácticas, puesto que la aplicación de los cuestionarios representó un aporte a la generación de nuevos conocimientos y futuras direcciones para posteriores estudios; así mismo, la investigación incluye una implicancia teórica, debido a que se enfocó en obtener información sustanciosa a través artículos, revistas, tesis, entre otros estudios, los cuales sirvieron como bases para la investigación de la logística interna que permitan una optimización en el ofrecimiento del servicio de calidad; finalmente, las implicancias metodológicas, ya que esta pesquisa académica cumplió con todos los aspectos metodológicos, convirtiéndose en un estudio que posee instrumentos que pueden ser replicados para la investigación en otras organizaciones.

4.2. Conclusión

1. El propósito principal, siendo este conocer la relación entre la variable independiente en la variable dependiente de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA en Lima, 2023, evidenciándose que existe una relación entre los constructos; lo que se traduce en que mientras exista una correcta planificación, ejecución y el control de flujos de la logística interna, está contribuirá al incremento de la variable dependiente.
2. Respecto al primer propósito, sobre la identificación de la relación sobre la planificación de la variable independiente en la variable dependiente de la compañía Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023, se evidenció que la planificación de la logística interna se vinculó de modo significativo, moderado y positivo, con la calidad del servicio, es decir, que en la medida en que se dé una correcta programación y control de la planificación en la logística interna, esta contribuirá con el incremento en la calidad de servicio .
3. Asimismo, el segundo propósito, fue identificar la relación entre la ejecución de la variable independiente en la variable dependiente de la compañía, Rodolfo Bustamante S.A. Agente en aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023, se evidenció que la ejecución de la logística interna se vinculó de modo significativo, moderado y positivo con la calidad de servicio, por lo que, mientras que haya un buen procesamiento de los pedidos y el control de los proveedores, la calidad del servicio incrementará.
4. Por último, el último propósito, la identificación de la relación del control de flujos de la variable independiente con la variable dependiente de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA en Lima, 2023, se evidenció que se

trajo en que el control de flujos de la logística interna se vinculó de modo significativo, moderado y positivo, con la calidad de servicio; es decir, que un buen control del abastecimiento y gestión de los stocks, contribuye a que la calidad del servicio aumente.

Considerando los resultados obtenidos se concluye que existe un grado de vínculo significativo, moderado y positivo entre la logística interna de la empresa evaluada y la calidad del servicio que brinda.

Se concluye también que, pese a los indicadores positivos obtenidos, hay partes del proceso en donde porcentualmente la muestra identifica falencias dentro de sus flujos internos y la calidad de servicio.

Finalmente se concluye que a partir de esos puntos identificados como discordancia entre las muestras pueden considerarse las oportunidades de mejora a aplicar.

REFERENCIAS

- Alvarez, P. (2018). Investigación y ética. *Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.
<http://bit.ly/3Mkj235>
- Cabezas, E., Torres, J., y Andrade, D. (2018). *Introducción a los métodos de la investigación*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas.
<https://bit.ly/3UgsjuL>
- Carhuancho, I., Casana, K., Sicheri, L., Guerrero, M., y Nolazco, F. (2019). *Métodos para la investigación científica* (1 ed.). Guayaquil - UIDE. <https://n9.cl/t0s2>
- Castillo, R., Palomino, G. y Cárdenas, M. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. <https://n9.cl/dpce>
- Castro, M., Játiva, E., García, N., Otzen, T., y Manterola, C. (2019). Elementos de la ética, diseños más empleados en la investigación. *Journal Health Medical*, 5(3), 183-193.
<https://bit.ly/40UPo8y>
- Ccoillo, L. (2018). *Logística integral y satisfacción del cliente en la empresa Daspro S.A.C. Ate, 2018 (Tesis de pregrado)*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/nl1n8>
- Cervantes, G., Inda, A. y Muñoz, G. (2020). Calidad de servicio a clientes y su incidencia en el trabajo en equipo. *Espacios*, 41(14), 27-36. <https://n9.cl/3ej65>
- Cochachi, X. (2018). *Gestión de producción y la logística interna en la empresa Tecnopress S.A.C Ate en el año 2018*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
<https://n9.cl/latox>

- Díaz, G., y Salazar, D. (2021). La gestión empresarial y la calidad como herramienta estratégica. *Podium*, 1(39), 19-36. <http://bit.ly/40KA12S>
- Feria, H., Mantecón, S. y Matilla, M., (2020). La encuesta y la entrevista: ¿Técnicas o métodos de indagación científica? *Didasc@lia: educación Y didáctica*, 11(3), 62-79. <https://n9.cl/36sip>
- Flores, L. (2021). *Satisfacción del cliente y logística integral de los servicios logísticos en Guayaquil (Tesis de posgrado)*. Repositorio Institucional Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. <https://n9.cl/194nm>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., y Mendoza, A. (2019). La Administración de la Cadena de Suministro y Los Procesos Logísticos. *Sociedad y Empresa*, 14(2), 102-112. <https://n9.cl/10gv7>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Métodos de investigaciones: las rutas cuantitativas, mixtas y cualitativas*. México: McGraw-Hill Interamericana. <https://n9.cl/br1sy>
- Huma, S., y Ahmed, W. (2020). El la lealtad del cliente y el efecto en la calidad del servicio logístico. Caso en la industria de servicios logísticos. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 43-61. <https://n9.cl/2i5n7>
- López, D., Mendoza y D.Melo, G., (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de Colombia, La Guajira. *Datos tecnológicos*, 32(1), 39-46. <http://bit.ly/4101k92>
- López, M., Pons, R. y Rodríguez, Y. (2020). Un instrumento para su evaluación: Calidad percibida en hoteles de ciudad. *COODES Desarrollo y cooperativismo*, 8(3), 552-568. <https://n9.cl/2rzxx>

- Marca, L. (2021). *Gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Hitech Group S.A.C., 2021 (Tesis de pregrado)*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/n10i8i>
- Marro, D. (2019). *La calidad de servicio y estrategias competitivas del área logística de la agencia de carga JS Perú Cargo S.A.C. Magdalena, 2018*. Lima: Repositorio Institucional, Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/7udnw>
- Mayuri, J. (2022). *Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments*. Repositorio Institucional Universidad Autónoma del Perú. <https://bit.ly/40UPBZo>
- Monge, M., Ledesma, R., Carvajal, E., y Valle, G. (2019). Satisfacción del cliente y Calidad de servicio de los restaurantes de la parroquia turística Misahualli-Napo. *Revista Turismo y Desarrollo Local*, 12(27), 1988-5261. <https://n9.cl/tgqv8>
- Muhammad, S., Maimoona, S., Fayolle, A., Norizan, J., y Kartinah, A. (2018). Impacto de la satisfacción del cliente en la calidad del servicio en las aerolíneas de Malasia: Un enfoque PLS - SEM. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180. <https://bit.ly/436rw3E>
- Muñoz, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Progreso S.A de C.V. <https://n9.cl/0w3lc>
- Noel, S. (2019). *calidad de servicio y Gestión logística de la agencia Servicios Internacionales Zeta, Callao - 2019*. Lima: Repositorio Institucional Universidad César, Vallejo. <https://n9.cl/seldt>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá - México DF: Editorial de la U. <https://n9.cl/0rgb3>

- Otalora, A. (2020). Estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en heladería. *Ñeque Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, 4(9), 125-140. <https://n9.cl/c4fc3>
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Ólah, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1-24. <https://n9.cl/mbu3x>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, y Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://n9.cl/508g>
- Ramya, N., Dharanipriya, K. y Kowsalya, A., (2019). Dimensions of the Service quality. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 39-41. <https://n9.cl/ma86z>
- Rivera, S. (2019). *La satisfacción de los clientes y la calidad de servicio de la compañía Greenandes Ecuador (Tesis de posgrado)*. Guayaquil: Repositorio Institucional Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <https://n9.cl/8rnjt>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. (2020). La responsabilidad social y la calidad de servicio como elemento clave en pequeñas y medianas compañías. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://n9.cl/h1zzc>
- Rojas, L., Pachón, M.Herrera, y A., Torres, Y. (2021). Propuesta de mejora en el despacho de mercancías particularmente en los procesos logísticos, de la compañía Boing Global S. de R.L. *Lámpsakos*(25), 13-24. <https://n9.cl/pwotz>
- Ruíz, M., Veloza, S., y Fuentes, E. (2021). Development of an internal logistics plan for the distribution and storage of merchandise in the warehouse of Technology World

