TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"Relación entre gestión logística y calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Presentado por:

Claudia Stephany Gonzales Morales (0009-0004-1577-8779)

Sandra Lizeth Diaz Flores (0009-0006-7175-5365)

Asesor:

Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"Relación entre gestión logística y calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Presentado por:

Claudia Stephany Gonzales Morales (0009-0004-1577-8779)

Sandra Lizeth Diaz Flores (0009-0006-7175-5365)

Asesor:

Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima – Perú

2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 30 de mayo del 2026.

Los integrantes del jurado de tesis:

Presidente:	**DR. HUGO JESUS SALAS CANALES**
Miembro:	**DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro:	**Mg. MARIA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

RELACIÓN ENTRE GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA MARÍTIMA CONTENERIZADA EN UN OPERADOR LOGÍSTICO, 2024", con el código de registro **PRE-2-2025-00078.**

Presentada por las bachilleres:

- **CLAUDIA STEPHANY GONZALES MORALES**
- **SANDRA LIZETH DIAZ FLORES**

Para optar el Título Profesional de Licenciadas en **Administración de Negocios Internacionales.**

Asesorados por: **Mg. Ana Cecilia Napán Yactayo**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista: **CLAUDIA STEPHANY GONZALES MORALES**			Nota (en letra): 15 (quince)
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )
Tesista: **SANDRA LIZETH DIAZ FLORES**			Nota (en letra): 16 (dieciséis)
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

DR. HUGO JESUS SALAS CANALES
Presidente del jurado

Mg. ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO
Asesor (a)

DR. OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1

Mg. MARIA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS[13]

Lima, 30 de junio del 2026
Señor,
Dr Percy MaytaTristán
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
Presente. –

De nuestra consideración,

Los abajo firmantes – Claudia Stephany Gonzales Morales y Sandra Lizeth Diaz Flores, egresadas del Programa académico de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Científica del Sur, y el asesor/la asesora de tesis Ana Cecilia Napán Yactayo – declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado "Relación entre gestión logística y calidad de servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024), sustentado para obtener el título de (Licenciado) es original.

En consecuencia, declaramos que el informe no contiene plagio ni total ni parcial; que, cuando se utilizó información de fuentes externas, se reconoció su autoría mediante la citación correspondiente; y que los resultados obtenidos son producto íntegro de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo ello en cumplimiento del Código de ética en la Investigación, Reglamento de Disciplina de Pregrado y Posgrado, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [1], que afirmamos conocer en su totalidad.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa, de forma parcial ni total, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de tesis/trabajo de investigación. Sí declaro haber utilizado herramientas de IA no generativa para corrección ortográfica y de estilo, gestión de referencias, traducción, conforme a la normativa de la Universidad [2]. Todo el material ha sido revisado por los autor, quienes asumen la responsabilidad de su contenido.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, uso indebido de IA generativa o uso no declarado de IA, nos sometemos al proceso de investigación que establezca la Universidad y aceptamos las sanciones que pudieran corresponder. También declaramos conocer las normativas institucionales que regulan las sanciones aplicables en estos casos, incluido el de la compra y venta de tesis.

Firmamos en conformidad con lo declarad



Firma tesista
DNI:73177704



Firma del asesor de tesis
DNI:10066547



Firma tesista
DNI:70340410

[1] Los documentos están en: https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3652
[2] GEA-GIE-POL-05 Política del uso de inteligencia artificial

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Relación entre gestión logística y calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024

Autores. Claudia Stephany Gonzales Morales

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 3022210468).

Código de registro. PRE-2-2025-00078

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Mirtha Quispe Sayago.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Relación entre gestión logística

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	4%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Escuela Naval del Peru Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.epfac.edu.co Fuente de Internet	1%
6	www.southexpress.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Arturo y Nelly por haber sido fundamentales en mi formación en la persona en la que me he convertido. Gran parte de mis logros, incluyendo este, se los debo a ustedes.

A mi hermana Nelly por su apoyo incondicional.

A toda mi familia que es lo mayor y más valioso que he recibido.

Claudia Stephany Gonzales Morales

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar, a Dios, por concederme el don de la vida y permitirme alcanzar este momento tan significativo en mi formación profesional, A mis padres, Martin y Lucy, por su apoyo incondicional y su comprensión en los buenos y malos momentos. Gracias a ellos, he aprendido a enfrentar las dificultades con dignidad y determinación, sin rendirme jamás. Me han transmitido

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

valores, principios, perseverancia y esfuerzo, siempre cona mor y sin esperar nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

A mi hermana María Fernanda por su cariño y respaldo incondicional.

A mi tía Paulina por estar a mi lado este proceso y enseñarme que el esfuerzo y la lucha son esenciales para alcanzar nuestras metas.

A todos ellos, mi más sincero agradecimiento.

Sandra Díaz Flores

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a nuestra alma mater, la Universidad Científica del Sur, así como a todas las personas que contribuyeron y brindaron su apoyo durante el proceso de investigación para la elaboración de esta tesis.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

RESUMEN

La presente investigación se orientó a establecer la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte marítimo contenerizado en un operador logístico, correspondiente al año 2024. La presente investigación se fundamentó en una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con alcance relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por los importadores que requirieron el servicio de transporte marítimo de carga contenerizada durante el periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2024, alcanzando un total de 55 unidades de estudio. Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, conformado por 41 unidades de análisis. La técnica utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta, mientras que como instrumento se emplearon dos escalas de medición tipo Likert, validadas mediante juicio de expertos y evaluadas a través de la prueba de consistencia interna Alfa de Cronbach, garantizando así su confiabilidad. Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman evidenciaron un p-valor de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.784, lo que demuestra una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte marítimo contenerizado. Los resultados permitieron concluir que la gestión logística mantiene una relación directa y estadísticamente significativa con la calidad del servicio en el transporte marítimo de carga contenerizada, correspondiente al año 2024.

Palabras clave: Gestión, logística, calidad, servicio, transporte, carga, marítima, contenerizada, operador, logístico.

ABSTRACT

This research aimed to establish the relationship between logistics management and the quality of containerized maritime transport services for a logistics operator, corresponding to the year 2024. This research was based on a basic quantitative approach methodology, with a relational scope and a non-experimental cross-sectional design. The

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

population consisted of importers who required containerized cargo maritime transport services during the period between July and December 2024, reaching a total of 55 study units. Non-probability convenience sampling was applied, consisting of 41 analysis units. The technique used to collect the information was a survey, while two Likert-type measurement scales were used as instruments, validated by expert judgment and evaluated through Cronbach's alpha internal consistency test, thus guaranteeing their reliability. The results obtained by applying Spearman's Rho statistical test showed a p-value of 0.001 and a correlation coefficient of 0.784, demonstrating a significant relationship between logistics management and the quality of containerized maritime transport services. The results led to the conclusion that logistics management maintains a direct and statistically significant relationship with the quality of service in containerized maritime transport, corresponding to the year 2024.

Keywords: Management, logistics, quality, service, transportation, cargo, maritime, containerized, operator, logistics.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INTRODUCCION

El presente estudio versa sobre el servicio de transporte de carga marítima contenerizada ofertado por un operador logístico que desempeña el rol de freight forwarder o agente de carga, en el cual se identificaron diversos inconvenientes relacionados con la gestión logística y la calidad del servicio ofrecido a los importadores que habitualmente contratan la empresa.

Uno de los principales problemas reportados por los clientes está vinculado con la falta de información sobre la trazabilidad de la carga, lo que les impide realizar una planificación ordenada de sus procesos logísticos, comerciales y administrativos, situación que genera incertidumbre en la gestión de sus operaciones y condiciona la construcción mental de la calidad del servicio recibido.

En contraste, es preciso considerar que, los colaboradores del operador logístico manifestaron que enfrentan limitaciones de personal para atender las consultas frecuentes de los importadores, además de una insuficiente implementación tecnológica en el seguimiento de las operaciones, lo cual repercute directamente en la eficiencia y oportunidad del servicio prestado, deficiencias que evidencian la necesidad de mejorar los procesos internos de gestión logística y adoptar estrategias administrativas que optimicen el uso de los recursos.

La gestión logística puede conceptualizarse como un sistema integral de procesos destinados a la formulación de estrategias, gestión coordinada de recursos, implementación y supervisión de los recursos organizacionales. Su finalidad reside en la optimización de las operaciones empresariales para la consecución holística de las metas organizacionales y la garantía de la cobertura efectiva hacia el agente demandante, constituye una variable determinante frente a la problemática observada.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Además, la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada representa la percepción del importador sobre la eficiencia, fiabilidad y seguridad con la que se ejecuta dicho servicio. Por ello, analizar la relación entre ambas variables resulta fundamental para comprender los determinantes que condicionan el grado de bienestar percibido en la experiencia del cliente y en la competitividad del operador logístico.

Desde una perspectiva científica, la investigación plantea como hipótesis general la constatación de una asociación relevante y notable entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en el operador logístico objeto de estudio. El propósito central es generar un conocimiento empírico que permita, en el futuro, formular nuevas investigaciones aplicadas, desarrollar estrategias de mejora continua y fortalecer la toma de decisiones orientadas a la excelencia operativa.

Para la medición de las variables, se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos en forma de escalas tipo Likert, avalados con suficiencia por especialistas de alta cualificación y analizados bajo una evaluación de rendimiento de la consistencia interna (Alfa de Cronbach); las encuestas se aplicaron a importadores que utilizaron el servicio del operador logístico durante el segundo semestre del año 2024, seleccionados bajo el criterio de haber mantenido una relación comercial con la empresa durante cinco años o más, lo cual garantiza una evaluación sustentada en la experiencia y conocimiento del servicio.

Uno de los obstáculos fundamentales enfrentados durante el desarrollo del estudio fue la escasez de investigaciones previas que abordaran las variables “gestión logística” y “calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada” en el contexto de empresas de freight forwarder en el Perú. Además, se presentaron

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

dificultades logísticas asociadas a la disponibilidad de los importadores para responder las encuestas, lo que obligó a implementar modalidades de aplicación virtual y asincrónica para garantizar la obtención de datos suficientes.

En el ámbito académico, esta investigación contribuye al fortalecimiento del conocimiento científico sobre dos variables de alta relevancia para la administración moderna, pero poco exploradas en el sector logístico-portuario peruano; en el plano profesional, promueve la reflexión sobre la relevancia conceptual de la gestión logística como factor esencial para la optimización de la calidad del servicio, potencia la fidelización de los agentes demandantes e incrementar la rentabilidad en las operaciones de transporte marítimo contenerizado.

En consecuencia, la presente investigación se orientó a establecer la correlación existente entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico durante el año 2024. El presente trabajo de grado se encuentra articulado bajo la siguiente configuración estructural:

-CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: Se presenta la descripción y formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación teórica, metodológica y práctica, la delimitación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

-CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO: Incluye los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas de ambas variables, la empresa, definiciones conceptuales que sustentan el estudio y las hipótesis.

-CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO: Se describe el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables, las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de análisis estadístico y los aspectos éticos del estudio.

-CAPÍTULO IV: RESULTADOS: Presenta el análisis estadístico descriptivo e inferencial, incluyendo tablas de frecuencias, gráficos y las pruebas de correlación aplicadas para contrastar las hipótesis.

-CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Contiene la interpretación de los resultados, la discusión en relación con estudios previos, las conclusiones obtenidas y las recomendaciones orientadas a la mejora del servicio logístico y a futuras líneas de investigación.

Finalmente, se incorporan las referencias bibliográficas en formato APA 7ma edición y los anexos correspondientes.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada se refiere a un indicador que evalúa el nivel de excelencia ofrecido por un operador logístico. Este, en su rol de agente de carga, facilita el traslado de mercancías a importadores que requieren el uso de buques conteneros (Miranda et al., 2021; Saravia & Sifuentes, 2020).

Según Bermúdez (2021) la gestión logística abarca la planificación y coordinación de diversas actividades dentro de una empresa, con el propósito de optimizar el uso de los activos existentes. Su finalidad es alcanzar los objetivos establecidos sin comprometer la calidad de los productos o servicios ofrecidos.

A escala global, las empresas operan en entornos cada vez más interconectados, lo que les exige mejorar sus niveles de eficiencia y competitividad para satisfacer las demandas de los clientes. Dentro de este marco referencial, la calidad del servicio se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

erige como un elemento de relevancia clave que proporciona ventajas competitivas frente a otras compañías (Silva et al., 2021).

En este contexto, la calidad del servicio depende de procesos dinámicos en los que la empresa debe enfocarse en encontrar diversas estrategias para alcanzar la excelencia y garantizar la satisfacción de sus clientes. Para ello, la gestión logística deviene en un aspecto condicionante, ya que debe equilibrar a la optimización del servicio con el uso eficiente de los recursos, permitiendo así mejorar su rentabilidad y fortalecer su competitividad en el mercado.

A nivel Latinoamérica, las empresas vienen innovando en el servicio de los clientes, sin embargo, carecen de investigaciones profundas de la conducta y necesidades de los consumidores en el mercado, donde no se enfoca en la calidad de la atención, que representa ser uno de los relevantes para la lealtad y fidelización que en consecuencia genera un beneficio económico para las organizaciones (Terán et al., 2021).

La innovación en las empresas dedicada a la operación logística demandada estrategias sofisticadas, especialmente en el transporte de carga marítima contenerizada. Esto se debe a su dependencia de socios estratégicos, con quienes es crucial establecer una coordinación eficiente para agilizar los procesos y, en consecuencia, cumplir con las expectativas de los clientes que utilizan el servicio.

En el Perú, el movimiento carga contenerizada alcanzo cerca de 3 millones de TEUs en el 2021, de los cuales, más de 1 millón correspondieron a importaciones. En comparación en el 2020, esto refleja un aumento que indica una recuperación y una tendencia de crecimiento tras la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. Esta

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

situación sugiere que, en el futuro, habrá una mayor oferta de servicios logísticos vinculados a la carga contenerizada (Autoridad Portuaria Nacional [APN], 2022).

El operador logístico analizado, con el objetivo de aprovechar las oportunidades futuras, necesita mejorar la calidad del servicio de transporte de carga marítima en contenerizadas. No obstante, hasta el momento, no ha implementado procesos de retroalimentación para aplicar mejoras, lo que ha llevado a un aumento en las quejas y reclamos por parte de los importadores. Estas inconformidades están relacionadas principalmente con la falta de información disponible y el incumplimiento de los plazos acordados en el servicio de freight forwarder.

El origen del problema podría deberse a ala elevada rotación del personar ya la insuficiencia de colaboradores en el área de servicio al cliente para atender adecuadamente las demandas y necesidades de los importadores. Además, la falta de recursos tecnológicos, como sistemas de seguimiento digital o plataforma web, limita la capacidad de proporcionar información en línea a los clientes sobre el estado de la carga.

Como resultado, los importadores podrían elegir los servicios de otros operadores logísticos que, en su rol de agentes de carga, ofrezcan una mayor eficiencia. Esto podría generar un impacto negativo en la empresa, afectando tanto su productividad como su rentabilidad en el mercado local.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la gestión logística y la calidad del servicio en el transporte marítimo contenerizada. A tales efectos, se implementó la estrategia de analizar las percepciones de los importadores que trabajan de manera recurrente con el operador logístico, con el propósito de identificar posibles relaciones probabilísticas entre los constructos. Estos hallazgos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

servirán como base para implementar intervenciones y generar una retroalimentación que contribuya a mejorar las condiciones frente a la problemática planteada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

La indagación sistemática aporta un conjunto organizado y sistemático de conocimientos que incluye definiciones y enfoque teóricos derivados del análisis de la literatura sobre las variables “gestión logística” y “calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada”. Todo esto se desarrolla considerando el contexto adecuado de una empresa que opera como proveedor de servicios logísticos.

En ese sentido, la información organizada como parte del marco teórico, puede contribuir para posteriores investigadores quienes intenten direccionar estudios

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

tomando en cuenta la problemática establecida en un contexto empresarial con características similares.

Además, los resultados sirven para formular discusiones con otras investigaciones llevadas a cabo problematizando ambos variables en operadores logísticos, de manera que se pueda comprender el comportamiento de ambos constructos, afianzando teorías científicas que permitan realizar nuevas investigaciones con miras a proveer soluciones a las dificultades evidenciadas.

1.3.2. Justificación metodológica

La investigación aporta un conjunto organizado y sistemático de conocimientos, en el que se presentan definiciones y enfoques teóricos basados en la síntesis del estado del arte relativa a las variables "gestión logística" y "calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada". Todo ello se desarrolla considerando la contextualización adecuada en relación con una empresa que opera como un operador logístico.

Por otra parte, el cuadro de operacionalización de variable, proporciona aquellas variables empíricas (indicadores) que sirven de referencia para realizar estudios que permitan obtener conocimiento sobre problemas puntuales que ocurren en empresas que se desempeñan como un operador logístico, los cuales han sido consideradas dentro de cada una de las variables analíticas que se corresponden con los temas centrales del presente estudio de investigación.

1.3.3. Justificación práctica

Los hallazgos de este estudio permiten que el operador logístico analizado toma decisiones estratégicas, ya sea implementado cambios tras una evaluación previa o profundizando en nuevos estudios para fortalecer una base de información que guie

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la mejora en la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada. Esto contribuirá a optimizar la gestión logística dentro del servicio de freight forwarder

Para ello, es fundamental considerar los resultados del análisis de correlación estadística, de modo que se identifiquen las variables con mayor relación y se determinen que actividades deben priorizarse para implementar mejoras a corto, mediano y largo plazo.

Además, las recomendaciones establecidas a partir de los resultados, son sugerencias que debería evaluar el operador logístico, con la finalidad de aumentar el servicio de transporte de carga marítima contenerizada a partir de un mejor aprovechamiento de los recursos para lo cual, debe realizar retroalimentaciones en actividades vinculantes con la gestión logística (planificación, organización, ejecución y control, condiciones que probabilísticamente mejoraría la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada, produciendo un efecto dual que beneficia directamente a la empresa y los importadores (clientes).

1.4. Limitaciones de la investigación

1.4.1. Limitación temporal

El proceso investigativo se desarrolló la fase entre abril de 2024 y enero de 2025, con la aplicación de encuestas durante la última semana de diciembre de 2024. Esta situación representa una limitación temporal, ya que cualquier decisión basada en los resultados debe considerar el periodo en el que se realizó el análisis, especialmente dado el entorno dinámico en el que opera la empresa.

1.4.2. Limitación bibliográfica

En el desarrollo de la investigación, no se ubicaron antecedentes que problematicen de manera puntual sobre la variable “calidad del servicio de transporte

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de carga marítima contenerizada", por lo que, aplicando criterios metodológicos y teóricos, se eligieron estudios de carácter secundario, pero que aporte con una línea de discusión en aras de fortalecer el análisis del estudio.

Por otra parte, la falta de bibliografía que aporten con información sobre "gestión logística" y "calidad del servicio del transporte de carga contenerizada" en operadores logísticos, representó otra limitación que determinó que se aplicara una actitud constructivista en el desarrollo de los sustentos epistemológicos.

1.4.3. Limitación de extensión

Los hallazgos del ejercicio investigativo están relacionados con la "gestion logística" y la "calidad de servicio de transporte de carga marítima contenerizada" en una empresa operadora logística que actúa como agente de carga. Los datos recopilados reflejan las percepciones y actitudes de los importadores que, a nivel local, suelen contratar este tipo de servicio. Por ello, los resultados tienen validez interna y son aplicables únicamente al contexto organizacional analizado.

Sin embargo, los estudios que puedan desarrollarse considerando problemáticas similares en empresas afines, pueden basarse en la teoría, resultados y conclusiones establecidas en el presente informe de tesis, para generar discusiones que incrementen el rigor científico en base a las teorizaciones que permitan el entendimiento de las dificultades del servicio analizado y proveer de soluciones prácticas a través del desarrollo de estudios aplicativos.

1.4.4. Limitación de cobertura

En lo que atañe a la variable "gestión logista", se considera diversas dimensiones, entre ellas la planificación, organización, ejecución y control. Por otro lado, la variable "calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

se evalúa a través de aspectos como la capacidad de respuestas, seguridad, elementos tangibles, fiabilidad y empatía.

1.5. Viabilidad de la investigación

La investigación realizada demostró factibilidad gracias a la participación de importadores que han trabajado durante años con el operador logístico. Estos importadores colaboraron en las escalas de, mediciones utilizadas en el proceso de recolección de datos, lo que permitió cumplir con el objetivo del estudio.

El personal requerido, junto con los recursos tecnológicos y financieros proporcionados por las autoras de este estudio, hicieron posible identificar las condiciones necesarias para su realización, garantizando una respuesta coherente al problema planteado.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Diaz et al. (2022) se realizó un estudio formal y sistemático con el objetivo de analizar las actividades de los usuarios de la empresa portuaria de Puerto Montt (Empormontt) en relación con la calidad del servicio ofrecido. La presente implementación metodológica se estructuró con base en un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel descriptivo y un diseño metodológico no experimental de corte transversal. La población del estudio fue constituida por usuarios navieros que transitan por la Patagonia Chilena, y de ella se extrajo una porción muestral de 403 sujetos, la cual fue obtenida sin sesgo. La obtención de los datos se ejecutó por medio de la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario estructurado basado en una escala tipo Likert, validado por especialistas y sometido a pruebas de confiabilidad interna. Los hallazgos revelaron que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la población usuaria percibe una calidad de servicio de nivel medio-alto, destacando aspectos como la experiencia de servicio efectivamente recibida, percepción temporal, seguridad, cortesía, internalización colectiva, amabilidad, satisfacción general e imagen de la empresa. Se concluyó que evaluar la calidad del servicio resulta fundamental, ya que permite identificar áreas clave que requieren atención, con el fin de atender de manera más efectiva y permita satisfacer los requerimientos e intereses de los usuarios y clientes.

Ariza y Rodríguez (2022) Se implementó un proceso de investigación estructurado con el propósito de evaluar críticamente cómo influyen las plataformas de funcionamiento unificado en la gestión logística del sector industrial en Bogotá. La metodología fue de carácter básico, con un enfoque cualitativo de tipo exploratorio y un diseño fenomenológico. Aunque el estudio se centró en aspectos cuantitativos, la muestra se seleccionó a partir de fuentes documentales relacionadas con el tema. Para recolectar referentes conceptuales, se procedió a la aplicación la técnica de revisión documental, apoyada en el uso de fichas de investigación como instrumento principal. Los hallazgos permitieron establecer teorías sobre el impacto de las plataformas de interconexión operativa en la logística, además de exponer casos de éxito y fracaso en empresas industriales de Bogotá que han adoptado estos sistemas. Asimismo, se identificaron los elementos presentes en los procesos logísticos y se clasificaron los vínculos en correspondencia con su influencia en la gestión logística. En conclusión, se determinó que los cambios sociales actuales exigen que las empresas se adapten y evolucionen, impulsadas por el progreso del conocimiento humano, la tecnología, la ciencia, y por transformaciones en el entorno económico y social.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Bermúdez (2021) se realizó un estudio sistemático orientado a de describir cómo se lleva a cabo la gestión logística en las esferas de competencia regulatoria dentro de los organismos de enseñanza superior adscritos al Estado situadas en la costa oriental del lago. El estudio fue de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y con un diseño no experimental de tipo transversal. La población estuvo compuesta por 12 unidades de estudio, que a su vez constituyeron la muestra, seleccionada mediante un muestreo censal no probabilístico. Para recopilar los insumos cognitivos, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado con una escala de tipo Likert. Este instrumento fue validado mediante el juicio de evaluadores especializados, en conjunción con un mecanismo de comprobación de consistencia interna. Los hallazgos revelaron que la dimensión de planificación presenta un bajo nivel de ejecución, la dimensión de organización alcanza un nivel intermedio y la dimensión de control evidencia un cumplimiento moderado. En síntesis, se concluyó que la gestión logística en los organismos de carácter formal evaluados se lleva a cabo con una métrica de observancia de los parámetros moderado.

Madriz (2018) Se realizó un análisis concebido para la materialización de plantear estrategias de gestión logística orientadas a optimizar la productividad y enriquecer la experiencia de calidad asistencial en hoteles y posadas. La investigación se centró en establecimientos situados en el municipio San Cristóbal, en el estado Táchira, Venezuela. Se adoptó una metodología de tipo básico, mediante un abordaje cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental de tipo transversal. La población objeto de la indagación metódica incluyó tanto a administradores como a clientes, seleccionándose una muestra compuesta por 40 administradores y 120

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

clientes mediante un muestreo estratificado. Para recolectar la información se utilizó la técnica de encuesta, a través de un cuestionario con escala tipo Likert, sometido a verificación de constructo mediante juicio de expertos y prueba de consistencia interna. Los hallazgos evidenciaron deficiencias en los procesos logísticos, especialmente en las áreas de abastecimiento, distribución y entrega. En respuesta, se propusieron estrategias enfocadas en fortalecer las capacidades logísticas del talento humano, mejorar la infraestructura y modernizar los sistemas de información logística. Finalmente, se concluyó que estas estrategias podrían favorecer el desarrollo y fortalecimiento del sector, reconociendo la gestión logística elemento nuclear dentro de la gestión organizacional

2.1.2. Antecedentes nacionales

Suarez (2022) Se condujo un trabajo de investigación estructurado con la finalidad de constatar la interdependencia entre la gestión logística y la complacencia experimentada del cliente en una empresa operadora especializada en la exportación de productos marinos congelados. El estudio empleó una metodología de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, de nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población se estructuró con base en los destinatarios del servicio del operador logístico, representados por 53 empresas, de las cuales se seleccionó una muestra de 47 unidades de análisis empleando métodos estocásticos. En la fase de obtención de evidencia empírica, se procedió a la aplicación de la técnica de encuesta, mediante un cuestionario con escala de tipo Likert, validado bajo criterios metodológicos y estadísticos adecuados. La validación estadística reveló un p-valor inferior al nivel de significancia establecido, de acuerdo con el estadístico de correlación aplicado. En consecuencia, se concluyó que la gestión logística ejerce un

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

efecto causal determinante en la satisfacción del cliente, lo que sugiere que el operador logístico estaría realizando una labor efectiva en cuanto a la prestación de sus servicios.

De la Cruz (2022) Se implementó una investigación concebida para examinar los nexos de asociación entre la gestión logística y la calidad en agentes del sector comercial que participan en el proceso de adquisición externa de maquinaria en Lima Metropolitana durante el año 2022. El estudio empleó una metodología de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, un nivel relacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 30 miembros del staff del área logística perteneciente a la entidad funcional Import Tools, y se utilizó un muestreo censal, considerando a la plena composición de los agentes participantes de dicha población. Para recolectar la información, se aplicó una encuesta estructurada con un cuestionario que contenía dos escalas tipo Likert, cuya validez fue verificada mediante juicio de expertos y una prueba de consistencia interna. Los insumos informativos fueron analizados con el coeficiente de correlación de Spearman, arrojando un p-valor por debajo del nivel de significancia establecido y un coeficiente de 0.756. En resumen, los resultados permitieron inferir a manifestación de un factor de correlación positiva y significativa entre la gestión logística y la calidad en estas empresas importadoras durante el periodo analizado.

Zelada (2021) se realizó un estudio cuya misión específica se orientó a valorar la forma en que la gestión logística incide en la configuración de calidad de la gestión de las interacciones cliente-organización en una entidad del rubro alimentario ubicada en Lima, durante el año 2021. La exploración metódica adoptó a través de un prisma analítico cuantitativo, de tipo básico, con un nivel relacional y un diseño

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

no experimental de tipo transversal. La población incluyó a 400 colaboradores de la organización, de los cuales se seleccionaron 197 mediante un muestreo censal no probabilístico. A los efectos de congregar los datos, se aplicó una encuesta estructurada con un cuestionario que contenía dos escalas tipo Likert, validado por expertos y evaluado por medio de una prueba de consistencia interna. Los análisis estadísticos revelaron un p-valor inferior al nivel de significancia y un coeficiente de correlación de 0.309, calculado mediante el recurso de comprobación Rho de Spearman. Estos logros documentados permitieron concluir que se verifica una interdependencia favorable y con rigor estadístico relevante entre la gestión logística y la atención al cliente en la organización evaluada.

Gonzales (2021) se realizó un estudio con el objetivo principal de proponer mejoras en la gestión logística que aseguraran un adecuado nivel de servicio por parte de un operador logístico. El estudio adoptó una perspectiva de análisis basada en un paradigma cualitativo y de carácter básico, con un nivel exploratorio y un diseño basado en la metodología de investigación-acción. La muestra analizada correspondió a pedidos gestionados por la empresa durante el año 2019, tomando como base diversos documentos relacionados con ingresos y egresos de mercancías, así como la participación de distintos actores: transportistas, operarios, jefes, supervisores, gerentes y clientes. Para la recolección de información se emplearon técnicas documentales y entrevistas, utilizando fichas de investigación y una guía de entrevista como instrumentos. Los resultados constatados brindaron la base para elaborar una serie de recomendaciones orientadas a optimizar los procesos logísticos de entrada, internos y de salida, con el fin de elevar el nivel de servicio. En conclusión, la aplicación de estas mejoras contribuyó significativamente a alcanzar elevados

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estándares de servicio al cliente, reflejados en indicadores como un 98.5 % de pedidos perfectos, 99.1 % de pedidos completos, 99.4 % sin daños y un 100 % de entregas puntuales.

El análisis de los antecedentes internacionales muestra un patrón común: la gestión logística se percibe como un factor clave para alcanzar niveles óptimos de servicio al cliente. En el estudio de Díaz et al. (2022), se destaca cómo la calidad del servicio portuario influye directamente en la percepción de los individuos que interactúan con el sistema, incluso en regiones complejas como la Patagonia Chilena. Esta situación resulta comparable con las operaciones marítimas en zonas como el litoral peruano, donde las condiciones geográficas también plantean desafíos logísticos particulares.

El trabajo de Ariza y Rodríguez (2022) resalta la importancia de las plataformas de componentes interdependientes en la gestión logística, lo cual tiene una aplicación directa en el sector marítimo, donde la integración tecnológica entre agentes portuarios, navieras y operadores logísticos es vital. Las plataformas de planificación digital, los TMS (Transport Management Systems) y los WMS (Warehouse Management Systems) permiten un flujo eficiente de información actualizada de manera continua, permitiendo una fundamentación oportuna para la definición de cursos de acción estratégicos.

Por su parte, Bermúdez (2021) aporta una perspectiva relevante desde el sector público, señalando que las debilidades en la planificación y control logístico pueden impactar directamente en el desempeño organizacional. Aunque su estudio se centró en instituciones educativas, las conclusiones son extrapolables al ámbito

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

portuario, donde los procesos logísticos mal gestionados pueden generar cuellos de botella y pérdida de competitividad.

El estudio de Madriz (2018) introduce una mirada estratégica, destacando cómo la formulación de propuestas concretas de mejora puede transformar la gestión logística en sectores como el turismo. Esta lógica es igualmente aplicable al transporte marítimo, donde el diseño de estrategias centradas en eficiencia operativa, infraestructura adecuada y fortalecimiento del talento humano permite una optimización del servicio logístico integral.

En los antecedentes nacionales, se evidencia una creciente preocupación por vincular la gestión logística con resultados tangibles como el nivel de complacencia del usuario, la excelencia en la prestación del servicio y la mejora del desempeño organizacional. Suárez (2022) demuestra empíricamente cómo una gestión logística adecuada puede generar una incidencia estructural en la percepción de los clientes, lo cual cobra especial relevancia en el transporte marítimo de productos perecederos como los marinos congelados.

Asimismo, la investigación de De la Cruz (2022) pone de manifiesto que se ha constatado una correlación directamente proporcional entre gestión logística y calidad en empresas importadoras, evidenciando que una adecuada planificación, organización y control de los flujos logísticos mejora el desempeño operativo. Este hallazgo resulta fundamental para empresas del sector marítimo que manejan equipos y maquinaria de alto valor y requieren una logística precisa para evitar retrasos y sobrecostos.

Zelada (2021) se enfoca en la atención al cliente como variable dependiente, un aspecto muchas veces subestimado en el transporte marítimo. Su estudio refleja

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cómo la percepción del servicio logístico incide en el nivel de complacencia del usuario final, lo cual debe ser tomado en cuenta por los operadores logísticos del rubro portuario, especialmente en mercados cada vez más exigentes y competitivos.

Gonzales (2021) incorpora la metodología de investigación-acción, lo que representa una aproximación práctica y orientada a la mejora continua. Sus hallazgos sobre los indicadores de desempeño logístico, como la puntualidad y la ausencia de errores en los pedidos, ofrecen un marco referencial valioso para su aplicación en terminales portuarios que manejan miles de contenedores al día.

En todos los antecedentes revisados, tanto internacionales como nacionales, se observa una preocupación compartida por la eficiencia, calidad y trazabilidad en los procesos logísticos. Estas dimensiones, cuando se trasladan al entorno del transporte marítimo de carga contenerizada, adquieren una escala aún mayor debido a la necesidad de sincronización entre actores multinacionales.

Uno de los elementos que resalta en los estudios internacionales es el uso de herramientas tecnológicas avanzadas para el seguimiento y control logístico. Este aspecto aún representa un desafío para muchos puertos en países en vías de desarrollo, donde la digitalización logística avanza a ritmos dispares. Integrar sistemas como blockchain, sensores IoT y soluciones de inteligencia artificial puede marcar la diferencia en la competitividad portuaria.

La problemática de los tiempos de espera, mencionada por Díaz et al. (2022), está intrínsecamente vinculado con la gestión de tráfico marítimo y la asignación de slots portuarios. Una mala programación puede generar congestión y altos costos logísticos, afectando la percepción del servicio por parte de los clientes. Esto pone en

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

evidencia la necesidad de contar con herramientas de planificación predictiva basadas en datos históricos y modelos de simulación.

En el contexto de la investigación nacional, el estudio de Suárez (2022) valida estadísticamente la relación entre gestión logística y satisfacción del cliente, un enfoque cuantitativo que permite medir de forma objetiva el impacto de las acciones logísticas en el servicio percibido. Este enfoque es particularmente útil para operadores logísticos marítimos que buscan justificar inversiones en procesos o tecnologías frente a sus stakeholders.

El trabajo de Gonzales (2021) aporta una dimensión cualitativa valiosa, al recoger la percepción de múltiples actores en la cadena logística. Este enfoque permite entender la gestión logística desde una perspectiva holística, considerando no solo los indicadores de eficiencia, sino también factores humanos, organizacionales y estratégicos que inciden en el rendimiento global del sistema.

En el estudio de Madriz (2018), se destaca la necesidad de capacitación del personal logístico, un aspecto que cobra especial relevancia en los puertos, donde la operación de grúas, equipos de carga, y sistemas de seguridad exige una formación especializada. Además, en el transporte marítimo, el error humano puede derivar en pérdidas económicas significativas y en problemas de seguridad.

La comparación entre los antecedentes revela una evolución en la forma de abordar la gestión logística. Mientras que estudios anteriores se centraban en la descripción de procesos, los más recientes incorporan análisis relacionales, propuestas de mejora y una visión estratégica orientada al cliente. Esta evolución es coherente con las tendencias globales del sector logístico y marítimo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Además, la evidencia recopilada sugiere que la gestión logística no puede verse como una estructura sistémica de elementos aislados de procesos operativos, sino como un sistema integrado que influye en todos los niveles de la organización. Esta visión sistémica debe guiar la formulación de políticas logísticas en terminales portuarios, navieras y operadores multimodales.

Un aspecto fundamental del proceso sistemático de indagación científica corresponde a la vinculación existente entre la gestión logística y la calidad del servicio. Tanto De la Cruz (2022) como Zelada (2021) coinciden en que una logística bien estructurada se traduce en una mejora sustancial del servicio. En el transporte marítimo, esto se refleja en la reducción de demoras, disminución de daños en la carga y cumplimiento de los cronogramas establecidos.

Los antecedentes también ponen en evidencia que, pese a los avances tecnológicos y metodológicos, persisten brechas significativas en la implementación de buenas prácticas logísticas, especialmente en contextos con limitaciones de infraestructura o escasa inversión. Esta situación es un llamado a fortalecer las políticas públicas y privadas que promuevan una logística moderna, eficiente y sostenible.

Finalmente, los antecedentes respaldan el interés por estudiar la gestión logística en contextos específicos como el transporte marítimo de carga contenerizada, ya que permiten identificar factores críticos de éxito, buenas prácticas y oportunidades de mejora que contribuyen a elevar la competitividad del sistema logístico-portuario.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión logística

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Para Bermúdez (2021) es la planificación y coordinación de todas las acciones de una organización para la consecución de los umbrales de servicio y calidad preestablecidos, bajo la premisa de la economía de recursos, mediante la organización estratégica de los recursos con el propósito de cumplir metas y responder adecuadamente a las necesidades de los clientes (Bermúdez, 2021).

Peña et al. (2022) definen como la capacidad de la organización para poder llevar a cabo diferentes actividades que dirijan hacia un mismo propósito, mediante la conducción de recursos, esfuerzos y tareas, buscando la solución de los problemas o inconvenientes que se pueda suscitar en el transcurso del alcance de los objetivos.

Según Quiroa (2020), expresa que es la agrupación de labores y tareas que se realizan de forma coordinada utilizando los recursos de manera óptima, dado así poder concretar las metas propuestas de diferentes entidades y obtener resultados satisfactorios.

En el marco de la gestión logística, se alude al departamento de una organización encargado de utilizar los recursos de manera eficaz, con el objetivo de asegurar una producción continua, incrementar las ganancias y optimizar la rentabilidad, favoreciendo así la robustez institucional frente a contingencias y la expansión sostenible del negocio. (Corposuite, 2022).

Según lo planteado por los autores, la gestión logística abarca una serie de acciones interrelacionadas dirigidas a la materialización de las aspiraciones organizacionales mediante el uso eficiente de los recursos, con el fin de asegurar una oferta abundante y una elevada calidad en la prestación del servicio proporcionado por la entidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

La organización debe valerse de diversas técnicas y herramientas para gestionar eficazmente sus recursos materiales, humanos y financieros, administrándolos de manera coordinada y eficiente, siempre alineados con los objetivos establecidos por la entidad. (Quiroa, 2020).

Además, dichas herramientas tienen que funcionar acorde a los procesos de producción de la organización, donde garanticen un acrecimiento de la productividad y de índole cabal, para que los medios en la cual brinda al público en general sean los adecuados a las demandas exigidas.

Igualmente, la organización permite controlar y coordinar las actividades y las funciones que desarrollan los colaboradores, dando solución a los inconvenientes de forma anticipada y enfocándose en los medios y procesos para cumplir con los objetivos trazados (Etecé, 2023).

Derivado de lo anterior, la gestión logística es la instrumentación de la ejecución de las tareas en el ámbito de la administración de las estructuras orgánicas, que se encuentran abarcadas por los diferentes recursos y procesos que se deben llevar a cabo a través de diferentes fases y de una manera secuencial, para no alterar las diferentes funciones que presenta cada procedimiento.

La gestión logística de la organización, se caracteriza por ser universal, cuando desarrolla diferentes actividades para cumplir con un mismo objetivo; específica, abarca características particulares que la diferencia de las demás ciencias; temporal, se ejecutan de manera lógica y secuencial, sin evadir el tiempo; jerárquica, toma en cuenta el rango que se encuentra constituido la entidad para la toma de decisiones.

Además, de ser instrumental, que se enfoca en objetivos para cumplir con el fin de la organización; amplia, porque se puede ejecutar en distintos esparcimientos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de la empresa; interdisciplinada, por la influencia de las diferentes ciencias relacionadas a la organización; flexibilidad, las actividades tienden a adaptarse de acuerdo a los rubros de la empresa (Correa, 2021).

Así mismo, Soledispa et al. (2022), indican que la gestión logística también tiene características sistemáticas, debido a que se encuentra direccionada a cumplir con los objetivos de manera cohesionada a través de quien corresponda la labor en la parte administrativa, asimismo, priorizando cada área a ejecutar su labor respectiva.

Poder tener una adecuada gestión logística de la organización, permite incrementar las ganancias de la compañía, ya que se tiene un control financiero de los ingresos y egresos; evita duplicidades, se encuentra enfocado en la información relevante; y se mantiene clientes y colaboradores satisfechos, ya que los procesos son más eficientes resaltando la calidad y optimización de los tiempos, cumpliendo con las necesidades de los clientes (Peña, 2022).

En adición a lo mencionado, este sistema adecuado beneficia el ascenso de producción, donde la ejecución de los procesos es más sencilla y simple; enfocándose en lograr los objetivos, de acuerdo al alto de grado de gestión que se va ejecutando; y maximiza el empleo de los recursos, donde teniendo en cuenta los objetivos y estrategias se ejecuta una utilización óptima del potencial humano, los fondos disponibles y los bienes físicos (Quiroa, 2020).

Es fundamental marcar la importancia de la gestión logística dentro del ámbito organizacional, ya que es esencial para que genere una incidencia directa entre satisfacción y eficiencia con el cliente, asimismo, la rentabilidad propia. Entre las principales razones destacan las que se mencionan a continuación:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

-Eficiencia operativa: La gestión logística se enfoca en mejorar el procedimiento respecto al manejo operativo y comercial, respecto a la obtención de los requerimientos para abastecer a la productividad hasta la distribución al usuario final. Una eficaz labor operacional ayuda a reducir los tiempos de ciclo, mermar los costos operativos y acrecentar la productividad.

-Satisfacción del cliente: Una logística bien gestionada contribuye directamente al cliente por la eficacia como se opera el proceso de sus productos claras y precisas. El poder contribuir con el cliente genera muchas expectativas, seguir paso a paso en cada operación conlleva a tener un margen de error mínimo referente a los pedidos y además el ofrecer un servicio logístico confiable son aspectos fundamentales para sostener a los clientes satisfechos.

-Reducción de costos: La gestión logística busca eliminar desperdicios y optimizar los recursos, lo que conduce a una reducción de costos en términos de almacenamiento, transporte y manejo de inventario. La eficiencia en la cadena de suministro puede traducirse en ahorros significativos.

-Competitividad: Las organizaciones que implementan prácticas logísticas eficientes pueden ganar ventajas competitivas. La habilidad de proporcionar la variedad de servicios que ofrece de manera más rápida, confiable y rentable puede marcar la diferencia frente a la competencia.

-Flexibilidad y adaptabilidad: La gestión logística también implica la capacidad de adaptarse a las fluctuaciones de la demanda del mercado, interrupciones en el rango de productividad y otras variables externas. La viabilidad en la gestión logística permite a las empresas ajustarse rápidamente a las condiciones cambiantes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

-Toma de decisiones informada: La gestión logística implica la recaudación y el estudio de archivos vinculados con la cadena de suministro. Estos datos proporcionan información valiosa que puede utilizarse para tomar decisiones informadas sobre inventario, rutas de transporte, proveedores, y otros aspectos clave de la logística.

-Sostenibilidad: La gestión logística también cumple una función determinante en la sostenibilidad ambiental al reducir las rutas de transporte, mermar el dióxido de carbono y aminorar el desperdicio de recursos. Las prácticas logísticas sostenibles son cada vez más importantes en un mundo centrado en la responsabilidad social corporativa.

De acuerdo a lo mencionado líneas arriba, la gestión logística es primordial para contribuir con el buen manejo rumbo al éxito operativo y competitivo de cada entidad respectiva, lo cual directamente busca propiciar con el cliente de manera eficaz, la estructura de gastos y la competencia dinámica para responder a las fluctuaciones del contexto mercantil.

En ese sentido, la gestión logística del servicio de transporte de carga marítima contenerizada del operador logístico en estudio, debe gestionar administrativamente las actividades que realizan, en función de ofrecer un servicio de freight forwader de calidad, optimizando los recursos que poseen.

Para ello, tiene que emplear diferentes técnicas y herramientas para hacer eficiente los recursos y ejecutarlos de acuerdo al proceso administrativo establecido, para que los clientes puedan percibir de manera integrado y sistemático al operador logístico, demostrando servicios óptimos y de una alta gestión referente a los requerimientos del cliente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 1

Gestión logística



Nota. Para poder ofrecer servicios de calidad en medio del mercado competitivo, la organización debe ejecutar eficientemente cada proceso de la gestión logística, brindado una experiencia más que satisfactoria a los clientes.

a. Planificación

Chiavenato (2019) lo define como la función gerencial que determina de manera anticipada las metas que debe lograr una organización, así como las acciones requeridas para alcanzarlas, definiendo estrategias, directrices operativas y los recursos que se deben empelar para el cumplimiento debido.

Según González et al (2020), Es la función administrativa inicial que se ocupa de trazar metas, delimitar objetivos, asignar recursos, y determinar las tareas y actividades a realizar dentro de un periodo específico, utilizando distintas herramientas que guían el desarrollo de los procesos posteriores en la gestión organizacional.

Westreicher (2020), indica que la planificación es la estructura de un conjunto de actividades o acciones que se proyecta para poder alcanzar las metas, propósitos,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

objetivos de una determina organización, donde se anticipa los eventos y se reduce los impactos negativos.

Según lo expuesto, la planificación constituye una función clave de la gestión administrativa, encargada de organizar actividades y tareas mediante diversos métodos y estrategias, procurando la materialización de las aspiraciones estratégicas de la organización, considerando tanto la coyuntura actual y las variables endógenas y exógenas con potencial de incidencia. (Veritisquo, 2020).

Así también De Azkue (2023), indica que la planificación en la organización se basa en crear un plan o modelo que sirve como guía para poder ejecutar objetivos y proyectos, donde en base a la lista de los procesos, herramientas, recursos y tiempo, ayudan a cumplir de manera rápida los propósitos de la empresa.

Para poder llevar a cabo la planificación primero se tiene que comprender la situación o estado actual, identificando los posibles problemas, donde luego se define los objetivos para desarrollar las acciones concretas, detallando los recursos necesarios a emplear, y finalmente ejecutar el plan, tomando el control y evaluación del plan avanzado (De Azkue, 2023; Westreicher, 2020).

Por esta razón, la planeación se clasifica en distintas categorías según su alcance y propósito. La planeación estratégica corresponde a los planes de largo plazo diseñados por la alta dirección, y establece las directrices generales de la organización a nivel global. La planeación táctica, en cambio, se desarrolla en cada departamento con un enfoque de mediano plazo, y traduce las estrategias generales en acciones concretas. Por su parte, la planeación operativa también conocida como programación se enfoca en el corto plazo, detallando las actividades rutinarias que deben ejecutar los distintos departamentos para hacer un uso eficiente de los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

recursos. Finalmente, la planeación normativa abarca horizontes tanto medianos como largos, y está orientado al diseño de las disposiciones reglamentarias que regulan el funcionamiento interno de la entidad. (Sampaolessi, 2021).

Por lo que, es fundamental en las organizaciones, poder planificar los objetivos, donde ayuda a sostener un equilibrio entre las actividades asignadas a los colaboradores y los inconvenientes que pueda suscitarse, ya que mediante la planificación se anticipa a través de las herramientas y estrategias el control y solución de los mismos.

Así también, ofrece la posibilidad de comprender la situación actual de los procesos, capacidades disponibles, clientes y las acciones desplegadas en el entramado corporativo, con el propósito de detectar tanto sus fortalezas como sus debilidades. Esto facilita la planificación de mejoras en la gestión logística y permite tomar decisiones bien fundamentadas que impulsen el desarrollo y el crecimiento de los componentes que conforman la empresa.

Correa et al. (2021), cita a Ena y Delgado, donde indican que la planificación, es la primera acción que la organización debe realizar, donde se estructura primero la visión y misión de la entidad, especificando y definiendo los horizontes generales y las precisiones específicas que desean alcanzar, indicando también, la manera en la que se debe llevar a cabo para optimizar los recursos y tiempo.

Así también, la planificación se encuentra establecida en la gestión logística, donde permite moldear y planear los diferentes proyectos que se va ejecutar a lo largo del proceso de la organización, donde de acuerdo al enfoque y los objetivos se va estructurando las guías a seguir.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En ese sentido, la gestión logística del operador encargado del transporte marítimo de carga contenerizada objeto de estudio, requiere de una planificación adecuada de sus actividades y procesos, con el fin de establecer con claridad los objetivos y metas a alcanzar, en función del contexto actual en el que se desenvuelve.

En tal sentido, para poder medir la planificación del operador logístico en investigación, se han delimitado 3 indicadores: Misión, visión y valores organizacionales, las cuales se detallan a continuación:

-Misión. Terreros (2023) se trata de un enfoque estratégico que determina el propósito principal de la organización dentro del ámbito comercial. A través de este método, se delinean tanto el plan de negocios como las estrategias operativas, ofreciendo una visión general de las funciones clave y los objetivos que guían su actuación en el mercado.

Para Bizneo (2023), explica que la misión es la descripción de lo que realiza una organización para el público general y que forma parte de la planificación estratégica, ya que se plantean objetivos por un periodo determinado largo de tiempo.

Según Velayos (2020), la misión de una organización representa el propósito fundamental por el cual fue creada. En ella se describen las actividades y acciones que lleva a cabo para alcanzar al cliente, reflejando su identidad distintiva y la autenticidad que la caracteriza, todo ello expresado con claridad en su declaración de misión.

De lo mencionado líneas arriba la misión son frases o párrafos que suscribe una organización referida a las acciones que realiza como tal, para poder llegar al público, donde de acuerdo al rubro al que se dedique, debe marcar la diferencia y esencia del resto.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A través de la misión, la empresa busca transmitir la identidad por un largo periodo de tiempo donde no se vea afectada por los factores internos o externos del mercado comercial competitivo, donde muestra la razón de ser de la entidad y de qué manera ayuda a los clientes, personas, país en la que se desarrollan (Corrales, 2019).

Santander (2022), explica que la misión de una organización tiene que ser objetiva, breve y fácil de comprender para el público en general. La misión, debe estar enmarcado por el objetivo y propósito de la empresa a la sociedad, permitiendo cimentar las bases para los planes de negocios y edificar estrategias de mercado.

Además, la misión debe estar comprendida por frases o palabras que puedan inspirar tanto al colaborador como al cliente en poder confiar en la organización, ya que sintetiza en pocas palabras los propósitos, identidad y actividades de la empresa, así como los valores y metas que lo caracteriza (Salinas, 2022).

En consecuencia, la empresa logística encargada del transporte marítimo de carga en contenedores debe reflejar de manera coherente su misión ante los clientes, utilizando para ello tanto sus oficinas como los medios de comunicación disponibles al público.

Además, la misión de dicho operador logístico, debe ser conciso, breve y motivador, donde también se encuentren evidenciadas las necesidades de los clientes, para que tenga coherencia con la realidad del mercado, y mantener satisfechas las exigencias del cliente.

La misión de una organización es el corazón de su identidad y propósito. Actúa como una brújula que guía todas las decisiones y acciones dentro de la empresa. En un entorno comercial en constante cambio, tener una misión clara y bien definida se convierte en un activo invaluable, ya que proporciona un sentido de dirección y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cohesión para todos los miembros de la organización. La misión no solo debe ser un enunciado inspirador, sino que también debe reflejar la realidad operativa de la empresa y su compromiso con los clientes.

-Visión. Según Terreros (2023) es la ruta a seguir para efectuar con las metas a largo plazo, donde se aspira y proyecta los logros de una organización, basada en la motivación e inspiración, generando expectativas favorables para los colaboradores y clientes.

Para Corrales (2019), establece que la visión es la proyección de la organización con lo que desea llegar a ser o cumplir en el futuro, donde establecen plazos de larga duración y se encuentran descritos de forma objetiva y precisa de acuerdo a los principios de la organización.

Personio (2023), alude a la imagen o idea que los individuos construyen sobre la organización a lo largo del tiempo, la cual está orientada hacia los objetivos que se aspiran lograr. Esta percepción representa un elemento que genera motivación e impulsa el compromiso tanto de los colaboradores como de los clientes de la entidad.

En base a lo mencionado, la visión de la empresa se encuentra resaltada por las acciones que desea realizar en el futuro, por lo que se establece plazos de larga duración, donde deben encontrarse de forma concisa y clara para que inspire a los colaboradores y clientes a seguir con la organización.

Martins (2022), indica que la visión es la guía para poder encaminarse a cumplir con la misión de la organización, así también es la ruta que se toma para el futuro, donde debe responder a las preguntas de dónde y cómo, que tiene como finalidad enfocar a los colaboradores a cumplir con los objetivos propuestos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La misión es la expectativa ideal que desea lograr la organización, estableciendo criterios para cumplir con los mismos, donde es fundamental para los directivos y colaboradores de la entidad. La misión se debe establecer en base a metas exigentes aunque factibles, tener en cuenta el personal y los clientes que lo integran, debe ser un texto sintetizado, entendible y que se encuentre abierto a futuros cambios (Personio, 2023).

Poder contar con visiones claras, permite entender a los clientes y colaboradores de las aspiraciones que tiene la organización, y de qué manera pretende llegar a concretarlas, además sintetiza los aspectos más relevantes que posee como empresa y que la hace distinta de las demás y permite tomar mejores decisiones en favor del crecimiento de la organización.

En ese sentido, el operador logístico en estudio, que presta la asistencia de transporte de carga marítima contenerizada, debe demostrar mediante acciones a los clientes, la visión que se encuentra establecida en los diferentes canales de transmisión del presente operador.

Además, la visión debe incentivar a los colaboradores a poder desempeñarse adecuadamente, donde las estrategias que utilizan se encuentren acorde a los objetivos, generando satisfacción a los clientes en los servicios que contratan en el operador logístico.

-Valores organizacionales. Para Da Silva (2022), se trata de los valores éticos y morales que la organización adopta como guía, los cuales expresan su identidad, filosofía y cultura distintiva. Estos principios la diferencian de sus competidores y buscan manifestarse a través de conductas coherentes con sus propósitos establecidos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Según Lisboa (2019) establece que, son las convicciones de carácter ético y profesional la cual son cimientos de las acciones que realiza la organización, evidenciando la identidad y el espíritu que lo arraiga de las demás compañías, volviéndolo sólido y confiable en el mercado y ante las percepciones de los clientes. López (2021), explica que los valores organizacionales son el agrupamiento de creencias, principios, patrones de conducta y comportamiento que identifican a una organización, donde se basan en la honestidad, compromiso, eficiencia, calidad y todo aquello que demuestre la organización con los clientes.

Los valores organizacionales representan los principios éticos, morales y profesionales que una empresa refleja a través de sus colaboradores. Estos principios se manifiestan en sus comportamientos, demostrando compromiso, honestidad, responsabilidad, transparencia y otros aspectos que los distinguen y definen como parte de la identidad de la organización.

Así también, los valores organizacionales se encuentran definidos por las cualidades, virtudes y principios que forman parte de los colaboradores para poder mantener un ambiente laboral óptimo y se pueda ejecutar actividades productivas y en beneficio, tanto para los empleados como para los clientes de la organización.

Los valores organizacionales no son de cumplimiento obligatorio, pero resultan esenciales para mantener relaciones sólidas tanto con el equipo como con los clientes. Estos valores abarcan cualidades como el compromiso, la responsabilidad y el respeto, entre otras. Su elección recae en los propios equipos, y están estrechamente asociados sinérgicamente con la misión y visión de la estructura orgánica (Editorial Grudemi, 2019).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Los administradores o jefes de la gestión logística, deben promover e incentivar al cumplimiento de las labores diarias en base a los valores organizacionales a los colaboradores, con la finalidad de que los comportamientos sean coherentes con lo que se ha propuesto, generando satisfacción para el empleo y cliente.

En este contexto, y en relación con el operador logístico encargado del transporte marítimo de carga contenerizada objeto de estudio, es fundamental que los colaboradores reflejen, a través de sus acciones, el compromiso con los valores organizacionales, evidenciando que estos se priorizan como base para ofrecer un servicio de calidad.

Además, el operador logístico debe evidenciar que la misión, visión junto con los valores organizacionales se encuentran en relación y son acorde a los procesos que cumple como prestador del servicio de freight forwarder, así como la incentivación y promoción para el éxito de la organización.

Figura 2

Planificación



Nota. Planificar, es el trabajo en equipo para poder analizar, diagnosticar y definir las estrategias que utilizará la empresa para cumplir los objetivos y hacer la diferencia de la competencia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

b. Organización

Para Banguero et al. (2018) la gestión implica un conjunto de acciones orientadas a coordinar e integrar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de la organización, con el propósito de ejecutar los planes previstos y alcanzar los objetivos establecidos mediante la articulación de personas, herramientas y procesos.

Cruz & Jiménez (2021), se le considera la segunda fase del proceso administrativo, enfocada en reconocer, categorizar, organizar y delegar tareas a los miembros del equipo, con el propósito de que cada uno entienda claramente sus responsabilidades y así contribuir a la realización de las aspiraciones fundamentales de la organización.

Para Lema et al. (2020), establece que es una herramienta estratégica que permite aglomerar, estructurar, ordenar los diferentes elementos y recursos para poder llevar a cabo los objetivos que tiene que cumplir con la organización, donde deben estar sujetas a normas, reglas y en armonía con todas las partes que lo componen.

Por consiguiente, la organización constituye la segunda fase del proceso de gestión administrativa. Antes de poner en marcha cualquier actividad, es imprescindible llevar a cabo una planificación y una adecuada organización. Esta etapa implica estructurar, definir e implementar la forma en que se desarrollarán las actividades, se asignarán los recursos y se coordinarán los distintos elementos necesarios para alcanzar los objetivos de la entidad.

Por esta razón, la organización dentro del ámbito de la gestión se interpreta como la serie coordinada de métodos, estrategias y procedimientos destinados a

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

estructurar, controlar y guiar adecuadamente una entidad, haciendo uso eficiente de su pertenencia a su acervo operativo y elementos, con el propósito de concretar las aspiraciones organizacionales. (Etecé, 2021).

Los objetivos de poder emplear la organización en la empresa, es la de sintetizar y simplificar las labores que son designadas a los colaboradores, permite optimizar los recursos materiales, humanos y económicos, y ayuda a mejorar el ambiente de trabajo a través de la coordinación y comunicación de las responsabilidades establecidas.

Por otro lado, la organización se encuentra comprendida por ciertos elementos que ayudan a poder concretar el plan propuesto en un inicio, estos son: Estructura, es el cimiento de las funciones, jerarquías y procesos que se encuentra basado la entidad para conseguir los objetivos. Sistematización, las acciones y recursos que son coordinadas para facilitar la labor. Agrupación y asignación, es el conjunto de tareas y la designación de funciones a los colaboradores. Jerarquía, son los rangos de autoridad y responsabilidad. Simplificación, permite instaurar métodos sencillos de realizar el trabajo (CTE, 2021).

En ese sentido, las empresas a pesar de los distintos rubros a las que pertenecen, se encuentran constituidas por los mismos elementos de la segunda etapa de la gestión y enfocados en objetivos propios que las caracterizan y diferencian de las demás organizaciones.

Sin embargo, las empresas se encuentran constituidas por dos variantes de modelos de agrupación sistematizada, la formal e informal. La formal, son las actividades que se establecen desde la invención de la compañía, donde se asignan roles, funciones y responsabilidades a todos los colaboradores que lo integran y están

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

evidenciados en documentos oficiales de la compañía. La informal, es el complemento de la estructura formal, que se estructura de manera espontánea debido a la interacción de las relaciones personales y profesionales diarias en la organización (Pérez, 2021).

Aparte de los modelos organizativos ya citados, también se encuentran el lineal, funcional, matricial, por comités y el modelo en trébol. Todos ellos están orientados a alcanzar los objetivos institucionales, evidenciando responsabilidad y compromiso mediante una comunicación efectiva y la continuidad en los procesos organizativos. (Etecé, 2021).

Del mismo modo, la organización dentro de la gestión logística constituye una etapa clave que se dedica a estructurar, clasificar, coordinar y preparar los recursos, funciones, estrategias del personal y procesos necesarios, con el fin de avanzar hacia la fase de ejecución y, finalmente, materializar los procesos y lograr la consecución de los blancos institucionales.

En consecuencia, la gestión logística del operador encargado del servicio de transporte marítimo de carga contenerizada analizado debe estructurarse de manera que facilite el cumplimiento de los objetivos, permita una mejor utilización de los recursos, favorezca una comunicación clara entre colaboradores y clientes, incremente la eficacia y eficiencia de las operaciones, y evite la duplicación de esfuerzos y funciones.

En esa línea, para poder medir la organización del operador logístico de la investigación, se han establecidos 3 indicadores: Estructura organizacional, recursos y responsabilidad, donde se detallan a continuación:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

-Estructura organizacional. Según Narvaez (2023), indica que es un sistema de ordenamiento y clasificación de los componentes que constituyen una agrupación sistematizada dirigida al logro de los propósitos institucionales, donde se encuentran basados en normas, roles, funciones y responsabilidades.

Jaime (2020), se entiende como la asignación de funciones y responsabilidades a cada miembro de la organización, estableciendo una estructura jerárquica que permite ordenar las tareas de los colaboradores según las necesidades propias de la entidad.

Según Quiroa (2020) La estructura organizacional representa el modo en que una empresa distribuye las funciones y responsabilidades entre sus empleados, con el propósito de alcanzar sus metas y objetivos. Esta distribución se apoya en los mecanismos de comunicación y coordinación que se establecen dentro de los equipos de trabajo, buscando siempre que las tareas se realicen con eficiencia y productividad.

Desde esta perspectiva, la estructura organizacional de una empresa se sustenta en su organigrama, el cual establece de manera clara los roles y funciones asignados a cada integrante. Esta disposición se orienta hacia las necesidades específicas de la empresa, con el propósito de facilitar el cumplimiento del objetivo general.

Asana (2022), explica que la estructura organizacional es flexible, de acuerdo al contexto social y económico en la que se encuentre la empresa, donde para establecer una adecuada estructura, se tiene que tener en cuenta la jerarquía, centralización, el control, el grado de especialización, la estructura y la formación de las áreas.

Así también, para poder designar las funciones que tiene cada colaborador, se tiene que incorporar las comunicaciones asertivas, claras y objetivas para poder conocer a

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

los tipos de colaboradores que se encuentran en la empresa y poder evitar duplicidad de labores y el bajo rendimiento operativo del personal.

Por ello, la empresa encargada del servicio de transporte marítimo de carga contenerizada debe contar con una estructura organizacional equilibrada, en la que las funciones asignadas a cada colaborador estén alineadas con sus competencias y habilidades. En este contexto, la comunicación fluida y efectiva resulta fundamental para lograr una adecuada coordinación y evitar la duplicación de tareas.

Además, es fundamental que todos los colaboradores del operador logístico comprendan claramente el papel que les corresponde desempeñar. Esta comprensión debe reflejarse en la excelencia en el rendimiento cualitativo y la eficiencia de las prestaciones suministradas a los usuarios. Asimismo, las funciones asignadas a cada trabajador deben estar alineadas con las expectativas y requerimientos de quienes contratan los servicios logísticos.

-Recursos. Para Frederick (2021), indica que son las herramientas que posee la organización para poder desarrollar los objetivos planteados, donde intervienen de manera directa para poder concretar las operaciones y tener un satisfactorio resultado final.

Los recursos son los componentes o elementos que integran parte de la entidad y que son necesarios para desarrollar las metas y propósitos que plantea la empresa, algunos de ellos afectan directamente en el proceso productivo, por lo que se debe optimizar y saber emplear los recursos adecuados (Editorial Conekta, 2023).

Según los recursos con los que cuenta la compañía, es posible establecer metas en el marco de la programación temporal trimodal. Estos objetivos se integran dentro de la cadena productiva, donde la mayoría de los recursos participan de manera directa

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

en el proceso, mientras que otros cumplen funciones de apoyo en el suministro, garantizando así la continuidad del flujo de producción de la empresa. (Etecé, 2021). Prieto (2020), se establece una clasificación de los recursos según su naturaleza. Por un lado, los recursos tangibles son aquellos que pueden medirse y cuantificarse con precisión; en esta categoría se incluyen los bienes materiales, la infraestructura tecnológica, los activos físicos, así como los recursos económicos y financieros. Por otro lado, los recursos intangibles carecen de una manifestación física y no pueden evaluarse de manera directa mediante medidas cuantitativas; en este grupo se encuentran los conocimientos, la formación, el capital humano y otros elementos similares.

En este contexto, el proveedor logístico encargado del transporte marítimo de carga contenerizada analizado debe contar con los recursos, tanto materiales como inmateriales, previamente identificados, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales y ofrecer un servicio que asegure la satisfacción del cliente.

Asimismo, los recursos materiales y tecnológicos del operador logístico deben estar orientados a facilitar la prestación del servicio, favoreciendo una mayor eficiencia y efectividad en los procesos que integran la cadena logística, orientados a atender las necesidades y expectativas del cliente.

-Responsabilidad. Para Vicente (2022), es una cualidad de cumplimiento con los deberes y obligaciones que tiene el individuo para alguien o algo, donde demuestra el nivel de compromiso al momento de realizar lo asignado, a pesar de los inconvenientes que pueda suceder en el transcurso.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Pérez (2023), indica que es un valor que se encarga de cumplir un compromiso, mandato u obligación de la manera correcta, donde el individuo se hace cargo de poder ejecutar de acuerdo a las instrucciones y asumir las consecuencias, que conlleva si sucede algún error.

De acuerdo a lo mencionado, la responsabilidad en la organización es la cualidad positiva que tiene un colaborador al momento de desempeñar una obligación o tarea a realizar, mediante el cumplimiento a tiempo y de acuerdo a las instrucciones establecidas por los jefes, donde asume las consecuencias en caso de errores.

Así también, la responsabilidad implica poder hacerse cargo de diversas circunstancias, donde debe responder de manera consciente y buscar la solución a diversos acontecimientos que puedan suceder, para cumplir con lo que se prometió y demostrar fidelidad por las obligaciones (Etecé, 2021).

Por lo que, la responsabilidad se puede desempeñar en diferentes contextos y ámbitos, donde es un valor que se puede aprender y practicarlo constantemente hasta volverlo un hábito, con la finalidad de poder sumar como aspecto positivo tanto para el desarrollo personal como el profesional.

Polo (2019), indica que existen tres formas de responsabilidad: La ética, nace de la consciencia del ser humano y el pensamiento crítico de las acciones que realiza para el mismo y el medio ambiente. La moral, es la respuesta que se brinda para las normas morales que permite la convivencia en la sociedad. Legal, es la respuesta que se brinda ante las leyes y normas de un país.

En este escenario, el operador logístico encargado del transporte marítimo de carga en contenedores tiene la obligación de asegurar que se respeten los tiempos establecidos, se realicen las entregas conforme a lo pactado y se gestionen

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

correctamente los trámites convenidos con los clientes. Para lograrlo, es fundamental el compromiso de su personal. Del mismo modo, la empresa debe fomentar un ambiente en el que se reconozcan y valoren el esfuerzo y la dedicación de su equipo, destacando su papel esencial tanto en el funcionamiento de la organización como en la satisfacción del cliente.

Figura 3

Organización



Nota. La organización permite crear un orden de las actividades a realizar, lo que ayuda a rentabilizar el trabajo en la empresa.

c. Ejecución

Según Bermúdez (2021) consiste en llevar a cabo de manera ordenada lo que fue previamente diseñado en la organización, mediante la implementación de diversas actividades y procedimientos incluidos en los planes operativos, con el fin de lograr las metas planteadas desde el inicio.

Para Segovia (2023), consiste en llevar a cabo las acciones previamente establecidas durante la etapa de planificación y organización, con la intencionalidad de cumplir los cometidos definidos trazados por la empresa. Este proceso se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

desarrolla mediante la orientación y liderazgo dirigidos a los colaboradores, asegurando así la correcta ejecución de lo planificado.

Según Von Bertrand (2022), Se trata del tercer paso dentro del proceso de gestión administrativa, en el cual se ejecutan acciones concretas con el propósito de materializar lo establecido durante las fases de planificación y organización. En esta etapa se recurre al uso de tácticas, disciplina y un sistema estructurado para llevar a cabo los objetivos definidos por la entidad.

Según lo expresado por los autores, dentro de la gestión logística, la ejecución representa una etapa clave en la que los colaboradores intervienen para poner en práctica las actividades planificadas y organizadas. En esta fase se aplican procedimientos de supervisión y control que aseguran la coherencia entre las acciones realizadas y los objetivos previamente establecidos.

Además, la ejecución es el proceso sistemático, táctico y disciplinado que implica efectuar las actividades propuestas en el proyecto de trabajo, la cual se encuentra guiada por un director o líder, que tiene la responsabilidad de conducir, orientar y ayudar a los colaboradores.

Una ejecución eficaz depende de una autoridad bien ejercida, la cual debe relacionarse activamente con los colaboradores para guiarlos en el logro de las metas y objetivos. Para ello, es necesario adoptar actitudes y aptitudes que inspiren confianza y promuevan un desempeño superior.

Por ello, el líder responsable de llevar a cabo las actividades debe encargarse de coordinar y guiar los esfuerzos del equipo hacia un objetivo común. Asimismo, le corresponde supervisar y dar seguimiento al desarrollo de las tareas, así como

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

conocer en detalle las funciones y responsabilidades de cada colaborador, dirigido a verificar la consecución de las aspiraciones corporativas. (Euroinnova, 2023).

Por otro lado, dentro de los procesos de ejecución se encuentra plantear la hipótesis del proyecto, evaluar las capacidades de los colaboradores, relacionar las estrategias a las operaciones y colaboradores, establecer disciplina, vincular recompensas con los resultados obtenidos, actualizar las capacidades de la organización (Charan, 2021).

Así mismo, La ejecución también debe fundamentarse en una comunicación y coordinación claras entre las diferentes esferas de acción institucional, con el fin de evitar malentendidos durante el desarrollo de las actividades. Asimismo, la entidad debe gestionar las aspiraciones del personal, garantizando que el cumplimiento de los objetivos se realice de manera eficiente y conforme a lo establecido. (Manzanilla, 2023).

En ese sentido, la ejecución de las tareas de una entidad, no se lleva a cabo sino se tiene definido o planteado previamente lo que se tiene que ejecutar y que va juntamente con el trabajo del director o líder con los colaboradores, para poder llegar de manera conjunta a un mismo fin, generando crecimiento para la empresa y los integrantes.

Covey (2019), explica que la ejecución se encuentra comprendido por los principios de claridad, enfoque, compromiso, sinergia y rendición de cuentas, donde al ser aplicado de manera conjunta y con la ayuda de los colaboradores se logra cumplir con todos los objetivos propuestos.

En ese sentido, la ejecución en la gestión logística, consiste en desarrollar las actividades impuestas en la planificación y organización, donde los recursos,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

elementos, colaboradores, estrategias y herramientas son empleadas de forma equitativa y en función a los lineamientos de la entidad.

En consecuencia, la logística del operador encargado del transporte marítimo de carga contenerizada debe ejecutarse conforme a procesos bien estructurados de planificación y organización, bajo la conducción de un líder que alinee y motive al equipo hacia una meta común.

En esa línea, para poder medir la ejecución de las actividades que realiza el operador logístico, se establecen los siguientes indicadores: Plazos, coordinación, colaboradores, que se detallan en los siguientes párrafos.

-Plazos. Para Martins (2023), es la administración eficiente del tiempo destinada a cumplir con la entrega de un trabajo, informe, servicio u otra responsabilidad asumida por el colaborador, lo cual contribuye a elevar la productividad, mejorar la calidad y fortalecer la satisfacción del cliente dentro de la organización.

Según Sydle (2022) indica que es la planificación, organización y ejecución de la cantidad de tiempo que se utiliza para realizar diferentes actividades en una organización, con la finalidad de poder optimizar las entregas y ganar eficiencia y productividad en los procesos de la entidad.

Sobredo (2023), lo define como el periodo de tiempo que se establece para poder entregar un servicio, producto, compromiso que se estableció en un inicio ya sea entre colaborador y jefe o entre organización y cliente, donde la cantidad de tiempo se encuentra vinculada con las labores que se realiza.

De acuerdo a lo descrito, los plazos en una gestión logística, es la cantidad de tiempo que se dispone para poder realizar un trabajo, actividad, compromiso o servicio, que se puede establecer a través de los colaboradores con los clientes, colaboradores y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

colaboradores o entre colaboradores y jefes, con el propósito de poder mejorar los procesos y acrecentar la productividad.

Dentro de las organizaciones, los clientes se encuentran influenciados por los plazos que establecen los colaboradores para la entrega de los servicios o productos, ya que define la eficacia del trabajo que realizan como organización, priorizando las necesidades del tiempo por parte de los clientes, y ganándose así la fidelidad y confianza para poder contratar de nuevo el servicio.

Desde esta perspectiva, la logística del operador responsable del servicio de transporte marítimo de carga contenerizada analizado requiere una administración eficiente de su personal. Esto es fundamental para garantizar el cumplimiento de los plazos estipulados y respetar los tiempos de entrega prometidos a los clientes.

-Coordinación. Para Brito (2023), es la fase que se ocupa de integrar las actividades, recursos, roles y personas para efectuar las metas de la entidad, la cual se tiene que realizar a través de diferentes herramientas que faciliten la información y comunicación entre las diferentes áreas.

Así mismo, Quiroa (2021), explica que es una herramienta que permite incorporar funciones, actividades, roles de una organización, a través de la integración de información de los diferentes departamentos de la entidad, con el fin de consumar las metas establecidas.

Según Etecé (2020), es la habilidad para organizar y sincronizar los diferentes recursos y elementos que cuenta la organización, con el fin de la consecución de los objetivos, donde se encuentra a cargo de un líder de trabajo, que administra e integra las diferentes actividades a realizar.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por lo que, la coordinación en la gestión logística, es la manera en la que se incorpora las diferentes actividades, elementos, recursos, responsabilidad para efectuar con los propósitos trazados de la entidad, la cual está a cargo de un líder que orienta y armoniza dichos componentes.

Por otro lado, Añez (2023), indica que los mecanismos para la coordinación se basan en el ajuste muto a través de la comunicación informal, la supervisión directa dando instrucciones y guiando hacia el objetivo, estandarización de procesos buscando optimización en las actividades y en la estandarización de resultados y de habilidades.

En consecuencia, la gestión logística del operador encargado del transporte marítimo de carga contenerizada debe articularse eficazmente con sus socios estratégicos, tanto nacionales como internacionales, según las características del servicio que ofrece. Esta coordinación adecuada contribuye a que los usuarios perciban positivamente la calidad del servicio brindado.

-Colaboradores. Según Roder (2020), es la persona que presenta habilidades, capacidades y conocimientos para conseguir las metas trazadas por la entidad, donde evidencia compromiso, entrega, proactividad con la entidad y los compañeros de trabajo.

Así mismo, Torres (2022), afirma que el colaborador es el individuo que abarca y realiza aportes de manera voluntaria en el trabajo, para poder conseguir no solo los objetivos propuestos, sino ir más allá del cumplimiento, donde junto con otros individuos trabajan de forma conjunta y coordinada para mejores resultados.

Según Seos (2021), expresa que el colaborador es la persona que brinda los servicios a otra persona, empresa o institución, donde demuestra compromiso, lealtad,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

valores hacia las actividades que realiza, demostrando capacidades y actitudes eficientes para la consecución de las metas trazadas.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que el colaborador en el ámbito de la gestión logística es alguien que refleja un elevado grado de lealtad operativa y sólidos valores en el cumplimiento de sus funciones dentro de una organización, destacándose por su actitud positiva y dedicación orientada al mejoramiento continuo de los resultados.

Además, el colaborador demuestra las siguientes características: Proactividad, la habilidad de poder trabajar en equipo, tiene presente la orientación de los resultados, creatividad, promueve la comunicación, se adapta a los cambios, está en continuo aprendizaje y demuestra y asume responsabilidades (Seos, 2021).

Desde esa perspectiva, la gestión logística del operador encargado del transporte marítimo de carga contenerizada requiere que sus colaboradores exhiban habilidades, conocimientos y aptitudes claras en relación con los servicios que ofrecen, así como en la información y atención que proporcionan a los clientes que hacen uso de dicho servicio.

Figura 4

Ejecución



Nota. Proceso de forma dinámica que se encarga de llevar a cabo las fases de planificación y organización de la empresa.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

d. Control

Hernández (2020) señala que es la supervisión y evaluación de las acciones ejecutas para asegurar que se desarrollen según los previsto, corrigiendo posibles desviaciones relevantes y generando retroalimentación útil para apoyar la toma de decisiones adecuadas.

Navarrete (2019), Se refiere al procedimiento final dentro de la gestión administrativa, encargado de verificar si las acciones y actividades ejecutadas cumplen con los objetivos fijados. En caso contrario, se aplican ajustes y mejoras para corregir desviaciones.

Unir (2021), establece que el control es la fase que accede a evaluar el rango de consecución de los objetivos planteados, donde permite coordinar y recopilar información para poder corregir los errores y enfocarse en la mejora de las decisiones para ejecutar el plan establecido.

Según lo expuesto por los autores, el control dentro de la gestión logística constituye la fase final del proceso, permitiendo evaluar y supervisar las actividades previamente planificadas, organizadas y ejecutadas. A partir de este seguimiento, es posible aplicar acciones correctivas orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

A través del control, se permite identificar y analizar los indicadores críticos que alteran la producción o calidad, permitiendo tomar acción a tiempo, es por ello que se encuentra dimensionado de acuerdo a lo siguiente: Estratégico, evalúa el plan estratégico de la organización. Económica, mide los índices y estados económicos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Operativa, identifica los procesos que tienen que mejorar en el desempeño (Universidad Andrés Bello, 2021).

Además, Castro (2023), se identifican tres clases de control dentro de un proceso o proyecto. El primero es el control preventivo, el cual se aplica antes de que se inicie cualquier actividad o negocio, con el propósito de anticiparse a posibles desviaciones. El segundo es el control recurrente, que se implementa mientras el proyecto está en ejecución, permitiendo un seguimiento constante. Por último, se encuentra el control de retroalimentación, que entra en acción una vez que el proceso ha concluido, con el fin de evaluar los resultados y aprender de la experiencia.

Por esta razón, el control debe ejecutarse a través de un conjunto secuencial de procedimientos que incorporan: la definición de estándares en cuanto a cantidad, calidad, tiempo y costos; la evaluación del rendimiento; la comparación entre el rendimiento observable y las normas de referencia previamente establecidos; así como la ejecución de estrategias de rectificación ante la detección de desviaciones. (Navarrete, 2019).

En ese sentido, resulta imprescindible implementar mecanismos de control en todas las áreas de la empresa, con el fin de monitorear cada proceso, detectar tanto los aciertos como las fallas, y así adoptar oportunamente las acciones correctivas necesarias que contribuyan a optimizar el desempeño del personal y de la organización en su conjunto.

Por lo que, presentar un adecuado control en la compañía permite conseguir los objetivos de la entidad, optimizar los recursos, evaluar los estándares, establecer disciplina y orden, motivar a los empleados, mejorar el rendimiento de los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

colaboradores y empresa, minimizar los errores y asegurar la planificación futura (Universidad Autónoma del Perú, 2020).

En ese sentido, el control en la gestión logística es la supervisión e inspección de las diferentes tareas que se plantearon en las fases de planificación, organización y ejecución, donde se modifica o subsana las desviaciones que se pudiera encontrar permitiendo la mejora de los procesos y elementos de la entidad.

En este contexto, la logística del operador encargado del transporte marítimo de carga contenerizada debe incluir el control integral de todas las áreas involucradas, con el fin de realizar un seguimiento constante, anticipado y orientado a la retroalimentación de los servicios ofrecidos.

Así mismo, para poder medir el proceso de coordinación del operador logístico en estudio, se establece 3 dimensiones: Medición, evaluación y corrección, las cuales se describen en los siguientes párrafos.

-Medición. Para Zendesk (2023), son los indicadores de gestión que demuestran mediante parámetros numéricos la dinámica observada y desempeño de los procesos, las cuales, de acuerdo al análisis respectivo, se puede tomar decisiones correctivas para poder mejorar la productividad.

Según Rodrígues (2021), es la medida de la condición de una actividad, proceso o evento dado, la cual permite retroalimentar, monitorear, corregir los errores o planes estratégicos que se establecieron en un inicio, con la finalidad de conseguir los propósitos de la entidad.

May et al. (2021), establece que la medición son los indicadores que se encargan de medir y evaluar el nivel en el que un proceso se desarrolla y si los resultados

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

concluidos son los adecuados con los objetivos planteados, para poder intervenir a tiempo y acrecentar el rendimiento de la entidad.

En ese sentido, de acuerdo a lo mencionado por los autores, la medición son los indicadores de los procesos, que determinan si lo que se está desarrollando coincide con los objetivos planteados en un inicio por la organización, donde si los resultados no son los esperados, se modifica y mejora para poder alinearse a las metas trazadas. También se pueden identificar distintas categorías utilizadas para medir el desempeño de una organización. Entre ellas se encuentran los indicadores de productividad, que evalúan la cantidad de recursos utilizados en un proceso. Los indicadores de eficiencia, por su parte, valoran el grado de ejecución del proceso en relación con su productividad. Los de eficacia comparan los resultados obtenidos con los objetivos previstos. Asimismo, los indicadores de capacidad permiten medir el volumen total de procesos llevados a cabo durante un periodo determinado. Finalmente, los indicadores de calidad reflejan el nivel de satisfacción alcanzado. (Sydle, 2023).

Además de los aspectos previamente señalados, existen distintos tipos de indicadores. Los indicadores de lucro evalúan la relación entre las ganancias obtenidas y el valor total de las ventas. Los indicadores de rentabilidad miden cuánto beneficio se genera en comparación con la inversión realizada. Por otro lado, los indicadores de valor analizan la diferencia entre la percepción que tiene el cliente sobre un producto o servicio y el valor que la empresa le asigna. Finalmente, los indicadores de competitividad permiten comparar el desempeño de una empresa frente a otras del mismo sector. (Rodrígues, 2021).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Poder implementar los indicadores en las organizaciones permite elegir decisiones acertadas en base a la información y datos concretos obtenidos, permitiendo modificar e implementar nuevas estrategias y herramientas que encaminen a cumplir con los objetivos impuestos en un inicio.

En ese sentido, la gestión logística del operador, en la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en estudio, para la medición de los procesos debe disponer de indicadores de gestión para cada servicio que oferta a los clientes, además de establecer diferentes auditorías que identifiquen las fallas para mejorar los procesos de la organización.

-Evaluación. Para Ortega (2023) Es el conjunto de acciones que lleva a cabo la organización con el fin de reconocer sus puntos fuertes y áreas de mejora en relación con los distintos procesos, actividades y funciones que desarrolla, todo ello orientado al logro de sus objetivos.

Así mismo, Valencia et al. (2018) Indica que es el modo en que puede comprenderse la realidad del entorno en el que opera la organización, a partir de los indicadores y mediciones utilizados para optimizar tanto la productividad como los procesos internos de la entidad.

En tal sentido, de acuerdo a lo descrito por los autores, la evaluación es el proceso en el que la organización recopila información y datos sobre los procesos, colaboradores, acciones, recursos y todo lo concerniente a la organización para poder identificar los factores que necesitan ser mejorados.

Los factores que son evaluados en la organización es la comunicación de forma externa e interna, el trabajo en equipo, la ejecución de los proyectos, la cantidad y la calidad de trabajo, efectuar los objetivos y los procesos de la gestión, los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

colaboradores de acuerdo a la capacidad, proactividad y adaptación, así como los resultados de la organización (Utopía, 2020).

Así también, existen diferentes métodos de evaluación, que depende del enfoque en el que se quiere orientar, puede ser al desempeño de los colaboradores, el grado de conformidad del consumidor, el rendimiento organizacional junto con otros elementos pertinentes. Así mismo, de acuerdo a los resultados se puede establecer el benchmarking o diferentes estrategias de mejoras.

En ese sentido, el benchmarking consiste en un análisis detallado de las empresas competidoras con el fin de identificar y adoptar estrategias efectivas que contribuyan a optimizar los flujos de trabajo y elevar la calidad del servicio ofrecido, buscando así responder adecuadamente a las expectativas y demandas del público. (Latam, 2021).

Por tal motivo, la evaluación de la organización ayuda a tomar mejores decisiones, incrementa el rendimiento de las áreas de la entidad, implica tener mayor responsabilidad, motiva a la comunicación y el trabajo en equipo, e incentiva a la moral y compromiso de los colaboradores (Ortega, 2023).

Además, evaluar constantemente a los colaboradores, los procesos, entre otros, permite mejorar la productividad y estar en continua mejora frente a las fallas y errores que puedan presentarse en la organización, permitiendo un crecimiento y competencia frente a las demás organizaciones.

Desde esta perspectiva, la gestión logística del operador encargado del transporte marítimo de carga contenerizada objeto de estudio debe mantenerse bajo revisión continua, abarcando tanto al personal como a los procesos asociados a los servicios ofrecidos a los clientes. Asimismo, resulta fundamental incorporar herramientas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

como el benchmarking, que permiten adoptar nuevas estrategias y buenas prácticas orientadas a optimizar la calidad del servicio.

-Correcciones. Según Pérez & Gardey (2022), establecen que es la modificación que se realiza ante un error para una cosa, actividad, proceso, etc. con la finalidad de establecer mejoras para revertir el fallo y seguir o replantear con las metas establecidas en una organización.

Para Escuela Europea (2018), indica que es la solución que se brinda a un problema en específico con el propósito de poder mejorar y continuar con el proceso o actividad que se erró, se puede utilizar diferentes métodos y herramientas para el desarrollo continuo.

De lo descrito por los autores, se infiere por correcciones que son las modificaciones que se realiza ante un determinado evento, proceso o actividad, con la finalidad de buscar solución y enmendar la falla o error que se cometió para seguir con la mejora continua.

Para poder efectuar las correcciones primero se tiene que medir mediante indicadores de gestión los diferentes procesos o enfoques que se desea, para luego evaluar, analizar y posteriormente corregir las fallas encontradas, buscando soluciones efectivas a través de diferentes herramientas.

Así también, en las correcciones no se busca hallar culpables sobre el error cometido sino integrar esfuerzos para poder entender y buscar la solución al problema dado, donde se enmienda a través de modificaciones o planteamientos nuevos de objetivos o metas.

Para desarrollar este trabajo sobre la gestión logística del operador encargado del transporte marítimo de carga contenerizada, es necesario, en primer lugar, que dicho

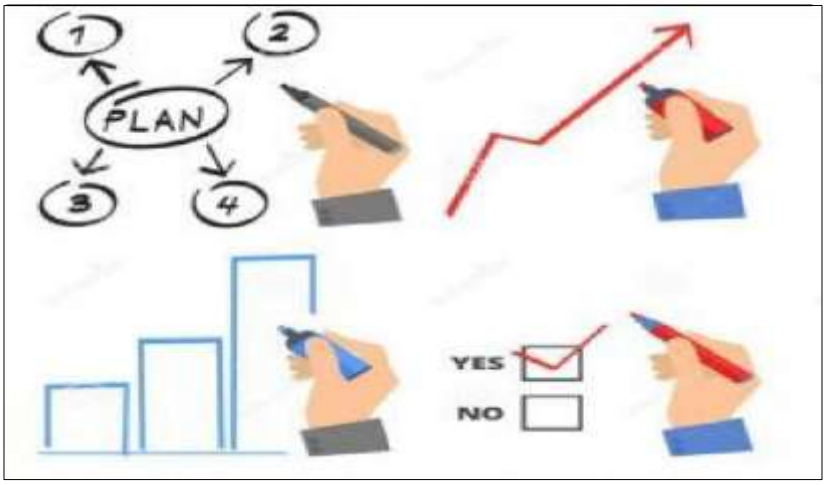
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

operador haya realizado una evaluación de los distintos procesos y actividades vinculados a los servicios que ofrece, con el fin de identificar posibles deficiencias y, posteriormente, aplicar las correcciones y soluciones correspondientes.

En ese sentido, la evaluación de la satisfacción del cliente permitirá entender las fallas y las correcciones que se tienen que realizar en las diferentes áreas y procesos, donde se evaluará la posibilidad de poder re plantear o estructurar una reingeniería en los diferentes procesos vinculados al servicio brindado, con el fin de proporcionar calidad y eficiencia.

Figura 5

Control



Nota. Es un mecanismo operativo mediante el cual se supervisa y evalúa que las actividades de planificación, organización y ejecución se desarrollen conforme a los objetivos establecidos.

2.2.2. Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Itson (2018) se entiende como la práctica o enfoque adoptado por una organización para identificar y comprender los requerimientos y aspiraciones de sus consumidores, con el propósito de suministrar una oferta de alto rendimiento funcional, personalizado y acorde a sus requerimientos. Esta práctica se mantiene de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

manera continua, incluso ante posibles dificultades, priorizando siempre la gratificación del consumidor y fomentando su integración con la empresa.

Izquierdo (2021) indica que el estándar cualitativo de la prestación consiste en comprender las necesidades del colectivo de utilizadores y en el empeño que pone la organización para sobrepujar las previsiones mentales que los usuarios desarrollan concernientes a un ofrecimiento comercial o beneficio entregado. Esto se debe a que la calidad del servicio está estrechamente asociada con la congruencia de las expectativas previas del consumidor.

Según Miranda et al. (2021), puntualiza que la calidad de servicio, son los logros que exceden las anticipaciones establecidas que tenían los clientes al contratar el servicio, es decir, cuando la organización logra complacer las carencias de los compradores, tanto hoy en día o como a un largo plazo, ya que, al llenar dichas faltas, la organización se gana la confianza y fidelidad del cliente.

Saravia & Sifuentes (2020), Dicen que la calidad del servicio en cuanto al transporte de carga marítima contenerizada, son las medidas que adopta la empresa prestadora del servicio para poder cumplir con las necesidades que tiene el cliente,

superando las expectativas impuestas en un principio por medio de la prontitud en la atención, certidumbre en la prestación, estabilidad en el desempeño y conexión emocional, así como gestionando de manera correcta la cadena logística que conlleva este servicio.

En ese sentido, la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada es la valoración de la calidad del servicio asociado al movimiento de contenedores utilizando buques portacontenedores, gestionado por un operador

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

logístico en coordinación con la naviera, el agente en el país de origen y el exportador o remitente, en el marco de las operaciones de comercio internacional, tanto de exportación como de importación (Miranda et al., 2021; Saravia & Sifuentes, 2020).

De acuerdo a lo descrito por los autores, el rendimiento cualitativo de la prestación mantiene un nexo de interdependencia directamente con satisfacer al cliente, donde una vez cubierta esa necesidad por la organización, tienen la convicción de que los clientes pueden volver a contratar el servicio prestado, debido a la eficacia, eficiencia y prioridad que ponen a la prestación de los servicios y al cliente.

Así también cuando se brinda el servicio de carga marítima contenerizada, se busca entregar el servicio de calidad, en este caso es el servicio de freight forwarder, en la cual se debe basar en el entendimiento y escucha de las necesidades del cliente para con el servicio, promoviendo a los colaboradores internos, utilizando los recursos de la organización e integrando a los actores externos, para poder unificar el servicio y al final brindar lo mejor para el cliente.

Adicionalmente, la contribución esencial que deriva de la excelencia de la oferta en diferentes organizaciones que recurren a ello, se da con la mayor excelencia reflejando al término la satisfacción del cliente, por lo que se hace mención algunas pautas que garantizan la buena gestión:

1. Conocer al consumidor.
2. Adecuar la interpretación.
3. Estar atento y manifestar una mejora respuesta.
4. Ser minucioso.
5. Que sea una prioridad.
6. Ser confiable.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

7. Planificar una repuesta inmediata.

8. Tener paciencia y ser cordial.

Figura 6

Calidad del servicio



Nota. El transporte de carga marítima contenerizada, dependerá la fidelidad, compromiso y buenas referencias que pueda dar el cliente a los demás.

Por otro lado, Núñez & Juárez (2018), definen que la calidad de servicio se encuentra comprendido desde los colaboradores que interactúan directamente con el cliente hasta el producto ofertado que se encuentre en excelentes condiciones, teniendo como participación de todo el personal y recursos de la organización para satisfacer las expectativas del usuario.

En ese sentido, la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada no solo se encuentra comprendida por el personal que labora en ella, sino a la vez abarcan también actores logísticos terceros que se tienen que contratar para poder cumplir con el servicio ofertado de freight forwarder, mediante la organización y coordinación permanente para que el cliente pueda estar satisfecho con la prestación del servicio.

Asimismo, freight forwarder o agente de carga brinda asistencia en el manejo de transporte a nivel internacional, en la cual gestiona y coordina todas las operaciones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

logísticas, en la cual influye con el cliente y las diferentes prestaciones que se brindan en el proceso, de manera que el producto se traslade al punto de descarga correctamente.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la calidad del transporte y producción, se ve reflejada en el agrado del usuario, pero existen diversos factores que puedan evaluar dicha satisfacción, es por ello que existen diversas controversias entre autores para poder definirlo, ya que es subjetiva de acuerdo a la apreciación de cada usuario. Por tal razón, existen diferentes modelos que explican la superioridad del servicio en correspondencia con la percepción de cumplimiento de expectativas del consumidor (Núñez & Juárez, 2018)

Los referentes teóricos consultados Parasuraman, Zeithaml y Berry en los años de 1985 y 1988, proponen un modelo denominado SERVQUAL (service quality), el cual iniciaron del paradigma de des confirmación, para luego estimar la calidad del servicio mediante la valoración de las ideas y las suposiciones que tienen los clientes. Los autores mencionados, en un inicio propusieron 10 criterios de evaluación pero que luego fueron cambiados a 5 dimensiones, las cuales están comprendidas por la fiabilidad, la identificación afectiva con los usuarios, la garantía de confiabilidad operativa, la diligencia resolutiva y los recursos físicos verificables. Donde posteriormente, los mismos autores establecen un modelo más conciso basado únicamente en las impresiones de los clientes, denominándolo SERVPERF (Cruz et al., 2018).

Así también Parasuraman y otros autores en 1985, plantean un modelo de deficiencia, cuya finalidad es la de identificar las causas del servicio al cliente, las cuales dividen en 5 gaps: La primera, propone el desacuerdo entre las aspiraciones del cliente

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

y la apreciación que tiene la empresa de dichas expectativas; la segunda, la disconformidad de la organización entre las impresiones que configuran los destinatarios del servicio y las indicaciones de calidad del servicio; la tercera, controversia entre la distinción de calidad, tipo de modelo y la prestación brindado; la cuarta, es el desacuerdo entre el servicio brindado y lo que se le orienta a los clientes; y la quinta, diferencia en relación a la espera y lo que recibe el usuario con respecto a la prestación brindada.

Grönroos en los años de 1988 y 1994, establece el constructo de representación mental, donde vincula la calidad del servicio con la apariencia empresarial, midiéndolo a través del servicio esperado y las impresiones del servicio. El autor explica que la calidad que se recibe es adquirida de acuerdo a la experiencia, cumpliendo así, con las expectativas del cliente; dicha experiencia es influenciada por la percepción institucional en el mercado, los estándares técnicos del producto y la utilidad práctica del servicio.

Rust y Oliver en los años de 1994, plantearon el modelo de los tres componentes, donde revela que la calidad asistencial no solo se encuentra en la grado de complacencia, superioridad en la prestación o utilidad percibida, sino complementariamente de manera particular de acuerdo a la prestación brindada, que son los rasgos ofrecidos, el diseño del ambiente del servicio, que puede ser interno o externo y el proceso de entrega del servicio, la cual toma como referencia la solicitud del cliente al momento de la prestación del servicio.

Brady y Cronin en el 2001, desarrollaron un modelo jerárquico, donde resulta más completo e integrado que los demás modelos, basándose en 3 dimensiones: Calidad de interacción, son las actitudes que demuestran los colaboradores hacia los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

clientes, de acuerdo ello, la experiencia del cliente será satisfactoria o no; calidad del entorno, son las condiciones ambientales, factores sociales y la infraestructura de la organización, donde influyen en el desarrollo de una prestación de calidad superior al cliente; nivel óptimo en los desenlaces logrados, la latencia del servicio, los componentes materiales observables y la funcionalidad práctica, se encuentra comprendida como el resultado del servicio recibido.

Por otra parte, con el pasar de los años ha venido evolucionando el sistema en el campo comercial internacionalmente. En la actualidad, este servicio indica una gran responsabilidad en todas las labores referente a la logística y al traslado de la carga un punto a otro, sea nacional o internacional, produciendo y operando cuando sea necesario.

Por ende, la calidad del servicio, es muy amplia, ya que pueda estar representado bajo diferentes enfoques y de acuerdo a la subjetividad que tiene cada cliente, es por ello que se establecieron diferentes modelos que se encuentran comprendidos por dimensiones que abarcan los aspectos del servicio, permitiendo construir estrategias a las organizaciones para poder acrecentar la excelencia en la prestación que ofertan a los diferentes demandantes.

En ese sentido, el servicio de transporte de carga marítima contenerizada, a través del servicio de freight forwarder, busca mejorar la calidad para poder tener clientes satisfechos en base a los servicios brindados, ya que, al preocuparse por las necesidades del cliente, mejora la imagen corporativa, trayendo consigo clientes fieles y seguros de la organización.

Por ende, los Freight Forwarder ofrece muchas expectativas de gran utilidad, respecto a los diferentes centros de almacén donde son descargados los productos, las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

salidas continuas de distintas agencias, la verificación e inspección del producto, entre otros con el propósito de brindar satisfacción a los clientes y a la vez generar servicios en el momento adecuado.

Carrillo (2020), explica que el servicio de freight forwarder o conocido también como agentes de carga, son empresas compuestas por un grupo de especialistas en el comercio exterior que tienen experiencia tanto en el conocimiento práctico como teórico del transporte de mercancías de forma internacional. Es el encargado de poder integrar diferentes servicios, juntamente con la coordinación con los diferentes actores logísticos para el trámite y proceso que involucre transportar las mercancías de los clientes entre países.

El freight forwarder asesora a los clientes con respecto a las rutas del tránsito de la carga, así como las gestiones documentarias de los aranceles en aduanas. Hace uso del volumen de carga que opera en los contenedores, con la finalidad de negociar con otros proveedores para mejores tarifas, servicios y costos y poder enviárselo a los clientes. Contrata a diversos proveedores de servicios para que cubran la ruta que el cliente necesita para transportar la carga. Monitorea y controla las operaciones logísticas los clientes, brindando el seguimiento de los embarques. Desarrolla servicios especiales, en base al requerimiento del cliente. Paga a cada proveedor para que no altere el flujo logístico del transporte.

Además, el freight forwarder también interviene en los trámites aduaneros y aquellos que necesite el cliente para poder transportar correctamente la mercancía, por ende, el servicio que brindan, ayuda a que los clientes se orienten y ahorren el proceso que implica el servicio de transporte de carga marítima contenerizada, donde

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

no solo es la intervención de la empresa prestadora sino la vinculación con distintos actores marítimos logísticos.

Por otro lado, Mimpo (2020), establece que para poder realizar el servicio de freight forwarder, el operador logístico tiene que conocer los diferentes tipos de contenedores que existen, ya que de acuerdo a ello se podrá transportar la mercancía, de las cuales podemos encontrar: El contenedor seco o dry container, que son los más comunes y tienen tamaños de 20 y 40 pies; el contenedor high cube o extra altos, que son de 45 pies y son denominados contenedores especiales; el contenedor abierto u open top, que cuentan con techos abiertos y se pueden utilizar para cargas pesadas; el flat rack, es un contenedor plano diseñado para mercancías muy pesadas y sobredimensionadas; el refeer o contenedor refrigerado, en los que requieren de un control de temperatura; el tank o contenedor cisterna que se encarga de transportar líquidos.

Una vez identificado el tipo de mercancía y en el contenedor que se transporta, se tiene que hallar la modalidad de transporte, que se basa por contenedor completo o FCL o también por grupaje marítimo. Con respecto a ello, se hace referencia que el contenedor pertenece a un solo dueño, donde no es necesario ser ocupado todo el volumen de carga, predominando la seguridad y agilidad en los envíos. La modalidad de contenedor compartido o less than container load (LCL), indica que se encuentran cargas de diversos dueños, propicio para cargas pequeñas, de pocas cantidades y volumen (Aduantir, 2021).

Así mismo, el servicio de transporte de carga marítima contenerizada implica saber reglas internacionales que competen al servicio de comercio internacional, una de las principales es el Incoterms, que son términos que se emplean para poder

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

impartir las obligaciones y funciones que tiene el exportador o importador al momento de contratar el servicio de transporte de carga marítima, especificando los gastos, transferencia de riesgos y el lugar de entrega de las mercancías (Santander, 2020). Los incoterms se encuentran determinados por tres letras, las cuales se clasifican en las siguientes: Por cualquier medio de transporte, comprendido por EXW, FCA, CPT, CIP, DAP, DPU y DDP; y para el transporte marítimo, conformado por el CFR, FOB, FAS y CIF (Tiba, 2020).

En ese sentido, para poder entregar un servicio de calidad, como es el de freight forwarder, se tiene que conocer la importancia que tiene este, en la cadena logística, así como saber el tipo de carga y contenedor que se va utilizar en el transporte, utilizando la mejor modalidad de carga, donde los términos comerciales internacionales tienen un papel fundamental para poder diferenciar las funciones que tiene el importador o exportador al momento de contratar el servicio de transporte de carga marítima.

Figura 7

Modalidad de transporte de carga contenerizada



Nota. Dependiendo del volumen y la cantidad de carga del cliente, se puede optar por el FCL o LCL, donde forma parte de la logística que se encarga el servicio de freight forwarder.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

a. Capacidad de respuesta

Montenegro (2023) lo define como el período que emplea la organización en responder a los clientes, lo cual abarca la regularidad y coherencia en la comunicación para atender reclamos, inquietudes o dudas, proceso que se sustenta en la empatía y en ofrecer un soporte sólido mediante respuestas estructuradas, adaptadas a cada caso, apoyado por el personal y herramientas tecnológicas de autoayuda.

Demuner et al. (2018), son las acciones realizadas cimentadas en los conocimientos y habilidades que tiene la entidad para poder comprender y accionar eficientemente con los clientes; se vincula con el desenvolvimiento, la rapidez y la coordinación para la absolución de los problemas.

Huanca & Inga (2018), citan a Parasuramaran en el año de 1985, donde indica que la aptitud para reaccionar oportunamente es el nivel de responsabilidad que presenta la organización para poder proporcionar los servicios con puntualidad y predisposición de los colaboradores y así, atender a los clientes ante cualquier duda o problema que se pueda suscitar durante, antes y después de la prestación de los servicios.

La celeridad en la reacción se encuentra comprendida entre el tiempo y la absolución efectiva que la organización brinda a los clientes, esto quiere decir que es la habilidad de las entidades para poder dar respuesta de forma pronta a las diferentes solicitudes de los clientes, predominando la rapidez, precisión y empatía a través de los canales de atención (Polo, 2019).

En tal sentido, la capacidad de respuesta es la manera en la que la entidad presta ayuda en el menor tiempo posible a los clientes, a través de la escucha y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

comprensión de los colaboradores por medio del empleo de diferentes canales de atención, con la finalidad de brindar una respuesta efectiva y coordinada.

Así también, la capacidad de respuesta se encuentra alineada entre los programas y actividades de la organización con las necesidades que presenta el consumidor, que mayormente se encuentran ligados al tiempo, acceso y comunicación, que la entidad debe priorizar y desarrollar si desea tener clientes satisfechos y leales al servicio (Gestión, 2020).

Por tal motivo, las organizaciones deben mostrar una actitud adecuada y abierta comunicación con los clientes, ya que de esa manera se podrá entender la información que desean transmitir, así también como brindar un servicio rápido y efectivo, que se encuentra ligado a estar atento a las eventualidades que pueda acontecer durante la prestación de los servicios, para así dar respuesta de forma inmediata.

Así mismo, proporcionar los servicios apropiadamente significa tener en cuenta las aspiraciones de los destinatarios y configurar una experiencia de atención apropiado y mejorado para la comunidad destinada, así como que se encuentren alineados a los procedimientos que la empresa tiene, para optimizar los recursos y alcanzar los objetivos establecidos y compartidos inicialmente con el cliente.

A tal efecto, las organizaciones tienen que implementar diferentes herramientas y recursos para poder ofrecer una capacidad de respuesta efectiva, una de ellas es la tecnología, a través de los correos, redes sociales, líneas telefónicas, portales de autoservicio permitiendo el manejo de mayores consultas en el menor tiempo, y así poder tener un seguimiento y control de las respuestas atendidas y no atendidas (Faster capital, 2023).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El monitoreo continuo de las respuestas a los clientes permite reconocer las áreas de mejoras y atender los diferentes problemas que puedan tener los mismos, dando prioridad a cada uno de ellos para que puedan sentir el compromiso y valoración sobre las inquietudes o inconvenientes, trayendo consigo relaciones sólidas con la empresa.

Por lo que, la facultad adaptativa para enfrentar cambios en la calidad del servicio, indica el tiempo que se demora la organización con el propósito de ofrecer una atención adecuada a los clientes, promoviendo una comunicación constante y coordinada con los colaboradores, a fin de garantizar un soporte eficiente y equitativo mediante diversos canales de comunicación.

No obstante, en el servicio de transporte de carga marítima contenerizada si bien deben priorizar la comunicación de manera rápida para absolver las consultas, utilizando la tecnología y diferentes herramientas que tiene como organización para atender las necesidades de los clientes, presentan diversos acontecimientos en cuanto a la rapidez de atención de la documentación, solicitudes de booking, aumento de tarifas, etc.

La capacidad de respuesta de la presente organización en estudio es poco satisfactoria para los clientes, debido a que la comunicación y coordinación se tiene que llevar a cabo por diferentes actores logísticos que intervienen el servicio de freight forwarder, teniendo a la espera de la respuesta de uno, para poder seguir con la cadena logística.

Por tal razón, para poder medir la capacidad de respuesta del presente operador logístico desde la perspectiva del importador, se determina 3 indicadores de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estudio, como el tiempo de respuesta, inconvenientes, quejas y reclamos, las cuales se desarrollan en los siguientes párrafos:

-Tiempo de respuesta. Zendesk (2020), indica que es el periodo de tiempo promedio que se demora los colaboradores de una organización para atender la solicitud del cliente, el tiempo empieza desde que el cliente toma contacto con la empresa a través de una consulta al servicio que le ofrecen.

Es el tiempo que transcurre desde la recepción del mensaje del cliente hasta la respuesta proveniente de la organización, donde una respuesta rápida y efectiva permite tener una buena percepción de los clientes y evita que puedan buscar otras opciones de servicio o producto (Adereso, 2023).

El tiempo de respuesta que los clientes esperan por parte de la organización es en promedio menos de 10 minutos, donde tienen que responder a través de los diferentes canales de consulta, como correo electrónico, chat online o atención telefónica, consiguiendo reducir el tiempo de espera y acortar las conversaciones para poder atender a más clientes (IP, 2022).

Crandi (2019), explica que los colaboradores deben conocer los diferentes medios de respuesta para la atención a los clientes, identificando los puntos de contacto y el tipo de información comercial que se les está proporcionando, para no redundar en información y atender la consulta de forma rápida y concisa.

El tiempo de respuesta que la organización brinde a los clientes, establecerá la satisfacción del mismo, ya que desean ser atendidos y escuchados en el menor tiempo posible, es por ello que la organización debe indicar el tiempo que serán

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

atendidas las consultas, reduciendo la incertidumbre y la percepción negativa de una falta de atención.

Además, los colaboradores deben estar capacitados para dar respuesta inmediata, permitiendo que los clientes puedan contactarlos en el tiempo que crean conveniente, buscando soluciones adecuadas y personalizadas por cada cliente, donde muchas veces para darse abasto y mejorar la efectividad, se rigen en la automatización de los buzones de consultas para mostrar que la prioridad es la satisfacción de los clientes.

En ese sentido, el operador logístico en estudio a través de la prestación del servicio de freight forwarder que contratan los importadores, buscan que la atención a las consultas realizadas al servicio, sean de manera rápida y concisa, así como se les brinde la proforma de la cotización y la trazabilidad de la mercancía en tiempo real.

De acuerdo a lo descrito por los autores, la reducción del tiempo de respuesta del operador logístico en estudio, se encontrará reducida si los colaboradores están capacitados para dar atención en tiempo real y las 24 horas del día, de los clientes que contratan el servicio y de los que se encuentran interesados en contratarlos.

Por lo que es necesario, poner énfasis en el tiempo de respuesta de atención a los clientes, para que puedan tener una buena experiencia e interacción con los servicios brindados por la organización, permitiendo crear lazos duraderos entre cliente y organización.

-Inconvenientes. Villareal (2019), lo define como el conjunto de aaciones o situaciones que alteran la consecución de los fines determinados de una organización, donde depende de la naturaleza para poder atenderlo y brindarle

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

solución, a través de la toma de decisiones de los colaboradores que integran la organización.

Rodríguez (2019), indica que son conflictos que se presentan durante el proceso operativo o de gestión, alterando los objetivos y metas de la entidad, existen diversos hechos que dificultan la consecución de los mismos y que se busca solución a través de decisiones asertivas.

Los inconvenientes son situaciones que se salen del control de la persona u organización y que no se puede evitar pero que no significa que no tenga solución, existen diversos problemas, que pueden ser de aspecto estructurales, económicas, gerenciales, interactivas, cualitativas, resolutivas y de eficiencia operativa y la satisfacción del cliente (Rodrigues, 2022).

Así mismo, bajo lo mencionado por el mismo autor, los inconvenientes relacionados a la superioridad de la atención que se proporciona al individuo que utiliza el servicio o consumidor final, está relacionado con el incumplimiento por parte de los proveedores, donde si bien no forman parte de la empresa, inciden en diferentes procesos de las mismas, así también afectan cuando no se tiene definido los estándares, donde los clientes reciben la experiencia del servicio de forma deficiente. Por tal razón, se tiene que buscar un equilibrio y organización de las funciones y roles que cumplen los colaboradores en la organización, para que los inconvenientes puedan ser resueltos de forma práctica, rápida y objetiva, donde primero se tiene que evaluar el problema para brindar las alternativas de solución, y de esa manera poder tener satisfecho al cliente (Datadec, 2018).

En ese sentido, con lo que respecta al operador logístico en estudio, para poder proporcionar un servicio de calidad, de freight forwarder a los clientes de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

importación, tiene que buscar la absolución de los diferentes inconvenientes que pueda suscitar durante el procedimiento del servicio, especialmente con los actores logísticos que no forman parte de la organización pero que inciden en la misma.

Así también, los colaboradores que laboran en la organización que prestan el servicio de freight forwarder, con el procedimiento de importación, deben tomar las mejores decisiones con respecto a los inconvenientes de documentos y pagos, en el menor tiempo posible, así como las sobreestadías y otorgamiento de los días libres de las mercancías en los depósitos temporales.

Así como los inconvenientes mencionados, existen muchos otros y que no son competencia o control del operador logístico, pero que se trata de poder analizar el problema y dar opciones de solución de forma rápida para que el cliente pueda tener conocimiento de lo sucedido y se encuentre satisfecho del servicio contratado, permitiendo la buena imagen de la organización y percepción por parte del cliente.

-Quejas y reclamos. Indecopi (2020), expresa que el reclamo es cuando el cliente no se encuentra conforme con los bienes obtenidos o los servicios contratados y la queja, es el malestar del cliente con temas que no se encuentran directamente relacionados con el giro del negocio, esto puede ser la mala atención al cliente.

Asap (2021), expresa que el reclamo es el descontento por parte del cliente con el servicio o producto prestado, donde puede ser plasmado a través de un libro de reclamaciones, de forma física o virtual, mientras la queja, es la inconformidad del cliente con respecto a la mala atención.

En consecuencia, tanto los reclamos como las quejas, muestran la insatisfacción del cliente hacia la organización, indicando que el andamiaje metodológico para la administración de la calidad de la compañía no ha alcanzado los objetivos, por lo que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

a través de las quejas y reclamos se permite tener información sobre los errores y acrecentar el nivel de valoración favorable de la clientela respecto al servicio o al entregable proporcionado.

Por tal motivo, las organizaciones deben establecer un sistema eficiente de reclamaciones, permitiendo que a pesar del error cometido pueda seguir manteniendo una buena relación con el cliente, con el fin de no decepcionarlo y rompa cualquier relación que pueda tener con la empresa. Además, cuando se realiza un adecuado seguimiento a las quejas y reclamos, se reduce los fallos cometidos (Ionos, 2023).

Las quejas y reclamos que puedan presentar los clientes a las organizaciones, tienen que ser gestionadas de manera sistemática y ordenada, con el fin de ser aprovechadas de forma positiva, ya que el cliente se encuentra satisfecho cuando le presentan la solución de las quejas y reclamos, sintiéndose así, valorado y escuchado por la organización.

La organización cuando tiene gestionado adecuadamente las quejas y reclamos, adopta una buena imagen ante los clientes, ya que priorizan la opinión e insatisfacción de los mismos para poder evitar cometer los mismos errores y crecer como organización, formando así, lazos fiables con las personas usuarias y eleva los estándares de servicio.

En ese sentido, el operador logístico del presente trabajo, a través del servicio de transporte de carga marítima contenerizada, para poder facilitar un servicio que se distingue por su superioridad en la ejecución tiene que prestar atención a las críticas y reclamos de los clientes y verificar cuál es el proceso o actividad que debe mejorar, para prestar mejores servicios y ser competentes en la industria.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Es por ello, que, se debe facilitar el registro de quejas y/o el libro de reclamaciones, así como tener personal capacitado para poder recibir de forma acertada las críticas y poder transmitir seguridad y solución. Además, deben tener claro los procesos para poder derivar las inconformidades al área correspondiente y realizar acciones directas que garanticen la calidad constante del servicio.

Por lo que, es preciso que el operador logístico en estudio, gestione adecuadamente las observaciones críticas y demandas de ajuste presentadas por los consumidores importadores, a través de un personal capacitado y organizado, juntamente con los recursos y herramientas que faciliten la respuesta rápida de la insatisfacción del cliente con el servicio prestado.

Figura 8

Capacidad de respuesta



Nota. Brindar respuesta en el menor tiempo posible las incertidumbres de los usuarios, aseguran que no tomen otras opciones de servicio u opten por otra organización.

b. Seguridad

Alfonso (2023) lo define como la opinión que tienen los clientes respecto al nivel de conocimiento y la amabilidad demostrada por los empleados que participan en la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

entrada del servicio, generando confianza en que cada tarea sea ejecutada de manera eficiente para satisfacer las necesidades planteadas.

Vásquez (2023) define a la seguridad como las competencias técnicas y competencias procedimentales que tienen los empleados para poder brindar una atención adecuada y demostrar la solución de diferentes acontecimientos mediante las habilidades que poseen, con el fin de adquirir la credibilidad y confianza entre clientes y organización.

La confianza en la superioridad de la atención encuentra sus fundamentos en la seguridad que transmiten los colaboradores sobre la entidad funcional, su portafolio de bienes o prestaciones ofrecidas. Esto se logra mediante el uso de sus habilidades, junto con una actitud amable, disponibilidad y credibilidad, aspectos que deben reflejarse desde el primer contacto con los clientes.(Gómez, 2022).

En este contexto, generar confianza en los clientes comienza desde el primer contacto con los colaboradores. Sus habilidades y competencias son clave para persuadir y brindar seguridad al cliente, asegurándole que está adquiriendo servicios de calidad y que cuenta con un equipo capacitado para resolver cualquier consulta, duda o inconveniente relacionado con los productos o servicios contratados.

Es por ello que, la seguridad se mide a través de las competencias y destrezas que demuestra cada colaborador con la atención y convencimiento que le brinde a los clientes, pero para ganarse la confianza, necesita trabajar en las capacidades y habilidades propias para proporcionar una atención de calidad al cliente, ya sean promovidas por la organización o por el colaborador mismo.

Así también, Caicay (2017), menciona que la seguridad se encuentra comprendido por la cortesía que demuestran los colaboradores y organización, para poder ayudar las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

diferentes consultas y problemas que tengan los clientes, con la finalidad de demostrar que la prioridad son los consumidores y que se trabaja para poder tenerlos satisfechos, creando vínculos de compromiso y fidelidad con la empresa.

Además, para poder adquirir la seguridad de un cliente se tienen que ganar la credibilidad, a través de la honestidad y confiabilidad que demuestren los miembros de la organización con el ofrecimiento de los servicios y productos que dispone la organización, así como la absolución de la mejor manera, de los diferentes inconvenientes que se pueda suscitar (Sánchez & Sánchez, 2018).

Cuando los colaboradores se ganan la confianza de los clientes, ellos colocan en las manos de la organización diferentes tipos de problemas y decisiones, ya que tienen la plena seguridad de que la capacidad y habilidad del personal podrá resolverlo de la mejor manera posible, teniendo en cuenta las necesidades y el bienestar del cliente como prioridad.

De acuerdo a lo descrito anteriormente y basado en la seguridad de la asistencia excepcional que proporcionan el personal que integra la organización en el servicio de transporte de carga marítima contenerizada, deben contar con las capacidades para demostrar la confianza que tienen con respecto a los servicios que brindan y las habilidades que poseen para poder resolver los diferentes inconvenientes.

Además, dichos colaboradores deben demostrar mediante la cortesía y amabilidad la predisposición a la ayuda y absolución de consultas de los clientes, que realizan el proceso de importación a través del servicio de freight forwarder, ganándose la confianza y credibilidad para continuar con los servicios y la organización.

En ese sentido, para poder medir la seguridad en la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada del operador logístico en estudio, desde la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

perspectiva del importador, se ha propuesto 3 indicadores, las cuales son: Trato al cliente, competencia profesional y seguridad en los trámites, las cuales se desarrollan en los siguientes párrafos.

-Trato al cliente. De azkue (2023), establece que es la interacción que tiene la empresa con el cliente, a través del empleo de herramientas y métodos para que puedan tener una adecuada experiencia con el servicio que contrata el consumidor o cliente.

Da Silva (2022), Postula que el manejo de las relaciones con los usuarios comprende la atención proveída a través de diversos medios interactivos, permitiendo instaurar relaciones propicias y adecuadas en las fases previas, de interacción y de cierre del servicio brindado, cuyo propósito es de garantizar que el producto o servicio genere satisfacción al usuario.

El protocolo de atención al usuario, es el servicio que se le proporcionada al consumidor antes, durante y después de la compra, a través de diferentes asesoramientos, atención de forma personalizada y trato amable ante las consultas que pueda tener en los diferentes canales de comunicación que presenta la organización (Cámara Madrid, 2021).

La finalidad de poder ejercer el trato al cliente es la de proporcionar alternativas de solución ante los inconvenientes, consultas o dudas que puedan presentar, atendiéndolo de forma efectiva y mediante un trato amable y cordial, trayendo como consecuencia la aprobación manifestada por el destinatario hacia la utilidad proveída y el cuidado recibido.

Por otro lado, el trato al cliente, no solo se encuentra basado en responder las dudas o consultas por parte de los colaboradores, sino en poder brindar ayuda e

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

información sin que lo hayan solicitado, cubriendo las necesidades de forma anticipada y eficaz, juntamente demostrando amabilidad y calidez en la forma del trato (Question Pro, 2022).

Razón por la cual, la forma o manera que tratamos al cliente influye en la experiencia que pueda tener para seguir o no con el servicio y la organización, por ello es fundamental desarrollar y perfeccionar la actitud, formación y comunicación de los empleados ante las situaciones cotidianas e inminentes, para que el cliente pueda afianzarse con la organización.

Con respecto al operador logístico que proporciona el servicio de transporte de carga marítima contenerizada en estudio, debe tener un vínculo comunicacional respetuoso y afabilidad a través de los colaboradores para que el consumidor pueda quedar satisfecho, no solo con el servicio brindado, sino también de la atención al cliente.

Por lo que, la eficacia mediante la aptitud, actitud, rapidez, asesoramiento y disponibilidad de los colaboradores del servicio de freight forwarder del proceso de importación, permitirá que los clientes tengan como preferencia la elección de los servicios de la organización, creando lazos sostenibles entre cliente y empresa.

-Competencia profesional. Barañano (2019), indica que son las diferentes habilidades, conocimientos, aptitudes y rasgos que presenta un empleado para poder desempeñarse correctamente en las actividades laborales, permitiendo efectividad en el rol que desempeña.

Etecé (2023), menciona que son las habilidades, destrezas, talentos y aspectos cognitivos que una persona posee y que son empleadas en un centro laboral, a través

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

del desarrollo de actividades que le son designadas, convirtiéndolo en un trabajador competente y eficiente, en comparación con las que carecen de la misma.

Las competencias profesionales son necesarias para poder desarrollarse con éxito en el aspecto laboral y depende del tipo de trabajo, para poder adquirir habilidades especiales y desempeñarse con eficiencia y profesionalidad, proporcionando así, aportes productivos para el progreso de la empresa.

Lucena (2023), señala que las organizaciones hoy en día, buscan competencias que se encuentren relacionadas a la escucha activa, seguir las instrucciones y poder concentrarse en las obligaciones encomendadas, además de contar con la formación básica de la carrera de estudio, para potenciar las capacidades y demostrar que se encuentran aptos para el cargo encomendado.

En ese sentido, existen diferentes competencias profesionales y que deben encontrarse en el perfil del empleado, dentro de ellos está las competencias bases, que son conocimientos esenciales y básicos para poder desempeñarse en el trabajo, como el empleo de la lingüística, matemáticas y la interacción con el alrededor y las personas.

Por otro lado, como competencia profesional técnica, se encuentra enfocado en la formación específica y que se relaciona directamente con el trabajo que se va desempeñar, sumando el progreso profesional de las personas; estas pueden ser el conocimiento de diversos idiomas, maestrías, especializaciones, entre otros, que mejoren la productividad y el desempeño del personal (Sesame, 2019).

De acuerdo a lo mencionado y según el operador logístico que proporciona el servicio de transporte de carga marítima contenerizada en estudio, debe contar y contratar personal idóneo, con el perfil profesional de capacidades básicas y técnicas que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ayuden a la absolución de los problemas y puedan brindar aportes al desarrollo de la calidad del servicio proporcionado.

Así mismo, los recursos humanos implicados en el proceso del mencionado servicio, deben demostrar los conocimientos profesionales a través de la solución de los problemas a los clientes, así como mostrar comportamientos que dominen la situación y proceso que tiene la cadena logística al prestar el servicio de freight forwarder.

-Seguridad en los trámites. Hernández et al. (2017), explican que son las evidencias de conocimientos impartidos por parte de los colaboradores al momento de realizar los trámites administrativos y/o operacionales que solicitan los clientes, inspirando confianza y credibilidad en la organización.

Alfonso (2023), explica que es el empleo de la parte cognitiva del empleado para poder transmitir seguridad en la solución de los trámites, que son solicitados por los clientes en la prestación de una asistencia o adquisición de un item comercial, y que mediante la amabilidad y cortesía de los colaboradores tienen una solución rápida y eficiente.

La seguridad en los trámites, es la atención adecuada y objetiva que se le brinda a los procesos y/o trámites que los clientes solicitan a los colaboradores de la organización, ya que tienen plena credibilidad y confianza en las habilidades y conocimientos impartidos por el personal (Vázquez, 2023).

La disposición de los colaboradores, amabilidad y cortesía que muestran a los clientes, permiten ganarse la confianza para que puedan tomar decisiones en base a situaciones y trámites que son otorgados por los clientes, ya que transmiten

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

capacidades suficientes para poder absolver de forma rápida cualquier tipo de diligencia.

Por tal razón, los conocimientos y capacidades que tienen los colaboradores de la organización ayudan a que los clientes puedan estar seguros de ellos con respecto a los trámites a realizar, debido no solo a la información teórica que presentan sino por la experiencia en poder absolver diversas situaciones, que se vuelven cotidianos para los mismos pero que para el cliente le resulta difícil de resolverlo.

Así también, para demostrar seguridad en los trámites, la organización debe impartir veracidad y honestidad en los servicios brindados y diferentes procesos que el cliente solicita ser absuelto, para que así, puedan percibir que no se encuentran expuestos a ningún peligro o riesgo de alterar la calidad del servicio y atención que ofrecen.

En ese sentido y basándose en el servicio de transporte de carga marítima contenerizada que brinda el operador logístico en estudio, tiene que contar con colaboradores que cuenten con suficiente conocimientos y capacidades para poder realizar los trámites concernientes al servicio, donde se encuentran no solo ligado a la logística de la organización, sino que también forma parte de la cadena logística internacional.

Por tal motivo, el servicio de freight forwarder que ofrece el operador logístico de la presente investigación, tiene que demostrar seguridad al momento de absolver las consultas concernientes a los trámites nacionales e internacionales que ofrece el servicio, garantizando la eficiencia y dedicación de la organización.

Figura 9

Seguridad

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis



Nota. La seguridad en la calidad del servicio implica conocimientos, cortesía, amabilidad y buena disposición a los clientes para poder adquirir la confianza y credibilidad en la organización.

c. Elementos tangibles

Según Quijano (2023) lo define como la imagen que proyecta el local de una organización, junto con la presentación del personal y el estado de los equipos empleados (como computadoras, vehículos o mobiliario), influye en la percepción del cliente y, cuando es positiva, suele motivar a realizar una primera interacción comercial.

Para Vásquez (2023) se refiere a la imagen que proyecta la infraestructura de la organización, junto con la presentación del personal, el equipo utilizado para la atención al cliente y los sistemas de comunicación empleados para facilitar la interacción entre los colaboradores y los clientes.

Gómez (2022), explica que los elementos tangibles son los componentes que pueden ser percibidos por el cliente, como el mobiliario, dispositivos y herramientas que utilizan para brindar el soporte al consumidor y lograr vender el producto o servicio; también lo conforman el personal, a través de la vestimenta adecuada para la fácil identificación de los clientes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Los elementos tangibles de una organización permiten tener la primera impresión del cliente, ya que evalúan de acuerdo a las herramientas y componentes que se encuentran alrededor, para deducir si el servicio que ofrecen es eficiente y de calidad de acuerdo a lo propuesto.

En este sentido, las instalaciones y los equipos de la organización deben mantenerse en condiciones óptimas, de manera que el cliente perciba el compromiso y la inversión realizados por la entidad para ofrecer una asistencia de calidad superior concebida para la atención de sus necesidades específicas.

Así mismo Hernández et al. (2017), indican que, para mejorar y destacar los elementos tangibles de la organización, se debe utilizar diversas estrategias que potencien los equipos y al personal con el que cuentan, a través de la integración de los equipos, herramientas y los colaboradores, para crear una percepción propicia de los clientes con la calidad de servicio que la entidad ofrece.

Poder resaltar el valor de los elementos físicos permite que los clientes puedan optar por una perspectiva de calidad como primera opción, donde abarca desde la marca que crean, los empleados, la decoración de las oficinas, así como los medios de comunicación que utilizan para brindar un mejor soporte.

Por otro lado, las empresas que brindan diversos tipos de servicios no solo se encuentran comprendidas por elementos tangibles, sino también se encuentran conformado por componentes que no pueden ser percibidos a simple vista, como los procesos y metodologías que utilizan para satisfacer mediante los servicios, al cliente.

Los soportes palpables que configuran el entorno de prestación son aquellos componentes que conforman la organización y reflejan su imagen ante los clientes y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la competencia. Por ello, es fundamental disponer de los recursos adecuados que se alineen con las exigencias del mercado actual y las necesidades de los usuarios

En ese sentido, con respecto al operador logístico que brinda el servicio de transporte de carga marítima contenerizada que se estudia en el presente trabajo, debe contar con elementos tangibles apropiados que los clientes puedan percibir fácilmente como modernos y eficientes, en coherencia con el servicio que ofrece.

Además, deben utilizar diversas estrategias que integren y potencialicen los elementos tangibles de la organización, unificando equipos, herramientas, colaboradores y métodos para poder mostrar que los servicios que ofrecen son de calidad.

Los elementos tangibles juegan un papel fundamental en la percepción que los clientes tienen de una organización, especialmente en el sector del transporte de carga marítima. Según Quijano (2023), la imagen que proyecta el establecimiento, la presentación de los empleados y la calidad de los equipos utilizados para la prestación de servicios son factores decisivos que pueden motivar a los clientes a realizar su primera transacción. Esta primera impresión es crucial, en virtud de su potencial para condicionar la decisión de permanencia del cliente utilizando los servicios de la empresa.

La infraestructura de la organización es otro aspecto clave mencionado por Vásquez (2023). La forma en que se presenta el entorno físico, desde la limpieza y el orden hasta la modernidad de las instalaciones, tiene el potencial de modificar la apreciación subjetiva de la calidad que tienen los clientes. Un entorno bien cuidado no solo refleja profesionalismo, sino que también sugiere que la institución dirige sus esfuerzos hacia la consecución del bienestar del destinatario del servicio. Esto es

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

especialmente relevante en un sector donde la confianza y la fiabilidad son esenciales.

Gómez (2022) enfatiza que los elementos tangibles incluyen componentes que son directamente percibidos por el cliente, como el mobiliario y los dispositivos utilizados en la atención al cliente. La apariencia del personal constituye un factor relevante, pues una presentación apropiada permite su fácil identificación y transmite confianza al cliente. La forma en que los colaboradores se muestran influye directamente en la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio.

Los elementos tangibles no solo son importantes para la primera impresión, sino que también influyen en la evaluación continua del servicio. Los clientes tienden a juzgar la calidad de un servicio en función de los recursos visibles que la organización pone a su disposición. Si los equipos y las instalaciones están en óptimas condiciones, esto puede ser interpretado como un indicativo de que la empresa se preocupa por proveer una oferta de valor superior. De este modo, es vital que las organizaciones inviertan en mantener sus instalaciones y equipos en buen estado.

La dedicación e inversión que realiza una entidad en sus elementos tangibles puede ser percibida como un compromiso hacia la satisfacción del cliente. Cuando los clientes observan que la organización ha realizado esfuerzos significativos para crear un entorno agradable y funcional, es más probable que confíen en la excelencia de los servicios implementados. Esto se traduce en una mayor disposición para elegir esos servicios en lugar de los de la competencia.

Hernández et al. (2017) sugieren que, para mejorar y destacar los elementos tangibles, las organizaciones deben implementar estrategias que potencien tanto los equipos como al personal. Esto implica no solo actualizar el mobiliario y la tecnología,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

sino también capacitar a los empleados para que utilicen estos recursos de manera efectiva. La integración de equipos y herramientas con un personal bien preparado puede crear una experiencia de servicio más cohesionada y gratificante para los clientes.

El valor de los elementos físicos se extiende más allá de lo que se puede ver. Las marcas que las organizaciones crean, la decoración de las oficinas y los medios de comunicación utilizados para interactuar con los clientes son todos componentes que contribuyen a la percepción de calidad. Un entorno bien diseñado y atractivo puede hacer que los clientes se sientan más cómodos y dispuestos a interactuar con la empresa.

Por lo tanto, según la teoría presentada, se han definido tres indicadores para evaluar la dimensión de los elementos tangibles del operador logístico en análisis. Estos indicadores incluyen las instalaciones, la apariencia del personal y los equipos utilizados, los cuales se detallan en los siguientes párrafos.

-Instalaciones. Para Martínez (2020), menciona que es el espacio físico y todo lugar en la que la organización puede desarrollarse en el proceso de producción y de servicio, la cual está comprendido por la estructura del edificio, los equipos y las instalaciones específicas, donde debe ser adecuada para los colaboradores y clientes. Nwadike (2023) explica que son las actividades que se realiza para poder garantizar que el medio físico en la que la organización se desenvuelve cumpla y soporte las funciones y demandas exigidas por los usuarios, con el fin de poder suplir las exigencias de los mismos.

Naranjo & Fiallos (2018), explican que los establecimientos de una organización deben tener una adecuada estructura, diseño y distribución para que puedan

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ejecutar el proceso de producción y que los empleados puedan sentirse cómodos al momento de desempeñar las funciones, con la mira de garantizar una asistencia de alta calidad a los destinatarios.

Por lo que, las instalaciones se encuentran comprendidas no solo por la parte estructural de la organización, sino también por el espacio en el que se desempeñan las actividades, para poder cumplir con los procesos y objetivos que tiene la entidad, para ello tiene que contar con ambientes seguros, acogedores y eficientes que incentiven a desempeñar una buena labor y demostrar el estándar de provisión del servicio dirigido al receptor.

Además, presentar una adecuada gestión de instalaciones, permite optimizar espacio, orientar a más proyectos, mejorar la gestión de los procesos, optimizar los gastos y costos, tener un mejor mantenimiento de los equipos y permite tener una experiencia adecuada para los colaboradores y clientes (IBM, 2023).

Por otro lado, con lo que respecta al servicio de transporte de carga marítima contenerizada del operador logístico en estudio, tiene que presentar un adecuado espacio físico la cual el cliente se sienta satisfecho de poder contratar el servicio de freight forwarder, donde la oficina, los equipos y el ambiente, sean acogedores y presentables tanto para el cliente como para el equipo que lo conforma.

Así también, el servicio de freight forwarder no solo comprende ambientes propios de la organización, sino también abarca la tercerización de servicios como los depósitos temporales, que tienen que verificar que las estructuras y el entorno tengan más que lo necesario y esencial (modernidad, comodidad, etc) para que los servicios que integran puedan satisfacer al cliente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

-Presentación del personal. Para Ortega (2020), es la proyección y transmisión de los colaboradores en aspectos relacionados a la esencia, cualidad, habilidad en cuanto a la forma presencial o virtual que se muestra ante el cliente, mostrando una imagen profesional para brindar un servicio de calidad.

Según Zendesk (2023), expresa que la presentación personal es la forma profesional de exposición de los colaboradores ante los clientes, líderes y personas interesadas, donde se encuentran comprendidas por aspectos físicos, como vestimenta, limpieza; los factores psicológicos internos, es decir, el proceso ideativo; y los elementos conductuales, que son la manifestación observable del desempeño.

Vilar (2021) señala que la imagen personal o la presentación que muestra el personal es una habilidad comunicativa no verbal para la organización ya que, a través de la higiene, gestualidad, postura corporal, una sonrisa transmite mucho al demandante, valorando así el estándar de excelencia y producto ofertado.

La presentación personal que se le muestra al cliente a través de las cualidades de seriedad, credibilidad, dinamismo, juntamente con los conocimientos y habilidades que posee, es una herramienta fundamental para influenciar de forma positiva al cliente de manera presencial o virtual, al momento de contratar el servicio o adquisición del producto.

Por lo que, la apariencia física, la comunicación no verbal y verbal, adicionando las habilidades sociales y las actitudes que muestra el colaborador, es la primera impresión que brinda a los clientes para poder tener una percepción adecuada de los servicios que brindan la organización.

En ese sentido, con lo que respecta al servicio de transporte de carga marítima contenerizada en estudio, debe contar con los colaboradores que puedan demostrar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

a través de la apariencia física, valores, comportamientos y conocimientos, el buen servicio que ofertan a los clientes, teniendo una imagen personal y corporativa consistente.

Además, no solo se debe demostrar una buena imagen de pulcritud presencialmente, sino actuar y evidenciar con buena actitud a través de los distintos medios que el operador logístico maneje, como vía telefónica y los documentos que presente o muestre a los clientes.

-Equipos utilizados. Son componentes que integran la organización y que intervienen en el desarrollo del servicio al cliente, permitiendo organizar, planificar y ejecutar las diferentes actividades que son destinadas para la provisión de servicios al consumidor final. (Soluciones, 2023).

Rodriguez (2021), explica que los equipos utilizados son las herramientas que la organización implementa para poder facilitar la ejecución de las actividades que designa a los colaboradores, donde de acuerdo al rubro de la entidad, los elementos cambiarán y/o se modernizarán, con el fin de suplir las necesidades del cliente y mejore el rendimiento funcional del personal.

Así mismo, de acuerdo a las pugnas del mercado, los equipos utilizados en las organizaciones cada vez son destinados a la tecnología, donde mejora la eficiencia y la organización del almacenamiento y respaldo de los datos e información que la compañía proporciona al cliente, facilitando el manejo y las dudas que este pueda tener (Jokka, 2020).

En ese sentido, la tecnología es una herramienta que ayuda a brindar un mayor soporte a los clientes, a través de mesas de ayudas y plataformas digitales, optimizando los recursos y tiempo para poder atender a las consultas, dudas,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

inconvenientes de los usuarios o consumidores, permitiendo la satisfacción y valoración de los mismos.

Por ende, cuando los equipos que son utilizados en las organizaciones presentan eficiencia y facilitan la labor de los colaboradores, la calidad del servicio mejora, ya que evidencia mayor comodidad para los clientes, minimiza los tiempos de espera, mantiene a los clientes informados y ayuda a una mejora de la comunicación entre cliente y colaborador.

Con respecto al servicio de transporte de carga marítima contenerizada que brinda el operador logístico en estudio, debe presentar equipos modernos y alineados a la tecnología, que permita mejorar la facilidad para el progreso en la materialización del beneficio ofrecido de freight forwarder a los clientes de importación.

Además, los sistemas y plataformas virtuales deben ser accesibles y actualizados para el cliente, para que el operador logístico pueda optimizar los tiempos de consultas o dudas, generando satisfacción y una percepción de calidad de los clientes para que vuelvan a contratar el servicio.

Por lo que, el operador logístico que brinda el servicio de freight forwarder, no solo debe estar atento a implementar la tecnología en los equipos que utilizan en la organización, sino que los servicios externos que contratan para poder brindar un servicio integrado, deben formar parte de los mismos para que la calidad sea estable y no altere los procesos de mejora que realizan como entidad.

Figura 10

Elementos tangibles



Nota. Los elementos tangibles que posee la empresa es la primera impresión que tiene el cliente referido a la calidad de servicio que proporciona.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

d. Fiabilidad

Para Silva et al. (2021) es la habilidad de la organización para prestar servicios de incuestionable rigor técnico o profesional, asegurando que las tareas se ejecuten correctamente desde el inicio, siendo el conocimiento y la competencia del personal un elemento clave para alcanzar los objetivos establecidos.

Según Mariana (2019), Alude a la competencia de la entidad para brindar el servicio ofrecido de forma confiable y eficiente, asegurando que la primera prestación se lleve a cabo de manera efectiva y cumpliendo con los compromisos inicialmente establecidos por el equipo de trabajo.

Hernández et al. (2017), indican que la fiabilidad es la aptitud para ejecutar el servicio garantizado con rectitud y precisión con respecto a la entrega del producto, los precios, la solución de los problemas, entre otros, donde la organización se encarga de cumplir con lo establecido y todo lo concerniente al servicio que brinda.

De acuerdo a lo descrito por los autores, la fiabilidad se encuentra expresada en el compromiso que tiene la organización en poder cumplir con lo ofrecido al cliente, que puede ser a través de un servicio o producto, donde las expectativas deben ser superadas para poder ser percibidos como fiables ante los clientes.

Así mismo, cumplir con las promesas impuestas por la organización demuestra responsabilidad por parte de la organización, permitiendo ganarse la confianza y elección del servicio brindado a los clientes, ya que perciben que el propósito es la satisfacción de los clientes a través de un servicio de calidad.

Carrera et al. (2021), citan a Solano y Uzcátegui indicando que la fiabilidad se cimienta en la eficacia, seguridad y conocimiento que imparten los colaboradores, así

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

como la muestra de capacidad para la comunicación y el brindar confianza y eficiencia en los servicios que imparten por primera vez a los clientes, volviéndolo constante a través de las continuas repeticiones.

La fiabilidad que demuestran las organizaciones a través de un servicio eficiente de calidad por primera vez, muestra las pautas que podrían esperarse de la calidad del servicio, si el cliente lo contrata, es por ello que, es de vital importancia mostrar una buena impresión en la entrega, recepción, atención y toda la logística que realizan para brindar los productos y servicios.

Además de la primera muestra de compromiso, las organizaciones deben de mantener la constancia y realizar mejoras de los servicios que brindan, a través de la eficiencia de productividad, optimización de los recursos y tiempo, para que el cliente pueda sentirse satisfecho y adquiera identificación con la organización.

La fiabilidad también es demostrada por la organización cuando aplican la mejor manera de solución para la absolución de los problemas que tengan los clientes en cuanto a la prestación del servicio o temas afines, mostrando la capacidad resolutiva y competencia de los colaboradores y organización (Gómez, 2022).

En esa línea, la confiabilidad sustentable en la calidad asistencial implica las aptitudes y habilidades que demuestra la entidad para proporcionar los servicios de manera responsable y disciplinada, desde el primer momento del contrato por parte del usuario o cliente, siendo el recurso humano el cimiento fundamental para efectuar los objetivos.

Por otro lado, con lo que respecta al servicio de transporte de carga marítima contenerizada, para poder mostrar fiabilidad a los clientes, tienen que comprometerse desde un inicio con la entrega de un servicio óptimo, donde

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

minimicen los errores y fallas y muestren que lo prometido se encuentra acorde con las acciones que realizan.

Así también, el operador logístico en estudio, debe gestionar correctamente los procesos que implica ejecutar el servicio de freight forwarder, cuando contratan los clientes importadores, ya que algunos servicios son integrados y brindados por terceros, donde la calidad y el desarrollo debe ser equitativo para poder generar una percepción adecuada del servicio a los clientes.

Por consiguiente, para poder medir la fiabilidad del operador logístico en investigación, se establecen 3 indicadores: Actitud de los colaboradores, cumplimiento y disponibilidad del área de customer service, que se desarrollan en los párrafos siguientes:

-Actitud de los colaboradores. Para Ceupe (2023) indica que es el comportamiento que el personal de la organización muestra en el lugar de trabajo, donde influye en el desempeño, bienestar y capacidad de los mismos y también de los compañeros que los rodean.

Según Integralia (2022) la actitud, son las características de la personalidad que posee un empleado ante las diversas circunstancias que puedan suscitar en la organización, éstas pueden ser la manera en la se adaptan, gestionan el tiempo, la proactividad, la capacidad resolutiva de los problemas, la perseverancia, entre otros.

Recluta (2023) expresa que la actitud es la conducta positiva o negativa que muestra el colaborador ante las diferentes tareas que le son asignadas, donde inciden en el comportamiento de los demás compañeros y del desempeño del mismo, donde de acuerdo a ello depende el éxito y progreso de la organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por ende, la actitud es el comportamiento que demuestra el colaborador durante la ejecución de las actividades, donde dependerá de ello poder afrontar los diferentes retos, problemas y responsabilidades que le son asignadas, especialmente el trato que se le ofrece al usuario o consumidor durante la prestación del servicio.

Las actitudes que los colaboradores deben presentar ante la atención al cliente, son de positivismo, iniciativa, creatividad, dinamismo, poseer capacidad de comunicación y atención, así como saber controlar el estrés y la absolución de los problemas, para que el cliente pueda percibir una atención de calidad (Sesame, 2023).

Por otro lado, según la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada, las actitudes que muestran los colaboradores hacia los clientes a través de la comunicación, atención y solución, establecerán percepciones que definan quedarse o no con la prestación del servicio ofertado.

Por lo que, el operador logístico en estudio, debe esforzarse en mostrar comportamientos que garanticen que los trámites que realizan sean llevados sin fallas y errores, así como cumplir con lo que se haya prometido a pesar de los inconvenientes, para proporcionar un mejor servicio de calidad.

-Cumplimiento. Para Ecoembes (2019), es la responsabilidad individual que adquiere cada trabajador para completar las actividades que le son asignadas, cumpliendo los objetivos y resultados colectivos, influyendo de manera efectiva en el comportamiento de los demás compañeros y mostrando compromiso frente a la organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Scheduled (2020), expresa que es el compromiso que adquieren los colaboradores para poder completar las tareas asignadas en el trabajo, así como llegar a tiempo a los turnos y reuniones que forman parte de las funciones, con el fin de efectuar los objetivos de la entidad.

Así mismo, Poonam (2023) expresa que el cumplimiento es el deber del colaborador que tiene en poder efectuar con lo prometido, demostrando responsabilidad en las acciones, decisiones, desempeño y comportamiento en la compañía, con el fin de cumplir con los propósitos de la misma.

El compromiso que adquiere el colaborador en cumplir con lo establecido, demuestra confianza para la organización y los clientes, ya que la responsabilidad que adopta en las diferentes tareas y acciones, promueven la seguridad de los mismos, aumentando la satisfacción de los clientes.

Además, el cumplimiento por parte de los colaboradores, se encuentra abarcada por conocimientos, actitudes, comportamientos, estrategias que utiliza para poder realizar las tareas incluso en situaciones adversas, llegar y/o entregar puntual las actividades y asumir las responsabilidades de los actos o errores que pueden cometer.

En ese sentido, de acuerdo al operador logístico que brinda el servicio de transporte de carga marítima contenerizada, tiene que incentivar a los colaboradores para que puedan cumplir con las diferentes actividades que tienen programadas con el cliente, donde el compromiso y responsabilidad es relevante para demostrar la calidad en el servicio.

Dentro de las actividades que los colaboradores deben cumplir se encuentra la reserva del booking que es ofrecido inicialmente, así como brindar la información

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

actualizada y constante de la trazabilidad de la carga durante el proceso de transporte, demostrando la responsabilidad y compromiso de la organización para con los clientes.

-Disponibilidad del área de customer service. Para Latam (2022) indica que es la condición disponible del área de la atención al cliente para lidiar con los reclamos, quejas, inconvenientes que puedan tener los clientes ante la adquisición de un producto o servicio.

Según Ortega (2023), explica que, es el apoyo que se brinda al cliente o consumidor, en las fases previa, concurrente y posterior de adquirir el producto y/o servicio, con el propósito de absolver las consultas y proporcionar una experiencia agradable para la retención del cliente y el progreso de la organización.

Ortiz (2023) indica que la disponibilidad del área de customer service, se encuentra comprendido por el departamento del servicio al cliente, la cual debe prestar disponibilidad en el menor tiempo posible para atender las preguntas, quejas, dudas y comentarios que puedan tener los clientes ante los servicios brindados por la organización.

Así también, el área de customer service, se encuentra comprendido no solo por la atención al cliente en absolver las consultas o quejas que puedan tener, sino también constituyen un soporte técnico, proceso de pedidos, gestión de devoluciones y reembolsos, información actualizada, análisis de datos y el desarrollo y actualización de las políticas y documentación.

Upbe (2022) indica que, para poder tener un buen servicio de calidad, el customer service debe prestar atención rápida a los inconvenientes que puedan tener los clientes, tener disponibilidad por parte de los empleados para la atención

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

personalizada, escuchar activamente y ser empático y contar con diversos canales de comunicación para la atención al cliente.

Al contar con una adecuada gestión del customer service, la retención de los clientes es mucho mayor, identifica los clientes leales y se le brinda mejores servicios, entiende las carencias de los usuarios, materializa seguimientos de las quejas y reclamos, mejora el equipo para poder brindar servicio de calidad y permite ganarse la confianza de los clientes (Ortiz, 2022).

Con respecto al servicio de transporte de carga marítima contenerizada del operador logístico en estudio, debe presentar un área adecuada de customer service, la cual puedan proporcionar atención a los clientes de manera personalizada y brindar solución en el menor tiempo posible para poder saciar las necesidades.

Además, el operador logístico, a través del customer service debe interactuar constantemente con los clientes, brindando información de los inconvenientes que se pueda suscitar en el transporte de carga o en el roleo, brindando iniciativas de solución y comunicación con los clientes importadores para poder demostrar el servicio de calidad que ofrece.

Figura 11

Fiabilidad



Nota. Demostrar fiabilidad a los clientes, a través de la entrega, atención y todo el proceso que implica el servicio ofrecido, con formalidad y exactitud, evidencia la calidad de servicio que brinda la organización.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

e. Empatía

Para Saravia y Sifuentes (2020) es la habilidad para comprender la perspectiva de los clientes, fomentando una retroalimentación que permita identificar necesidades durante la prestación del servicio, brindándoles la conciencia de recibir consideración, audición activa y respuesta efectiva a sus necesidades de forma individualizada.

Para Onsoluciones (2021) explica que es la habilidad que se establece en la interacción interpersonal con los clientes para poder conocer las emociones y sentimientos que lo aquejan, evitando conflictos y prestando una escucha activa para poder dar respuesta a lo que le aqueja.

Según Da Silva (2022) indica que es la capacidad de forma voluntaria para poder colocarse en el lugar del cliente, con la finalidad de poder entender, comprender y ofrecer alternativas de soluciones a los inconvenientes que puedan tener y así, satisfacer las necesidades de los mismos.

En ese sentido, la empatía es la capacidad de los colaboradores para establecer una relación de escucha activa y entender al cliente, llegando a satisfacer las necesidades y evitar que las mismas consultas, quejas, inconvenientes pueda suceder de nuevo.

Además, el reconocimiento de las preocupaciones de los clientes, permite brindar una experiencia diferente y acogedora de las demás organizaciones, ya que el cliente se siente valorado y satisfecho de la comprensión y priorización de las necesidades, permitiendo la retención y ganándose la confianza para elegir a la entidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Poder empatizar con el cliente, ayuda a comprender los problemas de forma personalizada y desde la óptica del mismo, ya que cada cliente presenta diferentes criterios y formas de percibir la realidad, por lo que es fundamental evaluar cada caso y brindar una solución en particular.

Por otro lado, Vocalcom (2023) expone que existen diferentes tipos de empatías: La empatía cognitiva, permite entender los sentimientos sin la necesidad de compartirlo; la empatía emocional, es la capacidad para poder sentir lo mismo que la otra persona formando una conexión emocional; la empatía compasiva, donde se obliga a la persona a tomar acción.

Por lo que, la organización que aplica empatía por medio de los colaboradores permite forjar una conexión humana con el cliente, donde utilizando cualquier tipo de empatía permite consolar, apaciguar, entender a los clientes, donde el trato humano y empático se ve resaltado y permite ganarse la confianza y fidelidad del mismo.

En adición a ello, la actitud empática de los colaboradores permite rectificar experiencias y percepciones negativas referidas al servicio por parte del cliente, donde el colaborador aplica diferentes estrategias para poder llegar al mismo, llenándolo de satisfacción y comodidad con la organización.

De acuerdo a lo mencionando anteriormente, la actitud empática de la organización permite apaciguar a los clientes, ofrece asistencia personalizada, resuelve inconvenientes y permite comunicarse eficazmente, además de crear conexiones humanas que brindan seguridad y confianza para el servicio que contratan.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Por tanto, la comprensión en la excelencia del servicio, implica tomar el lugar del cliente y poder ver según su perspectiva las fortalezas y debilidades que tiene la entidad al momento de prestar los servicios, a través de la escucha, comprensión y compromiso de los colaboradores.

Con lo que respecta al servicio de transporte de carga marítima contenerizada, es vital importancia aplicar una actitud empática con el cliente, ya que el proceso de transporte, implica afrontar diversos sucesos por la diversidad de actores logísticos que se tiene que coordinar e integrar para poder llevar a cabo dicho servicio, cumpliendo a su vez con las necesidades del cliente.

Debido a la cadena logística que conlleva el servicio de freight forwarder, el operador logístico debe estar en constante comunicación y escucha a los clientes, para que puedan entender y mirar desde la perspectiva de ellos, brindando solución de manera más rápida y efectiva; por lo que los colaboradores deben estar capacitados para adoptar la actitud empática frente a los clientes.

Por consiguiente, para poder medir la empatía de acuerdo al servicio de transporte de carga marítima contenerizada, se establecen 3 indicadores, las cuales son: Atención personalizada, información específica y horarios de atención, que son detalladas en los siguientes párrafos:

-Atención personalizada. Para Donís (2019), es el trato de manera directa que se establece entre cliente y colaborador, donde permite escuchar y comprender las necesidades, inconvenientes y preferencias que tiene con respecto a los servicios que son brindados por la organización.

Según Hammond (2023), indica que es un conjunto de hechos por parte de la organización que permite enfocarse en los clientes de manera individual para poder

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

brindar una experiencia única y eficiente, a través de la escucha y solución de las dudas que pueda tener con respecto al servicio o afines.

Zendesk (2023), explica que la atención personalizada es la estrategia que aplica la organización para poder conocer mejor a los clientes, donde cada uno es evaluado y analizado conforme a las necesidades que posea, con la finalidad de brindarle mejor atención y servicio.

En ese sentido, proporcionar una atención individualizada implica asistir a los clientes de forma personalizada, ya que cada uno presenta necesidades que son distintas a las otras y que aporta información para los colaboradores, tanto para satisfacer dichas faltas como para el crecimiento de la organización en ofrecer un mejor servicio.

Al recibir atención personalizada crean una percepción de compromiso y dedicación por el cliente, donde hoy en día se encuentra valorada por los mismos, debido a que, muchas de las compañías por la competencia del mercado, no se enfocan en las necesidades individuales sino en lo que desea la mayoría, trayendo consigo poca empatía y credibilidad para la organización.

Con lo que respecta al servicio de transporte de carga marítima contenerizada en estudio, es fundamental aplicar la asistencia individualizada dirigida a la clientela, ya que cada uno contrata servicios diferentes y presentan situaciones distintas, que no pueden ser comparadas con las demás, ya que, debido a los tipos de carga y procedimientos, se tiene que operar de formas distintas.

Por lo que, es preciso designar colaboradores ejecutivos que asistan en el proceso del servicio mencionado, así como asignar fletes y contenedores de acuerdo a las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

prioridades del cliente, brindando comunicación, solución y atención a las dudas, quejas o inconvenientes que se pueda suscitar en el transporte de la mercancía.

-Información específica. Para Da Silva (2020), explica que es el conjunto de datos que se le brinda al cliente referido al servicio o producto que se le brinda, detallando la forma de entrega, el lugar, los plazos, entre otros, con la finalidad de poseer la capacidad institucional para ofrecer un beneficio de calidad excelente que cubra las necesidades del cliente.

Según Etecé (2023), expresa que son los conocimientos específicos que se codifica y transmite a los clientes para satisfacer las dudas o inconvenientes que puedan presentar antes, durante o después de la prestación del servicio y/o producto brindado por la organización.

Pérez & Gardey (2021), expresan que es un grupo de datos ya procesados y analizados que se encuentran listos para poder comunicarlos a los demás, donde en base a ello se puede resolver problemas y tomar decisiones acertadas de acuerdo a la situación en que se encuentre.

Por lo tanto, la información específica se encuentra comprendida por datos que maneja la organización de acuerdo a los procesos y servicios que brinda y que son transmitidos a los clientes para poder satisfacer las dudas que tenga con respecto al servicio ofertado.

Además, poder contar con información específica favorece la administración óptima de los plazos operativos de ejecución para la atención de los clientes, por lo que los canales en los que comunica deben ser amplia, fácil y moderna para poder interactuar entre cliente y colaborador eficientemente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Existen diferentes tipos de información que una organización puede lograr transmitir a los clientes, puede ser la reseña de la organización, los servicios y/o productos, las tarifas, la documentación, etc, por lo que la entidad debe contar con recursos, instrumentos, estrategias y conocimientos que faciliten dicha información a los clientes.

Con lo que respecta al servicio de transporte de carga marítima contenerizada en estudio, debido a los diferentes servicios que ofrece, debe contar con información relevante que faciliten el entendimiento del cliente, especialmente el servicio de freight forwarder que conlleva una cadena logística internacional.

Por lo que, el operador logístico debe contar con colaboradores capacitados para que brinden información específica sobre los procedimientos y trámites del servicio prestado, así como de la documentación y los pagos que necesita realizar por cada proceso para el transporte de mercancía.

-Horarios de atención. Para Saxon (2019), indica que son las horas en las que la organización se encuentra disponible para la atención al público, donde de acuerdo al rubro en el que se maneje se podrá adaptar los tiempos y necesidades de soporte al cliente.

Según Zoho (2020), indica que es el tiempo de labor que tiene una organización para poder brindar los servicios y/o productos a los clientes, donde varía de acuerdo a la ubicación en la que se encuentre si existen más filiales en diferentes países o regiones.

Así mismo, el horario de atención, son las horas establecidas en las que el cliente puede contactar a los colaboradores de las organizaciones para poder absolver las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

dudas o consultas que tengan, donde depende del tipo de comercio que se ofrece para poder limitarlo o estar disponible las 24 horas del día (Go virtual, 2023).

Además, los horarios de atención pueden variar en la organización, donde presencialmente puede ser un horario y por medios virtuales otro, facilitando la atención y solución de las consultas que puedan tener los clientes referido al servicio y/o producto brindado.

Los horarios de atención afectan la representación cognitiva del usuario referido a la calidad del servicio que brindan, donde mientras más cortas las horas de atención al público sea, menos satisfactorio resulta para el cliente, ya que no muestran indicio de preocupación o empatía hacia el tiempo que presenta el cliente.

Con respecto al servicio de transporte de carga marítima contenerizada, el operador logístico debe tener una organización con respecto a los tiempos de entrega, ya que, al ser una cadena logística internacional, los horarios del transporte de carga varían constantemente, además de las continuas coordinaciones internacionales que se tienen que realizar con los proveedores para poder satisfacer las necesidades del cliente. Por lo que, las dudas que tienen los clientes de importación, tienen que ser satisfechas por los colaboradores brindando atención en el día y también en las noches.

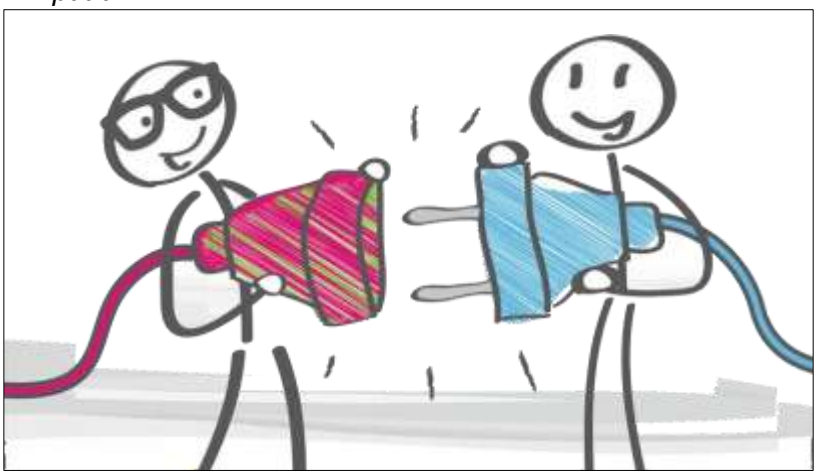
Los horarios de atención son un aspecto fundamental en la relación entre las organizaciones y sus clientes. Según Saxon (2019), estos horarios determinan las horas en las que una empresa está disponible para atender al público. Esta disponibilidad puede adaptarse a las necesidades específicas del rubro en el que opera la organización, permitiendo un soporte al cliente más efectivo. Por ejemplo, en sectores donde la inmediatez es clave, como el transporte de carga, es esencial

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

que las empresas ofrezcan horarios que se alineen con las expectativas de sus clientes.

Figura 12

Empatía



Nota. Habilidades fundamentales que el colaborador tiene que presentar ante el cliente para ofrecer un servicio de calidad.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024**.**

2.3.2 Objetivo específico

Determinar cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Determinar cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Determinar cuál es la relación que existe entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Determinar cuál es la relación que existe entre el control y la calidad del

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

2.4 Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H_i. Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logística, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logística, 2024. (Ver Anexo 3).

2.4.2. Hipótesis específicas

-Hipótesis especifica 1

H_1. Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

-Hipótesis especifica 2

H_2. Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

-Hipótesis especifica 3

H_3. Existe relación significativa entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

-Hipótesis especifica 4

H_4. Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

III. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

De acuerdo con lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018) y Valderrama (2018) sobre la tipología de investigaciones científicas, el presente estudio se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, corresponde a una investigación de tipo básica, con un nivel relacional y un diseño no experimental de tipo transversal.

Según Valderrama (2018) existen estudios investigativos de ruta cuantitativa que se encuentran caracterizadas mediante la verificación de hipótesis sustentada en evidencia métrica de las variables, donde el proceso suele ser estructurado y secuencial, donde el análisis de los datos es estrictamente estadístico.

De acuerdo con lo descrito por el autor, el presente documento es de ruta cuantitativa ya que para responder al problema de investigación se tuvo que llevar a cabo la medición de las variables para luego realizar un análisis de correlación estadística.

Sobre las indagaciones de tipo básica, Hernández y Mendoza (2018) mencionan que se distingue por acrecentar el conocimiento de una línea de investigación, donde los resultados carecen de una aplicación práctica en la realidad, sino más bien, sirven de base para realizar nuevos estudios.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tomando consideración que, en el presente estudio, la línea de investigación está caracterizada por la variable “calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada”, los resultados muestran las posibles relaciones probabilísticas que dan luces de relaciones causa-efecto que sirven para esbozar nuevos estudios que conlleven a soluciones prácticas. Ante lo argumentado, se tipificó el estudio de tipo básico.

Valderrama (2018) sobre los estudios de nivel relacional o correlacional sostiene que son aquellos que buscan la relación o vínculo probabilístico entre dos constructos, conceptos o variables, lo cual sirven de base para desarrollar estudios de nivel explicativo, siendo una evaluación preliminar dentro de la lógica científica.

En efecto, el actual estudio es de nivel relacional, por cuanto se orientó a formalizar la relación entre las variables “gestión logística” y “calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada”, para corroborar asociaciones iniciales que potencialmente conducen a la definición de criterios de causalidad, sirviendo de información base para que a partir de las condiciones o situaciones que pueden desarrollarse en la gestión logística dentro del operador logístico se pueda mejorar la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.

Así también, referente a las indagaciones sistemáticas de enfoque no experimental de tipo seccional Hernández y Mendoza (2018) mencionan que no intervienen o manipulan en algunas de las variables, donde los datos son recopilados en un solo evento por unidad de análisis.

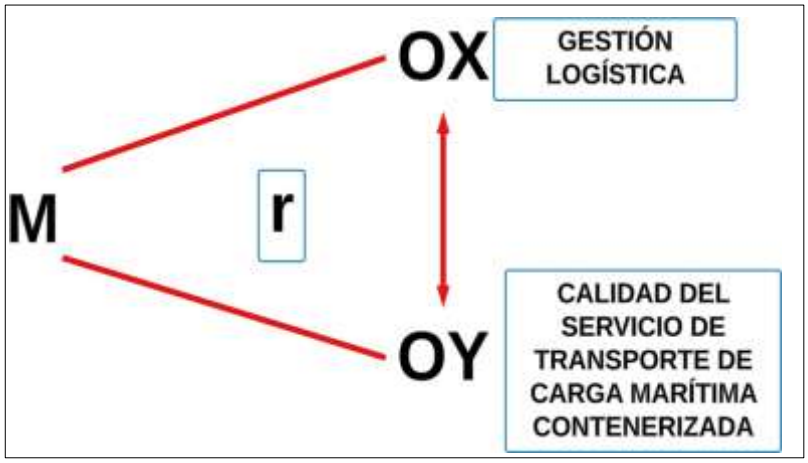
De acuerdo al desarrollo de la investigación, la tipificación de estudio referente al de enfoque no experimental de tipo seccional, corresponde con lo Según lo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

argumentado por el referente teórico, dado que el análisis actual se llevó a cabo una medición natural donde los datos fueron recopilados en base a una sola medición a partir de la administración de cuestionarios a una selección muestral integrada por importadores que solicitaron el servicio de transporte de carga marítima contenerizada en el operador logístico en estudio.

Figura 13

Esquema relacional



Nota: Los estudios relacionales buscan identificar relaciones probabilísticas posibles entre variables dentro de un contexto específicos.

En la figura presentada corresponde al esquema de un estudio de nivel relacional, donde:

M = Muestra de estudio

Ox = Observación de la variable de asociación

Oy = Observación de la variable de supervisión

r = Relación entre dichas variables

3.2. Tipo

La investigación es de tipo básica. De acuerdo con Valderrama (2018) la investigación de tipo básica se caracteriza por generar información base sobre una línea

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de investigación sirviendo de soporte para llevar a cabo nuevos estudios de mayor profundidad metodológica.

En ese sentido, la investigación al problematizar sobre la "calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada" busca establecer relaciones probabilísticas vinculantes con la variable "gestión logística" en el contexto de estudio, acrecentando el conocimiento base para seguir construyendo conocimiento que permita evidenciar soluciones prácticas al problema.

3.3 Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) tal enfoque de investigación se caracteriza por probar hipótesis en base a la medición numérica de las variables, donde el proceso suele ser estructurado y secuencial, donde el análisis de los datos es estrictamente estadístico.

En ese sentido, en el presente estudio, fue necesario hacer uso de la estadística para responder al objetivo del análisis sistemático, buscando probar la hipótesis del análisis haciendo uso de una prueba de correlación estadística en relación a las variables analíticas de estudio.

3.4. Población

Por lo mencionado por Valderrama (2018) la población de estudio es el grupo de elementos que son de interés para los investigadores (as), conformada por unidades de estudio que poseen características comunes, observables y/o mediables, siendo considerados como la razón de ser del estudio, ya que sobre ellos se busca mejorar una condición.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En ese sentido, la población de estudio estuvo integrada por importadores que solicitaron el servicio de transporte de carga marítima contenerizada entre los meses de julio y diciembre de 2024, que según base de datos lo conforman un total de 55 unidades de estudio.

3.5 Muestra

Valderrama (2018) acota que el grupo muestral comprende un segmento delimitado del total poblacional, que debe ser representativo para poder realizar inferencias, que es establecida cuando los investigadores no pueden acceder al total de la población estudio a partir de técnicas de muestreo.

En el actual estudio de investigación, se consideró un muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, que consideró a un total de 41 unidades de análisis, sobre los cuales se aplicaron las encuestas para obtener la medición de las variables previo a la aplicación de un consentimiento informado.

Hernández y Mendoza (2018) establecen que la muestra no probabilística por conveniencia es aquella donde se eligen a los casos disponibles o unidades de análisis a partir de una invitación, considerando sólo a quienes aceptan participar de la investigación.

3.6 Operacionalización de variables

Tabla 2

Definición operacional de la variable gestión logística

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Planificación	-Misión -Visión -Valores organizacionales	1,2, 3,4, 5,6,	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo	Mala [24 – 56] Regular
Organización	-Estructura organizacional -Recursos -Responsabilidad	7, 8, 9, 10, 11,12,	(3) Indeciso (2) En desacuerdo	[57 – 89] Buena [90 – 120]

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Ejecución	-Plazos -Coordinación -Colaboradores	13, 14, 15, 16, 17, 18,	(1) Totalmente en desacuerdo
Control	-Medición -Evaluación -Correcciones	19, 20, 21, 22, 23, 24.	

Tabla 3

Definición operacional de la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Capacidad de respuesta	-Tiempo de respuesta -Inconvenientes -Quejas y reclamos	1,2, 3,4, 5,6,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Mala [30 – 70] Regular [71 – 111] Buena [112 – 150]
Seguridad	-Trato al cliente -Competencia profesional -Seguridad en los trámites	7, 8, 9, 10, 11, 12,		
Elementos tangibles	-Instalaciones -Presentación del personal -Equipos utilizados	13, 14, 15, 16, 17, 18,		
Fiabilidad	-Actitud de los colaboradores -Cumplimiento -Disponibilidad del área de customer service	19, 20, 21, 22, 23, 24,		
Empatía	-Atención personalizada -Información específica -Horarios de atención	25, 26, 27, 28, 29, 30.		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.7 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.7.1. Técnicas

En el actual estudio de investigación, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta.

3.7.2. Instrumentos

Se emplearon dos instrumentos de medición documentada para medir las variables "gestión logística" y "calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada", cuyas particularidades se muestran en los párrafos siguientes:

a) Escala de medición sobre gestión logística (Ver Anexo 4): Está integrado de 24 ítems o reactivos los cuales abarcan dimensiones tales como: Planificación, organizacional, ejecución y control, los cuales utilizan un escalamiento de tipo Likert, asignando valores tales como: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo (considerando los valores de 5, 4, 3, 2, y 1 respectivamente) cuya baremación se establece a continuación.

Tabla 4

Baremación de la variable gestión logística y sus dimensiones

Niveles	Gestión logística	Planificación	Organización	Ejecución	Control
Mala	24-56	6 - 14	6 - 14	6 - 14	6 - 14
Regular	57-89	15 - 23	15 - 23	15 - 23	15 - 23
Buena	90-120	24 - 30	24 - 30	24 - 30	24 - 30

La escala fue validada por jueces expertos (Ver Anexo 5) y la confiabilidad que evidencia las propiedades métricas del instrumento se determinó a partir de la prueba de consistencia interna de Alfa de Cronbach, para tal efecto, se tuvo que realizar un estudio de refinamiento metodológico.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En efecto, se consideró a 8 unidades de análisis que presentaron propiedades equiparables al conjunto muestral (importadores que solicitaron el servicio de freight forwarder en otro operador logístico), para lo cual, se hizo uso del recurso evaluativo de consistencia interna de Alfa de Cronbach (instrumento politómico por los valores asignados en la tabulación de los reactivos), a través del cual se generó un parámetro cuantificable de 0.99, lo cual determina que el instrumento es de excelente confiabilidad (Ver Anexo 6).

Tabla 5

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de medición de gestión logística

Alfa de Cronbach	Números de elementos
0.999	*24*

b) Escala de medición sobre calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada (Ver Anexo 7): Se encuentra compuesto de 30 ítems o reactivos los cuales abarcan dimensiones tales como: Capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, fiabilidad y empatía, los cuales utilizan un escalamiento de tipo Likert, asignando valores tales como: Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca (considerando los valores de 5, 4, 3, 2 y 1) cuya baremación se establece a continuación.

Tabla 6

Baremación de la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada y sus dimensiones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Niveles	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada	Capacidad de respuesta	Seguridad	Elementos tangibles	Fiabilidad	Empatía
Mala	30 - 70	6 - 14	6 - 14	6 - 14	6 - 14	6 - 14
Regular	71 -111	15 - 23	15 - 23	15 - 23	15 - 23	15 - 23
Buena	112 - 150	24 - 30	24 - 30	24 - 30	24 - 30	24 - 30

La escala fue validada por académicos especializados (Ver Anexo 5) y la veracidad que evidencia las propiedades métricas del instrumento se determinó a partir de la evaluación de consistencia interna de Alfa de Cronbach, para tal fin, fue necesario implementar un estudio exploratorio preliminar.

En efecto, se consideró a 8 unidades de análisis que presentaron rasgos equivalentes a la muestra (importadores que solicitaron el servicio de freight forwarder en otro operador logístico), para lo cual, se implementó el mecanismo de contrastación de consistencia interna de Alfa de Cronbach (instrumento politómico por los valores asignados en la tabulación de los reactivos), a través del cual se obtuvo una medida de 0.99, lo cual determina que el instrumento es de excelente confiabilidad (Ver Anexo 6).

Tabla 7

Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach para la escala de calidad del servicio de carga marítima contenerizada

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.999	30

3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Entre las técnicas utilizadas destaca la consustanciación, a través de la cual se logró trasladar la numeración de las percepciones de cada uno de los encuestados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Posteriormente, se llevó a cabo la clasificación de la información, que permitió ordenar los datos según cada dimensión y variable respectivamente.

Se utilizó además la tabulación de los datos haciendo uso del programa Microsoft Excel, para luego trasladar la matriz de datos al programa SPSS v. 27. Luego, en el análisis se utilizaron las técnicas de análisis descriptivo e inferencial para la consecución del fin académico perseguido.

Se utilizaron herramientas de descripción estadística partiendo de síntesis de datos categóricos (frecuencias observadas y sus equivalentes porcentuales), cuyo estudio fue presentado en gráficos de barra en coherencia con la escala de medición de las variables y dimensiones respectivas; además, para la comprobación de las hipótesis, se utilizó la prueba de normalidad de datos, que determinó hacer uso del test estadístico de "Rho" de Spearman.

La interpretación del coeficiente de correlación se realizó considerando los valores de -1 a +1 como puede verificarse en la siguiente tabla, donde el signo del coeficiente señala la dirección de la relación y el valor absoluto del coeficiente señala la fuerza de la relación mediante los constructos que han sido sometido a análisis en el conjunto muestral establecido.

Tabla 8

Interpretación de Coeficiente de Correlación

Valores	Interpretación
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	correlación muy alta

3.9. Aspectos éticos

En el desarrollo del actual estudio de investigación se consideraron los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, respeto y justicia, por lo que, se administró el proceso de asentimiento informado documentado que fue aplicado a cada importador previo al desarrollo de las encuestas, donde se le informó las consideraciones generales que se tomarán en cuenta respecto a la información proporcionada. (Ver Anexo 9).

Además, considerando que la empresa que presta el servicio sobre el cual se problematiza es privada, se tomó cuidado de exponer el nombre empresarial y comercial del mismo, de manera que la investigación no genere perjuicios para la organización a partir de los resultados alcanzados.

La redacción del presente informe cumplió con todo lo dispuesto por la unidad rectora institucional de investigación de la Universidad (UCSUR), evitando cualquier problema de plagio ya que se han establecido las citas y referencias respectivas además de haber sometido el documento final a revisión del software antiplagio “Turnitin”.

Por último, conforme al principio de beneficencia, se proporcionó una copia del presente estudio a la gerencia general de la empresa, con el fin de que en base al estudio que se llevó a cabo pueda tomar las decisiones que sean correspondientes para mejorar la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en beneficio de los importadores o clientes que suelen solicitar el servicio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis estadístico descriptivo

4.1.1. Variable gestión logística

Según la tabla 9 y figura 17, en cuanto a la operacionalización perceptual de la variable gestión logística, el 56.1 % del segmento poblacional sometido a sondeo lo percibe como mala, y un 43.9 % como regular.

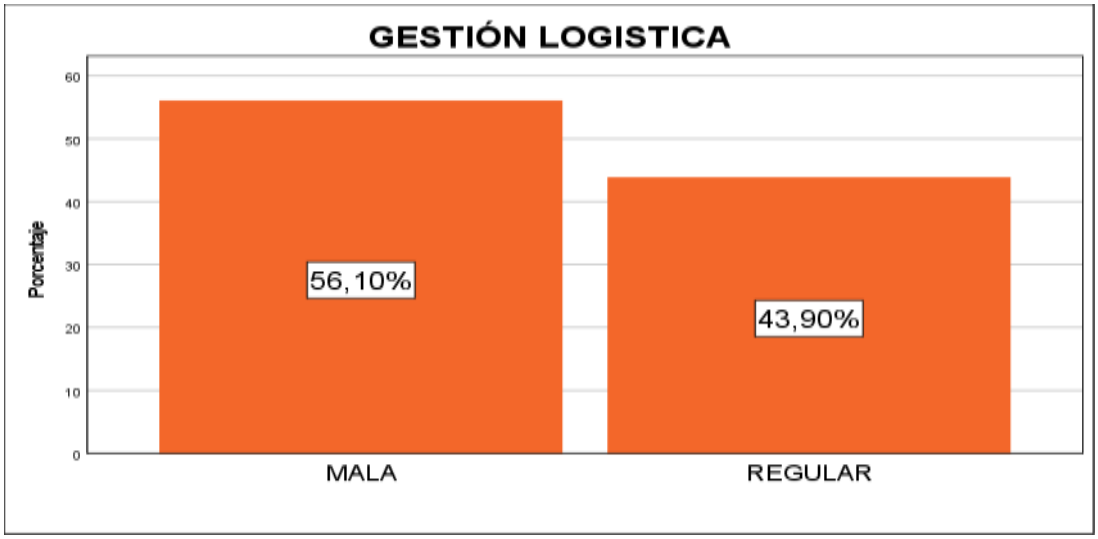
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable gestión logística.

Niveles	Rango	N	%
Mala	24-56	23	56.1
Regular	57-89	18	43.9
Buena	90-120	0	0.0
Total		41	100,0

Figura 14

Distribución porcentual de la variable gestión logística



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.1.2. Variable gestión logística por dimensiones

La tabla 10 y la figura 18 se plasman los hallazgos concernientes a los estratos de medición de las dimensiones de la variable gestión logística, cuyas propiedades se desarrollan progresivamente en esta sección:

-En relación a la dimensión planificación, el análisis revela que un 58.5 % del segmento poblacional sometido a sondeo lo percibe como mala, y un 41.5 % como regular.

- Considerando a la dimensión organización, los insumos cognitivos adquiridos demuestra que un 58.5 % del segmento poblacional sometido a sondeo lo percibe como mala, y un 41.5 % como regular.

-En cuanto a la dimensión ejecución, el análisis permite constatar que el 63.4 % del segmento poblacional sometido a sondeo lo percibe como mala, y un 36.6 % como regular.

-Respecto a la dimensión control, Se verifica que el 63.4 % del segmento poblacional sometido a sondeo lo percibe como mala, y un 36.6 % como regular.

Tabla 10

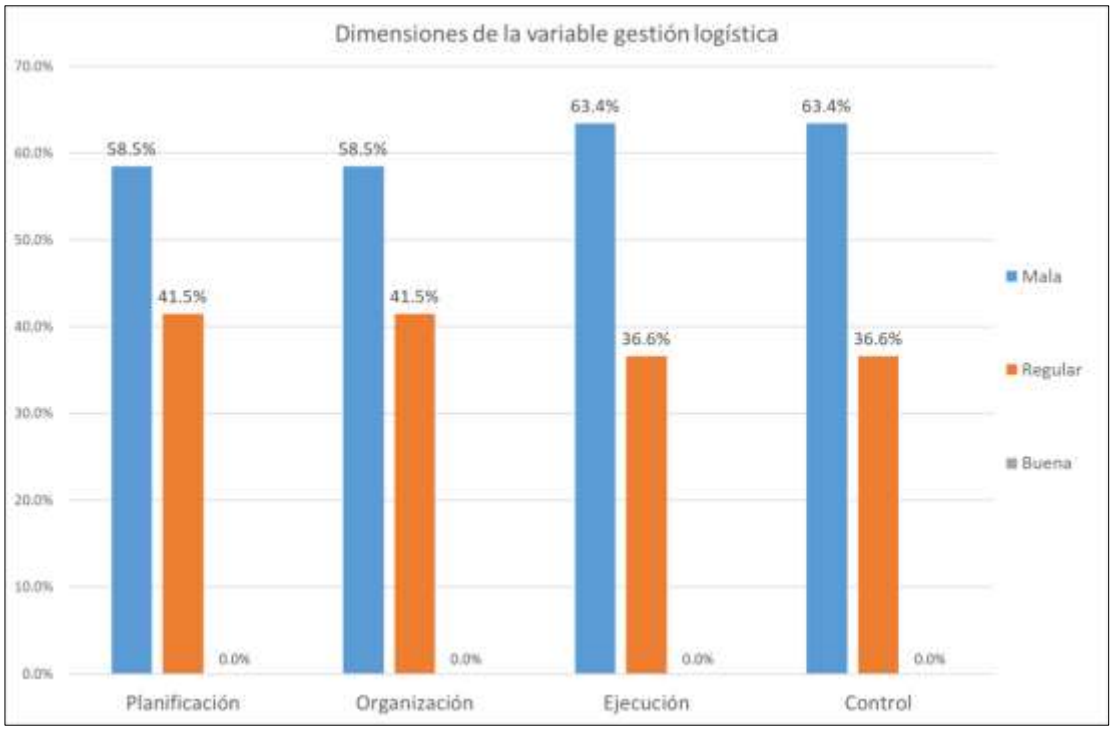
Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en un operador logístico respecto a la variable gestión logística.

		Planificación		Organización		Ejecución		Control	
Niveles	Rango	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	6-14	24	58.5	24	58.5	26	63.4	26	63.4
Regular	15-23	17	41.5	17	41.5	15	36.6	15	36.6
Buena	24-30	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total		41	100,0	41	100,0	41	100,0	41	100,0

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 15

Distribución porcentual de la muestra encuestada en un operador logístico según niveles en las dimensiones de la variable gestión logística.



4.1.3. Variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Según la tabla 11 y figura 19 sobre la dimensión perceptual de la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada, el 51.2 % de la muestra encuestada lo percibe como regular, y un 48.8 % como mala.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Niveles	Rango	N	%
Mala	30-70	20	48.8

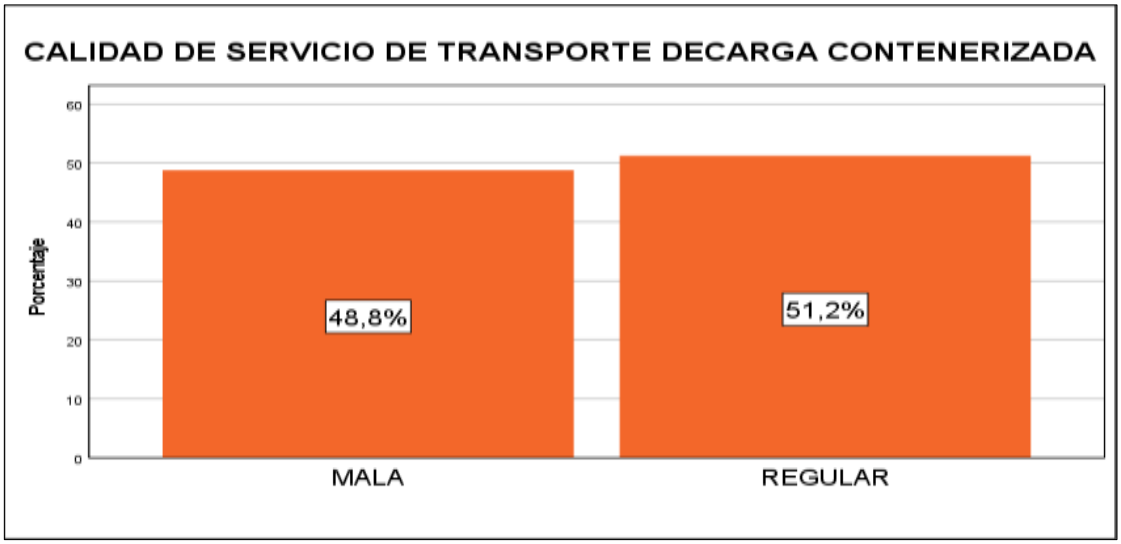
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Regular	71-111	21	51.2
Buena	112-150	0	10.3
Total		41	100,0

Figura 16

Distribución porcentual de la muestra encuestada en un operador logístico, según nivel de calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.



4.1.4. Variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada por dimensiones

La tabla 12 y la figura 20 exhiben la distribución por estratos de las dimensiones de la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada, definidos mediante un desglose metódico en lo siguiente:

-Sobre apreciación subjetiva concerniente a la dimensión capacidad de respuesta, los datos revelan que el 58.5 % de la muestra lo percibe como mala, y un 41.5 % como regular.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

-Con respecto a la percepción de la dimensión seguridad, los datos permiten establecer que un 51.2 % de los sujetos de estudio lo procesan perceptualmente como regular, y un 48.8 % como mala.

-Según la percepción de la dimensión elementos tangibles, se evidencia que un 56.1 % de la muestra encuestada lo percibe como regular, y un 43.9 % como mala.

-En relación a la percepción de la dimensión fiabilidad, los productos del análisis muestran que un 53.7 % del segmento muestral seleccionado encuestado lo percibe como regular, y un 46.3 % como mala.

-Por último, a la percepción de la dimensión empatía, los indicadores calculados plasman que un 53.7 % del grupo muestral que respondió el instrumento lo percibe como regular, y un 46.3 % como mala.

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la muestra encuestada en un operador logístico, según niveles en las dimensiones de la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.

		Capacidad de respuesta		Seguridad		Elementos tangibles	
Niveles	Rango	N	%	N	%	N	%
Mala	6-14	24	58.5	20	48.8	18	43.9
Regular	15-23	17	41.5	21	51.2	23	56.1
Buena	24-30	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total		41	100,0	41	100,0	41	100,0

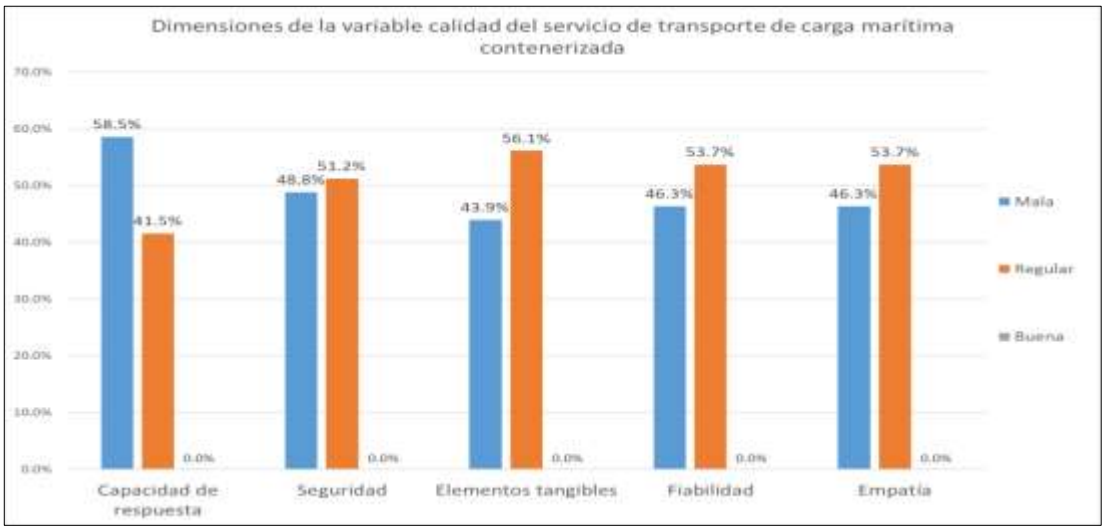
		Fiabilidad		Empatía	
Niveles	Rango	N	%	N	%
Mala	6-14	19	46.3	19	46.3
Regular	15-23	22	53.7	22	53.7
Buena	24-30	0	0.0	0	0.0

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Total	41	100,0	41	100,0

Figura 17

Distribución porcentual de la muestra encuestada en un operador logístico, según niveles en las dimensiones de la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.



5.2. Análisis estadístico inferencial

5.2.1. Análisis de la normalidad de datos

Se procedió a realizar el análisis de normalidad con el propósito de determinar la dispersión muestral de los valores registrados obtenidos de la muestra, lo cual resulta fundamental para seleccionar con base estadística el tipo de prueba adecuada para la comprobación de las hipótesis formuladas en capítulos previos.

En relación con los resultados, según lo evidenciado en la tabla 13, la prueba de Shapiro-Wilk (aplicada por la naturaleza muestral del estudio menor a 50 unidades de análisis) arrojó un p-valor de 0.401 para la variable gestión logística. Este valor supera el parámetro frontero de significancia estadística ($p > 0.05$), por tanto en

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

síntesis, se asevera que los registros sistemáticos obtenidos presentan una distribución normal.

En cuanto a la dimensión planificación, el p-valor obtenido fue de 0.011, valor inferior al nivel de significancia ($p < 0.05$), lo cual indica que los datos no siguen una distribución normal.

Respecto a la dimensión organización, el análisis arrojó un p-valor de 0.008, también inferior al nivel crítico de significancia, lo que conlleva a determinar que la configuración de los datos rechaza el supuesto de normalidad.

En lo referente a la dimensión ejecución, se obtuvo un p-valor de 0.495, el cual supera el límite de significancia estadística ($p > 0.05$), lo cual implica la adecuación de los datos a los criterios de normalidad estadística.

En el caso de la dimensión control, el resultado de la prueba fue un p-valor de 0.157, mayor al nivel crítico, permitiendo verificar el cumplimiento del supuesto de normalidad en los datos

Por último, para la variable calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada, el p-valor obtenido fue de 0.001, inferior al nivel de significancia ($p < 0.05$), lo cual indica que los datos no presentan un modelo de distribución paramétrica, según los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk aplicada.

En ese sentido, se hizo uso de la prueba de “Rho” de Spearman, procedimiento métrico diseñado para facilitar la aplicación del enfoque metodológico orientado a solventar la interrogante de investigación planteada

Tabla 13

Resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

X: Gestión logística	,972	41	,401
D1: Planificación	,927	41	,011
D2: Organización	,922	41	,008
D3: Ejecución	,975	41	,495
D4: Control	,960	41	,157
Y: Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada	,879	41	,001

5.2.2. Prueba de Hipótesis General

H_1 : Hipótesis Alternativa

H_0 : Hipótesis nula

-Hipótesis general:

H_i. Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $\rho \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

- **En estadística (p-valor < α):** Si el **p-valor** (ρ) es menor que el **nivel de significación** (α), se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto significa que los resultados son estadísticamente significativos, es decir, hay suficiente evidencia para afirmar que existe una relación o efecto real en la población.

-Decisión estadística: Conforme a lo mostrado en la tabla 14, se observa un nivel de significancia de $\rho = 0.001$, evidenciando que dicho valor es inferior a 0.05, lo que permite concluir que la interacción demuestra significatividad; por consiguiente, se descarta estadísticamente la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

-**Descripción del grado de relación entre variables:** Según la tabla 14 los hallazgos del procesamiento estadístico dan cuenta de un valor del coeficiente de correlación “Rho” de 0.784 entre las variables. Este grado de correlación evidencia que la asociación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Derivado de lo anterior, se deduce que: Se evidencia una interconexión con validez estadística entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logística, 2024.

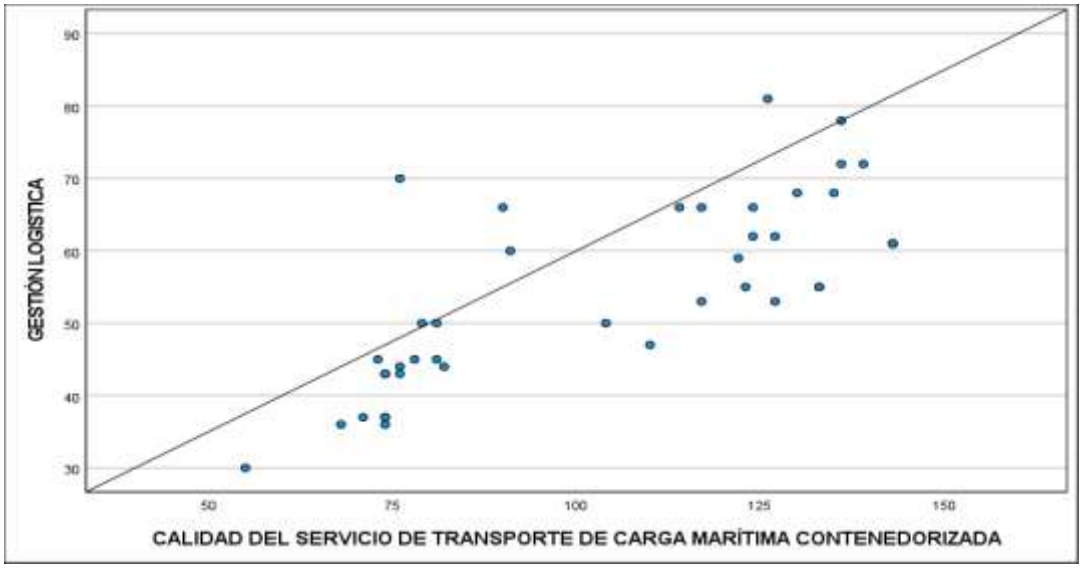
Tabla 14

Prueba "Rho" de Spearman entre gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Correlaciones			Gestión logística	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada
"Rho" de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	41	41
	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada	Coeficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	41	41

Figura 18

Dispersión lineal de la prueba de hipótesis general



Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nota. En el diagrama obtenido, la directriz fundamental establece la manifestación de una tendencia lineal ascendente. La distribución espacial de los registros demuestra un nivel significativo en la correlación entre las variables gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.

5.2.3. Prueba de Hipótesis Específicas

-Hipótesis específica 1:

$H_{1.}$ Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

$H_{0.}$ No existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $\rho \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Decisión estadística: De igual forma, el valor de significancia $\rho = 0.001$ refleja que ρ es inferior a 0.05, lo que indica que el vínculo es estadísticamente significativo; en consecuencia, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

-Descripción del grado de relación entre la dimensión y la variable: Según la tabla 15 los productos resultantes del procedimiento métrico plasman un valor del coeficiente de correlación “Rho” de 0.691. Este grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En virtud de estos hallazgos, se deduce que: Se constata una correlación de significatividad métrica entre la planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

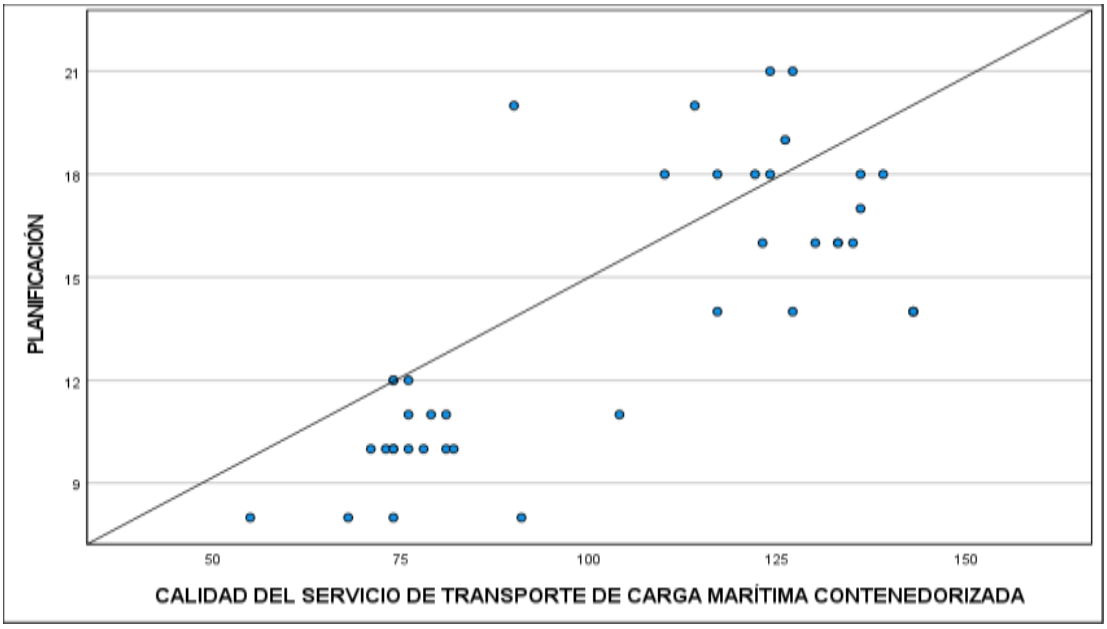
Tabla 15

Prueba "Rho" de Spearman entre planificación y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Correlaciones			Planificación	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada
"Rho" de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	41	41
	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	41	41

Figura 19

Dispersión lineal de la prueba de hipótesis especifica 1



Nota. En la representación gráfica resultante, el eje de referencial señala la existencia de un patrón de comportamiento lineal ascendente. El grado de conglomeración identificado en las observaciones

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

refleja una intensidad notable del vínculo entre planificación y calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.

-Hipótesis específica 2:

H_2. Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $\rho \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

–Decisión estadística: De acuerdo con lo presentado en la tabla 16, se identifica un nivel de significancia de $\rho = 0.001$, lo que demuestra que ρ es inferior a 0.05, lo que permite afirmar que la relación es significativa; de ello se desprende que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

-Descripción del grado de relación entre la dimensión y la variable: Según la tabla 16 los hallazgos del procesamiento estadístico evidencian un parámetro estimado de del coeficiente de correlación “Rho” de 0.631. Este grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

Derivado del análisis, la evidencia permite afirmar que: La presencia de una interacción significativa entre la organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

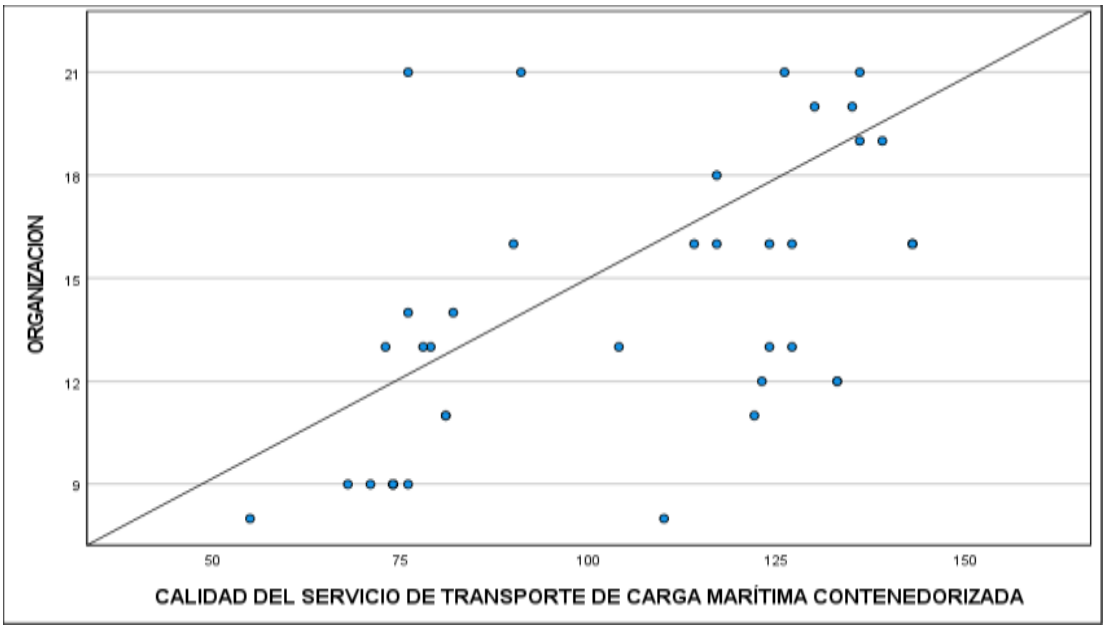
Tabla 16

Prueba "Rho" de Spearman entre organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Correlaciones			Organización	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada
"Rho" de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	41	41
	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	41	41

Figura 20

Dispersión lineal de la prueba de hipótesis especifica 2



Nota. En la representación gráfica, el patrón de contraste confirma la aparición de una relación de progresión conjunta positiva. La concentración de los puntos de datos revela una solidez apreciable en

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la interconexión entre organización y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.

-Hipótesis específica 3:

H_3. Existe relación significativa entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $\rho \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Decisión estadística: Tal como se indica en la tabla 17, se observa un nivel de significancia de $\rho = 0.001$, lo cual demuestra que ρ es menor a 0.05, lo que conduce a verificar que la correlación evidenciada es significativa; en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

-Descripción del grado de relación entre la variable y la dimensión: Los resultados del análisis estadístico dan a conocer un valor del coeficiente de correlación “Rho” de 0.622. Este grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada.

En virtud de los hallazgos, se determina: la existencia de una conexión estadísticamente válida entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

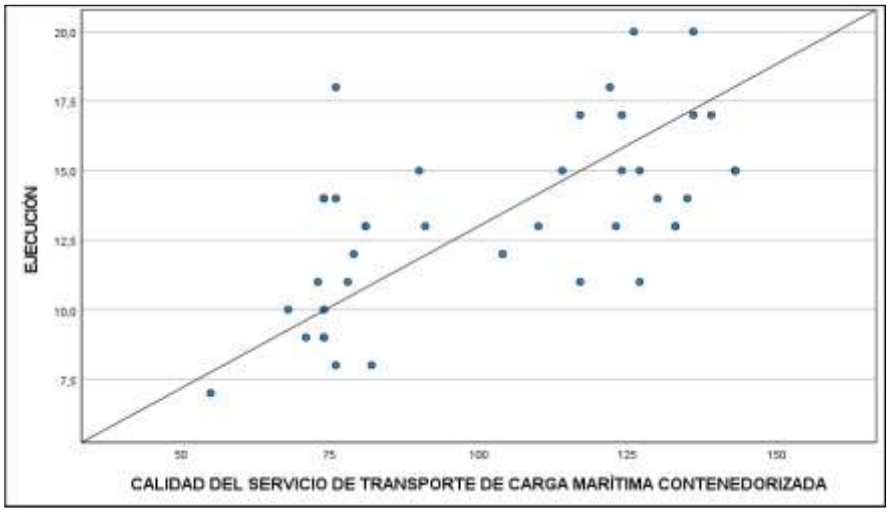
Tabla 17

Prueba "Rho" de Spearman entre ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Correlaciones			ejecución	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada
"Rho" de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	41	41
	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	41	41

Figura 21

Dispersión lineal de la prueba de hipótesis especifica 3



Nota. En la gráfica producto del procesamiento, la guía de referencial certifica la ocurrencia de una dependencia lineal favorable. La acumulación de las observaciones indica una fuerza métrica sustancial en la asociación entre ejecución y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

-Hipótesis específica 4:

H_4. Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

H_0. No existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

-Nivel de confianza: 95 % ($\alpha = 0.05$)

-Regla de decisión:

- Si $\rho < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula
- Si $\rho \geq \alpha$; se acepta la hipótesis nula

-Decisión estadística: De acuerdo con la tabla 18, se muestra un nivel de significancia de $\rho = 0.001$, lo que indica que dicho valor es menor a 0.05, permitiendo con ello afirmar que la relación es estadísticamente significativa; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

-Descripción del grado de relación entre la dimensión y la variable: Los indicadores generados mediante técnicas estadísticas dan a conocer un valor del coeficiente de correlación “Rho” de 0.722. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación alta.

Como resultado del examen estadístico, se constata: una correlación con significatividad métrica entre el control y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

Tabla 18

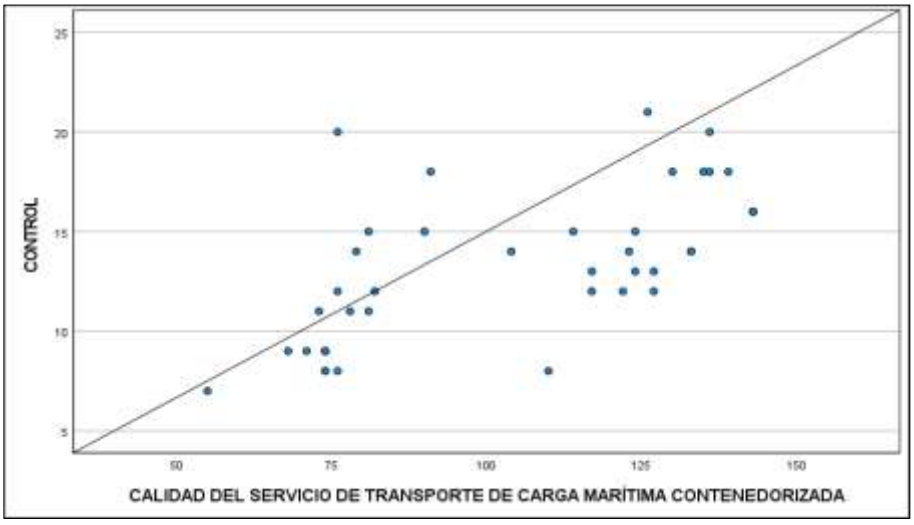
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Prueba "Rho" de Spearman entre control y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada

Correlaciones			Control	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada
"Rho" de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,722
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	41	41
	Calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada	Coeficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	41	41

Figura 22

Dispersión lineal de la prueba de hipótesis especifica 4



Nota. En la representación gráfica obtenida, el patrón de contraste establece una relación de progresión conjunta positiva.

V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El análisis estadístico en base a los hallazgos evidencia que la hipótesis del investigador debe ser aceptado corroborando que la relación existente es una

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

asociación directa y estadísticamente trascendente entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024.

En base al análisis de la validez interna del estudio, es preciso acotar que la metodología que utilizó fue la más adecuada para recabar los datos y llevar a cabo el análisis con el rigor científico que caracteriza un estudio positivista o cuantitativo, poniendo énfasis en los procesos de validación de los instrumentos que fueron aplicados a los importadores que solicitaron el servicio de transporte de carga marítima contenerizada.

Ante dicha situación, se puede confiar en los resultados, de manera que puedan ser tomados en cuenta para realizar comparaciones que permitan teorizar sobre el objeto fenómeno de estudio o seguir desarrollando nuevos procesos investigativos que ayuden a solucionar problemas en organizaciones similares al operador logístico en estudio.

Entre algunas experiencias adquiridas durante el proceso investigativo evidencia una carencia de disponibilidad de los importadores para desarrollar las encuestas elaboradas, que determinó que se aplicara mayor flexibilidad en el proceso de recolección de datos optando por hacer uso de la plataforma de “Google Form”.

En base a la validez externa, los resultados de la investigación por el nivel relacional donde se desarrolló pueden ser generalizables, ya que es muy probable que la gestión logística en cualquier empresa influya en la calidad del servicio, no obstante, cada estudio particular que se realice podría aportar mayor evidencia que coadyuve a tomar decisiones para aplicar mejoras en razón de la problemática observada.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Respecto al trabajo desarrollado por Díaz et al. (2022) existen similitudes en la ruta de la investigación, no obstante, se observan variaciones en la intensidad de la investigación ya que fue descriptivo. Se avala que la calidad de un servicio debe ser medida, siendo la única forma en la que se lograría satisfacer necesidades de los clientes, siendo la seguridad y la capacidad de respuesta las dimensiones que permiten mostrar evidencias más concretas en razón de establecer mejoras.

En relación al estudio metodológico implementado por Ariza y Rodríguez (2022) existe una disparidad metodológica significativa, puesto que realizaron un estudio de ruta cualitativa, sin embargo, se coincide con que en la actualidad existen cambios sociales que invitan a las empresas innovar, ya que, la tecnología es una herramienta que podría mejorar procesos en aras de reducir tiempos en un servicio prestado, lo cual se corresponde con el servicio de transporte de carga marítima contenerizada, donde se podría facilitar trámites y pagos a los importadores que suelen requerir el servicio.

En relación al estudio de Bermúdez (2021) existe coherencia en la metodología observando la ruta de investigación, pero diferencias en el nivel de la investigación, ya que se desarrolló en un nivel descriptivo. De acuerdo con los resultados mostrados por el autor se enfatiza en que la gestión logística en una empresa resulta indispensable para aumentar el nivel de cumplimiento de los servicios que se oferta, situación que se corresponde con el operador logístico en estudio, mostrando oportunidades de mejora que provienen de aquellas dimensiones que pueden ser identificadas vinculadas a las competencias de diseño estratégico, estructuración operativa, implementación procedimental y supervisión evaluativa

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Con respecto al trabajo de investigación de Madriz (2018) existen similitudes en la ruta de investigación, pero diferencias en el nivel; por otra parte, toma en cuenta una muestra de 120 unidades de análisis a diferencia de las 50 que se consideró en el presente estudio. Con respecto a los hallazgos derivados de la investigación por el autor, se coincide que estrategias en la gestión logística son indispensables en la gestión organizacional, propuestas que de ser aplicadas en razón del servicio de transporte de carga marítima contenerizada facilitaría el proceso en beneficio de los importadores y en consecuencia determina el aumento de la rentabilidad empresarial.

En relación con la investigación desarrollada por Suarez (2022) se observan consistencias metodológicas próximas concernientes a la ruta, carácter, magnitud y trazado del proyecto de indagación, donde el p-valor fue menor que el valor atribuido a la significancia estadística que permitió de igual manera a los hallazgos obtenidos en el presente estudio evidenciar relación significativa y positiva entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, siendo la última variable considerada como un concepto que va más allá de la calidad del servicio.

Con respecto al estudio realizado por De la Cruz (2022) existen coherencia respecto a la metodología de la investigación utilizada y para el análisis de los datos se utilizó la misma prueba estadística (“Rho” de Spearman), donde se concuerda en la presencia de una asociación favorable y estadísticamente relevante entre las variables gestión logística y calidad, que permite afianzar la teoría que establece que las organizaciones por más diversas que sean, factores relacionadas con la gestión logística son determinantes en la calidad de los servicios que se ofertan.

De acuerdo con Zelada (2021) existen coherencia en la metodología de la investigación, y se coincide en que la gestión logística se relaciona de forma positiva y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

significativa con una variable que es afín con la calidad del servicio (atención al cliente), ya que para efectos de medición o apreciación de la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada, la atención al cliente o service center representa ser una prioridad, donde el seguimiento de la carga o tracking permite mostrar al importador o cliente sobre la mercancía que necesita transportar.

Finalmente, en cuanto a la indagación metodológica realizada por Gonzales (2021) se evidencia una falta de alineación en el diseño metodológico, debido a que realizó un estudio de enfoque cualitativo, existiendo además diferencias respecto a los resultados ya que en un operador logístico distinto evidenció que la gestión logística influyó de forma positiva en el servicio al cliente, el tiempo de los pedidos, etc., a diferencia del presente estudio donde se observa que la gestión logística tiene un nivel malo mientras que la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada se ubica en un nivel regular, condiciones que conllevan a definir que no existe un influencia probabilística de carácter positivo.

Nuevas hipótesis que surgen a partir del presente estudio conllevan a que las variables intermedias que formaron parte de la gestión logística puedan ser influyentes en la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, para lo cual, se requiere de nuevos estudios que permiten demostrar relación causa-efecto.

Es importante que se realicen nuevas investigaciones que no solo problematicen la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en el operador logístico en estudio en base a cuestiones vinculantes con la gestión logística, sino también con variables que determinen la forma de cómo se trabajan las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

habilidades blandas en los colaboradores que forman parte de la empresa y que interactúan diariamente con los clientes (importadores) que suelen solicitar el servicio respectivo.

A partir de los hallazgos obtenidos, se hace evidente que la gestión logística no solo debe ser entendida en concepto de aglomerado de procedimientos técnicos y operativos, sino también como un sistema integrador que impacta directamente en la interpretación cognitiva del cliente respecto a la excelencia en la entrega de valor servicial. Esta afirmación reafirma la necesidad de replantear ciertos procesos internos del operador logístico para mejorar no solo los resultados operativos, sino también la experiencia del usuario final.

La baja calificación que obtuvo la variable “gestión logística” en el presente estudio sugiere la existencia de falencias estructurales o procedimentales que deben ser abordadas con carácter prioritario. Este resultado representa una alerta organizacional que debe llevar a la revisión profunda de las dimensiones de una programación sistemática, disposición metódica, ejecución y regulación, con el propósito de identificar los cuellos de botella que obstaculizan la eficiencia y afectan la percepción del servicio.

En ese sentido, una de las hipótesis emergentes que podría explorarse en investigaciones futuras es el impacto de la tecnología de la información en el bienestar de la gestión logística. La digitalización de procesos, la trazabilidad en tiempo real y el uso de sistemas integrados podrían ser factores intervinientes que permitan mejorar la calidad percibida del servicio de transporte marítimo, en especial en lo referido a tiempos de entrega, seguimiento de carga y transparencia en la comunicación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Del mismo modo, es relevante considerar la posibilidad de incorporar nuevas variables de análisis como la cultura organizacional, el liderazgo logístico o el compromiso del personal, ya que estos elementos intangibles influyen directamente durante la implementación funcional y, como derivación, en la calidad del servicio entregado. La integración de estos enfoques contribuiría a ampliar la comprensión de los factores que inciden en el desempeño del operador logístico.

Cabe destacar que la percepción regular en la superioridad de la experiencia de servicio, a pesar de una gestión logística calificada como deficiente, sugiere que existen otros elementos que amortiguan el impacto negativo de la logística en el servicio. Este hallazgo podría relacionarse con factores como el esfuerzo del personal de atención al cliente, la flexibilidad del operador o incluso la tolerancia de los importadores ante las limitaciones estructurales del entorno portuario.

Por otro lado, los resultados obtenidos podrían verse fortalecidos si en futuras investigaciones se aplican modelos estadísticos más robustos que permitan inferencias causales. En este caso, el uso de modelos de regresión múltiple, análisis estructural o modelos longitudinales permitiría estudiar con mayor profundidad la forma en que los distintos componentes de la gestión logística afectan la excelencia de la prestación a lo largo del tiempo.

La investigación aquí desarrollada también evidencia la necesidad de fomentar la cultura de la mejora continua dentro del operador logístico. Para lograr avances sostenibles, se recomienda instaurar mecanismos de retroalimentación sistemática con los clientes, así como el despliegue de métricas de rendimiento logístico en consonancia con los parámetros globalmente reconocidos del sector portuario y marítimo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Asimismo, resulta prioritario que las organizaciones logísticas incorporen planes de capacitación continua para sus colaboradores, especialmente en aspectos relacionados con el soporte al consumidor, la gestión de incidencias y habilidades blandas. La empatía, la comunicación asertiva y la proactividad son competencias clave para mitigar deficiencias logísticas y ofrecer una experiencia satisfactoria a los importadores.

También se recomienda considerar el benchmarking como una herramienta estratégica para identificar buenas prácticas aplicadas por otros operadores logísticos del mismo rubro. Este tipo de análisis comparativo permitiría incorporar innovaciones y rediseñar procesos tomando como referencia modelos de gestión logística exitosos que han demostrado una influencia beneficiosa en los atributos calificativos de la prestación.

Los resultados del presente estudio reafirman que la gestión logística y la calidad del servicio no pueden abordarse como dimensiones aisladas, sino que forman parte de un sistema interdependiente que requiere de análisis integrales, enfoques multidisciplinarios y políticas organizacionales coherentes. Solo mediante una articulación adecuada entre procesos, personas y tecnologías será posible lograr un servicio logístico marítimo competitivo, confiable y orientado al cliente.

5.2. Conclusiones

Primera: Los resultados obtenidos demuestran una asociación directa, positiva y estadísticamente significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio de transporte marítimo de carga contenerizada en el operador logístico analizado durante el año 2024. El valor de significancia ($p = 0.001$); el coeficiente de correlación ($p = 0.784$) reflejan una relación fuerte y consistente entre ambas variables

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Segunda: Se comprobó la verificación de una interacción beneficiosa y significativa entre dimensión de planificación y la calidad del servicio de transporte marítimo contenerizado en el operador logístico, correspondiente al año 2024. El coeficiente de correlación (p = 0.691) y el nivel de significancia {p = 0.001} indican una relación moderadamente alta, lo que evidencia que una correcta estructuración anticipada contribuye de forma relevante a la mejora del servicio

Tercera: El análisis estadístico confirmó un vínculo propicio y significativo entre la dimensión organización y la calidad del servicio de transporte marítimo contenerizado en el operador logístico, 2024. Con un coeficiente de correlación de rho = 0.631 un nivel de significancia de p = 0.001 se determina que esta relación presenta un nivel moderado, reflejando que la estructura organizacional influye directamente en la percepción del nivel cualitativo de la atención.

Cuarta: Se detectó una asociación direccional favorable y estadísticamente sustantiva entre la ejecución y la calidad del servicio de transporte marítimo contenerizado en el operador logístico durante el año 2024. El coeficiente obtenido (p = 0.622) y la significancia estadística (p = 0.001) muestran una relación de intensidad moderada, lo que evidencia que la correcta ejecución de los procesos logísticos incide favorablemente en el servicio ofrecido.

Quinta: Los datos revelan una interacción beneficiosa y conceptualmente importante entre la dimensión control y la calidad del servicio de transporte marítimo de carga contenerizada en el operador logístico correspondiente al año 2024. Con un coeficiente de correlación (p=0.722) y una significancia de (p=0.001), se confirma una relación de alta magnitud, lo que resalta la importancia del control logístico como elemento clave para garantizar la eficiencia y la calidad del servicio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.3. Recomendaciones

Primera: Se establece como pauta procedimental al operador logístico analizado implementar un sistema tecnológico que permita a los clientes o importadores acceder, en tiempo real, a información actualizada sobre el estado de sus mercancías. Esta herramienta facilitaría la gestión oportuna de las actividades logísticas y comerciales, evitando errores o sobrecostos, y contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio de transporte marítimo de carga contenerizada que ofrece la empresa.

Segunda: Es aconsejable que el operador logístico promueva la difusión interna de los principios de planificación organizacional, como la misión, visión y valores institucionales, con el propósito de que todos los colaboradores los comprendan y los apliquen en su desempeño. Este alineamiento permitirá elevar los parámetros cualitativos de los servicios ofrecidos; como el *freight forwarder*, y consolidar una percepción positiva por parte de los importadores respecto al servicio recibido.

Tercera: Se sugiere que el operador logístico realice un diagnóstico orientado a Identificar las competencias técnicas y blandas de los colaboradores vinculados al servicio de transporte marítimo contenerizado. Contar con personal capacitado y con habilidades ajustadas a las exigencias del cargo permitirá optimizar los procesos internos y ofrecer una atención más eficiente y adaptada a las necesidades de los importadores

Cuarta: Se propone establecer una política institucional que asegure el cumplimiento estricto de los plazos acordados con los clientes. Garantizar la entrega

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

oportuna y la adecuada gestión documental incrementará la satisfacción del importador, mejorará su experiencia y fortalecerá la fidelización en un mercado altamente competitivo como el del transporte marítimo.

Quinta: Finalmente, se recomienda desarrollar un estudio orientado a definir indicadores de gestión específicos para el servicio de transporte marítimo de carga contenerizada. La aplicación sistemática de estos indicadores permitirá implementar mecanismos de control y seguimiento que faciliten la propuesta de mejoras continuas, contribuyendo a satisfacer de manera integral las expectativas y necesidades de los importadores

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(2022). *Qué es el tiempo de respuesta al cliente, cómo medirlo y optimizarlo.* IP telecomunicaciones. https://www.masip.es/blog/tiempo-de-respuesta-al-cliente/

(2023). *¿Qué es la actitud laboral? Cómo mejorarla y su gran importancia*. Ceupe magazine. https://www.ceupe.com/blog/actitud-laboral.html#:~:text=Se%20entiende%20por%20actitud%20laboral,capacidad%20de%20colaboraci%C3%B3n%20con%20otros.

Adereso (2023). *La importancia del tiempo de respuesta en atención al cliente.* Adereso blog. https://www.adere.so/blog/la-importancia-del-tiempo-de-respuesta-en-atencion-al-cliente

Aduantir (2021). *Modalidades De Envío En El Transporte Marítimo: ¿Cuál Utilizar?* Aduantir. https://es.aduantir.com/trasporto-marittimo/modalidades-de-envio-en-el-transporte-maritimo/

Alfonso, Y. (2023). *Capacidad del servicio, elementos, dimensiones y modelos de evaluación*. Gestiopolis. https://www.gestiopolis.com/calidad-del-servicio-elementos-dimensiones-y-modelos-de-evaluacion/

Añez, J. (2023). *Coordinación en la Administración.* Web y empresas. https://www.webyempresas.com/coordinacion-en-la-administracion/

Ariza, G., & Rodríguez, J. (2022). *Análisis del impacto de los sistemas integrados en la gestión logística del sector industrial en Bogotá* [Trabajo de investigación, Fundación Universidad de América]. https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8804/1/3161299-2022-1-II.pdf

Asana (2022). *Estructura organizativa: 10 formas de organizar el equipo.* Asana. https://asana.com/es/resources/team-structure

Asap (2021). *¿Cuál es la diferencia entre reclamo, queja o denuncia?* Asap https://asap.org.pe/cual-es-la-diferencia-entre-reclamo-queja-o-denuncia/

Autoridad Portuaria Nacional. (2022). *Informes y publicaciones*. GOB. https://www.gob.pe/institucion/apn/informes-publicaciones/799884-estadisticas-2020-apn-trafico-de-carga

Banguero, H., Carrillo, L., & Aponte, E. (2018). *Planeación y gestión estratégica de las organizaciones: Conceptos, métodos y casos de* aplicación. Programa Editorial Universidad Autónoma de Occidente

Barañano, E. (2019). *Competencias profesionales: qué son y cuáles son las más demandadas.* Grupo Castilla https://www.grupocastilla.es/sabes-cuales-son-las-competencias-mas-valoradas-por-las-empresas/#:~:text=Las%20competencias%20profesionales%20son%20las,se%20le%20solicita%20de%20forma

Bermúdez, E. (2021). Gestión logística en los departamentos de control de estudios de las instituciones públicas de educación superior. *Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales, 4*(8), 2631-2735. https://revistaneque.org/index.php/revistaneque/article/view/51/141

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Bizneo (2023). *Qué son la visión y la misión de una empresa.* Bizneo Blog. https://www.bizneo.com/blog/mision-de-una-empresa/

Brito, F. (2023). *Organización en el proceso administrativo: Jerarquización, coordinación y sistemas de organización 2/2.* Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/organizaci%C3%B3n-en-el-proceso-administrativo-y-sistemas-de-brito

Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima.* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/31be31d4-7f25-4b7f-8329-c3ef91b58035/content

Cámara Madrid (2021). *8 características de un servicio al cliente eficiente.* Cámara Madrid. https://www.mba-madrid.com/marketing/servicio-al-cliente/

Carrera, M., Valenzuela, K. & Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 digital Publisher CEIT, 6*(6-1), 219-232. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/886

Carrillo, P. (2020). *La importancia del freight forwarder en la logística internacional.* Hier Logistic Group https://hiergroup.com.mx/la-importancia-del-freight-forwarder-en-la-logistica-internacional/

Castro, J. (2023). *Control administrativo: su importancia en las empresas para crecer.* Corponet. https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo

Charan, R. (2021). *Garantizando una exitosa ejecución en la empresa.* Gestion. https://gestion.com.do/garantizando-una-exitosa-ejecucion-en-la-empresa/

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la* administración. Mc Graw Hill Interamericana

Corposuite (2022). *¿Qué es la gestión administrativa?* Corposuite Blog. https://corposuite.com.mx/2022/08/04/que-es-la-gestion-administrativa/

Corrales, J. (2019). *Misión y visión empresariales: Mira estos 3 ejemplos de empresas famosas.* Rockcontent blog. https://rockcontent.com/es/blog/mision-y-vision-de-una-empresa/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20la%20misi%C3%B3n,sociedad%20las%20actividades%20que%20desarrolla.

Correa, Y. (2021). *Estrategias de gestión administrativa para mejorar el control interno en la empresa Inversiones NJS E.I.R.L. Chiclayo - 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán] https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8660/Correa%20D%C3%ADaz%20Yosmel.pdf?sequence=1

Covey, S. (2019). *Las 4 Disciplinas de la Ejecución.* Redinfor. https://redinfor.com.pe/portal/2019/07/14/las-4-disciplinas-de-la-ejecucion-covey-2013/

Crandi (2019). *¿Qué es el tiempo de respuesta al cliente y cómo mejorarlo?* Academia Crandi. https://academia.crandi.com/ventas-online/tiempo-de-respuesta-al-cliente/

Cruz, A., Orduña M. & Álvarez, J. (2018). *Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. Innovaciones de Negocios, 15*(30), 259-278. https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/291

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Cruz, J. & Jiménez, V. (2021). *Etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.* Gestiopolis. https://gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/

CTE (2021). *¿Qué es Organización Administrativa? | Elementos, Etapas y Tipos.* Conduce tu empresa. https://blog.conducetuempresa.com/2018/07/el-proceso-de-organizacion.html

Da Silva, D. (2020). *Importancia de brindar información real y oportuna en el proceso de atención al cliente.* Blog de Zendesk. https://www.zendesk.com.mx/blog/informacion-atencion-al-cliente/#:~:text=Es%20importante%20informarle%20al%20cliente,expectativas%20realistas%20en%20el%20cliente.

Da Silva, D. (2022). *¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad.* Blog de Zendesk. https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/

Da Silva, D. (2022). *Cómo manejar la empatía con el cliente y qué técnicas emplear.* Blog de Zendesk. https://www.zendesk.com.mx/blog/frases-de-empatia-para-clientes/#:~:text=La%20empat%C3%ADa%20con%20el%20cliente%20se%20identifica%20como%20la%20capacidad,estar%20disgustados%20con%20tu%20empresa.

Da Silva, D. (2022). *Valores de una empresa: ¿cómo definirlos para ser marcantes?* Blog Zendesk. https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una-empresa/

Datadec (2018). *Necesito identificar problemas organizativos, ¿Cómo me ayuda un ERP?* Datadec https://www.datadec.es/blog/identificar-problemas-organizativos-erp

De Azkue, I. (2023). *Planificación.* Enciclopedia Humanidades. https://humanidades.com/planificacion/

De azkue, I. (2023). *Servicio al cliente*. Concepto. https://concepto.de/servicio-al-cliente/

De la Cruz, L. (2022). *Gestión logística y calidad en las empresas importadoras de maquinaria, Lima Metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109685

Demuner, M., Becerril, O. & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales, 27*(53-2), 61-77. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061

Diaz, N., Alarcón, N., & Ganga, F. (2022). Percepción de la calidad de servicio del transporte marítimo en la Patagonia Chilena. *Investigación & Negocios, 15*(25), 2521-2737. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372022000100002&script=sci_arttext

Donís, I. (2019). *Atención personalizada en las empresas.* Ipso ideas. https://ipsoideas.es/2019/05/atencion-personalizada-en-las-empresas/

Ecoembes (2019). *¿Qué es la responsabilidad individual en el trabajo?* Ecoembes empleo. https://ecoembesempleo.es/responsabilidad-individual/

Editorial Conekta (2023). *Recursos de una empresa: Qué son y cómo se clasifican.* Conekta. https://www.conekta.com/blog/recursos-de-una-empresa

Editorial Grudemi (2019). *Valores Organizacionales.* Enciclopedia Económica. https://enciclopediaeconomica.com/valores-organizacionales/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Escuela Europea (2018). *Diferencias entre Corrección y Acción Correctiva.* Escuela Europea de excelencia. https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/03/diferencias-correccion-accion-y-correctiva/

Etecé (2020). *Coordinación*. Concepto. https://concepto.de/coordinacion/

Etecé (2021). *Organización administrativa.* Concepto. https://concepto.de/organizacion-administrativa/

Etecé (2021). *Recursos de una empresa.* Concepto. https://concepto.de/recursos-de-una-empresa/

Etecé (2021). *Responsabilidad.* Concepto. https://concepto.de/responsabilidad/

Etecé (2023). *Gestión administrativa.* Concepto. https://concepto.de/gestion-administrativa/

Etecé (2023). *Información.* Concepto. https://concepto.de/informacion/

Etecé. (2023). *Competencias profesionales.* Concepto. https://concepto.de/competencias-profesionales/

Euroinnova. (2023). *Qué es la ejecución de una empresa.* Euroinnova. https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-ejecucion-en-una-empresa

Faster capital. (2023). *Capacidad de respuesta el poder de la capacidad de respuesta para ofrecer experiencias superiores al cliente.* Faster capital. https://fastercapital.com/es/contenido/Capacidad-de-respuesta--el-poder-de-la-capacidad-de-respuesta-para-ofrecer-experiencias-superiores-al-cliente.html

Frederick, D. (2021). *¿Qué son los recursos de una empresa?* Enciclopedia Económica. https://enciclopediaeconomica.com/recursos-de-una-empresa/

Gestión. (2020). *Capacidad de respuesta – Definición, Indicadores, Principios y Estrategias.* Organizadores gráficos. https://www.organizadoresgraficos.org/capacidad-de-respuesta/

Go virtual (2023). *¿Cuál es el mejor horario para contactar a tus posibles clientes?* Go virtual. https://www.govirtual.com.mx/automotriz/blog/cual-es-el-mejor-horario-para-contactar-a-tus-posibles-clientes/

Gómez, D. (2022). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio.* Hubspot. https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual

Gonzales, C. (2021). *Propuesta de mejora de la gestión logística para cumplir con el nivel de servicio en un operador logístico* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16724

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad 12*(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032

Hammond, M. (2023). *Cómo implementar una estrategia de atención personalizada en 2023.* Hubspot https://blog.hubspot.es/service/atencion-personalizada-clientes#:~:text=La%20atenci%C3%B3n%20personalizada%20es%20un,de%20manera%20r%C3%A1pida%20y%20eficiente.

Hernández, C., Prieto, A., Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas. Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Luz-Costa Oriental del Lago, 12*(2), 127-141. https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hernández, M. (2020). La importancia del control en la administración. UIC. https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. Mc Graw Hill

Huanca, L. & Inga, A. (2018). *Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente del área de procesos operativos, agencia el Tambo -BCP- 2017.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/711

IBM (2023). *¿Qué es la gestión de instalaciones?* IBM https://www.ibm.com/mx-es/topics/facilities-management

Indecopi (2020). *Libro de reclamaciones.* Indecopi. https://indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones#:~:text=El%20consumidor%20presenta%20un%20reclamo,por%20ejemplo%2C%20la%20mala%20atenci%C3%B3n.

Integralia (2022). *Las 11 actitudes laborales para triunfar en las empresas en 2021.* Fundación integralia DKV. https://dkvintegralia.org/blog/11-actitudes-laborales-triunfar-empresas-2021/

Ionos (2023). *Gestión de quejas y reclamaciones.* Startup guide Ionos. https://www.ionos.es/startupguide/gestion/gestion-de-quejas-y-reclamaciones/

Itson (2018). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas. 13*(82), 1-36. https://www.iJ.(tson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf

Izquierdo J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Científica Horizonte Empresarial, 8*(1), 425-437. https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355

Jaime, H. (2020). *Estructura organizacional: qué, para qué y cómo crearla.* Pandapé. https://www.pandape.com/blog/estructura-organizacional/

Jokka, D. (2020). *15 maneras que la tecnología impactará tu servicio al cliente en 2020.* Keybe.ai https://keybe.co/blog/15-maneras-que-la-tecnologia-impactara-tu-servicio-al-cliente-en-2020/

Latam (2021). *Benchmarking: ¿Qué es y cómo aplicarlo?* Salesforce Latam Blog. https://www.salesforce.com/mx/blog/que-es-benchmarking-y-como-aplicarlo/#:~:text=El%20benchmarking%20

Latam (2022). *Customer Service: ¿qué es y cómo implementarlo?* Salesforce Latam Blog. https://www.salesforce.com/mx/blog/customer-service/

Lema, A., Zaldívar, D., Hidalgo, B., González, D. & Vacacela, L. (2020). Organizaciones sociales, desde una perspectiva administrativa, caso estudio: Convento Madre Dorotea, en la ciudad de Guayaquil. R*evista de Ciencias Sociales y humanas, 2*(1), 89-97. https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/123

Lisboa, R. (2019). *¿Qué son los valores de una empresa y cuáles son los principales?* Rockcontent https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/

López, C. (2021). *Valores organizacionales y desempeño corporativo.* Gestiopolis. https://gestiopolis.com/valores-organizacionales-desempeno-corporativo/

López, J. (2020). *Gestión Administrativa.* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Lucena, P. (2023). *Competencias laborales esenciales.* Universidad Cesuma. https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-competencias-profesionales.html

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Madriz, D. (2018). *Estrategias de gestión logística para el mejoramiento de la productividad y la calidad del servicio en hoteles y posadas del Estado Táchira* [Trabajo de investigación, Universidad Nacional Experimental de Táchira]. http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/46105

Manzanilla, V. (2023). *Importancia del proceso administrativo.* EGM. https://metodoegm.com/emprendimiento/proceso-administrativo-de-una-empresa/

Mariana (2019). *Aspectos importantes del servicio: La fiabilidad.* Calidad en el servicio's blog. https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/aspectos-importantes-del-servicio-la-fiabilidad/

Martínez, S. (2020). *Instalaciones de una empresa: diseño y capacidad productiva.* Gestiopolis. https://gestiopolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/

Martins, J. (2022). *Cómo redactar la visión de una empresa y ejemplos.* Asana. https://asana.com/es/resources/vision-statement

Martins, J. (2023). *18 consejos, estrategias y soluciones rápidas de gestión del tiempo para lograr trabajos excelentes*. Asana. https://asana.com/es/resources/time-management-tips

May, S., Hernández, D. & Delgado, G. (2021). Indicadores administrativos usados para medir la efectividad de un sistema de información administrativo. *593 Digital Publisher CEIT 6*(6-1), 194-206. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/859

Mimpo (2020). *Contenedores marítimos: ¿cuántos tipos hay y cómo usarlos en el transporte?* Mimpo global logistics https://www.mimpo.com/articulo/contenedores-maritimos

Miranda, M, Romero, M., Chiriboga, P., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio haciendo turística rancho los emilio's Alausi. *Revista cientifica dominio de las ciencias, 7* (4), 1430-1446. http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4

Montenegro, I. (2023). *Capacidad de respuesta al cliente: Por qué y cómo puedes mejorarla*. GB Advisors. https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/

Naranjo & Fiallos (2018). Distribución de las instalaciones en una fábrica de servicios y su efecto en la producción. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales, 5(18).* https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/instalaciones-fabrica-servicios.html#:~:text=Las%20instalaciones%20de%20una%20organizaci%C3%B3n,la%20empresa%2C%20sea%20el%20adecuado.

Narvaez, M. (2023). *Estructura organizacional: Definición, beneficios y tipos.* Question Pro. https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/

Navarrete, K. (2019). *El control dentro del proceso administrativo. Qué es, objetivo, proceso, importancia y tipos*. Gestiopolis. https://gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/

Núñez, L. & Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico, 7*(1), 49-59. http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nwadike, P. (2023). *Gestión de instalaciones: definición, funciones e importancia.* Businessyied. https://businessyield.com/es/management/facilities-management/

Onsoluciones (2021). *¿Qué es la empatía?* Ori Soluciones. https://onsoluciones.com/empatia_en_atc/

Operador Logístico en estudio. (2023a). *Nosotros*. Hanseática. https://www.hanseatica.com.pe/website/

Operador Logístico en estudio. (2023b). *Unidades de negocio*. Hanseática. https://www.hanseatica.com.pe/website/

Operador Logístico en estudio. (2023c). *Nuestros clientes*. Hanseática. https://www.hanseatica.com.pe/website/

Ortega, C. (2020). *¿Qué es la imagen personal y por qué es tan importante en la atención al cliente?* Questionpro. https://www.questionpro.com/blog/es/imagen-personal-que-es/#:~:text=La%20imagen%20personal%20exitosa%20en,nivel%20presencial%20y%2Fo%20virtual.

Ortega, C. (2023). *Customer service: Qué es, ventajas y cómo mejorarlo.* Question pro. https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-customer-service/

Ortega, C. (2023). *Evaluación organizacional: Qué es, ventajas y cómo llevarla a cabo.* Questionpro. https://www.questionpro.com/blog/es/evaluacion-organizacional/

Ortiz, J. (2022). *Customer Service: qué es, sus funciones y cómo implementarlo.* Hubspot. https://blog.hubspot.es/service/que-es-customer-service

Peña, D., Sánchez, M. & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento,6*(1), 120-131 https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633

Pérez, A. (2021). *Organización empresarial: características, objetivos y tipos de organización*. Business School. https://www.obsbusiness.school/blog/organizacion-empresarial-caracteristicas-objetivos-y-tipos-de-organizacion

Pérez, J. & Gardey, A. (2021). *Información.* Definición. https://definicion.de/informacion/

Pérez, J. & Gardey, A. (2022). *Corrección*. Definición. https://definicion.de/correccion/

Pérez, M. (2023). *Definición de Responsabilidad.* Concepto de definición. https://conceptodefinicion.de/responsabilidad/#google_vignette

Personio (2023). *Visión de la empresa: ¿qué es y por qué es importante definirla bien?* Personio. https://www.personio.es/glosario/vision-de-la-empresa/

Polo, D. (2019). *¿Qué es la capacidad de respuesta en el servicio al cliente?* Gestionar Fácil. https://www.gestionar-facil.com/que-es-la-capacidad-de-respuesta-en-el-servicio-al-cliente/

Poonam, D. (2023). *El qué, el porqué y el cómo de la responsabilidad en el trabajo.* Empuls. https://blog.empuls.io/es/accountability-in-the-workplace/

Prieto, S. (2020). *Recursos. ¿Qué son los recursos? Definición y tipos de recursos en una empresa.* P&A Group. https://grupo-pya.com/recursos-definicion-tipologia-la-empresa/

Question Pro (2022). *¿Qué es el servicio al cliente?* Question Pro. https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Quijano, V. (2023). *Calidad en el servicio al* cliente. Gestiopolis. https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-cliente/

Quiroa, M. (2020). *Estructura organizacional.* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html

Quiroa, M. (2020). *Gestión Administrativa.* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html

Quiroa, M. (2021). *Coordinación en administración.* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/coordinacion-en-administracion.html

Recluta (2023). *¿Cómo mejorar la actitud de los empleados?* Recluta. https://recluta.org/como-mejorar-la-actitud-de-los-empleados/

Roder (2020). *Descubre qué es un colaborador y cómo puede ayudarte.* Roder. https://roder.com.mx/que-es-un-colaborador/?expand_article=1

Rodrígues, N. (2021). *Los 5 indicadores de procesos más relevantes para las empresas.* Hubspot. https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores-de-procesos

Rodríguez, M. (2019). *El problema en la organización.* Prezi. https://prezi.com/tb-7kbpaw02s/el-problema-en-la-organizacion/#:~:text=Es%20el%20hecho%20o%20asunto,aporta%20beneficios%20a%20la%20sociedad

Rodriguez, N. (2022). *10 problemas empresariales comunes y cómo solucionarlos.* Hubspot. https://blog.hubspot.es/sales/problemas-empresariales

Rodríguez, R. (2021). *La importancia de la tecnología en el servicio al cliente.* Decide. https://decidesoluciones.es/la-importancia-de-la-tecnologia-en-el-servicio-al-cliente/

Salinas, D. (2022). *Qué es la misión de una empresa y cómo definir la tuya.* Wix Blog. https://es.wix.com/blog/2019/03/como-definir-la-mision-de-empresa/

Sampaolessi, L. (2021). *Planeación en Administración: Pasos para Elaborar Un Plan para Tu Colegio.* Aulicum. https://www.aulicum.com/blog/planeacion-en-administracion-escolar/

Sánchez, M. & Sánchez M. (2018). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.* Universidad Veracruzana. https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

Santander (2020). *¿Qué son los incoterms?* Santander. https://www.bancosantander.es/glosario/incoterms#:~:text=Los%20Incoterms%20(abreviatura%20de%20International,hora%20de%20entregar%20las%20mercanc%C3%ADas.

Santander (2022). *Misión, visión y valores de una empresa: qué son y cómo definirlos.* Santander Open Academy. https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html

Saravia, V., & Sifuentes, K. (2020). *Calidad de servicio de consolidación de carga suelta suelta desde la perspectiva de agentes de carga en un NVOCC, 2020* [Tesis de licenciatura, Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"]. http://repositorio.enamm.edu.pe/handle/ENAMM/182

Saxon, A. (2019). *Horario de Atención.* Live agent. https://www.liveagent.es/glosario/horario-comercial/#:~:text=El%20horario%20de%20atenci%C3%B3n%20se,las%20necesidades%20del%20p%C3%BAblico%20objetivo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Scheduled (2020). *Responsabilidad del empleado en el lugar de trabajo.* Time well scheduled. https://timewellscheduled.com/es/responsabilidad-del-empleado-en-el-lugar-de-trabajo/#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20de%20responsabilidad%20de,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.

Segovia, J. (2023). *La ejecución en el proceso de administración.* El país. https://elpais.bo/opinion/20230418_la-ejecucion-en-el-proceso-de-administracion.html

Seos (2021). *¿Qué es un colaborador?* Sesame. https://www.sesamehr.mx/blog/que-es-un-colaborador/

Sesame (2019). *Competencias profesionales.* Sesame. https://www.sesametime.com/assets/diccionario/competencias-profesionales/

Sesame (2023). *Qué actitudes laborales se tienen en cuenta a la hora de contratar personal.* Sesame. https://www.sesamehr.es/blog/actitud-aptitud-empleados/

Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT, 15*(2), 85-101. https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369

Sobredo, F. (2023). *La importancia de trabajar los plazos de entrega.* Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-trabajar-los-plazos-entrega-sobredo-d-alessio

Soledispa, X., Pionce, J. & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Revista Científica Dominio de las ciencias, 8*(1), 280-294 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391

Soluciones (2023). *¿Cómo mejorar el servicio al cliente interno con herramientas tecnológicas?* Tecno-Soluciones. https://tecnosoluciones.com/mejorar-el-servicio-al-cliente-interno-con-herramientas-tecnologicas/

Suarez, A. (2022). *Gestión logística y su relación con la satisfacción del cliente de un operador logístico especializado en la exportación de productos marinos congelados* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20 500.14138/6065

Sydle (2022). *Gestión del tiempo: ¿qué es y cómo aplicarla? Descubre su importancia.* Sydle. https://www.sydle.com/es/blog/gestion-del-tiempo-60ccb3d36ed0c97012c9bfe

Sydle (2023). *Indicadores de proceso: ¿cuáles son los 17 tipos principales? ¿Cómo se controlan?* Sydle. https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-proceso-62042a46e45de05ff61b6e55

Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Terreros, D. (2023). *23 ejemplos inspiradores de misión, visión y valores de empresas.* Hubspot. https://blog.hubspot.es/marketing/mision-vision-valores-ejemplos

Tiba (2020). *Incoterms 2020. Incoterms 2020 by the International Chamber of Commerce.* Tiba https://www.tibagroup.com/incoterms-2020/?lang=es

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Torres, Y. (2022). *¿Colaborador o trabajador? Una reflexión crítica sobre los usos y abusos del lenguaje.* Linkedin. https://es.linkedin.com/pulse/colaborador-o-trabajador-una-reflexi%C3%B3n-cr%C3%ADtica-sobre-yaniel

Unir (2021). *Control de gestión: qué es y cuál es su importancia.* Universidad en Internet. https://www.unir.net/empresa/revista/control-de-gestion/

Universidad Andrés Bello (2021). *Conoce cuáles son las fases del control de gestión.* Advance programa ejecutivo de pregrado. https://advance.unab.cl/eventos/conoce-cuales-son-las-fases-del-control-de-gestion/

Universidad Autónoma del Perú (2020). *¿Qué es el control en la Administración de empresas y por qué es importante?* Autónoma https://www.autonoma.pe/blog/control-administracion-empresas/

Universidad Autónoma del Perú (2020). *¿Qué es el control en la Administración de empresas y por qué es importante?* Autónoma. https://www.autonoma.pe/blog/control-administracion-empresas/

Upbe (2022). *Qué es customer service: definición, funciones del departamento y ejemplos.* Upbae https://www.upbe.ai/blog/customer-service-departamento-atencion-cliente/

Utopía (2020). *Cómo evaluar el desempeño de una empresa.* Utopía. https://utopia-consultores.com/como-evaluar-el-desempeno-de-una-empresa/

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa, mixta*. Editorial San Marcos

Valencia, O., Chávez, R. & García, T. (2018). *Las tecnologías de la información al servicio de la evaluación de la gestión administrativa.* XVIII Congreso Internacional de contaduría, administración e informática. https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2013/12.07.pdf

Vásquez, J. (2023). *Calidad en el Servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (SERVQUAL).* Inbox Research. https://www.inbox.mx/blog/calidad-en-el-servicio-encuesta-de-cinco-dimensiones-servqual

Velayos, V. (2020). *Misión de una empresa.* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/mision-de-una-empresa.html

Veritisquo (2020). *Concepto Planificación, ¿Qué es y para qué sirve?* Apuntes Gestión. https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/

Vicente, E. (2022). *Qué es la responsabilidad.* Significados. https://www.significados.com/responsabilidad/

Vilar, C. (2021). *La imagen profesional en la atención al cliente ¡Evita estos 5 errores básicos!* Consol Vilar https://www.consolvilar.com/imagen-profesional-atencion-cliente/

Villareal, A. (2019). *Problemas organizacionales como reto de toma de decisiones.* Gestiopolis. https://www.gestiopolis.com/problemas-organizacionales-como-reto-de-toma-de-decisiones/

Vocalcom (2023). *Empatía: Fundamental para una gran experiencia del cliente.* Vocalcom. https://www.vocalcom.com/es/blog/empatia-fundamental-experiencia-cliente/

Von Bertrand, R. (2022). *¿Qué es la ejecución en la empresa?* Líder empresarial. https://www.liderempresarial.com/que-es-la-ejecucion-en-la-empresa/

Westreicher, G. (2020). *Planificación.* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

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

Zendesk (2020). *Tiempo de respuesta al cliente: qué es y cómo medir.* Blog de Zendesk https://www.zendesk.com.mx/blog/tiempo-de-respuesta/#:~:text=El%20tiempo%20de%20respuesta%20al,clientes%2C%20este%20indicador%20es%20clave.

Zendesk (2023). *¿Cuáles son los indicadores de gestión que no puedes ignorar?* Zendesk https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/

Zendesk (2023). *Atención personalizada: ¿Qué es y cómo aplicarla con éxito en tu empresa?* Blog de Zendesk. https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-personalizada/

Zendesk (2023). *Importancia de la imagen personal en las ventas (CON DATOS).* Blog de Zendesk https://www.zendesk.com.mx/blog/importancia-imagen-personal-ventas/

Zoho (2020). *Horario de atención.* Zoho CRM https://www.zoho.com/es-xl/crm/help/administration/business-hours.html

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ABREVIATURAS

- CFR: Cost and Freight - Coste y Flete
- CIF: Cost, Insurance, Freight - Coste, Seguro y Flete
- CIP: Carriage and Insurance Paid to - Transporte y seguro pagados hasta
- COVID 19: *"Corona", "virus" y disease* (enfermedad en inglés)
- CPT: Carriage Paid To - Transporte pagado hasta
- DAP: Delivered at Place - Entregado en punto de destino
- DDP: Delivered Duty Paid - Entregado con derechos pagados
- DPU: Delivered at Place Unloaded - Descargado en el lugar de destino acordado
- EXW: Ex Works - En fábrica
- FAS: Free AlongSide ship - Franco al costado del buque
- FCA: Free carrier - Franco transportista
- FCL: Full Container Load - Carga de Contenedor Completa
- FOB: Free On Board - Franco a bordo
- Incoterm: (International Commercial Terms) utilizados para el comercio exterior.
- LCL: Less than Conatiner Load - Menos que de un Contenedor Completo
- TEUs: Twenty foot equivalent unit.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXOS

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 1: RESOLUCIÓN APROBACIÓN D EPROYECTO

RESOLUCION FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES Nº 044 ANI-U. CIENTÍFICA-2025

Lima 11 de noviembre del 2025

VISTO:

El informe de resolución independiente académico del proyecto de tesis titulado: RELACIóN ENTRE GESTIóN LOGíSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA MARíTIMA CONTENERIZADA EN UN OPERADOR LOGíSTICO, 2023 presentado por:

-CLAUDIA STEPHANY GONZALES MORALES // SANDRA LIZETH DIAZ FLORES //

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo con el reglamento general de la universidad Científica del sur y los reglamentos de para obtener el título en la Carrera de Administración de Negocios Internacionales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, el inciso 4 del artículo 79 del Reglamento de Estudios de Pregrado vigente establece que:
"Todos los proyectos de tesis luego de tener un informe aprobatorio de la revisión independiente deben presentarse a uno de los dos Comités Institucionales de Ética en Investigación (CIEI) para su revisión y aprobación, salvo que el responsable de investigación considerase el no envío de la tesis en conformidad con las indicaciones emitidas por la DGIDI."

Que, mediante Resolución Directoral No. 008-DGIDI-CIENTIFICA-2023, que aprueba el documento titulado
"Precisiones respecto a la evaluación de proyectos de tesis e investigación realizados por los miembros de la Universidad Científica del Sur (versión 2023)" dispone que las situaciones por las que un proyecto de tesis puede ser eximido de ser enviado a evaluación de un comité de ética e integridad científica son las siguientes:
1. Proyectos no realizados en personas ni muestras de material biológico obtenido de seres humanos.
2. Análisis secundario de bases de datos públicamente disponibles o que provengan de investigaciones aprobadas por un comité de ética.
3. Revisiones sistemáticas con o sin metaanálisis.
4. Estudios bibliométricos.
5. Estudios con permisos otorgados por las instituciones nacionales competentes para la protección del sujeto de investigación y que son supervisados por estas.

QUE, el responsable de investigación de la carrera de Administración de Empresas ha informado que la tesis en cuestión consiste en un estudio de recolección de datos anónimos que no altera las condiciones humanas, físicas, psicológicas ni emocionales

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

de los participantes.
QUE, por la naturaleza del estudio (encuestas anónimas) el proyecto se ajusta a los criterios de exoneración previstos en la normativa vigente de la DGIDI.

QUE, el segundo párrafo del artículo 70 del Reglamento de Estudios de Pregrado dispone que: A partir de la fecha de aprobación, el tesista tiene como máximo 18 meses para la ejecución y presentación de la tesis para sustentación.

Que, de acuerdo normativa vigente de la universidad científica del sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera.

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: RELACIóN ENTRE GESTIóN LOGíSTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA MARíTIMA CONTENERIZADA EN UN OPERADOR LOGíSTICO, 2023 con Número de registro: PRE-2-2025-00078, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto.
Nombrar al docente ANA CECILIA NAPÁN YACTAYO // como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión.

Regístrese, Comuníquese y archívese



Mg. Omar Rosales Ugaz
Director Académico
Carrera de Administración de Negocios Internacionales

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXO 2

ENCUESTA / INTRUMENTO DE EVALUACIÓN

ESCALA SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA

INDICACIONES:

- ✓ Lea con atención y no dude en preguntar cualquier duda mientras realice el desarrollo de la escala.
- ✓ Esta escala es ANÓNIMA. No firme, ni escriba una identificación.
- ✓ Las respuestas se analizan como respuestas en grupo y no como respuestas individuales

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una "X" un número entre el 1 y el 5, cuya valoración se encuentra determinada del siguiente modo:

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

Planificación

	1	2	3	4	5
1.- La empresa muestra un desempeño en coherencia con la misión que establece en el portal web					
2.- La empresa toma en consideración las necesidades de los clientes para establecer una misión coherente con la satisfacción de demandas					
3.- La empresa muestra un comportamiento que se corresponde con la visión que establece en el portal web					
4.- Los colaboradores que prestan servicio dentro de la empresa se desempeñan de acuerdo a la visión que la empresa ha establecido					
5.- Los colaboradores se comportan de acuerdo con los valores organizacionales que la empresa ha establecido en función a los servicios que oferta					
6.- Lo valores organizacionales que la empresa a establecido promueven condiciones y pautas para el éxito de la organización					

Organización

	1	2	3	4	5
7.- La estructura organizacional establecida por la empresa es idónea para prestar servicios de manera adecuada					
8.- La estructura organizacional establecida muestra que es efectiva ya que todos los colaboradores de la empresa conocen el papel que realizan y lo manifiestan en cada actividad que cumplen					
9.- Los recursos tecnológicos establecidos por la empresa facilitan la prestación de servicios ofertados					
10.- Los recursos materiales con los cuales cuenta la empresa facilitan la prestación de servicios ofertados					
11.- Los colaboradores demuestran estar motivados trabajando dentro de la empresa					
12.- Los colaboradores son reconocidos cuando realizan una labor destacable dentro de la empresa					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ejecución

	1	2	3	4	5
13.- La empresa cumple con los plazos establecidos respecto a los servicios que presta					
14.-La empresa dispone de un manejo adecuado del recurso humano para cumplir con los plazos establecidos					
15.- La empresa dispone de una adecuada coordinación con sus socios estratégicos locales respecto a los servicios que presta					
16.- La empresa dispone de una adecuada coordinación con sus socios estratégicos extranjeros respecto a los servicios que presta					
17.- Los colaboradores demuestran destreza en cada labor que realizan					
18.- La empresa se caracteriza por disponer de colaboradores competentes priorizando la eficiencia del servicio					

Control

	1	2	3	4	5
19.- La empresa se preocupa por llevar a cabo auditorias para mejorar los procesos de los servicios que oferta					
20.- La empresa dispone de indicadores de gestión en cada uno de los procesos de los servicios que oferta, donde toma en cuenta la percepción de los clientes para obtener una retroalimentación consecuente					
21.- La empresa muestra indicadores que corresponden con llevar a cabo una evaluación constante de sus procesos en razón de los servicios que oferta					
22.- La empresa realiza benchmarking con el fin de adoptar nuevas estrategias y prácticas para mejorar el servicio					
23.- La empresa se caracteriza por corregir errores que se observan frecuentemente en los servicios que oferta					
24.- La empresa ha aplicado actividades de reingeniería de procesos vinculados al servicio de transporte de carga marítima contenerizada con el fin de simplificar los trámites					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 01 de noviembre del 2024

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Relación entre gestión logística y calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada en un operador logístico, 2024
Grado o título que aspira	Licenciado en administración de negocios internacionales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	-Claudia Stephany Gonzales Morales -Sandra Díaz Flores
Instrumento	Gestión logística

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planificación	1. La empresa muestra un desempeño en coherencia con la misión que establece en el portal web	4	4	4	4
	2. La empresa toma en consideración las necesidades de los clientes para establecer una misión coherente con la satisfacción de demandas	3	4	4	4
	3. La empresa muestra un comportamiento que se corresponde con la visión que establece e el portal web	4	3	4	4
	4. Los colaboradores que prestan servicio dentro de la empresa se desempeñan de acuerdo a la visión que la empresa ha establecido	4	4	4	4
	5. Los colaboradores se comportan de acuerdo con los valores organizacionales que la empresa ha establecido en función a los servicios que oferta	4	4	4	3
	6. Los valores organizacionales que la empresa a establecidos promueve condiciones y pautas para el éxito de la organización	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	7. La estructura organizacional establecida por la empresa es idónea para prestar servicios de manera adecuada	4	4	4	3
	8. La estructura organizacional establecida muestra que es efectiva ya que todos los colaboradores de la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Organización	empresa conocen el papel que realizan y lo manifiestan en cada actividad que cumplen	4	4	4	4
	9. Los recursos tecnológicos establecidos por la empresa facilitan la prestación de servicios ofertados	3	4	4	4
	10. Los recursos materiales con los cuales cuenta la empresa facilitan la prestación de servicios ofertados	4	4	4	4
	11. Los colaboradores demuestran estar motivados trabajando dentro de la empresa	4	3	4	4
	12. Los colaboradores son reconocidos cuando realizan una labor destacable dentro de la empresa	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Ejecución	13. La empresa cumple con los plazos establecidos respecto a los servicios que presta	4	4	4	4
	14. La empresa dispone de un manejo adecuado del recurso humano para cumplir con los plazos establecidos	3	4	4	4
	15. La empresa dispone de una adecuada coordinación sus socios estratégicos locales respecto a los servicios que presta	4	4	4	4
	16. La empresa dispone de una adecuada coordinación con sus socios estratégicos extranjeros respecto a los servicios que presta	4	4	4	3
	17. Los colaboradores demuestran destreza en cada labor que realizan	4	4	4	4
	18. La empresa se caracteriza por disponer de colaboradores competentes priorizando la eficiencia del servicio	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	19. La empresa se preocupa por llevar a cabo auditorias para mejorar los procesos de los servicios que oferta.	4	3	4	4
	20. La empresa dispone de indicadores de gestión en cada uno de los procesos de los servicios que oferta, donde toma en cuenta la percepción de los	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Control	clientes para obtener una retroalimentación consecuente	4	4	4	4
	21. La empresa muestra indicadores que corresponden con llevar a cabo una evaluación constante de sus procesos en razón de los servicios que oferta	4	4	3	4
	22. La empresa realiza benchmarking con el fin de adoptar nuevas estrategias y prácticas para mejorar el servicio	4	4	4	3
	23. La empresa se caracteriza por corregir errores que se observan frecuentemente en los servicios que oferta	4	4	4	4
	24. La empresa ha aplicado actividades de reingeniería de procesos vinculados al servicio de transporte de carga marítima contenerizada con el fin de simplificar los trámites	3	4	4	4

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Matsuo Yaygo, Luz Alejandra
Especialidad del experto	Logística
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae	

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Borja Garcia, Carlos
Especialidad del experto	Transporte Marítimo
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Flores Huaman Antony
Especialidad del experto	Transporte Marítimo
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae	



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Garcia Villa, Petter
Especialidad del experto	Logistica
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae	



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Mendoza Vigo Raul Alberto
Especialidad del experto	Logistica
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae	



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Mendoza Vigo Raul Alberto
Especialidad del experto	Logistica
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ANEXO 5

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO APLICADO A LA MUESTRA DE ESTUDIO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICION DOCUMENTADA PARA MEDIR LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA MARÍTIAM CONTENERIZADA

Yo, **……**, acepto de manera voluntaria colaborar en la aplicación de las ***escalas de medición sobre gestión logística y la calidad del servicio de transporte de carga marítima contenerizada*** para un estudio científico, realizado por los bachilleres en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Científica del Sur: Claudia Stephany Gonzales Morales y Sandra Díaz Flores; candidatos al Título de Administración de Negocios Internacionales.

Me han informado que:

- La aplicación de la escala forma parte de la realización de su tesis de Licenciatura
- La información obtenida será trabajada con fines de investigación, manteniendo siempre mi **Anonimato**: el bachiller no conocerá la identidad de quien llene cada cuestionario, pues no se registra el nombre.
- Mi participación es voluntaria y puedo retirarme del proceso en el momento que desee.
- Cualquier duda puedo contactarme al siguiente correo: 100023019@cientifica.edu.pe

Callao, 29 de noviembre de 2024

_____

FIRMA DEL PARTICIPANTE

DNI:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis