



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**Tesis**

La cadena de suministro y su relación con la calidad del servicio logístico en una  
empresa exportadora, Lima 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

**Presentado por:**

**Autora:** Cornejo Mendoza, Gillian Kylie del Milagro


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4610-1125>

**Asesora:** Mg. Ruiz Bermeo, Elizabeth Estefanía

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2749-4197>

**Lima – Perú**

**2025**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, Gillian Kylie del Milagro Cornejo Mendoza egresado de la Facultad de **Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024” Asesorado por el docente: Mg. Ruiz Bermeo, Elizabeth Estefanía con CE: 0925669988 y ORCID: 0000-00013-2749-4197 tiene un índice de similitud de **20%**. con código: 14912:433257834 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




.....  
 Firma de autor:  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 Gillian Kylie del Milagro Cornejo Mendoza  
 DNI: 76361018



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 Mg. Ruiz Bermeo, Elizabeth  
 Estefanía  
 C.E: 0925669988

Lima, 24 de febrero de 2025

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

El incremento por encima de 4% de las similitudes por búsqueda individual corresponde a aspectos metodológicos tales como índice, problema general, problemas específicos, introducción, objetivos generales, objetivos específicos, hipótesis y subtítulos

**Dedicatoria**

Está dedicado a mi familia por el apoyo durante todo el proceso, en especial a mi madre por ser ejemplo de superación y valentía. También va, para mis angelitos en el cielo que son mi guía y motivación para poder culminar con éxito esta etapa profesional.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haber sido mi soporte emocional durante el desarrollo de esta investigación. A mis asesores David y Elizabeth por el apoyo técnico, profesional y motivacional, y tiempo para poder terminar este estudio.

## Índice general

Declaración de autoría .....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tabla.....	ix
Índice de gráficos .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema .....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos .....	5
1.4 Justificación de la investigación .....	5
1.4.1 Justificación teórica .....	5
1.4.2 Justificación metodológica.....	6
1.4.3 Justificación práctica.....	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 Antecedentes de la investigación .....	8
2.2 Bases teóricas .....	13
2.3 Formulación de hipótesis .....	34
2.3.1 Hipótesis general.....	34
2.3.2 Hipótesis específicas .....	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	35
3.1 Método de la investigación .....	35
3.2 Enfoque de la investigación .....	36
3.3 Tipo de la investigación .....	36
3.4 Diseño de la investigación .....	36
3.5 Población, muestra o muestreo .....	37
3.6 Variables y operacionalización .....	39
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.7.1 Técnica.....	40
3.7.2 Instrumentos.....	40
3.7.3 Validación .....	41
3.7.4 Confiabilidad.....	41
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos .....	42
3.9 Aspectos éticos.....	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	44
4.1 Resultados .....	44
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	44
4.1.2 Prueba de hipótesis .....	49

4.1.3 Discusión de resultados.....	54
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1 Conclusiones.....	60
5.2 Recomendaciones .....	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS .....	70
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	70
Anexo 2. Instrumento.....	71
Anexo 3. Validez de instrumento por experto 1 .....	76
Anexo 4. Validez de instrumento por experto 2 .....	81
Anexo 5. Validez de instrumento por experto 3 .....	87
Anexo 6. Validez de instrumento por experto 4 .....	92
Anexo 7. Confiabilidad del instrumento.....	97
Anexo 8. Aprobación del Comité de Ética .....	98
Anexo 9. Reporte de Turnitin .....	99
Anexo 10. Matriz de operacionalización .....	100
Anexo 11. Espina de Ishikawa.....	103

**Índice de tabla**

Tabla 1 <i>Relación de expertos validadores del instrumento</i> .....	41
Tabla 2 <i>Confiabilidad de la variable Cadena de suministro</i> .....	49
Tabla 3 <i>Confiabilidad de la variable Calidad de servicio logístico</i> .....	49
Tabla 4 <i>Prueba de normalidad de las variables</i> .....	50
Tabla 5 <i>Correlación de la cadena de suministro y la calidad del servicio logístico</i> .....	51
Tabla 6 <i>Correlación de la gestión de compras y la calidad del servicio logístico</i> .....	52
Tabla 7 <i>Correlación de la dimensión logística de comercio internacional y la calidad de servicio logístico</i> .....	53
Tabla 8 <i>Correlación de la dimensión distribución física internacional y la calidad de servicio logístico</i> .....	54

## Índice de gráficos

Figura 1 <i>Variable 1: Cadena de suministro</i> .....	44
Figura 2 <i>Dimensión 1: Gestión de compras</i> .....	45
Figura 3 <i>Dimensión 2: Logística de Comercio internacional</i> .....	46
Figura 4 <i>Dimensión 3: Distribución física internacional</i> .....	47
Figura 5 <i>Variable 2: Calidad de servicio logístico</i> .....	48

## Resumen

El propósito principal de la presente indagación fue poder esclarecer cómo se relaciona la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. Para esta investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo utilizando el método hipotético, el deductivo y el analítico, el diseño fue no experimental y de alcance correlacional mediante un tipo de corte transversal. Por su parte, el instrumento aplicado fue la encuesta y la muestra estuvo comprendida por 36 colaboradores pertenecientes a las áreas de compras, almacén, comercio exterior, planeamiento y ventas de la compañía exportadora, de una población de 40 colaboradores, a quienes se les administró un cuestionario que comprendía 36 preguntas.

En ese sentido, para obtener los resultados se empleó el software SPSS v.25., el cual respaldó la hipótesis nula planteada, debido a que ambas variables analizadas no mantienen relación directa porque el coeficiente obtenido de correlación de Rho Spearman fue de 0,190 con una significancia de 0,268. Por consiguiente, se verifica que la variable cadena de suministro y calidad de servicio logístico no guardan relación directa. Por lo tanto, se concluye que ninguna de las variables es influyente sobre la otra; sin embargo, es importante mencionar que es necesario promover una comunicación eficiente entre las áreas de la empresa y una circulación de información fluida con el proveedor logístico, para garantizar la satisfacción del cliente final.

Palabras claves: cadena de suministro, calidad de servicio logístico, exportación, logística.

### **Abstract**

The main purpose of the present research was to clarify how the supply chain and logistics service quality are related in an export company, Lima 2024. For this research, a quantitative approach was adopted using the hypothetical, deductive and analytical method, the design was non-experimental and correlational in scope with a cross-sectional type. The instrument used was the survey and the sample consisted of 36 employees from the purchasing, warehouse, foreign trade, planning and sales areas of the exporting company, out of a population of 40 employees, who were administered a questionnaire comprising 36 questions.

The results were obtained using the SPSS v.25 programme, which supports the null hypothesis, since the two variables analysed don't maintain a direct relationship, as a Rho Spearman correlation coefficient of 0.190 and a significance of 0.268 were obtained.

Therefore, it's verified that the supply chain variable and logistics service quality are not directly related. Therefore, it's concluded that none of the variables is influential over the other; however, it's important to mention that it's necessary to promote an efficient communication between the areas of the company and a fluid flow of information with the logistics provider, to guarantee the satisfaction of the final customer.

Key words: supply chain, logistics service quality, export, logistic.

## **Introducción**

El estudio comprende la correlación de las variables de la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en el sector comercio internacional. En ese sentido, el estudio se centró en comprobar la existencia de una relación representativa entre las variables en cuestión desde la perspectiva de una empresa exportadora, Lima 2024 que permita a la gerencia logística poder discernir los procesos de cada operación y problemática para que de esta manera se pueda implementar acciones de mejora. Es así que, la estructura del presente estudio comprende cinco capítulos:

En el capítulo I, se describe la realidad problemática, la formulación del problema; así como el planteamiento de los objetivos de la investigación, la justificación y sus limitaciones.

En el capítulo II, se plasma los trabajos previos del estudio junto a las bases teóricas y sus definiciones correspondientes de la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico. También, se expone la evolución de las teorías de las variables de interés de la investigación y las propuestas para las hipótesis.

En el capítulo III, se explica la metodología aplicada al presente estudio correlacional y el procedimiento para llevarlo a cabo, empleando la encuesta como método de recolección de información para el total de la muestra.

En el capítulo IV, se evidencia la interpretación y discusión de los resultados descriptivos e inferenciales; así como la comprobación de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones del presente estudio en base a los objetivos expuestos.

## CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

La importancia de la cadena de suministro en Europa se ha visto intensificada por la guerra en Ucrania, afectando la inflación y la disponibilidad de materias primas, con pérdidas económicas estimadas en 112.700 millones de euros (Ollagnier, 2022). La cadena de suministro en Europa ha enfrentado desafíos significativos debido a la pandemia de COVID-19, con una disminución del 15% en la producción industrial en 2020 (Smith, 2021). En Asia, los problemas logísticos y las restricciones de movilidad redujeron la eficiencia en un 20% durante 2021 (Lee, 2022).

En Latinoamérica, la adopción de tecnologías de la Cuarta Revolución Industrial podría mejorar la eficiencia de las cadenas de suministro, aunque la región enfrenta desafíos como infraestructura deficiente y baja adopción tecnológica (Betti, 2019). Sin embargo, la falta de infraestructura adecuada y la inestabilidad política causaron una caída del 10% en las exportaciones en 2022 (García, 2023).

En Perú, la cadena de suministro se vio afectada por la crisis sanitaria, con una reducción del 12% en la actividad económica en 2021 (Informática, 2022). En ese sentido, en Perú, el 66% de las empresas tiene una gestión incipiente de sus cadenas de suministro, lo que limita su competitividad y capacidad de respuesta ante cambios del mercado (Mishima, 2021).

En Lima, la gestión eficiente de la cadena de suministro es crucial para sectores como la minería y la agricultura, que dependen de la logística para la exportación de productos (Lukacs de Pereny, 2023). Sin embargo, en Lima, los problemas de tráfico y la falta de planificación urbana incrementaron los costos logísticos en un 18% en 2023 (MEF, 2024). Las empresas exportadoras limeñas enfrentan serias dificultades debido a la ineficiencia y altos costos logísticos, lo que limita su competitividad en el mercado internacional. A pesar de los

avances tecnológicos, las empresas de exportación enfrentan problemas como la falta de infraestructura adecuada y la burocracia, aunque también tienen la oportunidad de mejorar su competitividad mediante la adopción de tecnologías avanzadas y prácticas sostenibles.

La calidad del servicio logístico en Europa ha experimentado una disminución del 10% en eficiencia desde 2020 debido a la pandemia de COVID-19 (Smith, 2021). En Asia, los problemas de congestión portuaria y restricciones sanitarias redujeron la calidad del servicio en un 15% en 2021 (Lee, 2022). En Latinoamérica, la falta de infraestructura y la inestabilidad política causaron una caída del 12% en la calidad del servicio logístico en 2022 (García, 2023). En Perú, la crisis sanitaria y la falta de inversión en tecnología redujeron la calidad del servicio logístico en un 14% en 2021 (INEI, 2022). En Lima, los problemas de tráfico y la falta de planificación urbana incrementaron los costos logísticos en un 18% en 2023 (MEF, 2024). Las empresas exportadoras en Lima enfrentan serias dificultades debido a la ineficiencia y altos costos logísticos, lo que limita su competitividad en el mercado internacional.

El pronóstico negativo de no abordar los problemas de la cadena de suministro en Europa podría resultar en una disminución del 20% en la eficiencia logística para 2025, lo señala Smith en su artículo *Disrupciones en la cadena de suministro europea del año 2021*. En Latinoamérica, la falta de soluciones podría llevar a una caída del 15% en las exportaciones regionales, de acuerdo a lo indicado por García en su artículo de la *Revista de Economía Latinoamericana* del año 2023. En el ámbito nacional, la inacción frente a estos problemas podría reducir la competitividad en un 18% para 2024 en su publicación digital de *Informe anual de la actividad económica en Perú del año 2022*. En Lima, la falta de mejoras en la calidad del servicio logístico podría incrementar los costos operativos en un 22% (MEF, 2024). En consecuencia, no abordar estos problemas limitará gravemente la competitividad de

las empresas exportadoras en Lima, afectando su capacidad para competir en el mercado global.

Como parte de los diversos problemas que repercuten en las empresas exportadoras que involucra procesos de planificación de la producción, gestión de compras, negociación y homologación de proveedores, gestión de almacenes, estrategias de ventas y la gestión del transporte como la distribución física internacional se identificaron los cuellos de botellas a través del diagrama de causa y efecto de Ishikawa. Como parte de los diversos problemas que repercuten en las empresas exportadoras que involucra procesos de planificación de la producción, gestión de compras, negociación y homologación de proveedores, gestión de almacenes, estrategias de ventas y la gestión del transporte como la distribución física internacional se identificaron los cuellos de botellas. Las causas principales que se identificaron fueron dependencia de proveedores específicos, carreteras, puertos y aeropuertos con capacidad limitada y servicios ineficaces, fletes internacionales costosos y fluctuaciones en el precio del combustible, limitaciones en la integración de software para gestionar la cadena de suministro, procesos burocráticos en varios destinos internacionales, los cuales son lentos y presentan falta de digitalización, volatilidad en los mercados internacionales y tensiones geopolíticas que afectan las rutas comerciales; en consecuencia lo mencionado puede generar impactos financieros, pérdida de mercado y clientes, problemas operativos y contar con riesgos legales o regulatorios

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la cadena de suministro con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

PE1. ¿Cómo se relaciona la gestión de compras con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024?

PE2. ¿Cómo se relaciona la logística de comercio internacional con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024?

PE3. ¿Cómo se relaciona la distribución física internacional con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la cadena de suministro con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

OE1: Determinar cómo la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

OE2: Revisar cómo la logística de comercio internacional se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

OE3: Evaluar cómo la distribución física internacional se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

En la presente investigación se busca determinar el nivel de relación que tiene la cadena de suministro en las empresas exportadoras con la calidad de servicio logístico de sus diversos proveedores tanto de los agentes de carga, *freight forwarder*, agentes de aduana y empresas de transporte. Para ello, el fin de este proyecto es también contribuir con literatura adicional a la

ya existente porque se evidencia en el peruano el espíritu exportador. Como parte de la relevancia teórica y aporte de los diversos mentores para la primera variable cadena de suministro, se plasmó las siguientes teorías: (i) la teoría de la Integración de la cadena de suministro, (ii) la teoría de la agilidad en la cadena de suministro y (iii) en la teoría flujo de demanda. Para la segunda variable, se basó en las siguientes teorías: (i) La teoría de la calidad de servicio propuesta por Deming, (ii) La teoría Service Quality propuesta por Parasuraman y (iii) La teoría del modelo de la imagen iniciada por Grönroos.

#### **1.4.2 Justificación metodológica**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental ya que se utilizará como instrumento las encuestas para poder medir las dimensiones y sustentar su relación, es así que la investigación es un diseño correlacional porque se está analizando dos variables.

#### **1.4.3 Justificación práctica**

Respecto a la relevancia práctica, el presente estudio por ser correlacional permite identificar y asociar correctamente las variables de cadena de suministro y la calidad de servicio logística sin sufrir manipulación alguna. Además, es aplicable en base a los problemas que ocurren en la empresa. Asimismo, permite comprender los diversos problemas asociados a la cadena de suministro y calidad de servicio logístico, y así, generar desde un punto de vista general, posibles mejoras que deberán ser evaluadas por la gerencia de la empresa de servicios.

#### **1.5 Limitaciones de la investigación**

El presente estudio presentó distintas dificultades que permitieron superarse a tiempo para continuar con el estudio. Dentro de ello tenemos: (i) Conseguir la validación de los expertos para la aprobación de los instrumentos; y (ii) conseguir la autorización formal de la empresa. Por otro lado, el estudio será desarrollado en una empresa exportadora de frascos de vidrio ubicado en el distrito de Lima. Asimismo, el desarrollo de investigación será efectuado entre

agosto y diciembre del 2024, cuyo monto asciende a s/. 7000,00 soles que será ejecutada en un 100% por el tesista.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### Nacionales

Cieza y Coronel (2021) desarrollaron un estudio en Lima, donde definieron como objetivo “determinar la relación entre la cadena de suministro con la calidad de servicio de la empresa Sotemin Perú SAC, Lima 2021”. Asimismo, como parte del método de estudio se utilizó el tipo de enfoque cuantitativo y respecto al diseño fue “no experimental” de tipología correlacional. Para el estudio, los autores utilizaron la encuesta compuesta por 36 preguntas propuestas en base a sus dimensiones, teniendo como premisa una muestra de 60 trabajadores administrativos y operativos. Por otro lado, como parte de los resultados se empleó la estadística inferencial con la prueba de Spearman cuyo coeficiente correlacional fue de 0.918. Es así que, se concluyó que ambas variables tienen una relación directa cumpliendo el objetivo principal.

López y Vargas (2023) en su análisis desarrollado en Perú, plantearon por objetivo poder “identificar la relación entre la calidad de los servicios logísticos y la gestión de la cadena de suministro para la exportación de carne de cuy”. Adicional a ello, el método que diseñaron para su investigación estuvo enfocado de manera cuantitativa junto a un diseño de tipo “no experimental” aplicando la tipología correlacional. De manera que, la encuesta fue la técnica que utilizaron para recolecionar la información para su posterior análisis, donde se elaboraron 25 preguntas para una muestra de 48 trabajadores, en las que participaron trabajadores de cinco áreas de la empresa exportadora. Donde se obtuvo como resultado un coeficiente correlacional de 0.621 y una significancia de 0.000, ello fue verificado a través de la prueba de Rho Spearman por lo que las hipótesis formuladas son correctas, confirmando que ambas variables en estudio guardan una relación directa.

Bazalar y Fernandez (2022) en su investigación realizada en Lima, determinaron el objetivo de estudiar “de qué manera se relaciona la cadena de suministro y el transporte marítimo internacional del Perú hacia China 2018-2021”, utilizaron el diseño no experimental de tipología correlacional y transversal con el fin de verificar el nivel de relación entre las variables. En comparación con otros estudios, el instrumento de la investigación fue la ficha de recolección de datos de una muestra de 20 empresas que brindan servicios logísticos y 20 de agenciamiento marítimo. Los autores aplicaron la técnica de análisis de datos estadísticos y el coeficiente de Pearson para la contrastación de hipótesis. Los investigadores concluyeron que la correlación entre sus variables analizadas es positiva alcanzando un nivel de coeficiente de 98%, por lo que el añadir e integrar las nuevas prácticas en la cadena de suministro asegura una buena ventaja en la correcta gestión de transporte marítimo internacional, ya que optimizan sus procesos.

Aranda y Javier (2023) definieron el propósito de su investigación como “buscar analizar la relación entre la calidad del servicio logístico de *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a E.U.U. del 2020 al 2021”. Se estableció como enfoque de estudio de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y transversal. A través del cuestionario como instrumento aplicado, permitió definir la percepción de la población para verificar las planteadas hipótesis. Por otro lado, la muestra fue de 11 empresas del sector agro productoras de palta y 6 empresa clave definidos en la problemática; ante ello, utilizaron el software SPSS para analizar los datos obtenidos, obteniendo un resultado de nivel de significancia de 0.994 y el coeficiente de Rho Spearman de -0.002, lo que significó que no existe relación entre las variables 1 “calidad de servicio logísticos” y de la variable 2 “competitividad en la cadena de suministro”.

Beraún (2020) desarrolló su investigación en Ica, que tuvo como propósito “determinar si existe relación entre las prácticas de la cadena de suministro de las empresas productoras de uva de Ica y las exportaciones a los Estados Unidos durante el periodo 2012 a 2018”. La metodología que aplicó fue de enfoque cuantitativo, realizando su investigación de tipo no experimental con diseño correlacional transaccional. Su población estuvo compuesta por 93 empresas exportadoras de uva, obteniendo una muestra para análisis de 30 organizaciones. Su investigación fue desarrollada a través de cuestionarios como instrumento, para obtener las fuentes primarias de información de sus variables, y aplicando la encuesta como técnica. Los encuestados fueron todas las personas que trabajan en el departamento de logística. Utilizó la herramienta SPSS para analizar correlacionalmente los supuestos en relación a sus variables de estudio. Por último, su concluyó que la variable 1: prácticas de la cadena de suministro no tiene relación con la variable 2: exportaciones de uva hacia los EE.UU.

### **Internacionales**

Linzán et al. (2023) desarrolló su investigación en la ciudad de Guayaquil, proponiendo como objetivo “analizar las ventajas que produce la transformación digital a la cadena de suministro, así como, sus diferentes procesos”. Claramente, su estudio muestra la evolución de las cadena de suministro y el proceso de transformación digital, que se centra en la colaboración entre actores y tiene en cuenta las herramientas tecnológicas que ayudan a gestionar las cadenas. Aplicó como metodología de su estudio la revisión bibliográfica de tipo no experimental, lo que permitió una investigación descriptiva y analítica. Asimismo, su instrumento de estudio fueron las entrevistas a colaboradores involucrados en el rubro de empresas industriales. Como resultado, se obtuvo que la transformación digital reduce los costos permitiendo generar un mayor nivel de rentabilidad; y concluyó que una cadena de suministro digital colabora en

cada paso del proceso, monitoreada por dispositivos que permiten obtener información de forma eficiente en el menor tiempo posible.

Martínez et al. (2020) desarrollaron su estudio con el propósito principal de “analizar la calidad de servicio como elemento clave para cumplir con la responsabilidad social en las pymes colombianas”. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental. Su población estuvo conformada por 50 pymes del rubro logístico y utilizaron la encuesta como instrumento de investigación, elaboraron un cuestionario para cada variable en escala de tipo Likert. Calculó el nivel de confiabilidad de las variables a través del coeficiente de Alfa Crombach, obteniendo como resultado 0.80 para el cuestionario de calidad de servicio y 0.82 para el cuestionario de responsabilidad social, resultando ser confiables. Por tanto, verificaron el nivel de correlación entre las variables a través de la metodología de Spearman afirmando los autores que, hay una relación directa entre ambas variables reflejando un nivel de correlación de 0.205 considerándose “positiva”. Es así que, es importante construir un alto nivel en la calidad de servicio donde se involucra al cliente interno a acondicionar espacios y estándares adecuados para la atención del cliente externo.

Suárez et al. (2023) realizaron su estudio en la provincia de El Oro en Machala, Ecuador; definiendo como objetivo “analizar la gestión de la cadena de suministro y la capacidad de internacionalización de la provincia de El Oro”. Los investigadores desarrollaron su estudio con enfoque cuantitativo mediante revisión documental y análisis estadístico; asimismo, utilizaron el método analítico-sintético, inductivo-deductivo y el método de sistematización. Recolectaron la información a través de encuestas dirigiéndose a 90 pymes en la provincia ecuatoriana antes mencionada; por tanto, aplicaron el cuestionario como instrumento de investigación considerando la escala de Likert. Es así que, los autores analizaron el manejo de inventarios, la distribución y comercialización de las pequeñas y

medianas empresas con el fin de identificar su potencial exportador de cada una de ellas, donde determinaron que un correcto plan de distribución y comercialización, sí influye en conseguir la expansión internacional, sin embargo, la gestión de inventario no tiene una relación directa en la internacionalización pero sí sería un condicionante a través de un eficiente proceso de distribución y comercialización.

Juca et al. (2019) realizaron su investigación en Colombia. El propósito de su estudio fue “presentar un modelo de gestión de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministro de una empresa colombiana”. El estudio se realizó bajo el diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables administración y control de inventarios para evaluar las consecuencias sobre las pérdidas económicas. Fue analizado a través del método cualitativo y cuantitativo, porque se realizaron revisiones bibliográficas y se utilizó la estadística inferencial para realizar el diagnóstico de la información literaria obtenida a números y gráficas. En ese sentido, la técnica empleada fue la encuesta, la entrevista y la revisión documental. Determinaron una muestra de 22 personas entre las áreas administrativas, de almacén y ventas. Por lo que concluyeron que, los hallazgos del estudio revelan escasos niveles de control y seguridad de los inventarios dentro de la compañía, lo que se debe a la ausencia de organización y distribución de responsabilidades y funciones de los empleados encargados de la administración de inventarios.

Nurwahyudi (2021) su objetivo fue “conocer los efectos de las cinco dimensiones que construyen la calidad de servicio, incluido también los efectos en la satisfacción de los clientes de los freight forwarders”. Desarrolló el enfoque cuantitativo como parte de su metodología de investigación científica, de tipo no experimental y correlacional. Logró recopilar su data e información para análisis, elaborando 86 cuestionarios para 86 clientes, fueron 53 preguntas en escala de Likert que conformaron su instrumento. Ahora, empleó el software SmartPLS

para realizar el análisis estadístico. Su conclusión principal fue que las dimensiones seguridad, tangible, empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta componen a la variable calidad de servicio y contribuyen en la competencia de las empresas de tipo freight forwarder.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable 1: Cadena de Suministro**

La cadena de suministro es un concepto fundamental para la presente investigación como para el entorno organizacional moderno, y componente esencial en la estrategia empresarial. Por lo que Carreño (2018) define a la cadena de suministro como un conjunto de empresas que coordinan y trabajan entre sí para aprovechar las oportunidades del mercado y satisfacer las necesidades del cliente; y estas empresas que conforman la cadena de suministro son proveedores, fabricantes, distribuidores, minoristas y clientes finales. Según Kouvelis et al. (2021), la cadena de suministro es una serie interrelacionada de procesos dentro de una empresa y a través de otras empresas que produce un servicio o producto para satisfacer a los clientes. Así es como, Ivanov y Dolgui (2021), enfocan la cadena de suministro en la coordinación de flujos de materiales, información y recursos financieros a través de los procesos de suministro, producción y distribución. En el contexto de la pandemia, Searcy & Ahi (2021) sugieren que la agilidad en la cadena de suministro es fundamental para enfrentar crisis globales. Asimismo, Chopra y Meindl (2022) enfatizan que "la gestión de la cadena de suministro implica la optimización de la creación y el flujo de un producto desde el abastecimiento hasta la entrega al cliente final". Por otro lado, para Rocha et al. (2020) la gestión de la cadena de suministro consiste en planificar el funcionamiento de todo el proceso de inicio a fin, desde los procesos de gestión que coordinan una red de proveedores, el transporte, el almacenamiento, la distribución y la entrega en cada punto de venta para suministrar, entregar, producir y distribuir bienes de acuerdo a los pedidos solicitados,

según el destino y el momento pactado. Christopher (2022) describe la cadena de suministro como una red de organizaciones que están relacionadas a través de conexiones ascendentes con los proveedores y descendentes con los clientes, en los diferentes procesos y actividades que producen valor en forma de productos y servicios finales.

### **Teorías**

Según Ralston et al. (2015), la teoría **Integración de la Cadena de Suministro** (SCI) se percibe como un proceso a través del cual una organización obtiene, comparte y fortalece el conocimiento estratégico y la información tanto internamente como externamente con todas las entidades involucradas de la cadena de suministro. Por otro lado, Flynn et al. (2010) alude a la integración de la cadena de suministro (SCI) al nivel de cooperación y coordinación dentro de las fronteras intra-organizativas e inter-organizativas que cubren las dimensiones internas de la compañía, los clientes y los proveedores a través de toda la cadena de suministro. Por último, Benton (2011) ha enfatizado que en una compañía es crítica no mantener integrado la cadena de suministro, ya que forma parte de la planificación de la cadena porque es importante alinear las funciones internas y externas para lograr los objetivos estratégicos de la compañía.

Es decir, lograr la interrelación y la integración de los actores de la cadena de suministros genera un alto nivel de rendimiento y de colaboración entre el proveedor y comprador que son considerados personajes evidentes para el efecto positivo en el rendimiento; sin embargo, ante un contexto cambiante es necesario la revisión continua de las teorías.

Según Adiele y Ihunwo (2022), la **teoría de la agilidad en la cadena de suministro** se presenta como personaje principal en alcanzar un nivel de competitividad en un ambiente empresarial cambiante y retador. Por lo que vio necesario poner en marcha la agilidad para la

sostenibilidad y desarrollo de las empresas. También, Bag et al. (2020) sustenta en su teoría que una cadena de suministro ágil perfecta podrá cumplir inmediatamente las demandas de los clientes al ser flexible, proveer un bien de calidad alta y ejecutar un servicio sin inconvenientes. Ainal y Putri (2022) resalta en su teoría que la agilidad permite que el nivel de respuesta de las empresas a cambios no esperados sea en el menor tiempo posible para la demanda de los clientes, intensifica la transformación de la alianza dinámica entre departamentos y fomenta el método de cooperación y producción entre las organizaciones.

De modo que, para esta teoría se debe tener en cuenta que desarrollar la rapidez en la capacidad de respuesta a situaciones inesperadas permite lograr la agilidad en la cadena de suministro de una organización, como por ejemplo establecer alianzas con otras empresas porque sirve como respaldo a cambios en el mercado y responder a mejores oportunidades comerciales.

Según Carreño (2018) hace énfasis en la **teoría flujo de demanda**, este logístico resaltó la disposición que tiene la cadena de producción para ajustar operaciones en tiempos cortos, lo que se podría realizar diariamente; con el fin de abastecer y cumplir los aumentos de demanda de los productos aceptados en el mercado y evitar la producción de los que no. A pesar de que los costos de producción sean elevados, es mejor ajustar la oferta en base a la demanda porque frena las roturas de inventario y el sobrestock, lo que trae consigo pérdidas financieras. Por otro lado, Coyle et al. (2018) menciona que el flujo de demanda es el cuarto flujo de la cadena de suministro, que viene siendo desarrollada por las organizaciones gracias al avance de la tecnología. Ello les permite tomar decisiones frente a los cambios volátiles del mercado, es así que las empresas manufactureras están en la capacidad de desarrollar un programa de producción más flexible haciendo las modificaciones adecuadas para el aprovisionamiento de inventario y la gestión de pedidos. Por último, Sánchez et al. (2023)

considera esta teoría como una estrategia eficiente para la gestión de la cadena de suministro que propone organizar y centrarse en la demanda del mercado y la capacidad productiva para gestionar los inventarios holísticamente.

Por tanto, la teoría del flujo de demanda viene a ser un desafío para las empresas globales ya que tiene plazos de entrega más largos y muchas veces están sujetos al contexto mundial que interrumpe cumplir con la atención de su demanda. Pero que también es vista como una oportunidad y demostrar la efectividad en el servicio al cliente.

### **Evolución de la teoría cadena de suministro**

La primera etapa inició cuando las empresas empezaban a orientar sus objetivos en establecer lineamientos para obtener una adecuada gestión de sus inventarios, así como en la planeación y monitoreo de la producción. La idea era obtener progresivamente la eficiencia en la producción y verificar el uso eficiente de las máquinas y equipamiento que esté involucrada en el proceso de producción. Durante esta época, también se incluyó la administración del traslado de materia prima en una etapa donde las empresas presentaban integración vertical (Ralston et al., 2015). Durante la década de 1960, se introdujo un nuevo enfoque y las empresas comenzaron a trabajar no solo en la proyección de su producción, sino también en la planificación de sus materiales (MRP) encaminado en la supervisión del movimiento de sus inventarios. A esto se sumó, la administración de recursos que se requieren para la fabricación de un bien, que junta los procesos de planificación y programación. En 1980, los enfoques antes mencionados se desarrollaron en más empresas y evolucionaron, y con el fin de tener un mejor panorama de todos los recursos de la empresa se convirtieron en planificación de recursos empresariales (ERP) (Parwez, 2016). Finales de los años ochenta, las empresas de Japón mostraban mayor productividad que las empresas occidentales; en ese contexto se empezó a desarrollar las prácticas orientales tales como *Total Quality Management (TQM)* y

la metodología *Lean*. (Zainal et al., 2018). La teoría y el nivel del enfoque continuó evolucionando por lo que empezó a prevalecer la mejora de procesos a través de la estrategia *Six Sigma*; así como la clasificación de los productos para que los clientes tengan más opciones de elección; en consecuencia, en aras de responder a una demanda exigente y volátil el enfoque se torna ágil. En estos últimos años, se ha sentido la llegada de las empresas de servicios tales como los proveedores 3PL y 4PL que continúa mostrando la integración de la cadena de suministro generando un boom en el pensamiento logístico (Swanson et al., 2018).

Se evidencia que esta teoría ha evolucionado a pasos agigantados alineados a los cambios constantes de la demanda, desde el control de inventario y la dirección de la producción hasta un panorama actual de subcontratación logística en la cadena de suministro; de esta manera se manifiesta una cadena ágil, colaborativa y descentralizada.

### **Flujos de la cadena de suministro**

Según Coyle et al. (2018) menciona que una cadena de suministro es una compañía amplia que usualmente traspasa las fronteras de diversas empresas independientes para armonizar los flujos vinculados de todas ellas. Desarrolla cuatro flujos que marcan el éxito de las cadenas de suministro. El primero es el flujo de productos y servicios, considerándose como elemental para el funcionamiento de la cadena, es así que los clientes esperan que su pedido sea entregado en el plazo y lugar pactado sin daños. El segundo es el flujo de información que es intercambio de información desde el proveedor del proveedor hasta el cliente del cliente; teniendo la información oportuna se puede tomar decisiones sobre la demanda, gestionar avisos de embarques anticipados, conocer estado del pedido, revisar la disponibilidad de inventario, entre otros. El tercero es el flujo de efectivo, es decir mientras los clientes reciben sus pedidos más rápido, se facturan antes y las compañías pueden cobrar pronto; incluso el efectivo se puede como fuente de financiamiento y es una prueba para los mercados

financieros para evaluar el nivel económico de las compañías. El cuarto flujo es el flujo de demanda, que se desarrolla gracias al avance de la tecnología y al ser también de carácter bidireccional permitirá realizar los ajustes necesarios en el inventario y la gestión de pedidos destacando la flexibilidad.

Por tanto, el funcionamiento bidireccional de estos cuatro flujos permite interrelacionar a nivel global la cadena de suministro, así como, entregar la mercancía en tiempo, lugar y condiciones acordadas; en caso se encuentre el pedido con daños empieza a aplicar la logística inversa como solución. Entonces, para alcanzar un indicador positivo es necesario mantener un sola información y comunicación, lo que favorecerá conocer al proveedor como al cliente; en consecuencia se obtendrá el nivel de efectivo óptimo para mantenerse en un mercado competitivo.

### **Funciones básicas de la cadena de suministro**

Para Carreño (2018) los eslabones de la cadena de suministro son cinco: proveedores, fabricantes, distribuidores, minoristas, cliente final. Las funciones básicas se pueden aplicar en cualquier eslabón. El primero es el inventario, que se pueden encontrar en varios artículos científicos como stock o existencias, éstos hacen referencias a cúmulos de materias primas, partes, bienes en proceso o terminados que se agrupan en almacenes y muchas veces se encuentran cargados en un medio de transporte, en tienda o en tránsito. En teoría, si se pudiese anticipar exactamente qué productos y cuántos van a pedir los clientes, y si se pudiese entregar esos productos al instante, no habría razón para tener almacenes llenos de productos; que en ocasiones no sucede por lo que se acude al mantenimiento de inventarios que está relacionado a mejorar la calidad de servicio del cliente, pero que puede ocultar problemas de calidad o fallas. El segundo es el almacén, que lo define como un sistema mixto conformado por una adecuada infraestructura, contratación de recurso humano, maquinarias, equipos y

procesos de conservación y manipulación de stocks. Las empresas necesitan un almacén cuando producen estacionalmente, como las empresas agroindustriales, o en situación inversa, es decir, que requieren almacenar mercancía por un largo periodo de tiempo, tal es el caso de la empresas que producen libros escolares destinadas a la venta en campaña escolar. Otra situación, es la producción a gran escala a fin de conseguir descuentos por volumen de compra. El tercero es el medio de transporte, su análisis permite conocer el tipo de carga y su preparación para el transporte adecuado; lo que garantiza la entrega del producto en el tiempo acordado, a un costo razonable y en condiciones correctas. Los determinantes para elegir el tipo de transporte son el costo de flete, el nivel del servicio operativo del medio de transporte, el tipo de carga y el impacto sobre las existencias. El desempeño del transporte se evalúa según su nivel de rapidez, disponibilidad para cualquier destino, confiabilidad en los tiempos de entrega de la mercancía, capacidad para trasladar cualquier tamaño de carga, frecuencia de salidas en el periodo contratado.

Es importante interrelacionar la información de los stock, los almacenes y el medio de transporte a fin de cumplir el éxito de la cadena de suministro, en consecuencia el producto llegará en óptimas condiciones al consumidor o cliente final, gracias a un estratégico almacenamiento y acondicionamiento según el tipo de carga. Por otro lado, es necesario conocer los costos asociados al stock, ello determinará el tipo de renovación de existencias a aplicar. Asimismo, la gestión del almacén y la elección del transporte son factores claves, en la cadena de suministro se distinguen dos instalaciones básicas de almacén, uno, para la conservación de materiales, y dos, para facilitar el flujo de materiales; ambos orientados a alcanzar la eficiencia en el ciclo de almacenamiento. Por último, se debe tener en cuenta el tipo de medio de transporte a seleccionar para el traslado de la mercancía, ya que se puede transportar vía marítima, aéreo, ferroviario, carretero, fluvial, lacustre y ductos; asimismo, se

debe optar por el correcto acondicionamiento de la carga y la adecuada infraestructura del lugar donde se descargarán los productos; puesto que, estos tres factores influyen en la toma de decisiones de los logísticos para el cumplimiento de pedidos, de manera que, no se genere extracostos.

### **Dimensiones de la variable 1.**

#### **Dimensión 1. Gestión de compras y sus indicadores.**

Según Carreño (2018) el área de compras en una empresa es esencial porque desarrollan estrategias para obtener los recursos necesarios en el plazo deseado, a un precio conveniente y en condiciones óptimas para su uso. En ese sentido, una gestión de compras eficaz además de, disminuir los costos también disminuye el capital inmovilizado de inventario y mejora el nivel de eficiencia operativa de la empresa. De este modo, los factores influyentes mínimos exigibles en la decisión de compra en una operación de logística internacional son los tiempos de despacho ofrecidos y confiables, el seguimiento total de la carga junto al detalle de costos involucrados hasta la entrega puerta a puerta. (Sánchez et al., 2021). Por lo tanto, esta dimensión en estudio cuenta con los siguientes indicadores; (i) el proceso de compra: este indicador es estratégico porque permite garantizar una compra transparente, asegurar el flujo de materiales, disminuir los costos de adquisición y de la gestión de compras; todo ello debido a la inversión realizada, a la cantidad de materiales adquiridos y al marco legal de los acuerdos firmados con los proveedores; (ii) el modelo de selección de proveedor: este indicador es de suma importancia ya que significa desembolso de dinero para la compañía, es por ello que los compradores deben elegir objetivamente a sus socios estratégicos de acuerdo a sus necesidades evaluando su confiabilidad y sostenibilidad. Es así que, se cuenta con el modelo de costo total, la matriz de comparación de criterios, las licitaciones y subastas inversas; (iii) el método de compra: este tercer indicador está determinado por el periodo de tiempo por el

que se va a realizar la compra de la cantidad necesaria de recursos. Es por ello que, existen las órdenes de compra abiertas que facilitan la compra indefinida de artículos y son utilizados para la adquisición de productos en grandes volúmenes de manera repetitiva; y también existen las compras bajo contrato que las empresas las aprovechan ya que permiten comprar por volúmenes sin necesidad de mantener inventarios y obtener descuentos. En resumen, es vital contar con indicadores de gestión de compra en una empresa exportadora ya que, permite evaluar su nivel de competitividad y sostenibilidad en el mercado; así como, la capacidad de negociación con proveedores incluso a nivel mundial, de manera que, contribuye en la productividad de la empresa.

## **Dimensión 2. Logística de comercio internacional y sus indicadores.**

Según Urrosolo y Martínez (2022) afirman, que para considerar un contexto de comercio internacional, debe presenciarse el ingreso y salida de mercancías de un país a otro; lo que también refiere a la transacción de compra venta internacional entre países miembros y terceros países, donde prima el principio de libre circulación. Del mismo modo, Carreño (2018) define a esta dimensión como un conjunto de procesos que van a permitir el traslado de los bienes adquiridos, desde el lugar definido entre vendedor y comprador, hasta su entrega en el lugar pactado entre ambas partes, a través de un contrato de compra venta internacional que conlleva a realizar trámites aduaneros. Es así que, presenta los siguientes indicadores (i) los incoterms son los términos comerciales para las transacciones internacionales que define y delimita, las obligaciones del comprador y vendedor creando así un contrato de compra y venta internacional; estas normas son regidas por la Cámara de Comercio Internacional y su última modificatoria fue en el año 2020; (ii) los regímenes aduaneros son procedimientos aduaneros elaborados por Sunat como autoridad aduanera en el Perú, que regulan el ingreso y salida de las mercancías en el territorio nacional; además, la Organización Mundial de

Aduanas siendo una entidad intergubernamental examina los apartados técnicos de los regímenes aduaneros de las aduanas de sus países miembros con el fin de incentivar la cooperación internacional; (iii) los operadores de comercio exterior son aquellas personas naturales o jurídicas que sean identificables legalmente, seguras y confiables para la fluidez de la cadena de suministro, los cuales requieren autorización de Sunat para intervenir en el operatividad aduanera, éstos pueden ser el agente de aduana, el transportista internacional, la agencia de carga, el almacén aduanero que, en caso de incumplimiento están sujeto a sanción de multa o suspensiones según lo establezca la ley; (iv) la operatividad de la exportación, la exportación es el régimen aduanero que permite la salida de mercancías nacionales o nacionalizadas del territorio nacional para su consumo en el exterior, esta operación no está afecta al pago de impuestos, lo que incentiva a los exportadores a continuar con sus ventas internacionales generando superávit al país. En resumen, es estratégico para una empresa medir y gestionar correctamente los indicadores desarrollados, ya que coadyuvan a las organizaciones a funcionar de manera eficiente reduciendo costos y tiempos en la logística internacional; es así que, al contar con los términos de negociación internacional, las empresas pueden presupuestar los costos del transporte, seguro y manipulación de carga permitiendo incluso una planificación financiera.

### **Dimensión 3. Distribución física internacional y sus indicadores.**

Según Palacio *et al.* (2021) el proceso de distribución física internacional facilita el intercambio de productos e información entre naciones y de los gastos relacionados, por lo que esta conexión facilitará el uso de las oportunidades de expansión económica que implica la incorporación de participantes internacionales en el sistema logístico. De igual forma, Carreño (2018) analiza aquel segmento de la cadena vinculado con el tránsito de productos finales desde el final de la cadena productiva hasta el consumidor final, que es el individuo

que adquiere el producto para su uso personal y no para su reventa en el futuro. Además, incluye el flujo inverso de productos, desde los consumidores hasta los fabricantes. Los indicadores son (i) los canales de distribución: tratan de un sistema conformado por un grupo de compañías cuyo propósito es llevar los productos o servicios desde los sitios de producción hasta los de consumo, estas compañías pueden involucrarse comprando el producto o simplemente simplificando su transmisión, es así que, las empresas que logran este traslado son denominadas intermediarios; (ii) las redes de distribución: deben estar orientadas a cubrir las demandas de los clientes al costo más reducido posible; éstas se componen del conjunto de decisiones que necesitamos tomar respecto a la cantidad y localización de las instalaciones de almacenaje, los inventarios que destinaremos a cada localización y los tipos de transporte que se empleará en la red para cumplir con las demandas del consumidor; (iii) la logística inversa: administra los procedimientos para recuperar el valor del producto al culminar su fabricación o uso final; en ese contexto pueden ser procesos de reparación y restauración, refabricación, recuperación o reciclado. En resumen, es fundamental tener presente los lineamientos de logística inversa en una empresa porque contribuirá con la fluidez en el traslado de un bien terminado como su retorno en caso corresponda; no obstante, conviene especificar los extra costos en los que puede incurrir dichos reprocesos generados por las devoluciones.

### **Variable 2: Calidad de servicio logístico**

Esta segunda variable refleja la capacidad de las empresas para cumplir con lo requerido por el consumidor. Por lo que, Mohedano *et al.* (2023) afirmaron que, es un componente esencial en la organizaciones, en especial del rubro logístico, de obtener una buena calificación y percepción del servicio por parte del consumidor final, lo que implica actividades de almacenamiento, distribución y soporte al cliente. Además, Sibai *et al.* (2021) desde el punto de vista perceptivo conceptualizaron cómo los usuarios o consumidores del servicio valoran el

servicio en función de lo que podrían haber vivenciado. Paralelamente, Ozkan *et al.* (2019) hicieron hincapié en las características que posee el servicio ofrecido; tales como la intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. Por otro lado, Kotler y Keller (2016) afirmaron que la calidad de servicio no sólo se basa en los consumidores finales, sino también en los colaboradores de la empresa, de modo que sean considerados en la evaluación final del cliente; siendo un factor determinante en la competitividad empresarial. Asimismo, Jang *et al.* (2015) describieron a esta segunda variable como el rendimiento que realmente se percibe en las expectativas del cliente durante todas las acciones logísticas, tales como adquisiciones, fabricación, ventas, devoluciones, recuperación y eliminación, desde el punto de vista del cliente. Por su lado, Gronroos (2015) resaltó que la calidad del servicio no sólo implica la entrega del producto o servicio, sino también la visión del cliente respecto a tal entrega; y propone la puesta en marcha de un enfoque holístico que contemple la formación del personal, la actualización de los procesos y el cuidado en los detalles que impactan en la experiencia del cliente. De igual forma, Thai (2013) estipuló que la calidad del servicio logístico forma parte de los elementos de distribución física del servicio, lo que implica que esta perspectiva se enfoca únicamente en los proveedores de servicios, no en los consumidores. Por último, en un enfoque logístico la calidad de servicio está vinculada directamente con la distribución y entrega de un producto, donde dicha calidad se manifiesta en la interacción del pedido (Valenzuela *et al.*, 2020). En definitiva, no cabe duda que gestionar eficientemente la calidad de servicio en el ámbito logístico, va a permitir analizar el rol de los cliente internos y medir la satisfacción de los clientes externos.

### **Teorías**

La **teoría de la calidad de servicio** propuesta por Deming (1982) de origen japonés, se centró en los procesos de mejora continua e hizo énfasis en la integración absoluta de todas las áreas

y niveles de una organización; de modo que, resalte la calidad desde la perspectiva del cliente promoviendo un enfoque proactivo e identificando errores desde el inicio del proceso, es así que, se cumplirán con los estándares solicitados por el cliente. También, subrayó la necesidad de capacitar a los colaboradores y que sean parte de la toma de decisiones promoviendo la calidad del trabajo. Asimismo, Ojeda y López (2000) analizan los aportes de la teoría propuesta, donde muestran cómo la mejora de la calidad produce un impacto positivo en las organizaciones e influye en los indicadores de crecimiento mejorando los niveles de productividad y competitividad. Lo resaltante fue los 14 principios de la calidad determinados por Deming que busca fomentar la efectividad empresarial eliminando errores. Por otro lado, Díaz y García (2020) determinaron que evaluar la calidad de servicio es clave para mantenerse en las preferencias de los consumidores; así como la capacitación constante del capital humano de la empresa van a permitir la mejorar la calidad en todos los aspectos de la empresa. En resumen, esta teoría va transformando la tendencia del trabajo tradicional y enfatiza la capacidad que tiene al evaluar el nivel de calidad en cada actividad que se realiza dentro de una organización en cual sea de sus áreas; en consecuencia, resulta importante el entrenamiento y capacitación constante de los colaboradores de una empresa generando una nueva visión filosófica.

La **teoría Service Quality** propuesta por Parasuraman *et al.* (1985) pertenecientes a la escuela norteamericana, empezaron a darle otro enfoque a la calidad de servicio desde un punto de vista logístico acentuando el servicio ofrecido por los proveedores, donde su fundamento fue poder medir la percepción de la calidad de servicio y las expectativas del cliente; de modo que, elaboraron un instrumento denominado SERVQUAL que consta de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En ese contexto, Luyen y Thanh (2022) comparten la postura de la teoría destacando la

aplicabilidad de la metodología en el ámbito logístico, inclusive en la resolución de problemas en el caso de selección de proveedores logísticos y en la evaluación de los servicios logísticos internacionales. Por su parte, Mohedano *et al.* (2023) afirmaron que las estrategias y la mejora continua en la cadena de suministro conllevan al cumplimiento de lo solicitado por el cliente; así como, un mejor posicionamiento de empresa ante el mercado y su competencia; es así que, crea un vínculo entre el marketing y la logística encontrando un punto de conexión en la distribución del producto. En general, esta teoría ha permitido evaluar y medir la calidad de servicio brindado a sus clientes, identificando diferencias entre lo esperado y lo recibido por el comprador, de manera que puedan estandarizar sus procesos enfocados siempre en el cliente.

La **teoría del modelo de la imagen** iniciada por Grönroos (1982) fundamenta la calificación de la calidad de servicio en base a dos dimensiones: dimensión técnica; es decir, qué esperan los clientes del servicio y, los recursos que se emplean son las máquinas, los equipos tecnológicos y los conocimientos del personal técnico; y la dimensión funcional, es decir, cómo se ofrece el servicio lo que involucra las actitudes y la predisposición entre el equipo proveedor con el cliente; lo que contribuye en la mejora de la imagen corporativa. De igual forma, Pazmiño *et al.* (2021) mantuvieron el enfoque de la teoría coincidiendo con la existencia de dos subprocesos conocidos como rendimiento instrumental, lo que vendría a ser la dimensión técnica; y el rendimiento expresivo, esto es la dimensión funcional; donde el desarrollo de esta segunda genera la interacción entre el cliente y el proveedor. Por su parte, Mas y Rubi, y Nieves (2022) sostuvieron que, esta teoría toma como elemento básico a la imagen con el objeto de calcular la calidad percibida, y asegurar que el cliente esté convencido por el servicio, así como también de la manera de cómo lo recibe. En este caso, a la dimensión técnica lo declara el “qué” o lo que el cliente recibe, y a la dimensión funcional lo define el “cómo”, es decir, cómo el cliente lo recibe. En general, en el contexto de

la dirección de la calidad de servicio, lo propuesto en esta teoría es un instrumento esencial para las organizaciones, porque se enfoca en la visión del cliente en relación a la calidad de servicio proporcionado. Por lo que, se destaca que la calidad de servicio no solamente se limita al resultado final, sino que también se involucra en la experiencia del cliente durante el proceso de ejecución del servicio.

### **Evolución de la teoría de la calidad de servicio**

En 1980, Oliver aparece con su teoría de paradigma desconfirmatorio que se centró en las expectativas que tienen los clientes después de haber consumido un producto o adquirido un servicio. Dos años después, apareció Grönroos con su propuesta de evaluar la calidad de servicio en base a dos factores: el servicio esperado y el servicio percibido. En 1984, Grönroos añade un tercer factor al que lo denomina imagen corporativa, que se generó por la interacción de los dos primeros considerándolo como elemento fundamental. Entre los años 1985 y 1988, se presenció a Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes fueron pioneros de la escuela norteamericana con un nuevo instrumento de medición denominado modelo SERVQUAL que consta de 5 dimensiones, los cuales les permitieron medir las expectativas y percepciones del cliente, independientemente. Este hecho fue valorado por algunos autores, puesto que fue precedente para seguir creando nuevos instrumentos añadiendo factores desde lo empírico. Luego, Elgier y Langeard propusieron el modelo de Servucción donde resaltó la importancia de organizar cuatro elementos para ofrecer un servicio de calidad, estos son el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y la organización interna. Tiempo después, en el año 1992, apareció el modelo SERVPERF creado por los autores Cronin y Taylor donde desarrollan un nivel más del modelo SERVQUAL enfocándose más en las percepciones del cliente en relación al desempeño del servicio, no consideran a evaluar las expectativas. En ese contexto, Rust y Oliver presentaron su modelo de medición conocido como “de los tres

componentes”, en el que involucró características, ambiente y entrega del servicio. Por su parte, Dabholkar, Thorpe y Rentz crearon un nuevo modelo llamado “escala multinivel de calidad de servicio” donde establecieron elementos que convierten la calidad del servicio en una variable oculta. Es así que, Brady y Cronin en el año 2001 desarrollaron su modelo “jerárquico multidimensional” siendo este más completo donde evaluaron la calidad de interacción, la calidad de entorno y la calidad de resultado (Cruz et al., 2018). En resumen, las actualizaciones en la forma de evaluar la calidad de servicio recibida como cliente, es crucial para cualquier tipo de organización, porque permite mejorar su eficiencia operativa logrando que los productos lleguen en buen estado y en el tiempo oportuno a su destino final; entonces es importante calificar el nivel de calidad de servicio, de manera que, se busque la mejora continua y por ende, la reducción de costos.

### **Modelos de la calidad de servicio logístico**

#### **Modelo SERVPERF**

Según Pazmiño *et al.* (2021), este modelo se basó únicamente en la percepción del desempeño del servicio, mas no consideró como factor para la evaluación de la calidad, las expectativas del cliente; a diferencia del modelo Servqual. Si bien es cierto, se enfoca en el desempeño, también considera como parte de su evaluación las cinco dimensiones del modelo Servqual. En ese sentido, el tiempo de aplicación del instrumento es reducido ya que consta de 22 ítems. También, conceptualizó la calidad de servicio como una actitud puesto que, guarda relación directa con la importancia a la adecuación.

Por tanto, este modelo permite calificar en menor tiempo por la menor cantidad de preguntas, además de, no evaluar las expectativas del cliente; es así que, es más sencillo de aplicar en el ámbito logístico.

#### **Modelo Lodgqual**

Según Pazmiño *et al.* (2021) en este modelo existe una interrelación entre la satisfacción del cliente, así como en la calidad de servicio y las intenciones de recomendar el servicio. Ha sido aplicado en la industria hotelera en base a 3 elementos claves: los elementos tangibles, la confiabilidad y el contacto.

Por tanto, su fin es funcionar como instrumento que permita identificar las brechas, tanto en las percepciones como en las expectativas del cliente, y proponer mejoras donde corresponda.

### **Modelo del triángulo del servicio**

Según Pulgarín y Urueña (2019), el modelo destacó la relación entre el cliente, la estrategia, la gente y los sistemas; y cómo su interacción satisface al cliente. El mentor fue Karl Albrecht, quien lo describe como una filosofía transformacional de la década de los noventa donde mantuvo como centro de cualquier operación, al cliente. En ese sentido, ha permitido lograr la diferenciación y sostenibilidad frente a su competencia.

Por tanto, frente a un mundo tan cambiante e impredecible es necesario trabajar en la calidad del servicio como elemento esencial en el rendimiento organizacional, puesto que con evaluación constante se consigue generar valor agregado y afianzar lazos comerciales con el cliente a lo largo del tiempo.

### **Características de un servicio**

Según Flores *et al.* (2019) es destacable saber las características propias de un servicio, a fin de que se planifique y defina la estrategia de venta a aplicar; además de tener un panorama más claro de su naturaleza. La primera, es la intangibilidad, quiere decir que los servicios no se pueden tocar ni almacenar de forma física, pero sí ser percibidos; por lo que la confianza con el proveedor es crucial. La segunda, es la inseparabilidad, la cual refleja la relación directa que se crea entre cliente y proveedor, dado que el servicio se produce y se consume en

paralelo, producto de un trabajo en conjunto de ambos actores. La tercera, es la heterogeneidad, quiere decir que los servicios son variables, ya que están sujetos a personalización en base a lo requerido por el cliente. La cuarta, es el carácter perecedero, ya que un servicio no es posible ser almacenado para su posterior consumo; es decir, no hay opción a guardar con bien tangible, se debe consumir una vez producido.

Entonces, son fundamentales estas características por que influye directamente en la gestión operativa del servicio como en la satisfacción del cliente y sus estrategias de marketing; es así que permiten obtener la retroalimentación de como el cliente percibe y experimenta el servicio, ello conlleva a la mejora continua de los procesos para lograr un alto nivel en la calidad del servicio.

## **Dimensiones de la variable 2.**

### **Dimensión 1. Elementos tangibles y sus indicadores**

Según Mohedano *et al.* (2023) se refiere a todos los elementos físicos que se involucran en el servicio a realizarse, tales como la infraestructura y equipos modernos, e incluso las herramientas tecnológicas, así como la correcta apariencia del personal técnica. Del mismo modo, Barragán *et al.* (2022) definieron como aquellos componentes que se encuentran visibles durante el proceso del servicio, es decir, aquellos que se pueden evidenciar o tocar. Por tanto, cuenta con los siguientes indicadores; (i) la condición de los vehículos y equipos utilizados, (ii) la tecnología empleada en el monitoreo de envíos, (iii) la imagen y apariencia del personal; y (iv) condición de la infraestructura.

En resumen, el desarrollo de esta dimensión influye directamente en la percepción que tienen los clientes respecto al servicio, considerándose como una primera impresión.

Asimismo, frente a mercados competitivos, la modernización en las unidades de transporte, la infraestructura en los almacenes, así como el equipamiento adecuado para las operaciones

logísticas son factores diferenciadores para los operadores logísticos porque muestran el nivel de inversión en sus recursos físicos lo que afecta en la satisfacción del cliente.

### **Dimensión 2. Confiabilidad y sus indicadores**

Según Hernández *et al.* (2021), lo definieron como el nivel de veracidad en el cumplimiento del servicio según todos los aspectos ofrecidos por el proveedor y contratados por el cliente. Es así que, es donde se incluyen los elementos, incluso tangibles, que le permite al cliente evaluar la capacidad y conocimiento profesional del proveedor. Paralelamente, Mohedano *et al.* (2023) también lo conceptualizan como la capacidad de la empresa proveedora para llevar a cabo el servicio que proporciona de manera fiable y exacta. En consecuencia, se desarrolla los siguientes indicadores; (i) el porcentaje de entregas en el plazo establecido, (ii) la precisión en los documentos y pedidos, (iii) el grado en que se cumplen los plazos de entrega establecidos, y (iv) la tasa de reclamaciones o devoluciones.

En general, esta dimensión permite al cliente definir el nivel de confianza y credibilidad para volver a optar por los servicios; también es un determinante en la percepción del servicio ofrecido, dado que, es el momento donde el cliente recuerda aquellas entregas fuera de plazo y los extracostos que se generan en las operaciones logísticas por falta de control y comunicación. Por lo tanto, es importante generar el nivel de confianza adecuado ya que contribuye a una buena reputación y a la sostenibilidad de los negocios.

### **Dimensión 3. Empatía y sus indicadores**

Según Mohedano *et al.* (2023), es el trato personalizado que brinda la empresa proveedora a sus clientes. En este apartado, se ocupa del entendimiento con el cliente y el acceso a la información para obtener el *feedback* de los procesos realizados. Por ende, se genera la interacción empática entre proveedores y clientes argumentando la mejora de la percepción de la calidad del servicio, cuando los colaboradores son comunicativos y comprensivos. En ese

sentido, Hernández *et al.* (2021) enfatizan a través de la empatía, en hacer sentir únicos y especiales a los clientes a través del trato personalizado, la resolución de problemas, la comunicación constante, el trabajo en equipo como socios estratégicos, el asesoramiento del personal técnico, la fluidez de la información y la retroalimentación del mismo para la mejora de los procesos; con el fin de que el cliente perciba la protección y la calidad del buen servicio. Por lo tanto, presenta los siguientes indicadores; (i) la asistencia personalizada, (ii) la disponibilidad del servicio de atención al cliente, (iii) la evaluación del grado de satisfacción del cliente respecto al servicio que ha recibido, y (iv) la flexibilidad ante cambios imprevistos. En resumen, esta dimensión desarrolla un alto nivel de compromiso con el cliente; puesto que, conoce al detalle sus necesidades y requerimientos especiales para la sostenibilidad de su negocio.

#### **Dimensión 4. Capacidad de respuesta y sus indicadores**

Según Hernández *et al.* (2021) es la disponibilidad de atención de los proveedores con los clientes, ello conlleva a calificar el tiempo de respuesta frente a consultas, quejas o reclamos. Asimismo, se relaciona con la responsabilidad, resaltando la intención voluntaria de colaborar con los clientes, respondiendo con prontitud y proactivamente a sus solicitudes. De la misma forma, Coronel *et al.* (2019) señalaron que representa la voluntad de asistir a los clientes y brindarles un servicio ágil y eficiente, adicionalmente engloba el concepto de flexibilidad y habilidad para adaptar el servicio a sus requerimientos. Esta dimensión cuenta con los siguiente indicadores; (i) el tiempo de respuesta frente a solicitudes de seguimiento o información, (ii) el tiempo para resolución de problemas o incidencias, (iii) la tasa de incidencias resueltas en primera instancia, y (iv) el tiempo de reacción frente a urgencias logísticas.

En resumen, es un factor fundamental que garantiza una experiencia positiva al cliente e incluso impacta en la eficiencia operativa, ya que permite revisar y optimizar los procesos internos. Es así que, los proveedores logísticos demuestran sus habilidades frente a escenarios inesperados, lo que influye en la satisfacción del cliente. Sin embargo, la falta de predisposición genera desconfianza y frustración; por lo que una correcta evaluación de los procesos incrementaría la competitividad de los servicios.

### **Dimensión 5. Seguridad y sus indicadores**

Según Mohedano *et al.* (2023) es la habilidad de los trabajadores para comunicarse con conocimiento y cordialidad, así como para transmitir confianza y seguridad a los clientes. Esta dimensión incluye la competencia y la credibilidad, junto con las categorías del juicio y la bondad, además de la confianza que los empleados infunden. Por su parte, Hernández *et al.* (2021) se centraron en cómo el cliente pone a disposición de su proveedor sus dudas e inconvenientes con la convicción de que sean resueltas de la manera más eficiente posible. Además, existe la posibilidad de que gane más relevancia en aquellos servicios que tengan un nivel de riesgo alto, e inclusive, los elementos tangibles de los proveedores logísticos influyen en la valoración de la dimensión y el crecimiento en la relación con el cliente. Cuentan con los siguientes indicadores; (i) el índice de acontecimientos de seguridad durante el traslado de las cargas, (ii) el porcentaje de carga que no sufrió daños, (iii) la puesta en marcha de las medidas de seguridad en depósitos de almacenamiento y unidades de transporte, y (iv) el nivel de cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.

Por lo tanto, esta dimensión afianza la interrelación entre proveedor y cliente, así como fomenta la lealtad e integridad, ya que involucra la información confidencial, estrategias, procedimientos del cliente para resolver los problemas; por lo que la empresa logística aprovecha favorablemente para crear lazos de honestidad, generando un entorno seguro.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hi: Existe una relación significativa entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

HE1: La gestión de compras se relaciona significativamente con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

HE2: La logística de comercio internacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

HE3: La la distribución física internacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Método de la investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método deductivo, hipotético y analítico con la finalidad de determinar la relación entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico de una empresa exportadora. En ese sentido, se analizarán los datos recolectados, se formularán hipótesis y se desarrollarán conclusiones de manera deductiva.

El método deductivo se emplea en estudios que parten de temas generales que, una vez comprobado, se aplica a situaciones específicas, por lo que se define como un proceso de razonamiento que se caracteriza por convertir, mediante la utilización de teorías, todo un texto en concreto a situaciones específicas (Espinoza, 2023). Adicional a ello, se caracteriza por utilizar leyes y principios de las ciencias formales, se fundamenta a través de teorías para pronosticar fenómenos observables por medio de la formulación de hipótesis; y sus conclusiones contienen resultados coherentes y razonables (Arrieta, 2024).

El método hipotético trata de un mecanismo inferencial que engloba un proceso cíclico que inicia desde el planteamiento del problema, la formulación de hipótesis falsables, hasta la medición y evaluación de datos, y la interpretación de datos; con el objetivo de verificar una teoría (Arbulú, 2023). Asimismo, este método pone a prueba las hipótesis en base al problema planteado, el cual permite constatar mediante la aplicación del racionalismo, las teorías generadas desde la ciencia empírica; de modo que, la refutación de las suposiciones basadas en teorías fomenta el desarrollo del conocimiento (González, 2023).

El método analítico consiste en descomponer las variables objeto de investigación para realizar su análisis de manera individual, lo que permitirá facilitar el estudio de cada parte dividida (Arispe et al., 2020). Utiliza la descripción de una realidad para efectuar la categorización de sus componentes y establecer la interrelación existente entre ambas

variables. Este método se basa en la premisa de un acontecimiento real y general, se puede las características de cada uno de sus partes descubriendo su causalidad (Quesada & Medina, 2020).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

El presente estudio será de enfoque cuantitativo, ya que utilizará la recolección de datos para probar las hipótesis formuladas. Por lo que este enfoque se encuentra basado en el pensamiento positivista, enfocándose en la cuantificación de los datos para plantear hipótesis y elaborar teorías, buscando la objetividad en el proceso de la investigación (Arispe et al., 2020). Paralelamente, Hernández y Mendoza (2018) vinculan este tipo de enfoque a métodos y conteos numéricos con el fin de describir los fenómenos investigados identificando el nivel de relación entre las variables objeto de estudio, incluyendo el análisis estadístico.

### **3.3 Tipo de la investigación**

El tipo de investigación es de carácter básico porque va a expandir los conocimientos de las variables a estudiar, sin la necesidad de su aplicación a alguna situación inmediata. Según Vásquez *et al.* (2023) se centran en comprender y descubrir conceptos fundamentales de un determinado tema, así como la generación de nuevos conocimientos. Este tipo de investigación es la base para cualquier avance científico, puesto que, busca explorar y entender la naturaleza de las cosas y su funcionamiento, desarrollando teorías que se pueden aplicar en el futuro. De acuerdo con Vizcaíno *et al.* (2023) la investigación básica contribuye al conocimiento científico, mas no está orientada a la aplicación para resolver algún problema, sino que se enfoca en aperturar nuevos temas de interés a investigar.

### **3.4 Diseño de la investigación**

La presente investigación es de diseño no experimental, por lo que no permite la manipulación de las variables de estudio; se analizarán las variables tal y como ocurren en su entorno real.

En este tipo de diseño, no se modifican las variables, solo se limita a observar y describir los eventos de manera natural, puesto que también es conocido como diseño observacional (Arispe et al., 2020). Entonces, es observar los fenómenos de la realidad para luego analizarlas, ya que no se puede influir en ellas ni en sus efectos porque ya sucedieron (Hernández & Mendoza, 2018). El estudio no experimental es de carácter descriptivo porque solo describe la realidad y solo se llega al control estadístico (Sánchez et al., 2018).

Este diseño será de corte transversal, ya que el estudio se realiza en un periodo determinado y pueden utilizarse en estudios descriptivos, correlacionales o explicativos (Arispe et al., 2020). Además, recopilan información de varios grupos de muestras en un mismo momento para luego compararlos (Sánchez et al., 2018). Entonces, este diseño describe las variables de una población, determina el nivel de la problemática, para luego evaluar la situación y analizar la relación de las variables solamente en un momento de tiempo dado (Hernández & Mendoza, 2018).

El nivel de la investigación es correlacional porque estudia las relaciones entre hechos y determina su grado de correspondencia. El alcance correlacional permite medir la relación entre las variables sin manipularlas y establecer hipótesis para que sean trabajados en futuras investigaciones; de modo que, no es posible identificar la relación causa-efecto entre las mismas (Vásquez et al., 2023). También, busca determinar la relación estadística entre dos o más variables, y para su análisis se utiliza la herramienta conocida como Coeficiente de correlación (Vizcaíno et al., 2023).

### **3.5 Población, muestra o muestreo**

Para la presente investigación se trabajará bajo una población de 40 colaboradores de las siguientes áreas; logística, almacén, planeamiento y ventas de una empresa exportadora limeña. En ese sentido, la población se refiere al conjunto de personas o elementos que

cuentan con caracteres comunes o similares que serán objeto de estudio, por lo que se considera como una entidad estructurada identificable. Asimismo, cuando se refiere a personas, es más apropiado llamarla población; por otro lado, si no son individuos, es más conveniente llamarla universo de estudio (Vizcaíno et al., 2023). También, se considera al grupo de todos aquellos casos que presentan especificaciones similares y serán intermediarios para el análisis de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

La muestra estará conformada por 36 colaboradores de las áreas mencionadas en párrafo anterior. Por lo que es importante mencionar que la muestra debe ser un grupo representativo de la población y tener la mismas condiciones para facilitar la extrapolación de los hallazgos a una población más extensa (Vásquez et al., 2023). La muestra se conceptualiza como un subconjunto de personas o entidades, extraídos de la población total con el fin de realizar análisis y deducciones sobre ellas, a través de los instrumentos de investigación; puesto que una correcta selección de muestra permite la validez y fiabilidad de los resultados (Vizcaíno et al., 2023).

Con respecto al muestreo, este se define como el proceso a través del cual permite elegir una muestra en representación de toda la población (Arispe et al., 2020). El muestreo puede ser probabilístico y no probabilístico; en el caso de ser probabilístico, cualquier elemento de la población tiene la posibilidad de ser elegido; por su parte, en el caso de no probabilístico, la muestra esta sujeta a elección y criterio del investigador, de acuerdo a las características de la investigación. Es importante, la correcta elección del tipo de muestreo porque corresponde a la fase crucial de la investigación para lograr precisión (Vizcaíno et al., 2023). Como parte del estudio, se trabajará con la muestra de 36 colaboradores para la obtención de la información.

### **3.6 Variables y operacionalización**

#### **Variables**

El presente estudio desarrollará las variables cadena de suministro y calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

#### **Definición conceptual de la variable cadena de suministro**

La cadena de suministro es un concepto fundamental para la presente investigación como para el entorno organizacional moderno y componente esencial en la estrategia empresarial. Por lo que, Carreño (2018) define a la cadena de suministro como un conjunto de empresas que coordinan y trabajan entre sí para aprovechar las oportunidades del mercado y satisfacer las necesidades del cliente; y estas empresas que conforman la cadena de suministro son los proveedores, los fabricantes, los distribuidores, los minoristas y los clientes finales.

#### **Definición operacional de la variable cadena de suministro**

La cadena de suministro se refiere al proceso global en el que intervienen el proveedor del proveedor hasta el cliente del cliente, lo que permite el acceso a mercados internacionales. Se medirá a través de un cuestionario dividido en tres dimensiones: (i) la gestión de compras, (ii) la logística de comercio internacional y (iii) la distribución física internacional; que será aplicado a colaboradores de las áreas de logística, almacén, planeamiento y ventas de una empresa exportadora limeña.

#### **Definición conceptual de la variable calidad de servicio logístico**

Esta segunda variable refleja la capacidad de las empresas para cumplir con lo requerido por el consumidor. Por lo que, Mohedano *et al.* (2023) afirmaron que, es un componente esencial en la organizaciones, en especial del rubro logístico, de obtener una buena calificación y percepción del servicio por parte del consumidor final, lo que implica actividades de almacenamiento, distribución y soporte al cliente.

### **Definición operacional de la variable calidad de servicio logístico**

La calidad de servicio logístico involucra la gestión eficiente de una relación de actividades para con el cliente. Asimismo, esta segunda variable se medirá a través de un cuestionario, basado en cinco dimensiones: (i) los elementos tangibles, (ii) la confiabilidad, (iii) la empatía, (iv) la capacidad de respuesta y (v) la seguridad; que será aplicado a colaboradores de las áreas de logística, almacén, planeamiento y ventas de una empresa exportadora limeña.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica a utilizar en esta investigación será la encuesta, que se define como un grupo de procesos, el cual permitirá recolectar los datos de una muestra de la población a estudiar, que suele realizarse bajo un conjunto de preguntas estandarizadas según el objetivo del estudio, para luego ser analizados estadísticamente (Vásquez et al., 2023). Por otro lado, el método de la encuesta viene a ser el medio por el cual facilita el desarrollo metodológico y científico de la investigación, con el objetivo de recabar información necesaria del grupo representativo, por lo que los resultados son interpretados para la correcta toma de decisiones (Arias, 2020).

#### **3.7.2 Instrumentos**

La herramienta que se utilizará será el cuestionario, que consiste en la elaboración de preguntas necesarias para que sean respondidas por los participantes de la investigación; éstos pueden realizarse de manera presencial o digital; el cual es utilizada en estudios cuantitativos. Es importante que, las interrogantes sean precisas y coherente para obtener resultados confiables (Vásquez et al., 2023). Se considera como un instrumento indirecto para recolectar datos que comprende un conjunto de preguntas, el cual están relacionadas a las variables a medir, éstos deben ser coherentes con el planteamiento de problema e hipótesis (Hernández & Mendoza, 2018).

### 3.7.3 Validación

La validación del instrumento fue sometido a un juicio de tres expertos, quienes tienen el grado de Magister y Doctor siendo especialistas en el tema. Según Arispe *et al.* (2020) el objetivo es establecer hasta qué punto los ítems del instrumento representan correctamente esas características que se buscan evaluar. Aplica para estudio cuantitativos como cualitativos (Sánchez *et al.*, 2018). Por tanto, para la presente investigación, se utilizó la prueba del coeficiente de V de Aiken para las 37 preguntas del cuestionario, donde se evidenció la puntuación de 1.0 demostrando la validez del contenido, como se aprecia en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Relación de expertos validadores del instrumento*

Ítem	Apellidos y nombres	Grado	Puntuación de V de Aiken
1	Elizabeth Estefanía Bermeo Ruiz	Magister	1.00
2	Romelia Clorinda Paredes Tuesta	Magister	1.00
3	César Andrés Deza Valverde	Magister	1.00
4	Rafael Alan Castillo Sáenz	Doctor	1.00

### 3.7.4 Confiabilidad

Es un procedimiento estadístico que busca calcular el nivel de confianza en un instrumento de medición, que generalmente se manifiesta en forma de correlación (Sánchez *et al.*, 2018). También, se refiere al nivel en el que un instrumento genera resultados coherentes en una muestra y se puede determinar mediante consistencia interna (Arispe *et al.*, 2020). Por lo tanto, para determinar el grado de confianza en los instrumentos de esta investigación se aplicó la prueba de fiabilidad a través del “coeficiente Alfa de Cronbach”, donde se evidenció

un resultado de consistencia positiva buena de ,807 para un total de 37 preguntas del cuestionario entre ambas variables de estudio.

### **3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Esta etapa comprende el registro de datos, el procesamiento estadístico y el análisis de resultados; involucra también a interpretación de datos y la evaluación de la interrelación entre las variables de estudio (Rodríguez et al., 2021). También, hace referencia al estudio de datos que abarca la organización, el manejo e interpretación de la información recolectada. La técnica de análisis de datos se basará en el tipo de información recolectada y las metas de la investigación (Vásquez et al., 2023).

Es así que, para el presente estudio se tomará en cuenta los cuestionarios validados por los expertos, a fin de reunir la información necesaria. Se empezará por contactar e informar al encargado de la empresa exportadora para que permita acceder a la información, y al desarrollo de los cuestionarios a los trabajadores de las áreas de logística, planeamiento, ventas y almacén. El cuestionario se elaborará a través del formulario “Google forms” y las instrucciones de llenado, se mostrarán en el mismo sitio web. Esta herramienta se les hará llegar vía correo electrónico a cada participante. En consecuencia, los resultados serán procesados mediante el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel; para luego ser obtener el nivel de correlación entre las variables, para ello se aprovechará la herramienta Rho de Spearman.

### **3.9 Aspectos éticos**

Para el presente estudio, se utilizó la normativa APA 7ma edición por lo que, toda la información y teorías redactadas en esta investigación se encontrarán debidamente referenciados y citados como lo indica la norma. De este modo, cumpliendo con lo solicitado por la Universidad Norbert Wiener, se trabajará validando un porcentaje de hasta 20% de

similitud mediante la aplicación “Turnitin”. Por otro lado, se contará con la validación de los instrumentos de recopilación de datos, aprobados por los expertos en el tema. Para terminar, se considerará el documento de consentimiento informado, que será rubricado por el encargado de la empresa estudiada, cuidando la seguridad de su información.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

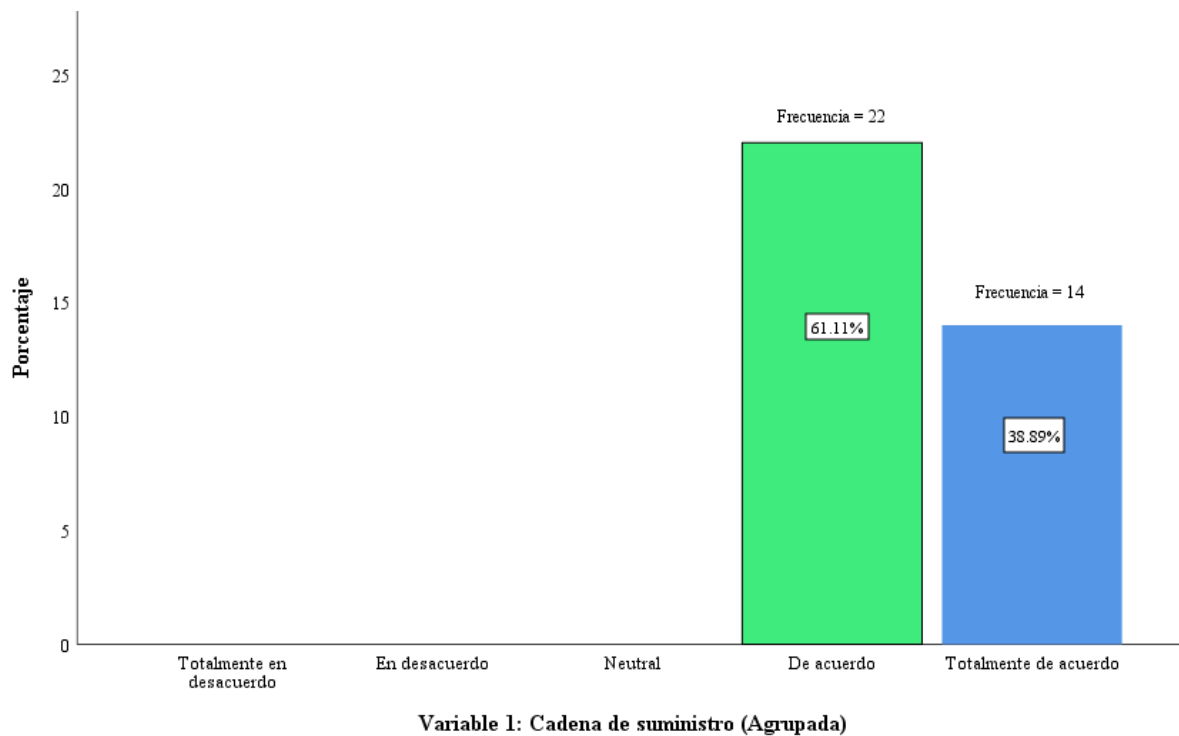
#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

##### Variable 1: Cadena de suministro

Para la realización de este estudio, se obtuvo la valiosa participación de 36 colaboradores de la compañía de exportación pertenecientes a las áreas de logística, compras, almacén, ventas y planeamiento, con el propósito de valorar la percepción respecto a la variable “cadena de suministro”.

#### Figura 1

*Variable 1: Cadena de suministro*



**Interpretación:** De acuerdo a la información presentada en la figura 1, se puede apreciar que el 61.11 % de los participantes, es decir, 22 encuestados, asignaron una valoración “De

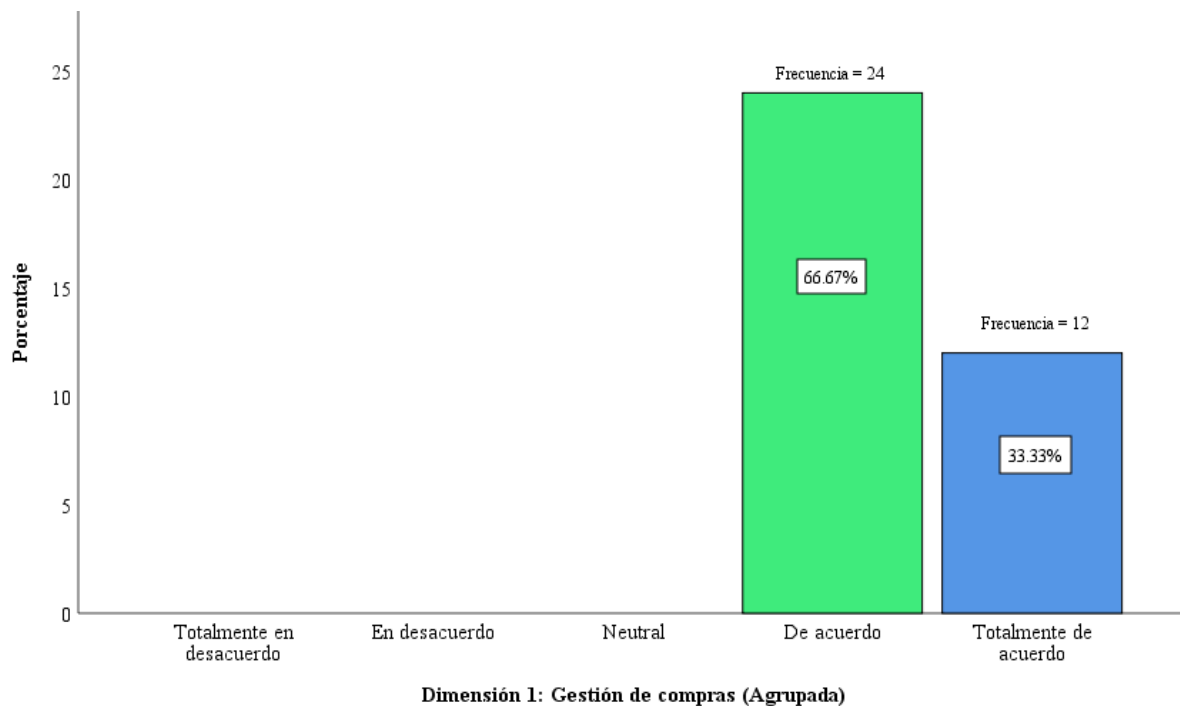
acuerdo” sobre la variable cadena de suministro. En este mismo contexto, se comprueba que 14 encuestados, lo que representa el 38.89% han optado por la opción “Totalmente de acuerdo”. Por tanto, hay una visión favorable acerca de la variable cadena de suministro que refleja el 100% de los participantes en la encuesta.

### **Dimensión 1: Gestión de compras**

“Gestión de compras” es la dimensión inicial de la variable “cadena de suministro” la cual se compone por 5 preguntas, diseñadas utilizando la escala de Likert que demuestran una alta confiabilidad.

### **Figura 2**

*Dimensión 1: Gestión de compras*



**Interpretación:** De acuerdo a los datos de la figura 2, se confirma que el 66.67% de los encuestados, lo que equivale a 24 personas, han expresado una valoración “De acuerdo” con respecto a esta primera dimensión “gestión de compras”. En esa misma línea, se comprueba

que 12 encuestados, es decir, el 33.33% han otorgado la valoración “Totalmente de acuerdo”.

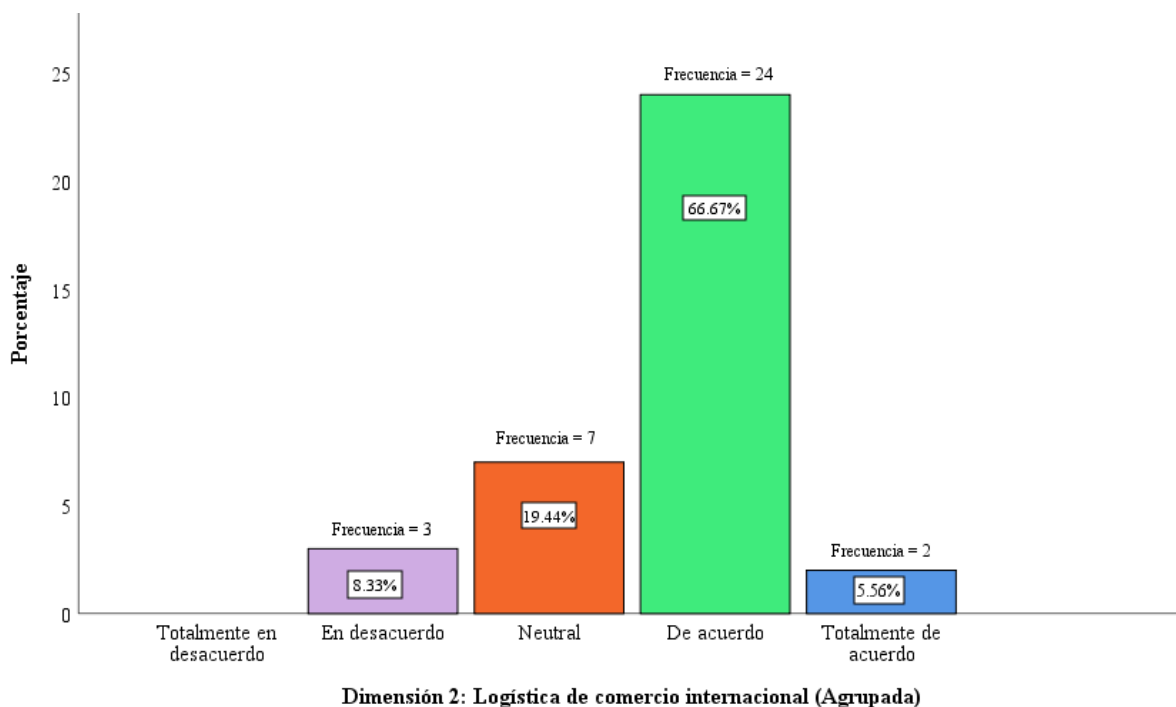
En resumen, todos los encuestados muestran una actitud positiva respecto a la dimensión gestión de compras representando el 100% de los encuestados.

### Dimensión 2: Logística de Comercio internacional

“Logística de comercio internacional” es la dimensión 2 de la variable “cadena de suministro”, que incluye 5 preguntas basadas en la escala psicométrica de Likert, lo que resulta una notable confiabilidad.

### Figura 3

*Dimensión 2: Logística de Comercio internacional*



**Interpretación:** Los resultados de la figura 3, se verifica que el 66.67% de los encuestados corresponde a 24 participantes, quienes colocaron una valoración “De acuerdo” respecto a la dimensión 2 “logística de comercio internacional”. En paralelo, se comprueba que 7 encuestados, es decir, el 19.44% optaron por asignar la valoración “Neutral”. Asimismo, hay 3

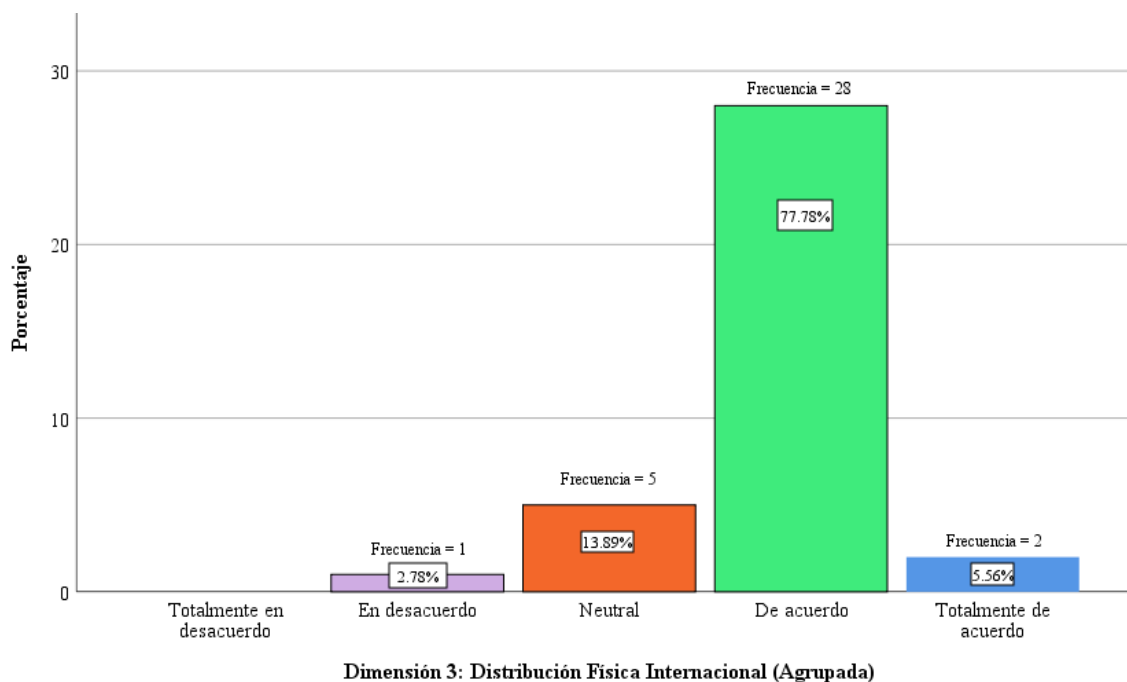
participantes que constituyen el 8.33% para la calificación "En desacuerdo". mientras que el 5.56% de la valoración "Totalmente de acuerdo" es representada por 2 encuestados. Por consiguiente, el 72.23% de los encuestados tiene una manifestación favorable sobre la dimensión logística del comercio internacional.

### Dimensión 3: Distribución física internacional

"Distribución física internacional" constituye la dimensión 3 de la variable "cadena de suministro" la cual consta de 5 preguntas elaboradas con la escala de Likert evidenciando gran grado de certeza.

#### Figura 4

*Dimensión 3: Distribución física internacional*



**Interpretación:** Respecto a la figura 4, el 77.78% de los encuestados, equivalente a 28 personas, indicaron estar "De acuerdo" con la tercera dimensión de "distribución física internacional". Adicionalmente, el 13.89% de los encuestados, es decir, 5 personas asignaron una valoración "Neutral" por lo que se mantuvieron al margen de la opinión. Asimismo,

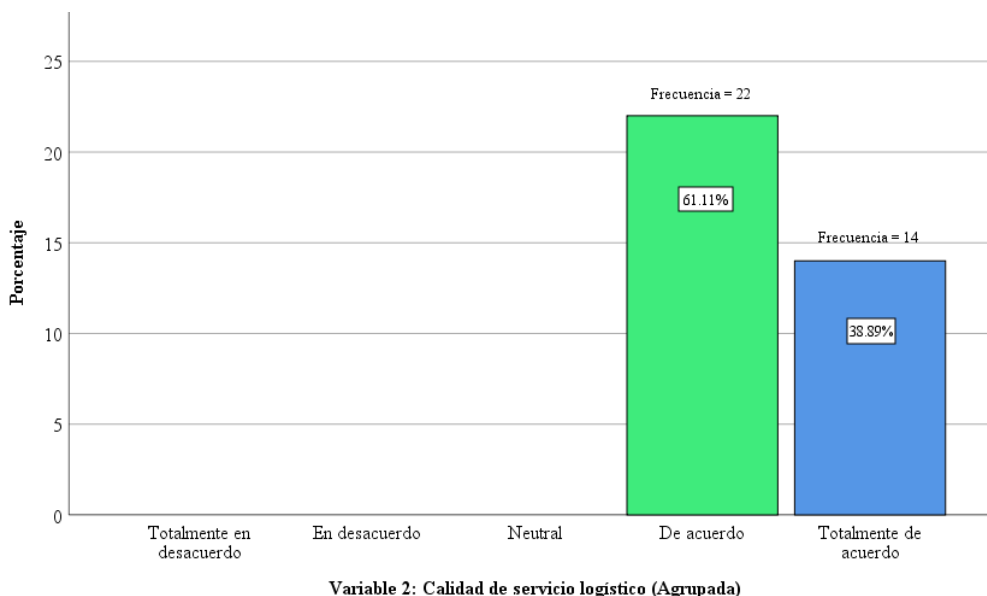
tenemos a 2 participantes que optaron por designar la opción “Totalmente de acuerdo” equivalente al 5.56%, mientras que el 2.78% de la valoración “En desacuerdo” es representada por 1 encuestado. En resumen, existe una percepción positiva sobre la dimensión distribución física internacional que representa el 83.34% de los encuestados.

### Variable 2: Calidad de servicio logístico

En el marco de esta investigación, se invitó a 36 colaboradores de diversas áreas de la empresa exportadora, tales como logística, compras, almacén, ventas y planeamiento, con el objetivo de evaluar su percepción sobre la calidad del servicio logístico.

### Figura 5

*Variable 2: Calidad de servicio logístico*



**Interpretación:** Como se visualiza en la figura 5, el 61.11 % de los encuestados, lo que equivale a 22 personas valoran la calidad de servicio logístico como “De acuerdo”. Dado ese contexto, también se comprueba que la valoración “Totalmente de acuerdo” fue manifestada por 14 participantes representando el 38.89% de la muestra. Por tanto, todos los encuestados tienen una visión positiva de la calidad del servicio logístico.

### 4.1.2 Prueba de hipótesis

#### Confiabilidad con Alfa de Cronbach

En esta sección, se llevó a cabo una evaluación del nivel de confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, aplicando las 37 preguntas para las dos variables de interés del estudio. Donde, los datos obtenidos revelaron una consistencia interna aceptable para la primera variable “cadena de suministro” y una consistencia interna buena para la segunda variable “calidad de servicio logístico”, como se detalla en la tabla 2 y 3 respectivamente.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de la variable Cadena de suministro*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,779	,804	15

**Tabla 3**

*Confiabilidad de la variable Calidad de servicio logístico*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,802	,787	22

### Prueba de normalidad

De acuerdo con la tabla 4, se aplicó el contraste de normalidad en este estudio, para que las variables de interés fueran sometidas a la prueba de Shapiro-Wilk, ya que la población en estudio es menor a 50 encuestados. Es por ello que, los hallazgos mostraron que para la variable Cadena de suministro (V1) corresponde un valor de significancia (Sig.) de ,028, considerándose un valor no paramétrico. De la misma forma, sus dimensiones gestión de compras (D1), logística de comercio internacional (D2) y distribución física internacional (D3) presentan un valor de significancia ,009, 048 y ,012 respectivamente; siendo también valores no paramétricos. Sin embargo, se constata que la variable calidad de servicio logístico (V2) tiene un nivel de significancia de ,326; considerándose como dato paramétrico. Por lo tanto, dado este panorama se utilizó el método de correlación de Rho de Spearman, permitiendo medir las variables y las dimensiones para la contrastación de hipótesis.

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 – Cadena de suministro	,932	36	,028
D1 – Gestión de compras	,915	36	,009
D2 – Logística de comercio internacional	,939	36	,048
D3 – Distribución física internacional	,919	36	,012
V2 – Calidad de servicio logístico	,966	36	,326

### Prueba de contraste de la hipótesis general

Para la prueba de contraste de la hipótesis se empleó la prueba de Rho Spearman, ya que la correlación de las variables y dimensiones se ajustan a datos no paramétricos.

Si valido que si el p-valor  $<0,05$  se procede con invalidar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de investigación ( $H_i$ ); en el mismo sentido si el p-valor  $>0,05$  se admite la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se invalida la hipótesis de la investigación ( $H_g$ ). Para lo cual, se plantea:

La hipótesis de investigación ( $H_i$ ): Existe una relación significativa entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

La hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.

### Tabla 5

*Correlación de la cadena de suministro y la calidad del servicio logístico*

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1 – Cadena de suministro	Coefficiente de correlación	1,000	,190
		Sig. (bilateral)	.	,268
		N	36	36
	V2 – Calidad de servicio logístico	Coefficiente de correlación	,190	1,000
		Sig. (bilateral)	,268	.
		N	36	36

**Interpretación:** En la tabla 5 se observa que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,190, que corresponde a una correlación “muy baja” entre las variables cadena de suministro y calidad de servicio logístico. Asimismo, el valor del nivel de significancia obtenido es de 0,268; de modo que, se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación, es decir, no existe relación entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024; dado que, el valor de

significancia es mayor a 0,05. Por lo tanto, la primera variable cadena de suministro no manifiesta relación directa ni influye en la segunda variable, aun así, desarrollándose ambas variables en el ámbito logístico y estando presentes en un mismo tipo de empresa; por lo que se les considera como independientes. Este resultado orienta a la empresa a armonizar sus procedimientos para el beneficio organizacional.

### Contraste de hipótesis específica 1

**Tabla 6**

*Correlación de la gestión de compras y la calidad del servicio logístico*

			V1D1	V2
Rho de Spearman	V1D1 – Gestión de compras	Coeficiente de correlación	1,000	,153
		Sig. (bilateral)	.	,374
		N	36	36
	V2 – Calidad de servicio logístico	Coeficiente de correlación	,153	1,000
		Sig. (bilateral)	,374	.
		N	36	36

**Interpretación:** En la tabla 6 se observa que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,153, que corresponde a una correlación “muy baja” entre la dimensión gestión de compras y la variable calidad de servicio logístico. Asimismo, el valor del nivel de significancia obtenido es de 0,374; de modo que, se rechaza la primera hipótesis específica, es decir, no existe relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024; dado que, el valor de significancia es mayor a 0,05. Por lo tanto, la primera dimensión de la variable cadena de suministro trabaja independientemente respecto a la variable calidad de servicio logístico, es así que, una correcta gestión de compras

no es influyente en un alto nivel de calidad de servicio logístico. Este resultado, sugiere a la compañía a interrelacionarse con sus proveedores del rubro servicios logísticos.

### Contraste de hipótesis específica 2

**Tabla 7**

*Correlación de la dimensión logística de comercio internacional y la calidad de servicio logístico*

			Correlaciones	
			V1D2	V2
Rho de Spearman	V1D2 – Logística de comercio internacional	Coefficiente de correlación	1,000	,117
		Sig. (bilateral)	.	,496
		N	36	36
	V2 – Calidad de servicio logístico	Coefficiente de correlación	,117	1,000
		Sig. (bilateral)	,496	.
		N	36	36

**Interpretación:** En la tabla 7 se observa que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,117, que corresponde a una correlación “muy baja” entre la dimensión logística de comercio internacional y la variable calidad de servicio logístico. Además, el valor del nivel de significancia obtenido es de 0,496; siendo este resultado mayor a 0,05 se rechaza la segunda hipótesis específica, es decir, la logística de comercio internacional no tiene relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. En consecuencia, lograr la fluidez en la operatividad de la exportación y tener el conocimiento respecto a lo aduanero, no contribuye en la calidad de servicio del proveedor logístico; ya que, se manifiestan de manera independiente.

### Contraste de hipótesis específica 3

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión distribución física internacional y la calidad de servicio logístico*

<b>Correlaciones</b>			V1D3	V2
Rho de Spearman	V1D3 – Distribución física internacional	Coeficiente de correlación	1,000	,046
		Sig. (bilateral)	.	,789
		N	36	36
	V2 – Calidad de servicio logístico	Coeficiente de correlación	,046	1,000
		Sig. (bilateral)	,789	.
		N	36	36

**Interpretación:** En la tabla 8 se observa que, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,046, que corresponde a una correlación “muy baja” entre la dimensión distribución física internacional y la variable calidad de servicio logístico. Además, el valor del nivel de significancia obtenido es de 0,789; de modo que, se rechaza la tercera hipótesis específica, es decir, no existe relación entre la distribución física internacional y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024; dado que el valor de significancia es mayor a 0,05. Por lo tanto, la definición de los canales y redes de distribución internacional de la empresa no influye directamente con la variable calidad de servicio logístico. Dado este resultado, no se confirma el respaldo positivo o negativamente de la tercera dimensión sobre la segunda variable.

#### **4.1.3 Discusión de resultados**

En concordancia con los hallazgos identificados en el presente estudio, se cumplió con el objetivo general al “determinar cómo se relaciona la cadena de suministro con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024”. En el contexto metodológico, el

estudio utilizó diseño no experimental y tipo de investigación básica. Por su parte, a nivel estadístico, para la variable “cadena de suministro” se comprueba que el 61.11% corresponde a 22 encuestados del total muestral de 36 encuestados, quienes asignaron la valoración “de acuerdo”, y para la variable “calidad de servicio logístico” se comprueba que el 38.89% corresponde a 14 encuestados del total muestral de 36 encuestados, quienes asignaron la valoración “totalmente de acuerdo”. En el mismo escenario, para la estadística inferencial se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach para verificar el nivel de confiabilidad de ambas variables, donde se obtuvo 0,807 lo que refiere a una consistencia interna buena. Asimismo, se realizó el análisis de normalidad utilizando la prueba de Shapiro-Wilk para los 36 encuestados para ambas variables, donde se evidenció que la variable “cadena de suministro” presenta una significancia de 0,028 que corresponde a dato no paramétrico y la variable “calidad de servicio logístico” obtiene una significancia de 0,326 que corresponde a dato paramétrico. En resumen, teniendo estos resultados, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman como prueba de contraste, ya que se consideraron como datos no paramétricos. En relación, a la prueba de contraste, se evidenció un coeficiente de correlación 0,190, que corresponde a una correlación “muy baja” entre las variables cadena de suministro y calidad de servicio logístico. Asimismo, el valor del nivel de significancia obtenido es de 0,268; de modo que, se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación, es decir, no existe relación entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora. Es así que, el actual estudio armoniza con la investigación de Aranda y Javier (2023) que tuvieron como objetivo “buscar analizar la relación entre la calidad del servicio logístico de *freight forwarders* y los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de agroexportadoras de palta a EE.UU. del 2020 al 2021”, así pues los resultados demostraron un grado de fiabilidad de 77% para las variables en estudio y también se

respaldan por la evaluación de hipótesis realizada utilizando la correlación de Spearman obteniendo  $-0,002$  y un nivel de significancia de  $0,994$  lo que significó que, no existe relación entre la “calidad de servicio logístico” y la “competitividad en la cadena de suministro”. Por lo tanto, se puede percibir como poco eficiente la calidad de servicio por parte de los *freight forwarders*, el cual contribuye a una colaboración mínima con los intervinientes de la cadena. Sin embargo, el aporte teórico de Rocha *et al.* (2020) manifiesta que la gestión de la cadena de suministro involucra desde la gestión de proveedores de productos o servicios hasta la distribución de los productos, incluso internacional.

El primer objetivo específico del presente estudio consiste en “determinar cómo la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024”. En lo que respecta a las evidencias descriptivas de la dimensión “gestión de compras” se comprueba que el  $66,67\%$  de los encuestados asignaron la valoración “de acuerdo”, y para la variable “calidad de servicio logístico” se comprueba que el  $38,89\%$  corresponde a 14 encuestados del total muestral de 36 encuestados, quienes asignaron la valoración “totalmente de acuerdo”. Por su parte, respecto a la estadística inferencial se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach el cual mostró que el nivel de fiabilidad corresponde a  $0,779$ , lo que refiere a una consistencia interna aceptable. Asimismo, se puso a prueba la evaluación de normalidad a través del test de Shapiro-Wilk donde se evidenció que para la primera dimensión “gestión de compras” se obtuvo un nivel de significancia de  $0,009$  que corresponde a dato no paramétrico y para la variable “calidad de servicio logístico” se reconfirmó una significancia de  $0,326$  que corresponde a dato paramétrico. En resumen, teniendo estos resultados, se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman como prueba de contraste, ya que se consideraron como datos no paramétricos. Respecto a ello, se comprobó un coeficiente de correlación  $0,153$  el cual hace referencia a una correlación “muy baja” y un valor de

significancia fue de 0,374; de modo que, se rechaza la primera hipótesis específica, es decir, no existe relación entre la gestión de compras y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora; dado que, el valor de significancia es mayor a 0,05. Es así que, el estudio coincide con el aporte de Beraún (2020) que definieron como segundo objetivo específico de su investigación “determinar si las prácticas de gestión de inventarios tienen relación con las exportaciones de las empresas productoras de uva de Ica a los Estados Unidos”, por lo que la fiabilidad de su instrumento evidenció un Alfa de 0,602; también se respalda por la evaluación de hipótesis realizada utilizando la correlación de Spearman obteniendo baja relación de 0,212 y un nivel de significancia de 0,262, lo que determinó el no rechazo de la segunda hipótesis específica nula, es decir, que no existe relación entre la “gestión de inventarios” y las “exportaciones”. Es importante recalcar que, la gestión de compras y la de inventarios están estrechamente relacionados, dado que ambos persiguen maximizar los recursos y garantizar la disponibilidad de materiales de la organización; e incluso impacta en la satisfacción del cliente y también son evaluados a través de indicadores. Sin embargo, el aporte teórico de Coyle *et al.* (2018) determina el éxito de la cadena de suministro mediante la interrelación de sus cuatro flujos, lo que permite la entrega a tiempo de los productos, de modo que, empieza a intervenir el servicio de los proveedores logísticos para el almacenamiento y traslado del bien al cliente internacional. Asimismo, la propuesta teórica de Deming (1982) enfatiza la calidad del equipo de trabajo para ofrecer un buen producto final.

En cuanto al segundo objetivo específico se comprobó “revisar cómo la logística de comercio internacional se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024”. Respecto al resultado descriptivo, el 66.67% de los encuestados están de acuerdo con la dimensión gestión de compras, el cual equivale a 24 encuestados y para la variable "calidad de servicio logístico" se comprueba que el 38.89% corresponde a la

valoración "totalmente de acuerdo" equivalente a 14 encuestados. Por otro lado, respecto a la estadística inferencial se aplicó al test de normalidad a través de la prueba Shapiro-Wilk donde se obtuvo un nivel de significancia de 0,048 que corresponde a dato no paramétrico y para la variable "calidad de servicio logístico" se reconfirmó una significancia de 0,326 que corresponde a dato paramétrico. Teniendo dichos resultados, se utilizó la prueba de Rho Spearman, ya que se consideraron datos no paramétricos, con un coeficiente de correlación de 0,117 lo que simboliza un nivel de relación "muy baja" y de significancia de 0,496 lo que permitió no rechazar la hipótesis nula, es decir, no se relaciona la logística de comercio internacional con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. Sin embargo, se puede percibir que la logística de comercio internacional es poco eficiente. Por lo que, esta investigación está de acuerdo con los autores Aranda y Javier (2023) donde la relación entre sus variables "calidad de servicio logístico" y la "competitividad en la cadena de suministro" no guardan relación directa, debido a que el coeficiente de Spearman fue  $-0,002$  demostrando una correlación muy baja. En este caso, la dimensión desarrollada por la primera variable fue "nivel de servicio" y para la segunda variable "flujo de información", donde infirieron como poco eficiente el nivel de servicio recibido por parte de los freight forwarders. No obstante, no coincide con la investigación de López y Vargas (2023) quienes plantearon por objetivo "identificar la relación entre la calidad de los servicios logísticos y la gestión de la cadena de suministro para la exportación de carne de cuy" en el que se logró un valor correlacional de 0.621 y una significancia de 0.000 confirmando la interrelación entre ambas variables. Es importante resaltar que, los indicadores desarrollados para la dimensión "logística de comercio internacional" son estratégicos y fueron incluidos en el desarrollo de las encuestas al personal involucrado en la exportación, percibiendo que esta dimensión no es influyente en la calidad de servicio del proveedor logístico, pero sí aportan a la organización

en definir responsabilidades de la venta internacional. Según Swanson *et al.* (2018), se está desarrollando el auge de integración de los proveedores 3PL y 4PL a la cadena de suministro, por lo que se debe trabajar en la calidad de servicio logístico.

El tercer objetivo específico de la presente investigación fue “evaluar cómo la distribución física internacional se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024”. En relación a los hallazgos descriptivos, el 77.78% de los encuestados están de acuerdo con la dimensión distribución física internacional, el cual representa a 28 encuestados y para la segunda variable “calidad de servicio logístico” se pudo evidenciar que el 61.11% están de acuerdo, lo que representa a 22 encuestados. Asimismo, para la estadística inferencial, se aplicó la prueba de normalidad a través de la prueba Shapiro-Wilk donde se obtuvo un nivel de significancia de 0,012 que corresponde a dato no paramétrico y para la variable calidad de servicio logístico se evidenció un nivel de significancia de 0,326 que corresponde a dato paramétrico. En ese sentido, ambas variables fueron sometidas a la prueba de Rho Spearman, ya que se consideraron datos no paramétricos, demostrando un coeficiente de correlación de 0.046 reflejando una relación escasa entre ambas variables en analizadas y 0.789 de significancia, lo que conlleva a la no aceptación de la hipótesis formulada, es decir, que en la empresa a pesar de desarrollar la distribución física internacional correctamente no se manifiesta la conexión con la calidad de servicio brindada por los proveedores logísticos, es por ello que en la muestra investigada no se logró validar estadísticamente lo propuesto. Acorde a los antecedentes, lo señalado difiere con el estudio de López y Vargas (2023) quienes plantearon como objetivo “identificar la relación entre la calidad de los servicios logísticos y la gestión de la cadena de suministro de la exportación de cuy”, y obtuvieron como resultado de la prueba de Rho Spearman un nivel de correlación de 0.621 y un nivel de significancia de 0.000 confirmando la estrecha relación entre sus

variables, es decir, que las dimensiones del modelo de calidad Servperf influyen en la correcta distribución de la mercancía hacia su destino final internacional. La investigación de Nurwahyudi (2021) con su objetivo de “conocer los efectos de las cinco dimensiones que construyen la calidad de servicio, incluido también los efectos en la satisfacción de los clientes de los *freight forwarders*” difiere con estos resultados del tercer objetivo específico ya que las empresas *freight forwarders* siendo parte de la cadena de suministro contribuyen en la competencia, cuando su nivel de servicio de calidad es alto. Sin embargo, los resultados de la presente investigación coinciden con el aporte de Beraún (2020) ya que, las “prácticas de gestión de la distribución” no están relacionadas con la “exportación de uva” porque obtuvo en la prueba de Rho de Spearman 0,285 demostrando un nivel de correlación muy bajo. Por otro lado, el aporte teórico de Luyen y Thanh (2022) con su teoría Service Quality hacen énfasis en el enfoque logístico que se le va dando a dicha teoría para la selección de proveedores logísticos que, brinden el valor agregado a la distribución internacional de la mercancía, el cual permite la creación de la conexión entre el marketing y la logística con el fin de lograr el éxito de la distribución de un bien (Mohedano *et al.*, 2023).

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Primero: En el marco de esta investigación, se consiguió el objetivo general al determinar cómo se relaciona la cadena de suministro con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, con un nivel de Sig. de 0,268 y una correlación baja de 0,190 utilizando la prueba de correlación de Spearman. Por tanto, se concluye que en la empresa de comercio exterior la cadena de suministro se gestiona independientemente de la calidad de servicio logístico,

porque estadísticamente se validó la no existencia de una relación directa. Aún así, también se puede concluir que los propios operadores logísticos trabajan con su propia infraestructura, recursos y procesos, que no necesariamente dependen de la cadena de suministro de la empresa exportadora. Es así que, muchas veces la calidad del servicio ofrecido está sujeta a las capacidades internas del proveedor como, por ejemplo, su tecnología, personal, flota y redes, que de las decisiones de la cadena de suministro.

Segundo: Al cumplir con el primer objetivo específico planteado, se concluyó que no existe relación entre la dimensión gestión de compras y la variable calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, alcanzando un nivel de Sig. de 0,374 y una correlación baja de 0,153 utilizando el test de correlación de Spearman; donde lo planteado no permitió concluir, que exista relación alguna. Ello demuestra que la relación entre ambos aspectos de estudio no es universalmente fuerte, ya que múltiples factores externos pueden afectar la percepción y desempeño del servicio; factores como, por ejemplo, la autonomía del proveedor, las regulaciones comerciales o las políticas aduaneras de otro país. Por otro lado, si el proveedor logístico contratado por el área de compras de la empresa no cuenta con tecnología avanzada para la trazabilidad, automatización y gestión de pedidos; la percepción del servicio logístico puede ser negativa, incluso si la empresa cliente tiene una cadena de suministro eficiente.

Tercero: Al lograr la propuesta del segundo objetivo específico, se concluyó que no hay asociación directa entre la logística de comercio internacional y la calidad de servicio logístico en la empresa exportadora. Esta relación negativa está

reflejada en los hallazgos del test de Spearman, obteniendo un nivel de Sig. 0,496 y una correlación baja de 0,117. Ante ello, en el comercio internacional, los factores regulatorios y aduaneros afectan directamente el desempeño logístico, sin depender de las gestiones internas de la cadena de suministro por lo que la calidad de servicio puede verse afectada. Entonces, los términos de comercio internacional, los regímenes aduaneros, los operadores de comercio exterior y la operatividad del mismo proceso de exportación no han podido validar estadísticamente su vínculo directo con la calidad del servicio de los agentes logísticos.

Cuarto: Al lograr el objetivo específico 3, se valida la no existencia de la relación directa entre la distribución física internacional y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora. Este resultado se obtuvo aplicando la prueba de Spearman para conocer el nivel de correlación, obteniendo de Sig. 0,789 y una correlación negativa de 0,046. Ante ello, Las empresas pueden tener una estrategia de distribución que minimice la dependencia de un solo proveedor logístico, o pueden estar utilizando diferentes rutas o modalidades de transporte (marítimo, aéreo, terrestre), lo que hace que la calidad de servicio de un solo proveedor no sea determinante para el éxito de la distribución internacional.

## **5.2 Recomendaciones**

Primero: De acuerdo con los resultados estadísticos presentados en la investigación, se sugiere al área de logística de la empresa no solamente desarrollar indicadores como empresa, área y subáreas; sino también hacia los proveedores de los servicios logísticos como parte de la cadena de suministro internacional, donde

les de visibilidad de poder evaluar el tiempo de espera de respuesta, las tasas de incidencias, el tiempo de tránsito de acuerdo a la modalidad que se requieran.

De esta manera, permitirá tomar mejores decisiones no solo en base a costo y tiempo, sino también el nivel de servicio.

Segundo: Se recomienda al área de compras poder coleccionar una gama de proveedores logísticos para transporte de carga nacional o internacional, así como agentes de cargas, incluso líneas navieras con el fin de obtener un panorama del contexto internacional y un mejor control de los servicios.

Tercero: Se recomienda al equipo de comercio exterior desarrollar la metodología SERVQUAL para sus proveedores de servicios logísticos como instrumento para poder evaluar los servicios, ya que dado el contexto actual no solo es importante el reconocimiento por las alianzas internacionales de seguridad, sino también mostrar eficiencia en los procesos, ventaja competitiva, optimización de relación con los proveedores de servicios y el fortalecimiento de la satisfacción del cliente final.

Cuarto: Se sugiere a la comunidad de comercio exterior, en especial a los futuros investigadores exponer este tipo de estudios respecto a la influencia de las cadenas de suministro de empresas de comercio exterior frente a la calidad de servicio por parte de los agentes de carga, los *Fourth Party Logistics* 4PL o logística de Cuarta Parte, empresas de transporte, entre otros; en cualquier tipo de sector o industria.

## REFERENCIAS

- Adiele, K., & Ihunwo, E. (2022). *Requirements of material planning and supply chain performance of oil and gas firms in port harcourt, nigeria*. Ijaar publishing.
- Ainal, M., & Putri, Y. (2022). *Blockchain and Smart Contract Applications Can Be A Support For Msme Supply Chain finance Based On Sharia Crowdfunding*. Blockchain Frontier Technology.
- Aranda, J., & Javier, D. (2023). *Percepción de la calidad en el servicio logístico de los freight forwarders y su relación con los determinantes de la competitividad en la cadena de suministro de las agroexportadoras de palta a EEUU durante los años 2020 al 2021*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Arbulú, C. (2023). *Definición de método hipotético-deductivo*. Universidad Nacional de Abad del Cusco. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.33789.95200>

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Universidad Nacional Autónoma de Chota.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional de Ecuador.
- Arrieta, E. (16 de Noviembre de 2024). *Método inductivo y deductivo*. Método inductivo y deductivo: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Bag, S., Gupta, S., Kumar, S., & Sivarajah, U. (2020). *Role of technological dimensions of green supply chain management practices on firm performance*. Journal of Enterprise Information .
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2022). *Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo Servqual*. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática.
- Bazalar, M., & Fernandez, K. (2022). *La Cadena de Suministro y el Transporte Marítimo Internacional del Perú hacia China, 2018-2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Beraún, A. (2020). *Las prácticas de las cadenas de suministro de las empresas productoras de uva en Ica y su relación con las exportaciones al mercado de Estados Unidos*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Betti, F. (2019). *World Economic Forum, Agenda*. <https://es.weforum.org/agenda/2019/01/cadenas-de-suministro-4-0-el-desafio-y-la-oportunidad-para-america-latina-y-el-caribe/>
- Carreño, A. (2018). *Cadena de suministro y logística*. Fondo Editorial PUCP.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2022). *Supply chain management: Strategy, planning, and operation*. Pearson.
- Christopher, M. (2022). *Logistics and Supply Chain Management*. Pearson.
- Cieza, B., & Coronel, M. (2021). *Cadena de Suministro y Calidad de Servicio de la Empresa SOTEMIN PERU SAC, Lima, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). *Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador)*. Revista Espacios.
- Coyle, J., Langley, J., Novack, R., & Gibson, B. (2018). *Administración de la cadena de suministro. Una perspectiva logística*. México: Cengage Learning.
- Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2018). *Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición*. Innovaciones de Negocios.
- Deming, E. (1982). *Out of the Crisis*. Massachusetts institute of technology.
- Díaz, A., & García, C. (2020). *Análisis comparativo de los estándares de calidad de una empresa nacional con las principales teorías de la calidad enfocadas en el servicio al cliente*. Revista Hitos de México.

- Espinoza, E. (2023). *La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo*. Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa.
- Finanzas, M. d. (2024). *Análisis de costos logísticos en Lima*.  
[https://www.mef.gob.pe/documentos/analisis\\_costos\\_logisticos\\_lima.pdf](https://www.mef.gob.pe/documentos/analisis_costos_logisticos_lima.pdf)
- Flores, F., Ramos, R., Ramos, F., & Ramos, A. (2019). *Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad*. Revista Venezolana de Gerencia.
- Flynn, B., Huo, B., & Zhao, X. (2010). *The Impact of Supply Chain Integration on Performance: A Contingency and Configuration Approach*. Journal of Operations Management.  
<https://doi.org/10.1016/j.jom.2009.06.001>
- García. (2023). *Revista de Economía Latinoamericana*. <https://doi.org/10.1016/j.rela.2023.01.002>
- González, R. (2023). *El método hipotético deductivo de Karl Popper en los estudiantes de la educación básica regular en Perú*. Universidad Femenina del Sagrado Corazón.
- Gronroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic, 4th Edition*. Wiley.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2021). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas*. Impacto Científico.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- INEI. (2022). *Informe anual de la actividad económica en Perú*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1794/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1794/libro.pdf)
- Informática, I. N. (2022). *Informe anual de la actividad económica en Perú*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1794/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1794/libro.pdf)
- Ivanov, D., & Dolgui, A. (2021). *Introduction to Supply Chain Resilience*. Springer Nature.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-70490-2>
- Jang, P., Kwon, O., & Kim, M. (2015). *The Role of Logistics Service Quality in Long-Term Partnership Development with Shippers*. Supply Chain Management in Asia-Pacific.
- Juca, C., Narváez, C., Erazo, J., & Luna, K. (2019). *Modelo de gestión y control de inventarios para la determinación de los niveles óptimos en la cadena de suministro de la empresa Modesto Casajoana Cia. Ltda.* 593 Digital Publisher.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management, 15th edition*. Pearson.

- Kouvelis, P., Chambers, C., & Wang, H. (2021). *Supply Chain Management: A Global Perspective*. McGraw-Hill.
- Lee. (2022). *Journal of Asian Logistics*. <https://doi.org/10.1016/j.jal.2022.03.004>
- Linzán, G., Soledispa, B., Chávez, V., & Fiallos, O. (2023). *Análisis de la Cadena de Suministros en las empresas industriales de Guayaquil, Ecuador*. Guayaquil: Revista Científica Empresarial DEBE-HABER.
- López, N., & Vargas, R. (2023). *CALIDAD DE SERVICIO LOGÍSTICO Y GESTIÓN DE CADENA DE SUMINISTRO EN LA EXPORTACION DE CARNE DE CUY EN EL AÑO 2021*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Lukacs de Pereny, S. (2023). *CONEXIÓN ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cadenas-de-suministro-perspectiva-global>
- Luyen, L., & Thanh, N. (2022). *Logistics Service Provider Evaluation and Selection: Hybrid SERVQUAL-FAHP-TOPSIS Model*. Processes. <https://doi.org/10.3390/pr10051024>
- Martínez, C., Nuñez, W., Ruíz, C., & Palma, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Colombia: Información tecnológica.
- Mas y Rubi, Y., & Nieves, M. (2022). *Gestión de la calidad de servicio en los centros de salud privados*. Revista Temario Científico. <https://doi.org/doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.2.3>
- MEF. (2024). *Análisis de costos logísticos en Lima*. [https://www.mef.gob.pe/documentos/analisis\\_costos\\_logisticos\\_lima.pdf](https://www.mef.gob.pe/documentos/analisis_costos_logisticos_lima.pdf)
- Mishima, M. (2021). *EY NEWS*. [https://www.ey.com/es\\_pe/news/2021/12/empresas-pais-gestion-cadena-suministros](https://www.ey.com/es_pe/news/2021/12/empresas-pais-gestion-cadena-suministros)
- Mohedano, E., Echeverría, O., Lezama, M., & Martínez, M. (2023). *Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos*. Revista CEA.
- Nguegan, C., & Chengedzai, M. (2017). *Supply chain management problems in the food processing industry: Implications for business performance*. Sudáfrica: Universidad Tecnológica de Vaal.
- Nurwahyudi, E. (2021). *Analysis of customer satisfaction in freight forwarder industry using Servqual, IPA and FMEA methods*. Croacia: Scientific Journal of Maritime Research.
- Ojeda, M., & López, L. (2000). *Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística*. Revista de ciencia y tecnología.
- Ollagnier, J.-M. (2022). *Accenture*. <https://www.accenture.com/es-es/insights/strategy/ukraine-future-supply-chains-europe>
- Ozkan, P., Süer, S., Köymen, I., & Kocakoç, I. (2019). *The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation*. International Journal of Bank Marketing. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2019-0096>

- Palacio, D., Gómez, R., & Montoya, E. (2021). *Ventajas del Operador Económico Autorizado (OEA) a nivel internacional y oportunidades de enseñanza en programas de logística y negocios internacionales*. Revista Virtual Universidad Católica del Norte.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. Journal of Marketing. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parwez, S. (2016). *A Conceptual Model for Integration of Indian Food Supply Chains*. Global Business Review. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0972150916645681>
- Pazmiño, V., Navas, M., & Romero, M. (2021). *Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el Sector Turístico*. Revista de Investigación Sigma. <https://doi.org/doi.org/10.24133/sigma.v8i02.2562>
- Pulgarín, S., & Uruña, L. (2019). *Principales exponentes y conceptos de la gerencia del servicio*. Revista Venezolana de Gerencia.
- Quesada, A., & Medina, A. (2020). *Métodos teóricos de investigación: Análisis-síntesis, inducción-deducción, abstracto-concreto e histórico-lógico*. Universidad de Matanzas.
- Ralston, P., Blackhurst, J., Cantor, D., & Crum, M. (2015). *A Structure-Conduct-Performance Perspective of How Strategic Supply Chain Integration Affects Firm Performance*. Journal of Supply Chain Management. <https://doi.org/10.1111/jscm.12064>
- Rocha, L., Gutiérrez, A., Espitia, F., & Moya, P. (2020). *Gestión empresarial de la cadena de suministro*. Ediciones de la U.
- Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Área de innovación y desarrollo, S.L. <https://doi.org/https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de Investigación. Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, Y., Pérez, J., Sangroni, N., Cruz, C., & Medina, Y. (2021). *Retos actuales de la logística y la cadena de suministro*. Ingeniería Industrial.
- Sánchez, Y., Trujillo, L., Marqués, M., & Pancorbo, J. (2023). *Planificación del Sistema de Inventarios. Caso de Estudio Photoclub Flash, División Comercial Hicacos*. Economía y Negocios.
- Searcy, C., & Ahi, P. (2021). *A comparative literature analysis of definitions for green and sustainable supply chain management*. Journal of Cleaner Production. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.123537>
- Sibai, M., Bay, B., & Rosa, R. (2021). *Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia*. International Education Studies. <https://doi.org/10.5539/ies.v14n6p51>
- Smith. (2021). *European Journal of Supply Chain Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ejscm.2021.05.001>

- Suárez, T., Riofrío, M., & Benítez, F. (2023). *Gestión de la Cadena de Suministro para Potenciar la Internacionalización de las Pymes de la Provincia El Oro*. Machala, Ecuador: Economía y Negocios.
- Swanson, R., Goel, L., Francisco, K., & Stock, J. (2018). *An analysis of supply chain management research by topic*. Supply Chain Management An International Journal. <https://doi.org/10.1108/SCM-05-2017-0166>
- Thai, V. (2013). *Logistics service quality: Conceptual model and empirical evidence*. International Journal of Logistics Research and Applications. <https://doi.org/10.1080/13675567.2013.804907>
- Urrosolo, M., & Martínez, E. (2022). *Gestión administrativa del comercio internacional*. España: Ediciones Paraninfo.
- Uvet, H. (2020). *Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study*. Operations and supply chain management.
- Valenzuela, O., Villalobos, J., Leyva, J., & Solano, J. (2020). *Un sistema de apoyo a la toma de decisiones para planificar la introducción de nuevos productos en las cadenas de suministro de alimentos perecederos*. Cuadernos De Administración.
- Vásquez, A., Guanuchi, L., Cahuana, R., Vera, R., & Holgado, J. (2023). *Métodos de investigación científica*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Vizcaíno, P., Maldonado, I., & Cedeño, R. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [https://doi.org/doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Zainal, N., Hassam, S., Shaharudin, M., & Akbar, J. (2018). *Contributing factors of production performance in the food processing industry*. Universiti Teknologi Mara.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título de investigación:</b> La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico de una empresa exportadora, Lima 2024				
<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relaciona la cadena de suministro con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> <b>PE 1:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión de compras con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024? <b>PE 2:</b> ¿Cómo se relaciona la logística de comercio internacional con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024? <b>PE3:</b> ¿Cómo se relaciona la distribución física internacional con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo se relaciona la cadena de suministro con la calidad de servicio logística en una empresa exportadora, Lima 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> <b>OE1:</b> Determinar cómo la gestión de compras se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. <b>OE2:</b> Revisar cómo la logística de comercio internacional se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. <b>OE3:</b> Evaluar cómo la distribución física internacional se relaciona con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa entre la cadena de suministro y la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE1:</b> La gestión de compras se relaciona significativamente con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. <b>HE2:</b> La logística de comercio internacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. <b>HE3:</b> La distribución física internacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Cadena de suministro</p> <p><b>Dimensiones:</b> Gestión de compras Logística de comercio internacional Distribución física internacional</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio logístico</p> <p><b>Dimensiones:</b> Elementos tangibles Confiabilidad Empatía Capacidad de respuesta Seguridad</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Método y diseño de investigación</b></p> <p><b>Método:</b> Deductivo, analítico e hipotético.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal y nivel correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 40 colaboradores de una empresa exportadora, Lima 2024.</p> <p><b>Muestra:</b> 36 colaboradores.</p>

**Anexo 2. Instrumento****Instrumento de recolección de datos****Cuestionario**

**Cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa  
exportadora, Lima 2024**

Fecha: [ / / ]

Edad: [ ]

Sexo: Femenino [ ] Masculino [ ] No definido [ ]

**Instrucciones:**

Responder a las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa “X” para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Encuesta						
CADENA DE SUMINISTRO						
Indicador		1	2	3	4	5
<b>A. GESTIÓN DE COMPRAS</b>						
El proceso de compra	1. El proceso de compra en la empresa está documentado.					
	2. La comunicación sobre las necesidades de compra es fluida entre las áreas de la empresa.					
El modelo de selección de proveedor	3. La selección de proveedores en la empresa, se basa en criterios objetivos como precio, calidad y tiempos de entrega.					
	4. Los criterios de selección de proveedores se alinean con las estrategias a largo plazo de la empresa.					
El método de compra	5. Existen mecanismos establecidos en la empresa para negociar descuentos o condiciones de pago con los proveedores.					
<b>B. LOGÍSTICA DE COMERCIO INTERNACIONAL</b>						
Los Incoterms	6. Los Incoterms utilizados en nuestra empresa están claramente definidos y son conocidos por todos los empleados involucrados en el comercio internacional.					
	7. La selección del Incoterm en cada exportación es transparente y se ajusta a las necesidades de ambas partes (exportador e importador).					
Los regímenes aduaneros	8. Se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la documentación necesaria para el despacho aduanero de las exportaciones.					
Los operadores de comercio exterior	9. Los operadores de comercio exterior, por ejemplo, el agente de aduana, el agente de carga, entre otros; con los que trabaja la empresa están bien capacitados y son eficientes en sus labores.					
	10. La empresa mantiene una relación sólida y de confianza con sus operadores de comercio exterior que gestionan sus exportaciones.					
<b>C. DISTRIBUCIÓN FÍSICA INTERNACIONAL</b>						
Los canales de distribución	11. La empresa tiene definidos los canales de distribución claros para sus productos en los mercados internacionales.					
	12. Los canales de distribución utilizados en la empresa permiten una entrega eficiente de productos a los clientes internacionales.					

Las redes de distribución	13. La empresa cuenta con redes de distribución eficientes que facilitan la entrega de productos en mercados internacionales de manera oportuna.									
	14. La empresa mantiene una comunicación constante con los actores de la red de distribución para asegurar la fluidez en el proceso logístico.									
La logística inversa	15. La empresa tiene un proceso definido para gestionar las devoluciones de productos defectuosos o no conformes en mercados internacionales.									
<b>Encuesta</b>										
<b>CALIDAD DE SERVICIO LOGÍSTICO</b>										
<b>Indicador</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>A. ELEMENTOS TANGIBLES</b>										
La condición de los vehículos y equipos utilizados.	16. Los equipos de manipulación y transporte (como carretillas, elevadoras y grúas) utilizados por el proveedor logístico se encuentran en óptimas condiciones.									
La tecnología empleada en el monitoreo de envíos.	17. El proveedor logístico utiliza sistemas de monitoreo en tiempo real para seguir el estado y ubicación de las mercancías durante su transporte.									
La imagen y apariencia del personal.	18. Los colaboradores del proveedor logístico utilizan uniformes, equipo de seguridad adecuado, de acuerdo con las normas, demostrando profesionalismo.									
La condición de la infraestructura.	19. El proveedor logístico dispone de infraestructura adecuada (almacenes, terminales, etc.) para manejar los productos de manera segura.									
<b>B. CONFIABILIDAD</b>										
El porcentaje de entregas en el plazo establecido.	20. El proveedor logístico cumple consistentemente con los plazos de entrega previamente acordados.									
La precisión en los documentos y pedidos.	21. Los documentos relacionados con las entregas (facturas, packing list, guías de transporte) son precisos y coinciden con los pedidos realizados.									
El grado en que se cumplen los plazos de entrega establecidos.	22. Los plazos de entrega son respetados con regularidad por la empresa de servicio logísticos, incluso durante períodos de alta demanda.									
	23. Considera que la empresa de servicio logístico tiene buenos antecedentes con otros clientes para ser considerada confiable en el sector.									

La tasa de reclamaciones o devoluciones.	24. Las devoluciones o reclamaciones por parte de los clientes, debido a errores del proveedor logístico son mínimas.						
<b>C. EMPATÍA</b>							
La asistencia personalizada.	25. El proveedor muestra un enfoque personalizado para garantizar que las expectativas como cliente, sean atendidas en cada etapa del proceso logístico.						
La disponibilidad del servicio de atención al cliente.	26. Los tiempos de respuesta del servicio de atención al cliente brindado por el proveedor, son cortos y proporcionan soluciones efectivas de manera inmediata.						
	27. El proveedor tiene canales de comunicación accesibles, como teléfono, correo electrónico o chat en línea, para la atención de sus consultas.						
La evaluación del grado de satisfacción del cliente respecto al servicio que ha recibido.	28. El proveedor toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para ajustar y mejorar sus servicios logísticos.						
La flexibilidad ante cambios imprevistos.	29. El proveedor es capaz de gestionar cambios inesperados de manera eficiente y efectiva, minimizando el impacto en las operaciones.						
<b>D. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
El tiempo de respuesta frente a solicitudes de seguimiento o información.	30. El tiempo de respuesta ante solicitudes de seguimiento es adecuado y permite tomar decisiones informadas rápidamente.						
El tiempo para resolución de problemas o incidencias.	31. El tiempo esperado para recibir una solución del proveedor logístico, al problema y ejecutarla es el conveniente.						
La tasa de incidencias resueltas en primera instancia.	32. La mayoría de las incidencias que surgen durante el proceso logístico son resueltas en la primera instancia sin necesidad de seguimiento adicional.						
El tiempo de reacción frente a urgencias logísticas.	33. Los proveedores solucionan el problema que se presentó en la exportación en el tiempo prometido.						
<b>E. SEGURIDAD</b>							
El índice de acontecimientos de seguridad durante el traslado de las cargas.	34. Durante el traslado de las cargas, el número de incidentes relacionados con la seguridad es bajo y poco frecuente.						
El porcentaje de carga que no sufrió daños.	35. El porcentaje de carga que sufre daños durante el traslado es bajo, lo que refleja la eficacia de las medidas de seguridad.						
La puesta en marcha de las medidas de seguridad en depósitos de almacenamiento y unidades de transporte.	36. Los proveedores cuentan con procedimientos de seguridad establecidos para proteger las cargas durante el almacenamiento y el transporte.						
El nivel de cumplimiento de las normas nacionales e internacionales	37. Se garantiza que todos los procedimientos logísticos se ajustan a las normativas de seguridad						

	nacionales e internacionales vigentes, generando confianza en los servicios ofrecidos.					
--	--	--	--	--	--	--

### Anexo 3. Validez de instrumento por experto 1

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: MG. ELIZABETH ESTEFANIA RUIZ BERMEO

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. El nombre de la investigación es “La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración de negocios, economía y gestión de empresas.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Gillian Kylie del Milagro Cornejo Mendoza  
DNI 76361018

Título: La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024

<b>N.º DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>	
<b>Variable 1 : Cadena de suministro</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión de compras</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1. El proceso de compra en la empresa está documentado.	4		4		4			
2. La comunicación sobre las necesidades de compra es fluida entre las áreas de la empresa.	4		4		4			
3. La selección de proveedores en la empresa, se basa en criterios objetivos como precio, calidad y tiempos de entrega.	4		4		4			
4. Los criterios de selección de proveedores se alinean con las estrategias a largo plazo de la empresa.	4		4		4			
5. Existen mecanismos establecidos en la empresa para negociar descuentos o condiciones de pago con los proveedores.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 2: Logística de comercio internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
6. Los Incoterms utilizados en nuestra empresa están claramente definidos y son conocidos por todos los colaboradores involucrados en el comercio internacional.	4		4		4			
7. La selección del Incoterm en cada exportación es transparente y se ajusta a las necesidades de ambas partes (exportador e importador).	4		4		4			
8. Se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la documentación necesaria para el despacho aduanero de las exportaciones.	4		4		4			
9. Los operadores de comercio exterior, por ejemplo, el agente de aduana, el agente de carga, entre otros; con los que trabaja la empresa son eficientes en sus labores.	4		4		4			
10. La empresa mantiene una relación sólida y de confianza con sus operadores de comercio exterior que gestionan sus exportaciones.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 3: Distribución física internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
11. La empresa tiene definidos los canales de distribución claros para sus productos en los mercados internacionales.	4		4		4			
12. Los canales de distribución utilizados en nuestra empresa permiten una entrega eficiente de productos a los clientes internacionales.	4		4		4			
13. La empresa cuenta con redes de distribución eficientes que facilitan la entrega de productos en mercados internacionales de manera oportuna.	4		4		4			

14. La empresa mantiene una comunicación constante con los actores de la red de distribución para asegurar la fluidez en el proceso logístico	4	4	4
15. La empresa tiene un proceso definido para gestionar las devoluciones de productos defectuosos o no conformes en mercados internacionales.	4	4	4

## Variable 2: Calidad de servicio logístico

### DIMENSIÓN 1: Elemento tangibles

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. Los equipos de manipulación y transporte (como carretillas elevadoras y grúas) utilizados por el proveedor logístico se encuentran en óptimas condiciones.	4		4		4			
17. El proveedor logístico utiliza sistemas de monitoreo en tiempo real para seguir el estado y ubicación de las mercancías durante su transporte.	4		4		4			
18. Los colaboradores del proveedor logístico utilizan uniformes, equipo de seguridad adecuado, de acuerdo con las normas, demostrando profesionalismo.	4		4		4			
19. El proveedor logístico dispone de infraestructura adecuada (almacenes, terminales, etc.) para manejar los productos de manera segura.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 2: Confiabilidad

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
20. El proveedor logístico cumple consistentemente con los plazos de entrega previamente acordados.	4		4		4			
21. Los documentos relacionados con las entregas (facturas, packing list, guías de transporte) son precisos y coinciden con los pedidos realizados.	4		4		4			
22. Los plazos de entrega son respetados con regularidad por la empresa de servicio logísticos, incluso durante períodos de alta demanda.	4		4		4			
23. Considera que la empresa de servicio logístico tiene buenos antecedentes con otros clientes para ser considerada confiable en el sector.	4		4		4			
24. Las devoluciones o reclamaciones por parte de los clientes, debido a errores del proveedor logístico son mínimas.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 3: Empatía

Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
----	----	----	----	----	----	----	----

25. El proveedor muestra un enfoque personalizado para garantizar que las expectativas como cliente, sean atendidas en cada etapa del proceso logístico.	4	4	4
26. Los tiempos de respuesta del servicio de atención al cliente brindado por el proveedor, son cortos y proporcionan soluciones efectivas de manera inmediata.	4	4	4
27. El proveedor tiene canales de comunicación accesibles, como teléfono, correo electrónico o chat en línea, para la atención de sus consultas.	4	4	4
28. El proveedor toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para ajustar y mejorar sus servicios logísticos.	4	4	4
29. El proveedor es capaz de gestionar cambios inesperados de manera eficiente y efectiva, minimizando el impacto en las operaciones.	4	4	4

#### **DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta**

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
30. El tiempo de respuesta ante solicitudes de seguimiento es adecuado y permite tomar decisiones informadas rápidamente.	4		4		4			
31. El tiempo esperado para recibir una solución del proveedor logístico, al problema y ejecutarla es el conveniente.	4		4		4			
32. La mayoría de las incidencias que surgen durante el proceso logístico son resueltas en la primera instancia sin necesidad de seguimiento adicional.	4		4		4			
33. Los proveedores solucionan el problema que se presentó en la exportación en el tiempo prometido.	4		4		4			

#### **DIMENSIÓN 5: Seguridad**

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
34. Durante el traslado de las cargas, el número de incidentes relacionados con la seguridad es bajo y poco frecuente.	4		4		4			
35. El porcentaje de carga que sufre daños durante el traslado es bajo, lo que refleja la eficacia de las medidas de seguridad.	4		4		4			
36. Los proveedores cuentan con procedimientos de seguridad establecidos para proteger las cargas durante el almacenamiento y el transporte.	4		4		4			
37. Se garantiza que todos los procedimientos logísticos se ajustan a las normativas de seguridad nacionales e internacionales vigentes, generando confianza en los servicios ofrecidos.	4		4		4			

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Elizabeth Estefanía Ruiz Bermeo **DNI/CP:** 0925669988

**Correo electrónico institucional:** elizabeth.ruiz@uwiener.edu.pe

Metodólogo [X]

Temático [ ]

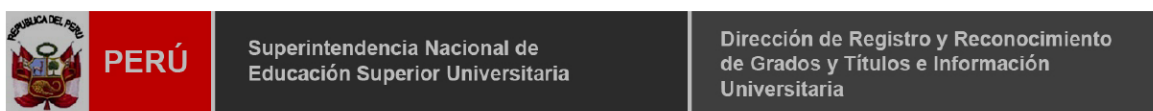
Estadístico [ ]

18 de diciembre de 2024



**Firma del experto informante**

### Ficha del experto – SUNEDU



#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ BERMEO, ELIZABETH ESTEFANIA PAS 0925669988	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 08/09/2018 Fecha egreso: 05/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## Anexo 4. Validez de instrumento por experto 2

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: MG. ROMELIA CLORINDA PAREDES TUESTA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. El nombre de la investigación es “La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, antesu connotada experiencia en en temas de administración de negocios, economía y gestión de empresas.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Gillian Kylie del Milagro Cornejo Mendoza  
DNI 76361018

Título: La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024

<b>N.º DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>	
<b>Variable 1 : Cadena de suministro</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión de compras</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1. El proceso de compra en la empresa está documentado.	4		4		4			
2. La comunicación sobre las necesidades de compra es fluida entre las áreas de la empresa.	4		4		4			
3. La selección de proveedores en la empresa, se basa en criterios objetivos como precio, calidad y tiempos de entrega.	4		4		4			
4. Los criterios de selección de proveedores se alinean con las estrategias a largo plazo de la empresa.	4		4		4			
5. Existen mecanismos establecidos en la empresa para negociar descuentos o condiciones de pago con los proveedores.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 2: Logística de comercio internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
6. Los Incoterms utilizados en nuestra empresa están claramente definidos y son conocidos por todos los colaboradores involucrados en el comercio internacional.	4		4		4			
7. La selección del Incoterm en cada exportación es transparente y se ajusta a las necesidades de ambas partes (exportador e importador).	4		4		4			
8. Se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la documentación necesaria para el despacho aduanero de las exportaciones.	4		4		4			
9. Los operadores de comercio exterior, por ejemplo, el agente de aduana, el agente de carga, entre otros; con los que trabaja la empresa son eficientes en sus labores.	4		4		4			
10. La empresa mantiene una relación sólida y de confianza con sus operadores de comercio exterior que gestionan sus exportaciones.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 3: Distribución física internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
11. La empresa tiene definidos los canales de distribución claros para sus productos en los mercados internacionales.	4		4		4			
12. Los canales de distribución utilizados en nuestra empresa permiten una entrega eficiente de productos a los clientes internacionales.	4		4		4			
13. La empresa cuenta con redes de distribución eficientes que facilitan la entrega de productos en mercados internacionales de manera oportuna.	4		4		4			

14. La empresa mantiene una comunicación constante con los actores de la red de distribución para asegurar la fluidez en el proceso logístico	4	4	4
15. La empresa tiene un proceso definido para gestionar las devoluciones de productos defectuosos o no conformes en mercados internacionales.	4	4	4

## Variable 2: Calidad de servicio logístico

### DIMENSIÓN 1: Elemento tangibles

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. Los equipos de manipulación y transporte (como carretillas elevadoras y grúas) utilizados por el proveedor logístico se encuentran en óptimas condiciones.	4		4		4			
17. El proveedor logístico utiliza sistemas de monitoreo en tiempo real para seguir el estado y ubicación de las mercancías durante su transporte.	4		4		4			
18. Los colaboradores del proveedor logístico utilizan uniformes, equipo de seguridad adecuado, de acuerdo con las normas, demostrando profesionalismo.	4		4		4			
19. El proveedor logístico dispone de infraestructura adecuada (almacenes, terminales, etc.) para manejar los productos de manera segura.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 2: Confiabilidad

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
20. El proveedor logístico cumple consistentemente con los plazos de entrega previamente acordados.	4		4		4			
21. Los documentos relacionados con las entregas (facturas, packing list, guías de transporte) son precisos y coinciden con los pedidos realizados.	4		4		4			
22. Los plazos de entrega son respetados con regularidad por la empresa de servicio logísticos, incluso durante períodos de alta demanda.	4		4		4			
23. Considera que la empresa de servicio logístico tiene buenos antecedentes con otros clientes para ser considerada confiable en el sector.	4		4		4			
24. Las devoluciones o reclamaciones por parte de los clientes, debido a errores del proveedor logístico son mínimas.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 3: Empatía

Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
----	----	----	----	----	----	----	----

25. El proveedor muestra un enfoque personalizado para garantizar que las expectativas como cliente, sean atendidas en cada etapa del proceso logístico.	4	4	4						
26. Los tiempos de respuesta del servicio de atención al cliente brindado por el proveedor, son cortos y proporcionan soluciones efectivas de manera inmediata.	4	4	4						
27. El proveedor tiene canales de comunicación accesibles, como teléfono, correo electrónico o chat en línea, para la atención de sus consultas.	4	4	4						
28. El proveedor toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para ajustar y mejorar sus servicios logísticos.	4	4	4						
29. El proveedor es capaz de gestionar cambios inesperados de manera eficiente y efectiva, minimizando el impacto en las operaciones.	4	4	4						
<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta</b>									
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
30. El tiempo de respuesta ante solicitudes de seguimiento es adecuado y permite tomar decisiones informadas rápidamente.	4		4		4				
31. El tiempo esperado para recibir una solución del proveedor logístico, al problema y ejecutarla es el conveniente.	4		4		4				
32. La mayoría de las incidencias que surgen durante el proceso logístico son resueltas en la primera instancia sin necesidad de seguimiento adicional.	4		4		4				
33. Los proveedores solucionan el problema que se presentó en la exportación en el tiempo prometido.	4		4		4				
<b>DIMENSIÓN 5: Seguridad</b>									
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
34. Durante el traslado de las cargas, el número de incidentes relacionados con la seguridad es bajo y poco frecuente.	4		4		4				
35. El porcentaje de carga que sufre daños durante el traslado es bajo, lo que refleja la eficacia de las medidas de seguridad.	4		4		4				
36. Los proveedores cuentan con procedimientos de seguridad establecidos para proteger las cargas durante el almacenamiento y el transporte.	4		4		4				
37. Se garantiza que todos los procedimientos logísticos se ajustan a las normativas de seguridad nacionales e internacionales vigentes, generando confianza en los servicios ofrecidos.	4		4		4				

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir

No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador: Paredes Tuesta Romelia Clorinda**

**DNI: 41571980**

**Correo electrónico institucional: romelia.paredes @unmsm.edu.pe**

Metodólogo

Temático

Estadístico

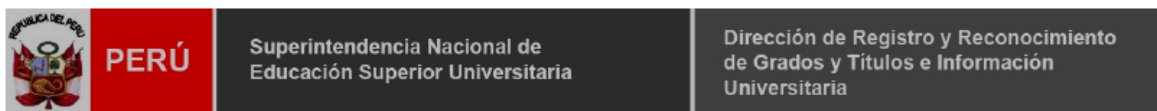
14 de noviembre de 2024



---

**Firma del experto informante**

## Ficha del experto – SUNEDU



## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAREDES TUESTA, ROMELIA CLORINDA DNI 41571980	<b>LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION</b>  Fecha de diploma: 06/07/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PAREDES TUESTA, ROMELIA CLORINDA DNI 41571980	<b>BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION</b>  Fecha de diploma: 26/02/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PAREDES TUESTA, ROMELIA CLORINDA DNI 41571980	<b>MAESTRA EN GOBERNABILIDAD</b>  Fecha de diploma: 14/05/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
PAREDES TUESTA, ROMELIA CLORINDA DNI 41571980	<b>MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN</b>  Fecha de diploma: 17/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/10/2013 Fecha egreso: 23/05/2016	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>

## Anexo 5. Validez de instrumento por experto 3

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: MG. CÉSAR ANDRÉS DEZA VALVERDE

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. El nombre de la investigación es “La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración de negocios, economía y gestión de empresas.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Gillian Kylie del Milagro Cornejo Mendoza  
DNI 76361018

Título: La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024

<b>N.º DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>	
<b>Variable 1 : Cadena de suministro</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión de compras</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1. El proceso de compra en la empresa está documentado.	4		4		4			
2. La comunicación sobre las necesidades de compra es fluida entre las áreas de la empresa.	4		4		4			
3. La selección de proveedores en la empresa, se basa en criterios objetivos como precio, calidad y tiempos de entrega.	4		4		4			
4. Los criterios de selección de proveedores se alinean con las estrategias a largo plazo de la empresa.	4		4		4			
5. Existen mecanismos establecidos en la empresa para negociar descuentos o condiciones de pago con los proveedores.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 2: Logística de comercio internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
6. Los Incoterms utilizados en nuestra empresa están claramente definidos y son conocidos por todos los colaboradores involucrados en el comercio internacional.	4		4		4			
7. La selección del Incoterm en cada exportación es transparente y se ajusta a las necesidades de ambas partes (exportador e importador).	4		4		4			
8. Se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la documentación necesaria para el despacho aduanero de las exportaciones.	4		4		4			
9. Los operadores de comercio exterior, por ejemplo, el agente de aduana, el agente de carga, entre otros; con los que trabaja la empresa son eficientes en sus labores.	4		4		4			
10. La empresa mantiene una relación sólida y de confianza con sus operadores de comercio exterior que gestionan sus exportaciones.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 3: Distribución física internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
11. La empresa tiene definidos los canales de distribución claros para sus productos en los mercados internacionales.	4		4		4			
12. Los canales de distribución utilizados en nuestra empresa permiten una entrega eficiente de productos a los clientes internacionales.	4		4		4			
13. La empresa cuenta con redes de distribución eficientes que facilitan la entrega de productos en mercados internacionales de manera oportuna.	4		4		4			

14. La empresa mantiene una comunicación constante con los actores de la red de distribución para asegurar la fluidez en el proceso logístico	4	4	4
15. La empresa tiene un proceso definido para gestionar las devoluciones de productos defectuosos o no conformes en mercados internacionales.	4	4	4

## Variable 2: Calidad de servicio logístico

### DIMENSIÓN 1: Elemento tangibles

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. Los equipos de manipulación y transporte (como carretillas elevadoras y grúas) utilizados por el proveedor logístico se encuentran en óptimas condiciones.	4		4		4			
17. El proveedor logístico utiliza sistemas de monitoreo en tiempo real para seguir el estado y ubicación de las mercancías durante su transporte.	4		4		4			
18. Los colaboradores del proveedor logístico utilizan uniformes, equipo de seguridad adecuado, de acuerdo con las normas, demostrando profesionalismo.	4		4		4			
19. El proveedor logístico dispone de infraestructura adecuada (almacenes, terminales, etc.) para manejar los productos de manera segura.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 2: Confiabilidad

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
20. El proveedor logístico cumple consistentemente con los plazos de entrega previamente acordados.	4		4		4			
21. Los documentos relacionados con las entregas (facturas, packing list, guías de transporte) son precisos y coinciden con los pedidos realizados.	4		4		4			
22. Los plazos de entrega son respetados con regularidad por la empresa de servicio logísticos, incluso durante períodos de alta demanda.	4		4		4			
23. Considera que la empresa de servicio logístico tiene buenos antecedentes con otros clientes para ser considerada confiable en el sector.	4		4		4			
24. Las devoluciones o reclamaciones por parte de los clientes, debido a errores del proveedor logístico son mínimas.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 3: Empatía

Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
----	----	----	----	----	----	----	----

25. El proveedor muestra un enfoque personalizado para garantizar que las expectativas como cliente, sean atendidas en cada etapa del proceso logístico.	4	4	4					
26. Los tiempos de respuesta del servicio de atención al cliente brindado por el proveedor, son cortos y proporcionan soluciones efectivas de manera inmediata.	4	4	4					
27. El proveedor tiene canales de comunicación accesibles, como teléfono, correo electrónico o chat en línea, para la atención de sus consultas.	4	4	4					
28. El proveedor toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para ajustar y mejorar sus servicios logísticos.	4	4	4					
29. El proveedor es capaz de gestionar cambios inesperados de manera eficiente y efectiva, minimizando el impacto en las operaciones.	4	4	4					
<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta</b>								
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
30. El tiempo de respuesta ante solicitudes de seguimiento es adecuado y permite tomar decisiones informadas rápidamente.	4		4		4			
31. El tiempo esperado para recibir una solución del proveedor logístico, al problema y ejecutarla es el conveniente.	4		4		4			
32. La mayoría de las incidencias que surgen durante el proceso logístico son resueltas en la primera instancia sin necesidad de seguimiento adicional.	4		4		4			
33. Los proveedores solucionan el problema que se presentó en la exportación en el tiempo prometido.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 5: Seguridad</b>								
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
34. Durante el traslado de las cargas, el número de incidentes relacionados con la seguridad es bajo y poco frecuente.	4		4		4			
35. El porcentaje de carga que sufre daños durante el traslado es bajo, lo que refleja la eficacia de las medidas de seguridad.	4		4		4			
36. Los proveedores cuentan con procedimientos de seguridad establecidos para proteger las cargas durante el almacenamiento y el transporte.	4		4		4			
37. Se garantiza que todos los procedimientos logísticos se ajustan a las normativas de seguridad nacionales e internacionales vigentes, generando confianza en los servicios ofrecidos.	4		4		4			

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** César Andrés Deza Valverde **DNI:** 71969860

**Correo electrónico institucional:** cdezavalverde@gmail.com

Metodólogo [ ]

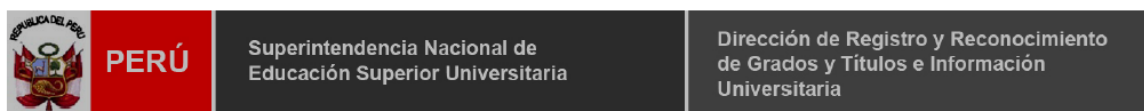
Temático [X]

Estadístico [ ]

20 de noviembre de 2024

**Firma del experto informante**

### Ficha del experto – SUNEDU



#### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DEZA VALVERDE, CÉSAR ANDRÉS DNI 71969860	<b>BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Y COMERCIAL</b>  Fecha de diploma: 27/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 11/03/2010 Fecha egreso: 26/01/2017	UNIVERSIDAD ESAN PERU
DEZA VALVERDE, CESAR ANDRES DNI 71969860	<b>INGENIERO INDUSTRIAL Y COMERCIAL</b>  Fecha de diploma: 13/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ESAN PERU
DEZA VALVERDE, CESAR ANDRES DNI 71969860	<b>TÍTULO DE MAESTRÍA EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CALIDAD (GRADO DE MAESTRO)</b>  Fecha de Diploma: 14/12/2022 <i>TIPO:</i>  • <b>RECONOCIMIENTO</b>  Fecha de Resolución de Reconocimiento: 28/08/2023  Modalidad de estudios: A Distancia Duración de estudios: 1 Año 4 Meses 1 Día	UNIR MÉXICO MÉXICO

## Anexo 6. Validez de instrumento por experto 4

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor: DR. RAFAEL ALAN CASTILLO SAENZ

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. El nombre de la investigación es “La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención. Por ello, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración de negocios, economía y gestión de empresas.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Gillian Kylie del Milagro Cornejo Mendoza  
DNI 76361018

Título: La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024

<b>N.º DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>	
<b>Variable 1 : Cadena de suministro</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión de compras</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1. El proceso de compra en la empresa está documentado.	4		4		4			
2. La comunicación sobre las necesidades de compra es fluida entre las áreas de la empresa.	4		4		4			
3. La selección de proveedores en la empresa, se basa en criterios objetivos como precio, calidad y tiempos de entrega.	4		4		4			
4. Los criterios de selección de proveedores se alinean con las estrategias a largo plazo de la empresa.	4		4		4			
5. Existen mecanismos establecidos en la empresa para negociar descuentos o condiciones de pago con los proveedores.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 2: Logística de comercio internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
6. Los Incoterms utilizados en nuestra empresa están claramente definidos y son conocidos por todos los colaboradores involucrados en el comercio internacional.	4		4		4			
7. La selección del Incoterm en cada exportación es transparente y se ajusta a las necesidades de ambas partes (exportador e importador).	4		4		4			
8. Se lleva a cabo un seguimiento adecuado de la documentación necesaria para el despacho aduanero de las exportaciones.	4		4		4			
9. Los operadores de comercio exterior, por ejemplo, el agente de aduana, el agente de carga, entre otros; con los que trabaja la empresa son eficientes en sus labores.	4		4		4			
10. La empresa mantiene una relación sólida y de confianza con sus operadores de comercio exterior que gestionan sus exportaciones.	4		4		4			
<b>DIMENSIÓN 3: Distribución física internacional</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
11. La empresa tiene definidos los canales de distribución claros para sus productos en los mercados internacionales.	4		4		4			
12. Los canales de distribución utilizados en nuestra empresa permiten una entrega eficiente de productos a los clientes internacionales.	4		4		4			
13. La empresa cuenta con redes de distribución eficientes que facilitan la entrega de productos en mercados internacionales de manera oportuna.	4		4		4			

14. La empresa mantiene una comunicación constante con los actores de la red de distribución para asegurar la fluidez en el proceso logístico	4	4	4
15. La empresa tiene un proceso definido para gestionar las devoluciones de productos defectuosos o no conformes en mercados internacionales.	4	4	4

## Variable 2: Calidad de servicio logístico

### DIMENSIÓN 1: Elemento tangibles

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. Los equipos de manipulación y transporte (como carretillas elevadoras y grúas) utilizados por el proveedor logístico se encuentran en óptimas condiciones.	4		4		4			
17. El proveedor logístico utiliza sistemas de monitoreo en tiempo real para seguir el estado y ubicación de las mercancías durante su transporte.	4		4		4			
18. Los colaboradores del proveedor logístico utilizan uniformes, equipo de seguridad adecuado, de acuerdo con las normas, demostrando profesionalismo.	4		4		4			
19. El proveedor logístico dispone de infraestructura adecuada (almacenes, terminales, etc.) para manejar los productos de manera segura.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 2: Confiabilidad

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
20. El proveedor logístico cumple consistentemente con los plazos de entrega previamente acordados.	4		4		4			
21. Los documentos relacionados con las entregas (facturas, packing list, guías de transporte) son precisos y coinciden con los pedidos realizados.	4		4		4			
22. Los plazos de entrega son respetados con regularidad por la empresa de servicio logísticos, incluso durante períodos de alta demanda.	4		4		4			
23. Considera que la empresa de servicio logístico tiene buenos antecedentes con otros clientes para ser considerada confiable en el sector.	4		4		4			
24. Las devoluciones o reclamaciones por parte de los clientes, debido a errores del proveedor logístico son mínimas.	4		4		4			

### DIMENSIÓN 3: Empatía

Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
----	----	----	----	----	----	----	----

25. El proveedor muestra un enfoque personalizado para garantizar que las expectativas como cliente, sean atendidas en cada etapa del proceso logístico.	4	4	4
26. Los tiempos de respuesta del servicio de atención al cliente brindado por el proveedor, son cortos y proporcionan soluciones efectivas de manera inmediata.	4	4	4
27. El proveedor tiene canales de comunicación accesibles, como teléfono, correo electrónico o chat en línea, para la atención de sus consultas.	4	4	4
28. El proveedor toma en cuenta sus opiniones y sugerencias para ajustar y mejorar sus servicios logísticos.	4	4	4
29. El proveedor es capaz de gestionar cambios inesperados de manera eficiente y efectiva, minimizando el impacto en las operaciones.	4	4	4

#### **DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta**

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
30. El tiempo de respuesta ante solicitudes de seguimiento es adecuado y permite tomar decisiones informadas rápidamente.	4		4		4			
31. El tiempo esperado para recibir una solución del proveedor logístico, al problema y ejecutarla es el conveniente.	4		4		4			
32. La mayoría de las incidencias que surgen durante el proceso logístico son resueltas en la primera instancia sin necesidad de seguimiento adicional.	4		4		4			
33. Los proveedores solucionan el problema que se presentó en la exportación en el tiempo prometido.	4		4		4			

#### **DIMENSIÓN 5: Seguridad**

	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
34. Durante el traslado de las cargas, el número de incidentes relacionados con la seguridad es bajo y poco frecuente.	4		4		4			
35. El porcentaje de carga que sufre daños durante el traslado es bajo, lo que refleja la eficacia de las medidas de seguridad.	4		4		4			
36. Los proveedores cuentan con procedimientos de seguridad establecidos para proteger las cargas durante el almacenamiento y el transporte.	4		4		4			
37. Se garantiza que todos los procedimientos logísticos se ajustan a las normativas de seguridad nacionales e internacionales vigentes, generando confianza en los servicios ofrecidos.	4		4		4			

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Castillo Sáenz, Rafael Alan

**DNI:** 06803408

**Correo electrónico institucional:** rcastillos@unmsm.edu.pe

Metodólogo [ ]

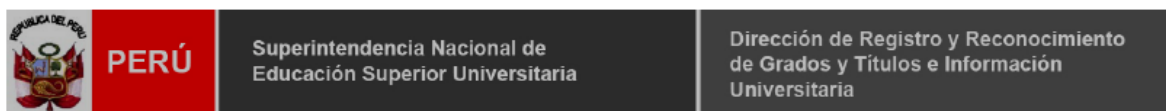
Temático [ ]

Estadístico [ ]

11 de diciembre de 2024

  
Firma del experto informante

### Ficha del experto – SUNEDU



### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTILLO SAENZ, RAFAEL ALAN DNI 06803408	<b>MAESTRO EN ECONOMIA COMERCIO Y FINANZAS INTERNACIONALES</b>  Fecha de diploma: 30/01/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
CASTILLO SAENZ, RAFAEL ALAN DNI 06803408	<b>ECONOMISTA</b>  Fecha de diploma: 04/09/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
CASTILLO SAENZ, RAFAEL ALAN DNI 06803408	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS</b>  Fecha de diploma: 01/04/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
CASTILLO SAENZ, RAFAEL ALAN DNI 06803408	<b>DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS</b>  Fecha de diploma: 24/10/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>



## Anexo 8. Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 27 de Diciembre de 2024

Investigador(a)  
Gillian Kylie Del Milagro Cornejo Mendoza  
Exp. N°:1270-2024

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** los siguientes documentos:

Protocolo titulado: **“La cadena de suministro y su relación con la calidad de servicio logístico en una empresa exportadora, Lima 2024. ”.Versión 01 con fecha 07/12/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Gillian Kylie Del Milagro Cornejo Mendoza

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



**Anexo 9. Reporte de Turnitin**

## Anexo 10. Matriz de operacionalización

<b>Variable 1.</b> Cadena de suministro				
<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala De Medición</b>
<p>La cadena de suministro es un concepto fundamental para la presente investigación como para el entorno organizacional moderno y componente esencial en la estrategia empresarial. Por lo que, se define a la cadena de suministro como un conjunto de empresas que coordinan y trabajan entre sí para aprovechar las oportunidades del mercado y satisfacer las necesidades del cliente; y estas empresas que conforman la cadena de suministro son los proveedores, los fabricantes, los distribuidores, los minoristas y los clientes finales. (Carreño, 2018)</p>	<p>La cadena de suministro se refiere al proceso global en el que intervienen el proveedor del cliente, lo que permite el acceso a mercados internacionales. Se medirá a través de un cuestionario dividido en tres dimensiones: la gestión de compras, la logística de comercio internacional y la distribución física internacional; que será aplicado a colaboradores de las áreas de logística, almacén, planeamiento y ventas de una empresa exportadora limeña.</p>	Gestión de compras	<p>El proceso de compra El modelo de selección de proveedor El método de compra</p>	<p>1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo</p>
		Logística de comercio internacional	<p>Los incoterms Los regímenes aduaneros Los operadores de comercio exterior La operatividad de la exportación</p>	
		Distribución física internacional	<p>Los canales de distribución Las redes de distribución La logística inversa</p>	

**Variable 2.** Calidad de servicio logístico

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
Esta segunda variable refleja la capacidad de las empresas para cumplir con lo requerido por el consumidor. Por lo que, Mohedano <i>et al.</i> (2023) afirmaron que, es un componente esencial en las organizaciones, en especial del rubro logístico, de obtener una buena calificación y percepción del servicio por parte del consumidor final, lo que implica actividades de almacenamiento, distribución y soporte al cliente.	La calidad de servicio logístico involucra la gestión eficiente de una relación de actividades para con el cliente. Asimismo, esta segunda variable se medirá a través de un cuestionario, basado en cinco dimensiones: los elementos tangibles, la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad; que será aplicado a colaboradores de las áreas de logística, almacén, planeamiento y ventas de una empresa exportadora limeña.	Elementos tangibles	<p>La condición de los vehículos y equipos utilizados.</p> <p>La tecnología empleada en el monitoreo de envíos.</p> <p>La imagen y apariencia del personal.</p> <p>La condición de la infraestructura.</p>	<p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>
		Confiabilidad	<p>El porcentaje de entregas en el plazo establecido.</p> <p>La precisión en los documentos y pedidos.</p> <p>El grado en que se cumplen los plazos de entrega establecidos.</p> <p>La tasa de reclamaciones o devoluciones.</p>	
		Empatía	<p>La asistencia personalizada.</p> <p>La disponibilidad del servicio de atención al cliente.</p> <p>La evaluación del grado de satisfacción del cliente respecto al servicio que ha recibido.</p> <p>La flexibilidad ante cambios imprevistos.</p>	
		Capacidad de respuesta	<p>El tiempo de respuesta frente a solicitudes de seguimiento o información.</p> <p>El tiempo para resolución de problemas o incidencias.</p> <p>La tasa de incidencias resueltas en primera instancia.</p> <p>El tiempo de reacción frente a urgencias logísticas.</p>	

---

Seguridad

El índice de acontecimientos de seguridad durante el traslado de las cargas.

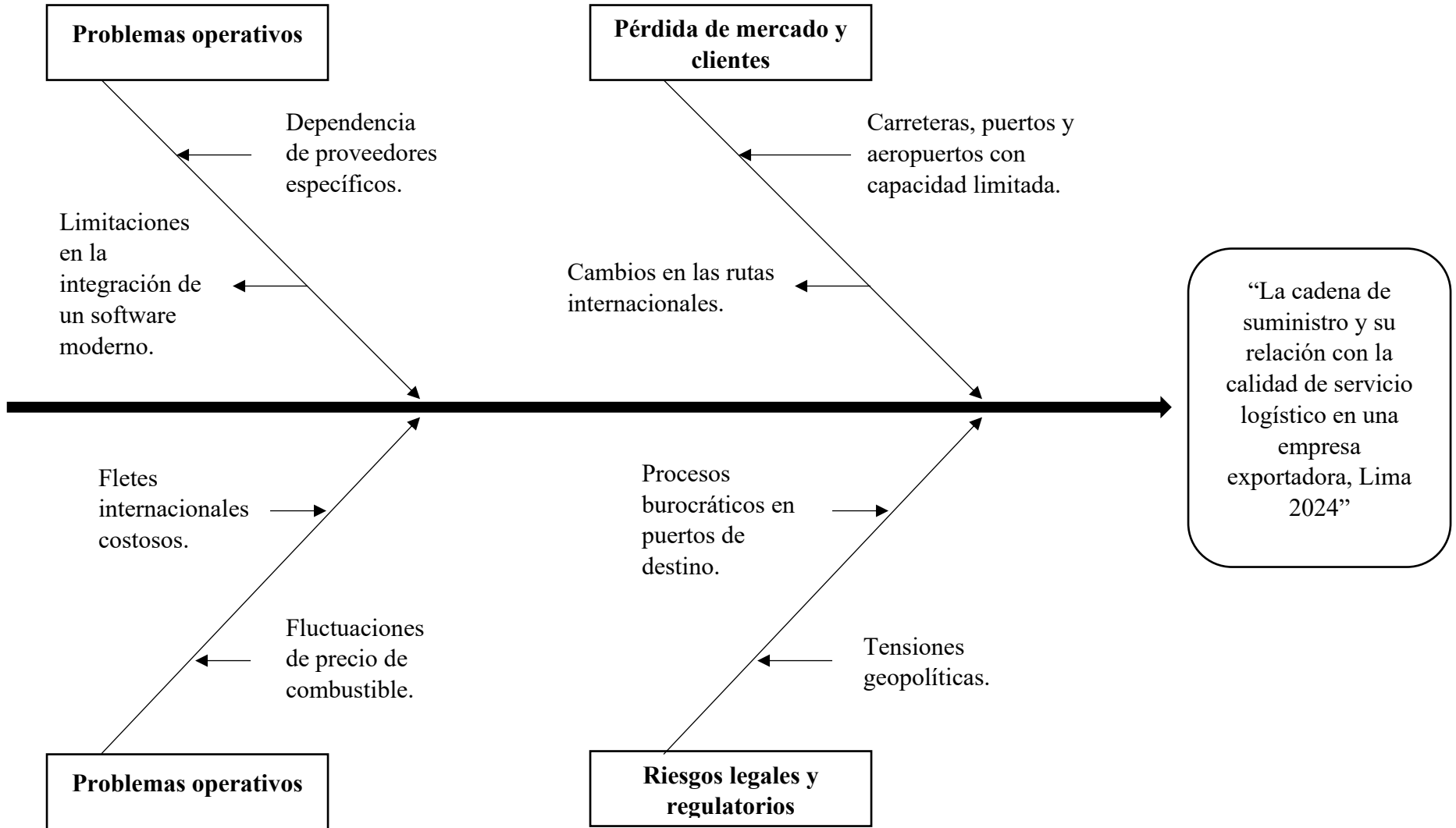
El porcentaje de carga que no sufrió daños.

La puesta en marcha de las medidas de seguridad en depósitos de almacenamiento y unidades de transporte.

El nivel de cumplimiento de las normas nacionales e internacionales.

---

Anexo 11. Espina de Ishikawa



## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	5%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>uwiener on 2024-09-01</b> Submitted works	<1%
5	<b>repositorioacademico.upc.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2024-02-26</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2025-01-28</b> Submitted works	<1%
8	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Internet	<1%