- Group S.A.S. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 8(16), 43-53.
- Solimun, y Fernández, A. (2018). Customer satisfaction and the mediation effect of relationship between service quality marketing mix strategy to customer loyalty and service orientation,. *Journal of Management Development*, 37(1), 76-87.
<https://n9.cl/1pqa6m>
- Soto, S., y Villena, T. (2020). Calidad Percibida en Hospedajes de Tres Estrellas. *Revista San Gregorio*(38), 27-37. <https://n9.cl/zrc6x>
- Toapanta, E., y González, D. (2021). Puerto seco comercial una oportunidad de desarrollo y crecimiento organizacional de las zonas fronterizas. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(5), 40-54. <https://n9.cl/hj526>
- Ugarte, W., Tacillo, E. y Melgar, T. (2020). Identificación de los requerimientos en las capacitaciones de los colaboradores administrativos del departamento de Ciencias económicas y de la gestión de la UNSM. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(45), 69-81. <https://n9.cl/nrjsg>
- Valera, C. (2020). Calidad de servicio y Marketing interno de salud en la Clínica Americana Juliaca, 2016. *Valor Agregado*, 6(1), 27 - 39. <https://n9.cl/c2hv6>
- Velásquez, M., Almeida, M., Chávez, M., y Zambrano, V. (2020). Determinación de la calidad de servicio del sub-centro de salud. *Dilemas: Educación, Valores y Política*, 7(2), 1-20. <https://n9.cl/tga5k>
- Vera, M., y Ramón, M. (2021). Calidad del servicio de atención, cumplimiento de protocolos y manejo de normas de bioseguridad en las unidades de cuidados intensivos. *Revista Publicando*, 8(29), 45-53. <https://n9.cl/6vumh>

Vilca, C., Vilca, M., y Zulema, A. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIÉENDO*, 24(2), 103-108. <https://n9.cl/upk4q>

Zambrano, C., Giler, E., Vera, M., y Franco, Y. (2020). Beneficios y desafíos del uso de las TIC en la cadena de suministro. *RITI Journal*, 8(15), 128-142. <https://n9.cl/ga7bf>

Zamora, A. (2018). Logística de los comercios internacionales de la región de la Cuenca del Pacífico mediante la evaluación Envolvente de información Network. *Administración y Contaduría*, 63(4), 1-18. <https://n9.cl/91mou>

ANEXOS

- ANEXO N°1. Matriz de consistencia

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variable | Metodología |
|--|--|---|----------------------|--|
| General | General | General | Independiente | Enfoque: cuantitativo |
| ¿Cuál es la relación entre la logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023? | Identificar la relación entre la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | La logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | Logística interna | |
| Específico | Específico | Específico | Dependiente | Diseño: no experimental |
| ¿Cuál es la relación entre la planificación y la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023? | Identificar la relación entre la planificación de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | La planificación de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | Calidad de servicio | Tipo: explicativo - transversal |
| ¿Cuál es la relación entre la ejecución y la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023? | Identificar la relación entre la ejecución de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | La ejecución de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | | Muestra: 45 trabajadores de la empresa |
| ¿Cuál es la relación entre el control de flujos y la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023? | Identificar la relación entre el control de flujos de la logística interna en la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | El control de flujos de la logística interna se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023. | | |

- ANEXO N° 2. Matriz de operacionalización de las variables

| Variab les | Concepto Operativo | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|----------------------------|--|------------------------|---|--------------------|
| Logística interna | Es la planificación, implementación y gestión del flujo físico e información interna de la empresa, con el objetivo de optimizar los recursos, procesos y servicios de la forma más económica posible (Pinheiro et al., 2017). | Planificación | Programación Control | Cuestionario 1 |
| | | Ejecución | Procesamiento de pedidos Control de proveedores | |
| | | Control de Flujos | Abastecimiento Gestión de Stocks | |
| Calidad de Servicio | La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano (Castillo et al., 2020). | Elementos tangibles | Equipos Instalaciones Trabajadores Apariencia de equipos | Cuestionario 2 |
| | | Fiabilidad | Limpieza Información Primera impresión Cumplen lo prometido | |
| | | Capacidad de respuesta | Comunicación Rapidez del servicio Disponibilidad de respuesta Solución de reclamos | |
| | | Seguridad | Comportamiento de personal Capacitación de personal Protocolos Conocimiento del personal | |
| | | Empatía | Comprensión Horarios accesibles Atención personalizada Preocupación por clientes | |

- ANEXO N° 3. Cuestionario

Logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A.

Agente de aduanas –ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023

El presente cuestionario va dirigido a los colaboradores de la empresa agente de aduana Rodolfo Bustamante S.A. ubicada en la ciudad de Lima; para conocer su percepción en relación a la logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas –ROBUSA, Lima, 2023. La información obtenida será manejada con discrecionalidad y anonimato.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N.º | LOGÍSTICA INTERNA | TD | ED | I | DA | TA |
|-----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| | Planificación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | I1: Programación | | | | | |
| 1. | ¿Se establece programación de actividades de manera mensual por área? | | | | | |
| 2. | ¿Se comunican los objetivos propuestos por los jefes de áreas? | | | | | |
| | I2: Control | | | | | |
| 3. | ¿Se conoce el método de control en proveedores? | | | | | |
| 4. | Antes de las planificaciones ¿Se solicita información a las diferentes áreas para su integración? | | | | | |
| | Ejecución | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | I3: Procesamiento de pedidos | | | | | |
| 5. | ¿Se suele presentar errores en las facturaciones? | | | | | |
| 6. | ¿La asignación de actividades suele rotar entre los trabajadores? | | | | | |
| 7. | I4: Control de proveedores | | | | | |
| 8. | ¿Se determinan indicadores de actividades para los proveedores? | | | | | |
| 9. | ¿Se presentan con frecuencia problemas en la documentación de mercaderías? | | | | | |
| | Control de Flujos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | I5: Abastecimiento | | | | | |
| 10. | ¿El transporte de mercaderías suele presentar retrasos? | | | | | |
| 11. | ¿Se tiene espacios de almacenamiento de acuerdo al tipo de mercaderías? | | | | | |
| 12. | I6: Gestión de Stocks | | | | | |
| 13. | ¿Se ingresa en tiempo real los datos de las actividades realizadas? | | | | | |
| 14. | ¿Se concilian los inventarios con la mercadería física de manera semanal? | | | | | |
| N.º | CALIDAD DE SERVICIO | TD | ED | I | DA | TA |
| | Elementos tangibles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | I1: Equipos | | | | | |
| 1. | ¿Considera que los equipos empleados en los servicios son de tecnología moderna? | | | | | |
| | I2: Instalaciones | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 2. | ¿Se presentan problemas de espacio para las mercaderías en las instalaciones de la empresa? | | | | | |
| | I3: Trabajadores | | | | | |
| 3. | ¿Los colaboradores presentan una apariencia pulcra? | | | | | |
| | I4: Apariencia de equipos | | | | | |
| 4. | ¿Los equipos utilizados en sus servicios se presentan en buen estado? | | | | | |
| | Fiabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | I5: Limpieza | | | | | |
| 5. | ¿Las actividades de limpieza están encargadas por personal capacitado? | | | | | |
| | I6: Información | | | | | |
| 6. | ¿La información brindada al cliente es corroborada por los participantes intervinientes en la actividad del servicio ofrecido? | | | | | |
| | I7: Primera impresión | | | | | |
| 7. | Después de efectuar un servicio ¿Aplican evaluaciones al cliente sobre el servicio brindado? | | | | | |
| | I8: Cumplen lo prometido | | | | | |
| 8. | ¿Cumple la empresa con ofrecer el servicio en el tiempo prometido? | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | I9: Comunicación | | | | | |
| 9. | ¿Informan al cliente sobre el estado de las operaciones en tiempo real? | | | | | |
| | I10: Rapidez del servicio | | | | | |
| 10. | ¿Los servicios ofrecidos se realizan dentro de los tiempos estipulados? | | | | | |
| | I11: Disponibilidad de respuesta | | | | | |
| 11. | ¿Establecen respuesta a las consultas de los clientes dentro de las 24 horas? | | | | | |
| | I12: Solución de reclamos | | | | | |
| 12. | ¿Los colaboradores muestran predisposición para dar solución a los reclamos de los clientes? | | | | | |
| | Seguridad | | | | | |
| | I13: Comportamiento de personal | | | | | |
| 13. | ¿La empresa evalúa el comportamiento de los trabajadores? | | | | | |
| | I14: Capacitación de personal | | | | | |
| 14. | ¿La empresa capacita al personal sobre el servicio que deben brindar? | | | | | |
| | I15: Protocolos | | | | | |
| 15. | ¿La empresa establece protocolos para brindar un servicio confiable? | | | | | |
| | I16: Conocimiento del personal | | | | | |
| 16. | ¿Posee usted los conocimientos suficientes con respecto al servicio que brinda la empresa? | | | | | |
| | Empatía | | | | | |
| | I17: Comprensión | | | | | |
| 17. | ¿Considera que el servicio ofertado se adapta a la necesidad del cliente? | | | | | |
| | I18: Horarios accesibles | | | | | |
| 18. | ¿Considera que la atención es accesible al cliente para la adquisición del servicio? | | | | | |
| | I19: Atención personalizada | | | | | |
| 19. | ¿La comunicación con los clientes se da sólo por correo empresarial? | | | | | |
| | I20: Preocupación por clientes | | | | | |
| 20. | ¿Se realiza una atención post servicio? | | | | | |

- ANEXO N 4. Validaciones del instrumento

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

| | | | |
|--|--|--|--|
| Título de la investigación: | | | |
| Línea de investigación: | | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | | | |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | X | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | |

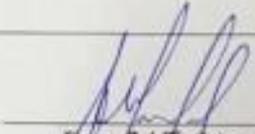
Sugerencias:

Nombre completo: RAFAEL LEZAMA MUÑOZ

DNI: 09641975

Profesión: ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS

Grado: LICENCIADO EN EDUCACIÓN


Rafael Lezama
 Profesor

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

| | |
|--|---|
| Título de la investigación: | LOGÍSTICA INTERNA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA RODOLFO BUSTAMANTE S.A. AGENTE DE ADUANAS –ROBUSA DE LA CIUDAD DE LIMA, 2023 |
| Línea de investigación: | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | Logística Interna y Calidad de servicio |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Items | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | Ninguna |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | Ninguna |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | Ninguna |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | Ninguna |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | Ninguna |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | Ninguna |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | Ninguna |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | Ninguna |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | X | | Ninguna |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | Ninguna |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | Ninguna |

Sugerencias:

Ninguna

Nombre completo: JUAN RAMÓN MÉNDEZ VICUÑA.....
 DNI: 07314387.....
 Profesión: ... Licenciado en Administración...
 Grado: ...Magister en Gerencia Empresarial.....



Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

| | |
|--|--|
| Título de la investigación: | Logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de Aduanas - ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023 |
| Línea de investigación: | Gestión Logística |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | Logística interna y la calidad de servicio |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | X | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | |

Sugerencias:

Nombre completo: Sandra Maribel Sosa Hoyos
 DNI: 73981038
 Profesión: Licenciada en Administración de empresas
 Grado: Magister en Educación: Investigación pedagógica


 Firma del Experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación: Logística interna y la calidad de servicio de la empresa Rodolfo Bustamante S.A. Agente de aduanas - ROBUSA de la ciudad de Lima, 2023

Línea de investigación: Gestión Logística

El instrumento de medición pertenece a la variable: Logística interna y la calidad de Servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | ✓ | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | ✓ | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | ✓ | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | ✓ | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | ✓ | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | ✓ | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | ✓ | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | ✓ | | |
| 9 | ¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición? | ✓ | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | ✓ | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | | | |

Sugerencias:



Andy Erwin Pisil Narváez
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
COLEGIADO CLAD - Nº 38819

Nombre completo: Andy Erwin Pisil Narváez
DNI: 73147760
Profesión: licenciado en administración de empresas
Grado: Colegiado en administración (CLAD)

Firma del Experto

• ANEXO N 5. Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA
PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE
SUFICIENCIA PROFESIONAL



Yo RODOLFO JESUS BUSTAMANTE ANGULO

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI N° 06109759 como representante legal de la
empresa/institución: RODOLFO BUSTAMANTE S.A., AGENTES DE ADUANAS

con R.U.C. N° 20100567645 ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) YURI JESUS CASTRO GRIGNON, con DNI/CE 73542563

2) _____, con DNI/CE _____

Egresado/s de la Carrera profesional o Programa de Posgrado de ADMINISTRACION Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

para que utilice la siguiente información de la empresa: SE LE DARÁ INFORMACIÓN DE COMO
FUNCIONA LA LOGISTICA Y LOS ALMACENES CON LOS QUE SE TRABAJA. SE LE PERMITIRÁ LA
ELABORACIÓN DE ENCUESTA A PERSONAL DE LA EMPRESA SOBRE EL TEMA DE LOGISTICA Y
GESTION DE ALMACÉN RELACIONADA AL COMERCIO EXTERIOR.

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis o Trabajo de
suficiencia profesional para optar al grado de Bachiller, Maestro, Doctor o Título Profesional.

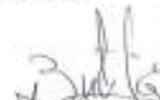
Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.


Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 06109759

El Egresado/Bachiller declara que los datos omitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del egresado (1)

DNI:

Firma del egresado (2)

DNI:

