

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del
área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025**

**Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en
Administración**

Autores:

Job Martin Noel Gonzalez

Jordy Paul Castillo Chinguel

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del
área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar (Presidente)

Cod. Orcid: 0000-0002-9894-2180

Mg. López Michelini, Oswaldo Rafael (Secretario)

Cod. Orcid: 0009-0006-9220-0780

Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo (Vocal)

Cod. Orcid: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del
área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su
contenido y forma:**

Noel Gonzalez, Job Martin

(Autor)

Cod. Orcid: 0009-0002-5312-1298

Castillo Chinguel, Jordy Paul

(Autor)

Cod. Orcid: 0009-0008-3843-7562

Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo

(Asesor)

Cod. Orcid: 0000-0002-4611-1094

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
fce-seccadematica@untumbes.edu.pe



"Año _____"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS (presencial)

En Tumbes, a los veintiséis días del mes enero, del dos mil veintiséis, siendo las 11:15 horas, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN 105-2025/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Dr. Ghenkis Amílcar Ezcurra Zavaleta (**Presidente**), Mg. Oswaldo Rafael López Michelini (**Secretario**) y Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025**", para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por los bachilleres: **JORDY PAUL CASTILLO CHINGUEL** y **JOB MARTIN NOEL GONZALEZ**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a los Bachilleres: **JORDY PAUL CASTILLO CHINGUEL** y **JOB MARTIN NOEL GONZALEZ**, con calificativo..... APROBADO - BUENO

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda APTO para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 12 horas 05 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 26 de enero del 2026

Dr. Ghenkis Amílcar Ezcurra Zavaleta
DNI N°
Código ORCID N° 0000-0002-9894-2180
Presidente

Mg. Oswaldo Rafael López Michelini
DNI N°
Código ORCID N° 0009-0006-9220-0780
Secretario

Mg. Rubén-Edgardo Infante Carrillo
DNI N°
Código ORCID N° 0000-0002-4611-1094
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

TURNITIN



Página 1 de 91 - Portada

Identificador de la entrega tm:old::3117-613055657

Job Martin Noel Gonzalez y Jordy Paul Castillo Chinguel

INFORME FINAL DE TESIS - NOEL GONZALEZ JOB Y CASTILLO CHINGUEL JORDY

 Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:old::3117-613055657

Fecha de entrega
7 ago 2026, 20:17 GMT-5

Fecha de descarga
11 ago 2026, 9:50 GMT-5

Nombre del archivo
INFORME FINAL DE TESIS - NOEL GONZALEZ JOB Y CASTILLO CHINGUEL JORDY.docx

Tamaño del archivo
1.2 MB

86 páginas

21.866 palabras

125.091 caracteres

Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0002-4611-1094



Página 1 de 91 - Portada

Identificador de la entrega tm:old::3117-613055657

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0002-4611-1094

Fuentes principales

16%		Fuentes de Internet
2%		Publicaciones
7%		Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	10%
2	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	1%
3	Internet	apirepositorio.unu.edu.pe	1%
4	Internet	hdl.handle.net	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes en 2025-07-18	<1%
6	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Autónoma del Perú en 2021-12-16	<1%
8	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Perú en 2025-08-30	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María en 2026-06-03	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo en 2026-04-27	<1%


Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo
(Asesor)
Cod. Qrcid: 0000-0002-4611-1094

12	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru en 2020-06-21	<1%
13	Internet	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%
14	Trabajos del estudiante	Blackboard en 2020-06-22	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad Peruana Los Andes en 2023-08-16	<1%
16	Internet	biobiosrepositorio.uaigs.edu.co	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte en 2020-01-27	<1%
18	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María en 2020-08-06	<1%
20	Trabajos del estudiante	UC - Semipresencial / A distancia en 2020-07-08	<1%
21	Publicación	Aseanza Reverede, Fernando Daul Rejas Quispe, Bianca Amarilis Salas Olivera, Cla	<1%
22	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas en 2021-11-23	<1%
24	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo en 2017-12-04	<1%
25	Internet	repositorio.udh.edu.pe	<1%

Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0002-4611-1094

26	Publicación	
Gonzales Morecco, Liz Magaly. "Factores psicosociales y desempeño laboral de los..."		<1%
27	Trabajos del estudiante	
Private University of Bucalipa en 2025-11-29		<1%
28	Trabajos del estudiante	
Blackboard en 2025-04-25		<1%
29	Trabajos del estudiante	
Universidad Nacional de Huancavelica en 2025-01-14		<1%
30	Trabajos del estudiante	
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga en 2025-10-17		<1%



Mg. Infante Carrillo, Ruben Edgardo
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0002-4611-1094

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios, por la vida y la sabiduría a largo de mi carrera universitaria. A la Universidad Nacional de Tumbes y su plana docente, porque en sus aulas recibí los conocimientos intelectuales y humanos de la carrera de Administración, mismos que contribuyeron mucho en mi formación profesional. A mi asesor el Mg. Ruben Edgardo Infante Carrillo, por su tiempo, dedicación y paciencia en este camino académico. Agradecer finalmente a Dios y a mi familia por su constante apoyo en esta etapa muy importante de mi vida. ¡Gracias totales!

Job Martin Noel Gonzalez

A Dios, por ser el pilar principal de mi fuerza, por iluminar mi camino en los momentos difíciles y ofrecerme fortaleza, paciencia y perseverancia para alcanzar esta meta tan importante en mi vida. A mi asesor el Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo, por su orientación inmutable, sus ventajosos aportes y por guiarme con compromiso y profesionalismo. A mi familia, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante. Su ejemplo y aliento fueron el impulso necesario para no rendirme y culminar este propósito. A todos quienes, de una u otra forma, contribuyeron con su ayuda, expreso mi más sincero agradecimiento.

Jordy Paul, Castillo Chinguel

DEDICATORIA

Dedico este logro muy importante de mi vida a Dios, por brindarme la sabiduría y la salud, para lograr cada objetivo en mi formación profesional.

A mis padres Martín y Mónica, a mi hermana Lucia, a mi hermano Mathias, y a todos los que han estado presentes en este proceso, por sus palabras de motivación y superación, su apoyo incondicional fue muy importante en toda esta etapa profesional.

A los excelentes docentes de la Universidad Nacional de Tumbes, por sus conocimientos compartidos, mismos que hicieron amar esta hermosa carrera profesional.

Job Martin Noel Gonzalez

Con gratitud y cariño, dedico este proyecto a Dios, por su infinita bondad y por permitirme culminar con éxito esta meta.

A mis amados padres José y Andrea, a mi madre por su amor infinito, por sus palabras de aliento y por ser el ejemplo de sacrificio que me inspira cada día. A mi padre, por su apoyo, sus consejos prudentes y por enseñarme el valor del esfuerzo y lo que significa ser responsable.

A mis docentes, quienes no solamente transmitieron conocimientos, sino también inspiración, valores y confianza.

Jordy Paul, Castillo Chinguel

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DEL ARTE)	25
2.1. ANTECEDENTES	25
2.2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS.....	38
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	50
3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	50
3.2. VARIABLES E INDICADORES	50
3.3. Tipo de estudio y diseño de investigación	52
3.4. Población y muestra.....	54
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6. Procesamiento de datos.....	56
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD Y CORRELACIÓN.....	63
4.3. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	76
VIII. ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Gestión logística.....	51
Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Calidad de servicio .	52
Tabla 3: Población del área de logística	54
Tabla 4: Nivel de frecuencia de la variable gestión logística.....	57
Tabla 5: Nivel de frecuencia de la dimensión planificación.....	58
Tabla 6: Nivel de frecuencia de la dimensión organización	58
Tabla 7: Nivel de frecuencia de la dimensión dirección	59
Tabla 8: Nivel de frecuencia de la dimensión control.....	60
Tabla 9: Nivel de frecuencia de la variable calidad de servicio	60
Tabla 10: Nivel de frecuencia de la dimensión confiabilidad.....	61
Tabla 11: Nivel de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.....	62
Tabla 12: Nivel de frecuencia de la dimensión seguridad.....	62
Tabla 13: Nivel de frecuencia de la dimensión empatía	63
Tabla 14: Prueba de normalidad entre las variables y las dimensiones	63
Tabla 15: Correlación entre las variables de gestión logística y calidad de servicio	65
Tabla 16: Correlación entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio	66
Tabla 17: Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio	66
Tabla 18: Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio	67

Tabla 19: Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio 68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	83
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	85
Anexo 3: Cuestionario para evaluar la relación entre Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.....	87
Anexo 4: Certificado de asesor	91

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito principal determinar el nivel de relación entre Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. La investigación es de nivel descriptiva, correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método hipotético - deductivo. La población y la muestra estuvieron conformado por 46 colaboradores del área de logística del Gobierno regional de Tumbes. El análisis de correlación de Spearman muestra un coeficiente de $p = 0.909$ ($p < 0.01$), lo que significa que existe una relación positiva fuerte y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio entre los empleados del departamento de logística del Gobierno Regional de Tumbes en 2025. Este hallazgo indica que una gestión logística efectiva mejora significativamente la calidad percibida de los servicios públicos mientras optimiza los recursos dentro del marco de las limitaciones regionales.

Palabras claves: Colaboradores, área de logística, gobierno, Tumbes, gestión, calidad de servicio

ABSTRACT

The main purpose of this research was to determine the level of relationship between logistics management and service quality among employees in the logistics area of the Regional Government of Tumbes in 2025. The research is descriptive, correlational, cross-sectional, non-experimental in design, quantitative in approach, and employed the hypothetico-deductive method. The population and sample consisted of 46 employees from the logistics department of the Tumbes Regional Government. Spearman's correlation analysis shows a coefficient of $\rho = 0.909$ ($p < 0.01$), indicating a strong and significant positive relationship between logistics management and service quality among employees of the logistics department of the Regional Government of Tumbes in 2025. This finding indicates that effective logistics management significantly improves the perceived quality of public services while optimizing resources within the framework of regional constraints.

Keywords: Collaborators, logistics area, government, Tumbes, management, service quality

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno globalizado y altamente competitivo, la gestión logística se ha consolidado como un pilar fundamental en la operatividad de las organizaciones, tanto públicas como privadas. En el contexto del sector público peruano, y más específicamente en el Gobierno Regional de Tumbes, la logística adquiere una relevancia crucial para garantizar la eficiencia en la administración de recursos, la satisfacción de los colaboradores y, por ende, la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

En el contexto actual de la gestión pública, la eficiencia en los procesos logísticos y la calidad del servicio se han convertido en pilares fundamentales para el desarrollo y funcionamiento óptimo de las instituciones gubernamentales. El Gobierno Regional de Tumbes, como entidad pública estratégica en el norte del Perú, no es ajeno a esta realidad y enfrenta el desafío de optimizar sus operaciones logísticas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

La presente investigación surge de la necesidad de analizar y comprender la relación existente entre la gestión logística y la calidad de servicio en el área de logística del Gobierno Regional de Tumbes durante el año 2025. Este estudio es particularmente relevante considerando que la gestión logística efectiva no solo impacta en la eficiencia operativa de la institución, sino que también influye directamente en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

En el ámbito de la gestión pública, la logística representa un componente crítico que abarca desde la planificación, la organización hasta su dirección y control. Una gestión logística deficiente puede generar retrasos en los procesos administrativos, incremento en los costos operativos y, consecuentemente, una disminución en la calidad del servicio ofrecido. Por otro lado, una gestión logística eficiente puede optimizar recursos, reducir tiempos de respuesta y mejorar significativamente la satisfacción de los colaboradores y usuarios.

La calidad de servicio, por su parte, se ha convertido en un indicador fundamental del desempeño institucional. En el contexto específico del área de logística, esto se materializa en la capacidad de respuesta ante los requerimientos, la precisión en la atención de las necesidades y la eficiencia en la gestión de recursos. Los colaboradores del área de logística juegan un papel crucial en este aspecto, ya que son los responsables directores de ejecutar los procesos y procedimientos que impactan en la calidad del servicio.

Esta investigación busca no solo identificar la relación entre estas variables, sino también proporcionar información valiosa que permita desarrollar estrategias de mejora continua en la gestión logística del Gobierno Regional de Tumbes. El análisis de estas variables permitirá comprender mejor los factores que influyen en la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios, contribuyendo así al fortalecimiento institucional y la mejora de los servicios públicos en la región.

El estudio se desarrolla en un momento particularmente importante para la gestión pública peruana, donde la modernización y la eficiencia en los procesos administrativos son prioridades para el desarrollo regional. Los resultados de esta investigación podrán servir como base para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de mejoras en los procesos logísticos, beneficiando tanto a los colaboradores como a la ciudadanía en general.

En la actualidad, es esencial conceptualizar la gestión logística como un sistema integrado de herramientas metodológicas y procedimientos estratégicos orientados a la optimización de la organización empresarial y la prestación de servicios, con énfasis particular en los procesos de distribución. La importancia de este enfoque radica en que una gestión logística eficiente posibilita una amplia gama de beneficios, como la reducción de costos, la disminución de los tiempos de entrega. Desde esta perspectiva, y tras establecer los fundamentos conceptuales y la relevancia de la logística, resulta relevante destacar que el objetivo primordial de la gestión logística es satisfacer de manera integral las necesidades y expectativas de los diversos actores que integran la cadena de valor. Este propósito se logra mediante la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación que aseguren el funcionamiento eficiente de la cadena de suministro y los procesos de prestación de servicios. Por otro lado, la calidad del servicio al cliente se presenta como un

requisito imprescindible para toda organización, sin importar su tamaño, estructura organizativa o ámbito de operación. Este principio se basa en la idea de que ofrecer una experiencia inicial positiva es clave para fomentar la fidelización de los clientes. En este contexto, la calidad del servicio debe ser concebida no solo como una estrategia organizacional, sino como un componente esencial de la cultura empresarial, orientado a garantizar una atención y trato sobresalientes.

Adoptar esta visión integral de la calidad del servicio genera una relación de beneficio mutuo entre la empresa y sus clientes, consolidando así una ventaja competitiva sostenible. Por lo tanto, las organizaciones contemporáneas deben adoptar una gestión logística eficaz, que permita la integración fluida de los procesos de abastecimiento, producción, adquisición y distribución, con el propósito de ofrecer un servicio que cumpla con los más altos estándares.

En un contexto global, la gestión logística a nivel mundial se ha convertido en una herramienta clave para garantizar la eficiencia en los servicios, especialmente en sectores gubernamentales que manejan grandes volúmenes de recursos y necesitan cumplir con estándares de calidad. En países desarrollados, la logística se apoya en tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial, el Internet de las Cosas (IoT) y sistemas de gestión de la cadena de suministro (SCM), lo que mejora significativamente los tiempos de respuesta y optimiza los costos. Sin embargo, en los países en desarrollo, estas tecnologías no están plenamente integradas, y la falta de inversión en infraestructura logística limita la capacidad de las organizaciones para brindar servicios de calidad. Según el banco mundial (2023) en su reporte titulado “la resiliencia y la confiabilidad son cruciales para el desempeño logístico”, América Latina enfrenta grandes desafíos en la eficiencia logística, con deficiencias marcadas en la puntualidad de los servicios, la calidad del transporte y la capacitación de los equipos humanos. Esto crea un entorno donde la improvisación y las respuestas tardías son comunes, afectando tanto a los colaboradores como a los beneficiarios de los servicios públicos. Según Lopez et al (2021), en su investigación en Colombia, destacan que la gestión logística desempeña un papel fundamental en cualquier organización orientada a la producción o prestación de servicios, ya que abarca desde la recepción inicial de los materiales hasta la entrega del producto o servicio final. Este proceso requiere un alto nivel de organización, dado que la ausencia de orden compromete la

capacidad de satisfacer las demandas de múltiples clientes. Por otra parte, Salas et al., (2019), enfatizan que, independientemente de la distancia, la logística permite garantizar la entrega del producto al consumidor dentro del plazo establecido, aunque este objetivo solo puede alcanzarse mediante la implementación de procesos que aseguren la eficiencia operativa. En la investigación hecha por Izmaylova et al., (2018), menciona que la logística constituye un sector que representa el 14 % del Producto Bruto Interno (PBI) en la Unión Europea, lo cual refleja su relevancia al garantizar que los inventarios se gestionen de manera adecuada y que los productos terminados sean entregados a los clientes puntualmente y en óptimas condiciones. Este nivel de importancia se ve reforzado por el desempeño destacado de países como Bélgica, Alemania y el Reino Unido, que lideran en gestión logística al adherirse a principios fundamentales como precios competitivos, cumplimiento en los tiempos de envío, distribución eficiente y la implementación de procedimientos de optimización y reducción. Sin embargo, estas naciones no están exentas de enfrentar las demandas y desafíos continuos que caracterizan.

En el contexto nacional Paricahua (2022), señala que las instituciones de puno presentan una gestión logística deficiente. Entre las principales falencias identificadas se encuentran la carencia de un planeamiento estratégico adecuado, la gestión ineficiente de las relaciones laborales y la insuficiencia de inventarios de materia prima. En respuesta a estas problemáticas, se propone la implementación de un manual de procesos que fomente un ambiente laboral adecuado, complementado con un sistema eficiente que permita optimizar la gestión organizacional y mejorar su desempeño global. Por otro lado, en Lima, Silva (2021), concluye que la mayoría de instituciones públicas y privadas enfrenta desafíos relacionados con un desorden en los almacenes, una gestión ineficiente del aprovisionamiento y deficiencias en la actualización del stock. Ante esta situación, se destaca la necesidad de implementar una planificación adecuada que permita alcanzar resultados positivos y un funcionamiento eficiente en el control de inventarios y la distribución de productos. Estas acciones tienen como objetivo principal optimizar los recursos disponibles y mejorar la rentabilidad empresarial.

En los últimos años, el Gobierno Regional de Tumbes ha experimentado diversos desafíos en su gestión logística que impactan directamente en la calidad del

servicio brindado por sus colaboradores. Las observaciones preliminares y el análisis de la documentación institucional revelan deficiencias significativas en los procesos de abastecimiento, almacenamiento y distribución de recursos. La problemática principal radica en que los tiempos de respuesta son prolongados para la atención de requerimientos. Los colaboradores del área logística enfrentan frecuentemente dificultades para cumplir con los plazos establecidos debido a procedimientos burocráticos complejos y sistemas de gestión desactualizados, actualmente el área de logística presenta un rezago tecnológico considerable, donde el 75% de los procesos aún se realizan de manera manual, generando cuellos de botella en la atención de requerimientos y dificultando el seguimiento efectivo de los recursos institucionales. De igual forma, la falta de sincronización entre las etapas de adquisición, almacenamiento y distribución de bienes genera demoras en la entrega de insumos esenciales y recursos necesarios para cumplir con los programas y proyectos del Gobierno Regional. Estas situaciones generan retrasos en la ejecución de proyectos y actividades institucionales, afectando la eficiencia operativa de la entidad. Asimismo, se ha identificado una gestión inadecuada de los inventarios, caracterizada por la falta de un sistema integrado de control y seguimiento. Esta deficiencia ocasiona desabastecimiento de materiales esenciales, duplicidad en las adquisiciones y, en algunos casos, pérdida de recursos por vencimiento o deterioro. La coordinación entre las diferentes áreas administrativas también presenta limitaciones significativas. La comunicación ineficiente y la falta de procedimientos estandarizados generan cuellos de botella en los procesos logísticos, afectando la capacidad de respuesta ante las necesidades de las diferentes dependencias del Gobierno Regional. Esta situación se agrava por la ausencia de indicadores de gestión claramente definidos que permitan evaluar y mejorar el desempeño del área logística. Es importante señalar que estas deficiencias tienen un impacto directo en la satisfacción de los usuarios internos y externos. Los colaboradores del área logística experimentan frustración y estrés laboral al no poder cumplir eficientemente con sus funciones, mientras que las áreas usuarias manifiestan su insatisfacción por los retrasos y dificultades en el acceso a los recursos necesarios para sus actividades. De persistir esta situación, el Gobierno Regional de Tumbes podría enfrentar consecuencias más graves, como el incumplimiento de metas institucionales, la pérdida de recursos públicos y el deterioro de su imagen institucional. Por lo tanto, resulta fundamental analizar la

relación entre la gestión logística y la calidad de servicio para proponer mejoras que optimicen los procesos y once los estándares de atención en beneficio de la comunidad tumbesina. Razón por ello se establece las siguientes preguntas de investigación. Pregunta general: ¿Cuál es el nivel de relación entre gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025?. Asimismo, se establecieron los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de relación entre planificación y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025? b) ¿Cuál es el nivel de relación entre organización y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025? c) ¿Cuál es el nivel de relación entre dirección y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025? d) ¿Cuál es el nivel de relación entre control y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025?.

La presente investigación se fundamenta en teorías y enfoques relacionados con la gestión logística y la calidad de servicio, conceptos esenciales para la mejora de los procesos organizativos y operativos en instituciones públicas y privadas. Autores como Ballou (2004) y Bowersox et al. (2013) destacan la importancia de la logística en la eficiencia de las operaciones, mientras que Parasuraman et al. (1985) subrayan la relevancia de la calidad del servicio en la percepción de los usuarios y en el desempeño organizacional. Este trabajo contribuye al cuerpo teórico al analizar cómo la gestión logística impacta la calidad de servicio en el contexto específico del Gobierno Regional de Tumbes, proporcionando evidencia empírica que refuerza estos marcos conceptuales. El estudio aborda un problema concreto en el Gobierno Regional de Tumbes, donde los colaboradores del área de logística enfrentan desafíos relacionados con la gestión y la prestación de servicios de calidad. La investigación ofrece soluciones prácticas para mejorar la eficiencia en los procesos logísticos, optimizar el manejo de recursos y fortalecer la percepción de los servicios brindados. Los resultados servirán como base para el diseño de estrategias y planes de mejora que impacten positivamente tanto en el desempeño organizacional como en la satisfacción de los usuarios internos y externos. La investigación adopta un enfoque cuantitativo y se basa en instrumentos validados para recolectar datos sobre las variables en estudio. Para

la variable "gestión logística", se utilizará el instrumento desarrollado por USAID (2009), quienes diseñaron una escala específica para medir procesos logísticos en organizaciones públicas. Para la variable "calidad de servicio", se aplicará el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1985), ampliamente reconocido y adaptado en diversos contextos organizacionales. Este enfoque garantiza la validez y confiabilidad de los resultados, permitiendo un análisis riguroso de las relaciones entre ambas variables. La gestión logística y la calidad de servicio son factores clave para mejorar la eficiencia en instituciones públicas, lo que se traduce en beneficios directos para la sociedad. Este estudio tiene como objetivo identificar áreas de mejora que impacten favorablemente en la atención brindada por el Gobierno Regional de Tumbes, promoviendo una mayor satisfacción de los usuarios y contribuyendo al desarrollo regional. Al fortalecer los procesos internos y la percepción del servicio, se fomenta la confianza ciudadana en las instituciones públicas. La optimización de los procesos logísticos tiene un impacto directo en la reducción de costos operativos, permitiendo una mejor asignación de los recursos disponibles. Este estudio pretende identificar prácticas y estrategias que incrementen la eficiencia en la gestión logística, lo cual se traduce en ahorros significativos para el Gobierno Regional de Tumbes. Asimismo, al mejorar la calidad del servicio, se generan condiciones para un mejor uso de los fondos públicos, beneficiando tanto a la organización como a la comunidad en general.

La presente investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de relación entre Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. De igual manera, se establecen los siguientes objetivos específicos: a) Establecer el nivel de relación entre planificación y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. b) Comprobar el nivel de relación entre organización y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. c) Comprender el nivel de relación entre dirección y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025. d) Establecer el nivel de relación entre control y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (ESTADO DEL ARTE)

2.1. ANTECEDENTES

Internacional

Villarreal et al. (2022) en su investigación sobre logística y satisfacción al cliente realizado en la ciudad de Riobamba, Ecuador. El objetivo principal del análisis radica en subrayar la relevancia de ofrecer un servicio de calidad como un pilar fundamental para moldear las percepciones futuras de los clientes y fomentar su fidelidad. La metodología adoptada en el artículo es de tipo descriptivo, empleándose como instrumento principal la encuesta. Entre los hallazgos más destacados, se resalta que las metas y estrategias de las organizaciones orientadas al cliente requieren un análisis riguroso de las causas subyacentes a la insatisfacción y las quejas, utilizando enfoques científicos. Este análisis resulta esencial para el incremento de la satisfacción del cliente mediante la identificación y abordaje oportuno de dichas causas. Asimismo, se enfatiza que una capacidad de respuesta eficiente y un sistema organizacional enfocado en el cliente no solo resuelven problemas con rapidez, sino que también optimizan recursos al ahorrar tiempo y costos. De esta manera, se solventan las inquietudes de los clientes de manera ágil y efectiva, contribuyendo a un mejor desempeño organizacional. Finalmente, este artículo es un valioso insumo para la investigación actual, ya que facilita la identificación de problemas relacionados con la calidad del servicio, subrayando su relevancia en el logro de la satisfacción del cliente mediante la capacidad de respuesta de la empresa frente a cualquier inquietud o requerimiento. Este enfoque refleja la importancia de situar al cliente como el eje central de las estrategias empresariales. Implementar metodologías científicas para identificar y abordar problemas relacionados con la calidad del servicio no solo contribuye al fortalecimiento de la lealtad del cliente, sino que también consolida la posición competitiva de la organización en un mercado cada vez más dinámico y exigente.

Flores (2021) en su investigación sobre logística y satisfacción al cliente realizado en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. El presente artículo tiene como finalidad analizar la relación existente entre la logística integral y la satisfacción del cliente en los servicios logísticos de Guayaquil. La investigación se caracteriza como no experimental, transaccional, correlacional, aplicada y de enfoque cuantitativo. Para la recopilación de datos, se empleó la técnica de la encuesta, alcanzando un coeficiente de confiabilidad de 0,808 según el alfa de Cronbach, lo que evidencia una alta consistencia en el instrumento utilizado. La muestra estuvo conformada por 384 personas, seleccionándose 10 empresas proveedoras de servicios logísticos en Guayaquil, cuyos clientes participaron en las encuestas. Los resultados obtenidos indican una alta valoración entre la implementación de la logística integral y la satisfacción del cliente en este sector. Además, se evidencia que la calidad del servicio ofrecido a los usuarios influye significativamente en su nivel de satisfacción. De manera general, se concluye que las empresas que apuestan por la innovación en sus procesos logísticos presentan una mayor eficiencia y competitividad en comparación con aquellas que optan por no innovar. En este sentido, la logística integral se establece como un factor clave para optimizar los procesos, incrementar la competitividad y satisfacer las expectativas de los clientes. El estudio resalta la importancia de la innovación y la tecnología como ejes centrales para mejorar los procesos logísticos y alcanzar una mayor satisfacción del cliente. En un contexto pospandemia, donde los mercados han evolucionado hacia una mayor digitalización y flexibilidad, las empresas deben adaptarse constantemente e invertir en soluciones tecnológicas que les permitan mantenerse competitivos y relevantes en un entorno dinámico y exigente.

Arboleda (2020) en su investigación sobre gestión logística y eficiencia realizada en la ciudad de Valencia – Ecuador. El presente estudio se centró en analizar la relación entre la gestión logística y la eficiencia del servicio. Para ello, se empleó un enfoque metodológico descriptivo, transversal, correlacional, básico y no experimental. La muestra del estudio estuvo conformada por 37 personas que desempeñaron funciones dentro de la unidad de análisis durante el período de la investigación. A los participantes se les aplicó un cuestionario diseñado para recolectar datos relevantes que permitieran evaluar la relación entre las variables de interés. Los resultados obtenidos tras el procesamiento y análisis de la

información revelaron una valoración de 0,609, con un nivel de significancia inferior a 0,05. Esto indica la existencia de una relación moderada, positiva y significativa entre la gestión logística y la eficiencia del servicio. De esta forma, el estudio concluye que una mejora en la gestión logística impacta de manera favorable en la eficiencia del servicio. Este estudio pone de manifiesto cómo una adecuada gestión logística puede convertirse en un motor clave para optimizar los servicios ofrecidos por las organizaciones. La estimación positiva encontrada resalta la necesidad de fortalecer y profesionalizar los procesos logísticos para garantizar una mayor eficiencia. En un entorno empresarial cada vez más competitivo, estos resultados sugieren que invertir en herramientas y estrategias logísticas no solo aumenta la productividad, sino que también mejora la percepción y satisfacción de los usuarios finales.

Lopez et al. (2021) en su investigación sobre gestión logística realizado en la ciudad de La Guajira – Colombia. Examinaron de manera exhaustiva la gestión logística en el sector de la minería de sal en dicha región. La investigación adoptó un enfoque metodológico descriptivo, no experimental y transversal. La muestra incluyó a 39 ingenieros vinculados a diversas empresas mineras de La Guajira, quienes participaron mediante la respuesta a un cuestionario estructurado con 38 ítems. Los hallazgos evidenciaron deficiencias significativas en la implementación de prácticas logísticas en la industria salinera, sugiriendo la necesidad de implementar medidas para optimizar la planificación y ejecución de la gestión logística. En conclusión, el estudio determinó que la gestión logística en este contexto se realiza con un nivel de eficacia solo moderado. Esta investigación destaca la importancia de fortalecer la gestión logística en la industria minera, particularmente en sectores estratégicos como el de la sal en La Guajira. La identificación de falencias en los procesos logísticos es crucial para la competitividad y sostenibilidad del sector, subrayando la necesidad de un enfoque más riguroso en la planificación y ejecución de estrategias logísticas que maximicen la eficiencia operativa y minimicen los costos asociados.

Rivera (2019) en su tesis titulada La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, tuvo como objetivo principal analizar la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente, utilizando el

modelo Servqual como marco teórico. La metodología adoptada fue de carácter aplicado con un diseño no experimental. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($r=0,710$; $\text{Sig.}=0.000$), lo que indica que un aumento en la calidad del servicio se traduce en una mayor satisfacción. Asimismo, se identificó una correlación positiva moderada entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del cliente ($r=0,640$; $\text{Sig.}=0.000$), lo que demuestra que una mayor percepción de seguridad genera un mayor nivel de satisfacción. Igualmente, se encontró una correlación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción del cliente ($r=0,550$; $\text{Sig.}=0.000$), así como entre las expectativas del cliente y su satisfacción ($r=0,564$; $\text{Sig.}=0.000$). Esto sugiere que la empatía y la gestión de las expectativas son factores esenciales para aumentar la satisfacción del cliente. La investigación ofrece herramientas valiosas para analizar las dimensiones de la calidad del servicio y proponer mejoras en aquellas áreas que afectan negativamente la experiencia del cliente, con el propósito de optimizar el servicio brindado.

Hidalgo (2019) en su tesis titulada *Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Cantón Ambato*, tuvo como propósito principal determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector financiero. La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque básico y no experimental, utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción del cliente ($r=0,660$; $\text{Sig.}=0.000$), lo que indica que a mayor percepción de seguridad, mayor es el nivel de satisfacción. De igual manera, se observó una correlación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción del cliente ($r=0,540$; $\text{Sig.}=0.000$), así como entre las expectativas del cliente y su satisfacción ($r=0,454$; $\text{Sig.}=0.000$), sugiriendo que estos factores juegan un papel relevante en la percepción de la calidad del servicio. Este estudio es valioso porque no solo identifica problemas relacionados con la empatía y la seguridad en el servicio, sino que también refuerza la utilidad del modelo Servqual como una herramienta eficaz para analizar y mejorar la calidad del servicio en el ámbito financiero. La investigación de Hidalgo (2019) aporta una perspectiva significativa sobre la importancia de dimensiones específicas como la seguridad, la empatía y las expectativas en la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio. No

obstante, sería enriquecedor explorar en futuros estudios cómo estos hallazgos podrían extrapolarse a otros sectores y cómo las instituciones financieras pueden aplicar estrategias prácticas basadas en estos resultados para fortalecer la satisfacción del cliente. Además, sería interesante evaluar el impacto de factores externos, como la digitalización de los servicios financieros, en la percepción de la calidad y satisfacción del cliente.

Ospina (2015) en su tesis sobre calidad de servicio realizado en la ciudad de Valencia – España. Tuvo como objetivo principal analizar y proporcionar información sobre el desarrollo de la calidad del servicio y su influencia en el proceso de traslado de mercancías. Para ello, empleó un diseño de investigación empírica con un enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron que la calidad del servicio percibida por las empresas transitaras, provenientes de los proveedores de transporte, es el producto de la interacción de tres dimensiones principales: confiabilidad, empatía y calidad de los elementos tangibles. La confiabilidad se identificó como la dimensión más significativa, destacando variables como el cumplimiento del servicio acordado, la reducción de errores durante la prestación del servicio y la precisión en los plazos establecidos. Estas características resultan fundamentales en la percepción y valoración del servicio por parte de las empresas transitaras. El estudio del autor propone de relieve la importancia de las dimensiones clave en la prestación de servicios de transporte, especialmente la confiabilidad, como un factor determinante para satisfacer las expectativas de las empresas transitaras. Sería interesante complementar estos hallazgos con un análisis cualitativo que explore cómo las empresas proveedoras de transporte pueden implementar mejoras en estas dimensiones y cómo estas estrategias pueden adaptarse a los retos específicos de mercados internacionales, donde las regulaciones y condiciones logísticas pueden variar significativamente.

Nacional

Bendezu (2024) en su investigación sobre gestión logística y calidad de servicio realizado en la ciudad de Lima – Perú. Esta investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos orgánicos andinos en Lima, durante el año 2023. Para ello, se empleó una metodología

cuantitativa con un diseño descriptivo-correlacional y no experimental. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario aplicado a una muestra de 60 trabajadores para evaluar ambas variables. Los resultados revelaron que el 40.3% de los encuestados percibe la gestión logística en un nivel medio, mientras que el 41.7% considera que la calidad de servicio también se encuentra en un nivel medio. Además, se identificó una relación significativa, positiva y muy alta entre ambas variables, con un p -valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.978. Esto demuestra que una mejora en la gestión logística impacta directamente en la calidad del servicio interno de la empresa analizada, respaldado por un nivel de significancia menor a 0.05 y un alto grado de asociación según el coeficiente de Pearson. Este estudio resalta la importancia de la gestión logística como un factor clave para optimizar la calidad del servicio interno en empresas del sector de productos orgánicos. La relación directa y positiva identificada subraya que el fortalecimiento de procesos logísticos no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también mejora la percepción del servicio. Sería relevante en investigaciones futuras profundizar en cómo aspectos específicos de la gestión logística, como el manejo de inventarios o la eficiencia en la distribución, contribuyen individualmente a la calidad del servicio. Además, sería interesante evaluar estos resultados en un contexto longitudinal para analizar su sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Guerrero (2024) en su investigación sobre gestión logística y calidad de servicio realizada en la ciudad de Pimentel – Perú. El objetivo principal fue determinar cómo estas variables se relacionan entre sí en el contexto de la empresa. La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, no experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 243 participantes, entre colaboradores y clientes de la empresa. Como instrumento de recolección de datos, se emplearon dos cuestionarios en escala Likert, uno de 13 ítems para evaluar la gestión logística y otro de 15 ítems para la calidad del servicio. Los resultados, obtenidos mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, indicaron una relación positiva baja entre ambas variables, con un coeficiente de 0.100 y un nivel de significancia de 0.13. Asimismo, se identificaron deficiencias significativas en los procesos logísticos de la empresa, lo que repercute negativamente en la calidad del servicio ofrecido. En base a estos hallazgos, se

concluyó que una gestión logística adecuada podría generar mejoras sustanciales en la calidad del servicio. Además, se plantea la implementación de estrategias enfocadas en optimizar las condiciones del almacén, prevenir pérdidas y aumentar la productividad. Este estudio aporta una perspectiva importante sobre el impacto que una gestión logística eficiente puede tener en la calidad del servicio, incluso en contextos donde la correlación es baja. Sin embargo, el bajo coeficiente de correlación obtenido invita a reflexionar sobre la posibilidad de que existan otras variables intervinientes que influyan en la calidad del servicio, como la capacitación del personal o la experiencia del cliente. Futuras investigaciones podrían ampliar el análisis integrando estas variables y evaluando su impacto, así como profundizar en las causas específicas de las deficiencias logísticas identificadas para diseñar intervenciones más precisas y efectivas.

Yampi (2023) en su estudio sobre gestión logística y calidad de servicio realizado en la ciudad de Cusco – Perú. Tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad de Cusco durante el año 2023. La investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, y nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo compuesta por dos grupos: 20 trabajadores de la oficina de logística y 18,421 usuarios de la municipalidad. Se trabajó con la totalidad de la población para la primera variable y se calculó una muestra representativa de 67 usuarios para la segunda. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizando dos cuestionarios, uno con 20 ítems para medir la gestión logística y otro con 22 ítems para evaluar la calidad de servicio. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva e inferencial. Los resultados indicaron que tanto la gestión logística como la calidad de servicio se perciben en un nivel regular, con valores del 80% y 80.6%, respectivamente. Además, se encontró una correlación positiva considerable entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.548 y un p-valor de 0.012, menor al nivel de significancia de 0.05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en la municipalidad. Este estudio subraya la importancia de la gestión logística como un factor clave para mejorar la calidad del servicio en instituciones públicas. Aunque los niveles identificados se encuentran en un rango

regular, la correlación considerable sugiere que optimizar los procesos logísticos puede tener un impacto significativo en la percepción del servicio por parte de los usuarios. Futuras investigaciones podrían enfocarse en identificar las áreas específicas de la gestión logística que más influyen en la calidad del servicio, así como en proponer estrategias prácticas y sostenibles para su mejora, con el fin de satisfacer las crecientes demandas de los ciudadanos en el ámbito municipal.

Fernandez (2024) en su estudio sobre gestión logística y calidad de servicio realizada en la ciudad de Huacho. La presente investigación tuvo como propósito principal determinar cómo la gestión logística se relaciona con la calidad del servicio brindado por el personal de la Unidad de Logística del Hospital Regional de Huacho. Metodológicamente, el estudio se desarrolló bajo un nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal y un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 20 trabajadores del área de logística del hospital, utilizándose como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una relación significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio ofrecido por el personal de logística. Esta relación se evidenció con un coeficiente de correlación de 0.799 y un nivel de significancia menor a 0.05 (*Sig.* < 0.05), lo que indica una asociación positiva alta entre ambas variables. Este estudio pone de manifiesto la importancia de la gestión logística en la calidad del servicio dentro de instituciones de salud, un aspecto crítico para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios. La correlación positiva alta sugiere que la optimización de los procesos logísticos puede traducirse en mejoras sustanciales en la percepción del servicio. Futuras investigaciones podrían explorar con mayor profundidad las áreas específicas de la gestión logística que tienen un mayor impacto en la calidad del servicio, así como analizar cómo factores externos, como los recursos tecnológicos o las políticas institucionales, podrían fortalecer esta relación.

Maryuri (2022) en su investigación sobre gestión logística y calidad de servicio realizada en la ciudad de Lima – Perú. El objetivo principal del estudio fue analizar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Visual Capital Inversiones, ubicada en Jesús María. Metodológicamente, el estudio se enmarcó como una investigación de tipo básico, de nivel correlacional, con un

diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores que trabajan en el área de logística de la empresa. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios: uno de 20 ítems para evaluar la gestión logística y otro de 22 ítems para medir la calidad del servicio. Ambos instrumentos fueron sometidos a procesos de validación de contenido y análisis de consistencia interna, obteniendo coeficientes de alfa de Cronbach de 0.910 y 0.906, respectivamente, lo que garantiza su fiabilidad. En cuanto a los resultados, la prueba de hipótesis evidenció una correlación positiva muy alta entre las variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.910 y un nivel de significancia bilateral de 0.000. Estos hallazgos demuestran que la gestión logística influye de manera significativa en la calidad del servicio brindado, permitiendo proponer soluciones viables para abordar las problemáticas identificadas en Visual Capital Inversiones durante el año 2022. Este estudio destaca la relevancia de una gestión logística eficiente como un factor determinante para mejorar la calidad del servicio en entornos corporativos. La sólida correlación encontrada resalta la necesidad de optimizar procesos logísticos para incrementar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Sin embargo, sería enriquecedor que futuras investigaciones analicen en detalle los componentes específicos de la gestión logística, como el manejo de inventarios o la cadena de suministro, que tienen mayor impacto en la calidad del servicio, así como el rol de tecnologías emergentes en fortalecer esta relación.

Sotomayor (2022) en su investigación sobre gestión logística y calidad de servicio realizada en la ciudad de Chimbote – Lima. El presente estudio tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, ubicada en Chimbote, durante el año 2021. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo-correlacional, utilizando dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos: uno para la variable gestión logística, compuesto por 15 ítems, y otro para la variable calidad de servicio, compuesto por 16 ítems. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores de la empresa. Los resultados mostraron que la mayor parte de los encuestados percibe la gestión logística en un nivel regular, mientras que un 33% la considera baja. En cuanto a la calidad del servicio, el 34% de los trabajadores la evaluó como regular. Finalmente, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión

logística y la calidad del servicio, así como entre las dimensiones específicas de la gestión logística (gestión de almacén, compras, gestión de distribución e inventarios) y la calidad del servicio. Este estudio aporta evidencia valiosa sobre cómo los procesos logísticos influyen directamente en la percepción de la calidad del servicio en una organización industrial. Sin embargo, la muestra limitada de 15 trabajadores restringe la generalización de los resultados, lo que señala la necesidad de replicar el estudio con una población más amplia para obtener hallazgos más representativos. Asimismo, sería pertinente explorar en mayor profundidad cuáles son los aspectos específicos dentro de las dimensiones de la gestión logística que tienen un mayor impacto, con el fin de diseñar estrategias dirigidas a mejorar estas áreas y, consecuentemente, optimizar la calidad del servicio. Además, incorporar un análisis cualitativo podría enriquecer la comprensión de las percepciones y experiencias de los trabajadores.

Huaman y Valera (2022) en su investigación sobre gestión logística realizado en Lima – Perú. La presente investigación tuvo como objetivo determinar en qué medida la gestión logística se relaciona con la satisfacción de los clientes de las empresas proveedoras de frutas frescas del mercado mayorista N°2, ubicado en el distrito de La Victoria, Lima, durante el año 2021. El estudio empleó un diseño no experimental de alcance correlacional, utilizando como muestra a 80 comerciantes de frutas frescas de dicho mercado. Para la recolección de datos, se desarrollaron dos cuestionarios que fueron validados por cinco expertos en la materia y sometidos a un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes, con una correlación de Spearman de 0.85, lo que demuestra una asociación fuerte entre ambas variables. Este hallazgo subraya la importancia de la gestión logística en la percepción de calidad y satisfacción de los clientes en el contexto del comercio mayorista. Este estudio evidencia la relevancia de la gestión logística en sectores críticos como el de la comercialización de frutas frescas, donde los procesos de distribución y almacenamiento son determinantes para garantizar la satisfacción del cliente. La alta correlación encontrada resalta la necesidad de optimizar prácticas logísticas en las empresas proveedoras para incrementar la competitividad y la fidelización de sus clientes. Futuras investigaciones podrían explorar factores específicos dentro

de la gestión logística, como la puntualidad en las entregas o la calidad en el manejo de productos perecibles, para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que refuercen la relación positiva observada. Además, sería valioso incluir la perspectiva de los clientes finales, complementando la visión de los comerciantes mayoristas.

Local

Ramirez y Espinoza (2024) en su investigación sobre calidad de servicio realizado en el hotel Columbus – Tumbes. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral y la calidad del servicio en el Hotel Columbus, ubicado en Zorritos, Tumbes, durante el año 2023. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un diseño descriptivo, no experimental y de corte transversal, abarcando un enfoque mixto cualitativo-cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 15 colaboradores y 50 huéspedes del hotel. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta y se aplicaron dos cuestionarios: uno de 9 preguntas para evaluar la satisfacción laboral y otro de 22 preguntas para medir la calidad del servicio, ambos diseñados bajo la escala de Likert. Los resultados mostraron un nivel alto de satisfacción laboral entre el personal del hotel, respaldado por una puntuación del 100%, la cual se evidencia en factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con su labor. Asimismo, la calidad del servicio también alcanzó un nivel alto, con una puntuación del 100%, destacando aspectos como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en la atención brindada a los clientes. Estos hallazgos confirmaron la hipótesis planteada, evidenciando que tanto la satisfacción laboral como la calidad del servicio son factores sobresalientes en el Hotel Columbus durante el periodo estudiado. Este estudio resalta la conexión entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio, mostrando cómo el bienestar del personal impacta directamente en la experiencia de los huéspedes. Sin embargo, sería pertinente profundizar en los elementos específicos que contribuyen a la alta satisfacción laboral y cómo estos pueden mantenerse o replicarse en contextos similares. Además, la evaluación de la calidad del servicio podría beneficiarse de un análisis más amplio que incluya indicadores de satisfacción de los clientes a lo largo del tiempo, lo que permitiría validar la sostenibilidad de los resultados obtenidos. Ampliar la muestra en futuros

estudios también podría ofrecer una mayor representatividad y solidez a los hallazgos.

Porras (2023) en su estudio sobre calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Jacinto – Tumbes. Tuvo como propósito analizar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los contribuyentes en el sistema de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, durante el año 2023. La investigación adoptó una metodología descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Las variables consideradas fueron la calidad del servicio, evaluada a través de dimensiones como fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta, y la satisfacción del contribuyente. La población estuvo compuesta por los contribuyentes de la municipalidad, de los cuales se seleccionó una muestra de 371 personas. Como instrumento de recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, aplicada mediante dos cuestionarios diseñados en una escala Likert de 5 puntos, que oscilaba entre "totalmente en desacuerdo" y "totalmente de acuerdo". Los resultados obtenidos confirmaron la hipótesis del estudio, evidenciando que la calidad del servicio influye de manera significativa en la satisfacción de los contribuyentes en el sistema de administración tributaria de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, durante el periodo analizado. Este estudio pone en evidencia la importancia de una adecuada calidad de servicio en el ámbito tributario, mostrando cómo dimensiones clave como la empatía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta impactan directamente en la satisfacción de los contribuyentes. Sin embargo, sería valioso complementar estos resultados con un análisis cualitativo que explore las percepciones de los contribuyentes sobre las áreas que más necesitan mejoras. Asimismo, futuras investigaciones podrían ampliar el alcance del estudio hacia otras municipalidades para evaluar si estas relaciones son consistentes en diferentes contextos y determinar mejores prácticas que puedan ser replicadas en la gestión tributaria a nivel regional o nacional.

Saldoya (2023) en su estudio sobre calidad de servicio realizado en la empresa Compartamos Financiera – Tumbes. tuvo como objetivo explorar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se empleó una metodología de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño de investigación no

experimental y de corte transversal, lo que permitió analizar las variables sin alterarlas. La población estuvo conformada por 4575 clientes de la entidad financiera, de los cuales se seleccionó una muestra de 302 individuos mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, aplicando el instrumento SERVPERF, que mide cinco dimensiones clave de la calidad del servicio: fiabilidad, cortesía, accesibilidad, capacidad de respuesta y competencia personal. El estudio combinó enfoques descriptivos y correlacionales, describiendo las características de las variables y evaluando la correlación existente entre ellas. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, se identificaron correlaciones positivas entre diversas dimensiones de la calidad del servicio, destacando la accesibilidad como la dimensión con la relación más fuerte con la satisfacción del cliente. En conclusión, se demostró que la calidad del servicio es un factor predictivo significativo de la satisfacción del cliente en el sector financiero, lo que sugiere que estrategias enfocadas en mejorar esta variable podrían aumentar la satisfacción del cliente y fomentar una mayor lealtad hacia la entidad financiera. Este estudio ofrece una valiosa perspectiva sobre la importancia de la calidad del servicio en el sector financiero, subrayando su impacto en la satisfacción del cliente. La identificación de dimensiones específicas como la accesibilidad permite a las entidades financieras priorizar áreas clave para mejorar la experiencia del cliente. Sin embargo, sería interesante realizar estudios longitudinales para analizar cómo estas estrategias de mejora pueden influir en la retención y fidelización de clientes a largo plazo. Asimismo, complementar los hallazgos con análisis cualitativos podría proporcionar información más profunda sobre las percepciones y expectativas de los clientes, permitiendo un diseño de servicios más centrado en el usuario.

Marchan (2023) en su investigación sobre Calidad de servicio realizado en Tumbes – Perú. Tuvo como propósito determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las empresas ferreteras del distrito de Tumbes durante el año 2023. El estudio utilizó una metodología descriptiva-correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Las variables analizadas fueron la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, considerando como población a los clientes de las ferreterías del distrito y seleccionando una

muestra de 384 individuos. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta con dos cuestionarios, diseñados en una escala Likert de 5 puntos que iba desde "muy en desacuerdo" hasta "muy de acuerdo". Los resultados confirmaron la hipótesis inicial, demostrando una relación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, se identificó que las dimensiones de la calidad del servicio, como tangibilidad, empatía, confiabilidad, seguridad, competencia del personal y precio, actúan como predictores claves de la satisfacción del cliente en el contexto ferretero. Este estudio resalta la importancia de diversos factores relacionados con la calidad del servicio en la satisfacción del cliente, específicamente en el sector ferretero. La inclusión de dimensiones como la empatía y la competencia del personal es especialmente relevante, ya que estas áreas pueden ser diferenciadores clave en un mercado altamente competitivo. Sin embargo, sería valioso complementar este análisis con un enfoque longitudinal que permita evaluar cómo las estrategias de mejora implementadas a partir de estos hallazgos impactan en la fidelización de los clientes a lo largo del tiempo. Además, futuras investigaciones podrían explorar la influencia de variables externas, como la digitalización de los servicios o la experiencia de compra, en la percepción de calidad del servicio.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.2.1. Gestión logística

Según Mora (2023) la gestión logística se refiere a la planificación, implementación y control eficiente de los flujos de materiales, servicios e información dentro de la cadena de suministro, desde el punto de origen hasta el destino final. De igual manera resalta que el propósito principal de la gestión logística es garantizar que los productos o servicios lleguen al lugar indicado, en el momento preciso y bajo las condiciones óptimas, todo esto al menor costo posible.

Para Bowersox et al. (2015) La gestión logística consiste en planificar, implementar y controlar de manera eficiente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente.

Christopher (2016) la gestión logística se define como el proceso de gestión estratégica del movimiento y almacenamiento de materiales, componentes y

productos terminados, junto con los flujos de información relacionados, dentro de la organización y sus canales de distribución.

Lambert (2011) la gestión logística es el proceso de gestionar estratégicamente la adquisición, movimiento, almacenamiento y distribución de materiales y productos, maximizando la utilidad económica y satisfaciendo las necesidades del cliente.

Ballou (2004) la gestión logística es el proceso de gestionar estratégicamente el movimiento y almacenamiento de materiales, componentes y productos terminados, así como los flujos de información relacionados, para maximizar las utilidades presentes y futuras.

Gomez (2015) plantea que, desde una perspectiva empresarial, la logística se refiere al conjunto de mecanismos y estrategias utilizados por las empresas para gestionar el aprovisionamiento de materiales y la distribución de productos. A lo largo del tiempo, la logística empresarial ha evolucionado, expandiendo su alcance y complejidad. Según Gómez, esta evolución puede clasificarse en tres enfoques principales:

- a) Distribución física: Centrada en la reducción de costos asociados al transporte de mercancías.
- b) Integración de actividades internas: Consiste en coordinar el flujo de materiales dentro de una empresa, abarcando procesos como la distribución y la fabricación, pero sin considerar las relaciones con proveedores ni clientes.
- c) Integración de actividades internas y externas: Abarca la gestión integral del flujo de materiales en toda la cadena de suministro, buscando optimizar la producción (menores costos) y generar una ventaja competitiva (precios más bajos).

Importancia de la logística

Cano et al. (2015) sostienen que, en la actualidad, la gestión y operación de los procesos logísticos trascienden la mera permanencia en el entorno comercial. Por ello, resulta fundamental diseñar un modelo operativo logístico adecuado a las

necesidades específicas de cada contexto o, en su defecto, realizar ajustes fundamentados en teorías logísticas ya establecidas.

Garcia (2020) sobre la gestión logística resalta varias claves sobre su importancia:

- a) Integración Estratégica: La logística se describe como una herramienta de "management" total que facilita la coordinación de todos los procesos logísticos, tanto estructurales como culturales, para incrementar la competitividad y rentabilidad de las instituciones.
- b) Optimización del Flujo de Recursos: La gestión logística asegura que los recursos materiales y humanos necesarios estén disponibles en tiempo y forma, al menor costo, maximizando la eficiencia operativa y minimizando pérdidas.
- c) Soporte a la Toma de Decisiones: El análisis y evaluación continua de los procesos logísticos, como el manejo de inventarios y el flujo de información, contribuyen a una mejor toma de decisiones gerenciales.
- d) Valor Añadido: Se considera una función que no solo gestiona materiales e inventarios, sino que también integra otras áreas clave como ventas, finanzas y tecnología de la información, aumentando así el valor percibido por el cliente final.
- e) Competitividad: La logística se posiciona como una herramienta fundamental para mantener una ventaja competitiva al ofrecer un nivel óptimo de servicio al cliente, con entregas a tiempo y en cantidades precisas.
- f) Eficiencia Operativa: Se destaca la importancia de coordinar actividades clave (transporte, almacenamiento, manejo de inventarios) y actividades de apoyo (almacenamiento, mantenimiento de información) para garantizar procesos eficientes y un servicio de calidad.

Para Ballesteros y Ballesteros (2008) sobre la importancia de la administración logística, los autores destacan varios puntos clave:

- a) Competitividad en Mercados Globales: La administración logística es esencial para enfrentar la competencia global, dado que optimiza los sistemas logísticos y responde a las demandas de clientes con altas expectativas y ciclos de vida de productos cada vez más cortos.
- b) Reducción de Costos y Mejora del Servicio: El objetivo principal de la administración logística es lograr un equilibrio entre la eficacia y los costos en toda la cadena de suministro. Esto incluye minimizar costos de transporte, inventario y producción, manteniendo un nivel óptimo de servicio.
- c) Planificación y Control Estratégico: La administración logística abarca la planeación, implementación y control de la red logística desde un nivel estratégico hasta niveles tácticos y operativos. Esto incluye decisiones sobre localización de instalaciones, capacidad de almacenamiento, estrategias de transporte y políticas de inventario.
- d) Coordinación en la Cadena de Suministro: La logística integra a proveedores, centros de producción, distribuidores y clientes, asegurando un flujo eficiente de materiales e información a lo largo de toda la cadena.
- e) Impacto en la Productividad y Competitividad: Una adecuada administración logística mejora significativamente la productividad y competitividad de las empresas al optimizar recursos y procesos, y al garantizar entregas eficientes y oportunas.
- f) Soluciones Basadas en Modelos: Los problemas logísticos complejos se abordan mediante técnicas de modelado y herramientas como heurísticas y algoritmos avanzados, lo que permite encontrar soluciones óptimas o cercanas al óptimo.

- g) Relación Empresa-Universidad: Los autores resaltan la oportunidad de fortalecer la colaboración entre universidades y empresas para investigar y desarrollar soluciones innovadoras en sistemas logísticos, involucrando tanto a estudiantes como a trabajadores.

Dimensiones de la gestión logística

a) Planificación

Según Koontz et al (2012) es el proceso de determinar los objetivos y elegir los cursos de acción para lograrlos. Incluye investigar y elaborar un esquema detallado de lo que se hará en el futuro. Se considera esencial para reducir riesgos, evitar desperdicio de recursos y minimizar improvisaciones. La planificación antecede a todas las demás funciones administrativas y proporciona dirección a la organización.

Para Chiavenato (2017) define la planificación como la determinación de los objetivos y la elección de los mejores cursos de acción para lograrlos, antes de realizar cualquier acción. Proporciona dirección a la organización, define prioridades y asegura el uso eficiente de los recursos. Es el primer paso del proceso administrativo. Se orienta al futuro, estableciendo metas y acciones para alcanzarlas. Ayuda a reducir la incertidumbre y a anticipar posibles problemas.

Robbins (2013) define la planificación como el proceso de establecer metas, definir estrategias para alcanzarlas y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades. Proporciona dirección, minimiza la incertidumbre y establece criterios para evaluar el progreso. Es un proceso que mira hacia el futuro. Permite a la organización anticiparse a los cambios del entorno. Fomenta la toma de decisiones basadas en objetivos claros.

b) Organización

Según Koontz et al (2012) Es el proceso de agrupar y ordenar actividades necesarias para alcanzar los objetivos, creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquías. Proporciona los métodos para que las actividades se desempeñen eficientemente con un mínimo de esfuerzo. Ayuda a reducir la duplicidad de esfuerzos, incrementando la productividad y evitando la lentitud e ineficiencia.

Para Chiavenato (2017) organizar es determinar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos, agruparlas de manera lógica y asignar recursos y responsabilidades a las personas o equipos adecuados. Proporciona el marco estructural necesario para que los planes puedan ejecutarse de manera eficiente y efectiva. Implica la creación de una estructura organizativa. Define funciones, roles y relaciones jerárquicas. Busca la eficiencia en la asignación de recursos.

Robbins (2013) define la organización como el proceso de diseñar la estructura organizacional, distribuyendo tareas, recursos y responsabilidades para alcanzar los objetivos establecidos. Crea un marco lógico y estructurado para que la organización funcione de manera eficiente. Define roles y establece jerarquías. Establece la división del trabajo y los sistemas de comunicación. Coordina recursos humanos, materiales y tecnológicos.

c) Dirección

Koontz et al (2012) consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados para alcanzar las metas organizacionales. Incluye la motivación, la supervisión y la cooperación del personal. Es crucial para obtener altos niveles de productividad. Implica dirección y trabajo en equipo para garantizar el éxito de las actividades.

Para Chiavenato (2017) la dirección es la función administrativa encargada de guiar, liderar y motivar a los colaboradores hacia el logro de los objetivos organizacionales. Es clave para lograr que las personas realicen sus tareas de forma eficiente y alineada con los objetivos organizacionales. Implica dirección, comunicación y motivación. Promueve el trabajo en equipo y la cooperación. Incluye la supervisión y el seguimiento de las actividades.

Robbins (2013) define la dirección como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales. Esto incluye liderar, motivar y resolver conflictos. Es clave para alinear los esfuerzos del equipo con los objetivos organizacionales, fomentando la productividad y el compromiso. Se centra en la interacción humana dentro de la organización. Implica la comunicación efectiva y la motivación de los empleados. Desempeña un rol crucial en el dirección y la gestión del cambio.

d) Control

Koontz et al (2012) es el proceso que asegura que lo que ocurre en la organización corresponde con lo planeado. Incluye medir, evaluar y tomar acciones correctivas cuando es necesario. Ayuda a detectar desviaciones, corregir errores y mantener el rumbo hacia los objetivos. Además, facilita enfrentar cambios, mejorar la calidad y agregar valor mediante la regulación efectiva.

Para Chiavenato (2017) señala que el control es el proceso de asegurar que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. Es un mecanismo de retroalimentación dentro del proceso administrativo. Garantiza que la organización se mantenga en el camino hacia sus objetivos, permite ajustes y mejora la eficiencia general. Incluye la medición de resultados y comparación con estándares previamente establecidos. Identifica desviaciones y permite tomar medidas correctivas. Es un proceso continuo y dinámico.

Robbins (2013) define el control como el proceso de monitorear actividades para garantizar que se estén cumpliendo como se planificó y, en caso contrario, tomar las acciones correctivas necesarias. Ayuda a mantener el desempeño en línea con los objetivos, corrigiendo desviaciones y asegurando la eficacia organizacional. Incluye establecer estándares, medir resultados y realizar ajustes. Es un proceso continuo y cíclico. Permite la retroalimentación y mejora constante.

2.2.2. Calidad de servicio

El cliente ya no es únicamente una persona obligada a adquirir un producto o servicio, sino un individuo con la capacidad de seleccionar aquello que le brinde mayor satisfacción. En la actualidad, comprender que el precio no es el único factor determinante es crucial, pues los consumidores están dispuestos a pagar más si perciben un valor añadido en los bienes o servicios. Las organizaciones, por tanto, deben desarrollar la habilidad de identificar y gestionar esta diferencia de valor, utilizando la creatividad e innovación para ofrecer propuestas que se alineen perfectamente con las expectativas del cliente. Esta perspectiva enfatiza el cambio en la dinámica de mercado, donde el enfoque ya no se centra únicamente en la transacción, sino en construir relaciones basadas en el valor percibido por el cliente. En un contexto competitivo, las empresas que logren destacarse por comprender las necesidades individuales de sus consumidores y traduzcan este entendimiento

en experiencias personalizadas tendrán una ventaja sostenible. Esto exige una evolución constante en los procesos, desde la investigación de mercado hasta la entrega del producto o servicio.

Parasuraman et al (1985) la calidad del servicio se define como la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. Este concepto se desarrolló a través del modelo SERVQUAL, el cual establece que la calidad del servicio puede evaluarse mediante cinco dimensiones clave:

- a) Fiabilidad
- b) Capacidad de respuesta
- c) Seguridad
- d) Empatía
- e) Elementos tangibles

Según Alcaraz y Martínez (2012) la calidad del servicio radica en garantizar una atención adecuada al cliente, lo cual, al ser comprendido, fortalece la viabilidad de las organizaciones. Esto se debe a que no solo se deben cubrir las necesidades esenciales de atender e interactuar, sino también mantener a toda la estructura organizacional activa y comprometida. En este proceso, los colaboradores juegan un papel fundamental, pues son participantes directos en la entrega del servicio. Por tanto, la organización tiene la responsabilidad clave de trabajar tanto en los resultados esperados como en el desarrollo y capacidad de su equipo, además de considerar factores esenciales para evaluar la calidad del bien o servicio ofrecido. Este enfoque contribuye significativamente a construir una mejor imagen empresarial y a consolidar su posición en el mercado. Esto refleja la transición hacia una gestión más integral, donde el equipo humano y su desempeño se convierten en piezas fundamentales para lograr una experiencia positiva para el cliente. Implementar estrategias de mejora continua y promover la capacitación de los colaboradores no solo mejora la calidad del servicio, sino que también fomenta la

percepción de la empresa como una organización comprometida con la excelencia y la satisfacción del cliente.

Para Prieto y Tapia (2018) la mejora de la calidad del servicio implica evaluar continuamente las diversas interacciones que ocurren durante su prestación, incorporando los aportes de los clientes como una fuente clave de retroalimentación. La calidad del servicio alcanza su propósito final cuando el cliente reconoce el valor a través de su interés, simpatía y percepción del trato recibido. Aunque los clientes puedan expresar satisfacción respecto al bien ofrecido, a menudo no sienten lo mismo respecto al trato o la consideración recibida por parte del establecimiento. Según el autor, esto evidencia que la calidad del servicio, en muchos casos, está comprometida de manera ineficaz, ya que no se percibe de manera tangible ni emocional. Sin embargo, esto puede representar una oportunidad significativa para la organización. Además, el autor señala que la calidad no necesariamente está relacionada con precios elevados; más bien, es el resultado de la satisfacción del cliente. Por lo tanto, si no se establece una relación sólida con los compradores, la calidad se convierte en un aspecto fugaz y difícil de sostener.

Importancia de la calidad de servicio

De acuerdo con Arturo (2015) la importancia de la calidad del servicio radica en varios factores fundamentales. Primero, en un entorno donde la competencia es cada vez más intensa, los productos ofertados se diversifican y aumentan, haciendo indispensable que las empresas ofrezcan un valor agregado para destacar. Segundo, a medida que los competidores alcanzan niveles similares en calidad y precio, se vuelve esencial diferenciarse mediante otros aspectos del servicio. Finalmente, los clientes son cada vez más exigentes; ya no se conforman solo con buenos precios y calidad, sino que también valoran una atención personalizada, un ambiente agradable, comodidad, un trato cálido y un servicio rápido.

Dimensiones de la calidad de servicio

a) Confiabilidad

Sueiro (2019) para alcanzar una confiabilidad adecuada es esencial cumplir con las exigencias de calidad tanto en bienes como en servicios, basándose en principios

éticos y con mecanismos de contención o salvaguarda. La confiabilidad se utiliza, principalmente, como un medio para comunicar seguridad y establecer un clima productivo y sostenible a lo largo del tiempo. Si bien en el pasado los sistemas y estructuras vinculados a este concepto fueron deficientes, hoy en día se han perfeccionado y son más explícitos, lo que ha permitido establecer bases más sólidas para alcanzar la productividad óptima. Su conexión con principios éticos subraya que, más allá de los resultados tangibles, la confianza de los consumidores y partes interesadas depende de una gestión transparente y responsable. La evolución y perfeccionamiento de los sistemas que garantizan esta confiabilidad no solo son necesarios para la productividad, sino que también consolidan la imagen y sostenibilidad de las organizaciones en un entorno dinámico y competitivo.

Para Parasuraman et al (1985) es la capacidad de proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa.

b) Capacidad de respuesta

Según Arellano (2015) la capacidad de respuesta se define como la disposición a ayudar a los clientes y entregarles un buen servicio de manera rápida. Esto implica que el personal de una organización debe estar comprometido con ofrecer un servicio ágil y eficiente, caracterizándose por su proactividad y disposición. Además, destaca la importancia de mantenerse informado sobre los principales problemas y dificultades que enfrentan los clientes, ya que este conocimiento permite plantear y ejecutar opciones de mejora para optimizar el servicio.

Parasuraman et al (1985) lo define como la disposición y voluntad de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido.

c) Seguridad

Según Orozco (2018) la seguridad se destaca como un concepto que abarca múltiples atributos relacionados con la capacidad de mantener un entorno firme y protegido frente a cualquier daño o peligro. Se trata de una cualidad que puede manifestarse tanto en las personas como en los ambientes dentro de un lugar determinado. Este concepto incluye diversos aspectos que contribuyen a que las personas se sientan libres de riesgos o amenazas, actuando con firmeza y cautela

en circunstancias específicas. De este modo, la seguridad puede interpretarse como un atributo fundamental que abarca cualquier espacio dentro de la sociedad.

Parasuraman et al (1985) lo define como el conocimiento, cortesía de los empleados y capacidad de transmitir confianza y seguridad.

d) Empatía

Balart (2018) define la empatía como la capacidad de percibir cómo un individuo desea ser entendido en su interior, lo cual está vinculado con la habilidad de sentir, expresar o articular pensamientos de manera que estén en sintonía con los sentimientos de otra persona. Esta habilidad implica colocarse adecuadamente en el lugar del otro, proporcionando respuestas emocionalmente poderosas pero discretas. Asimismo, Gritti aclara que la empatía abarca la capacidad de comprender el comportamiento, las emociones, las necesidades y los problemas de los demás, proyectando una sensación de conexión y comprensión profunda. Esto incluye transmitir una actitud de cuidado, consideración y seguridad que fomente un estado de mayor alegría y confianza en el otro.

Parasuraman et al (1985) lo define como la atención personalizada y cuidado que la empresa proporciona a cada cliente.

e) Tangibilidad

Según los autores Castillon y Cochachi (2014) la tangibilidad se define como un elemento genuino que puede ser exhibido por ciertos especialistas, especialmente en actividades donde el bien o servicio es difícil de percibir físicamente o de experimentar directamente. En este contexto, lo tangible se refiere a aspectos como los materiales de comunicación, los empleados, las instalaciones, los equipos y los elementos visuales que transmiten una sensación de presencia y profesionalismo. Estos factores contribuyen a crear un ambiente adecuado que refuerza la percepción de calidad del servicio y, con frecuencia, se utilizan como una herramienta clave para mejorar la experiencia del cliente. Enfatizan la importancia de los elementos tangibles como un puente para superar las limitaciones de los servicios intangibles. Esto resalta el valor de los detalles físicos y visuales que complementan la experiencia del cliente, ayudando a construir confianza y

satisfacción. En un mercado donde los servicios son cada vez más abstractos o digitales, la tangibilidad cobra especial relevancia al actuar como un diferenciador que puede influir en las decisiones de compra y en la fidelidad del cliente. Por lo tanto, invertir en elementos tangibles bien diseñados y cuidadosamente implementados es esencial para fortalecer la imagen y la credibilidad de cualquier organización.

Para Parasuraman et al (1985) es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H1: Existe relación positiva entre gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.

H0: No existe relación positiva entre gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025

Hipótesis específicas

1. Existe relación positiva entre planificación y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.
2. Existe relación positiva entre organización y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.
3. Existe relación positiva entre dirección y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.
4. Existe relación positiva entre control y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.

3.2. VARIABLES E INDICADORES

Variable 1: Gestión logística

Definición conceptual

Ballou (2004) la gestión logística es el proceso de gestionar estratégicamente el movimiento y almacenamiento de materiales, componentes y productos

terminados, así como los flujos de información relacionados, para maximizar las utilidades presentes y futuras.

Definición operacional

La gestión logística se evalúa utilizando sus dimensiones e indicadores. La información esta contenida en un cuestionario de 20 ítems que se califican en una escala de Likert: Se aplicará a 46 colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes. Siempre (S=5), Casi siempre (CS=4), A veces (AV=3), Casi nunca (CN=2), Nunca (N=1).

Tabla 1:

Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Gestión logística

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Planificación	Definición de objetivos claros	1,2,3,4,5
	Cumplimiento de plazos	
	Adaptabilidad de los planes	
Organización	Eficiencia en la asignación de recursos	6,7,8,9,10
	Claridad en la estructura organizacional	
	Tasa de duplicidad de funciones	
Dirección	Satisfacción del equipo	11,12,13,14,15
	Cumplimiento de metas individuales	
	Frecuencia de comunicación efectiva	
Control	Porcentaje de desviaciones detectadas	16,17,18,19,20
	Ejecución de acciones correctiva	
	Cumplimiento de estándares de calidad	

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Según Alcaraz y Martínez (2012) la calidad del servicio radica en garantizar una atención adecuada al cliente, lo cual, al ser comprendido, fortalece la viabilidad de las organizaciones. Esto se debe a que no solo se deben cubrir las necesidades

esenciales de atender e interactuar, sino también mantener a toda la estructura organizacional activa y comprometida.

Definición operacional

La calidad de servicio se evalúa utilizando sus dimensiones e indicadores. La información está contenida en un cuestionario de 20 ítems que se califican en una escala de Likert: Se aplicará a 46 colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes. Siempre (S=5), Casi siempre (CS=4), A veces (AV=3), Casi nunca (CN=2), Nunca (N=1).

Tabla 2:

Dimensiones, indicadores e ítems de la variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems
	Cumplimiento de compromisos	
Confiabilidad	Precisión en la información:	21,22,23,24,25
	Consistencia en el servicio	
Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	26,27,28,29,30
	Solución de problemas	
	Disponibilidad para ayudar	
	Confianza en el personal	
Seguridad	Transparencia en los procesos	31,32,33,34,35
	Ambiente seguro	
Empatía	Comprensión de las necesidades	36,37,38,39,40
	Trato personalizado	
	Interés genuino	

3.3. Tipo de estudio y diseño de investigación

De acuerdo con su finalidad, la presente investigación se clasifica como aplicada, dado que emplea modelos teóricos preexistentes en su desarrollo. Este estudio es de carácter descriptivo, ya que busca analizar y describir el comportamiento de las variables implicadas. En términos de Tamayo (2015), una investigación descriptiva se utiliza para registrar, describir, interpretar y analizar procesos asociados a los fenómenos estudiados; las conclusiones obtenidas se fundamentan en el análisis

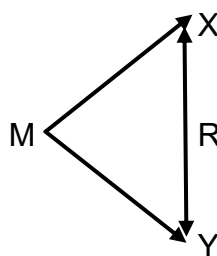
del objeto de estudio, ya sean personas, grupos, familias u objetos, detallando siempre su

Asimismo, Hernandez et al. (2014) señalan que una investigación correlacional tiene como objetivo principal determinar la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto o muestra específica. Si bien en algunos casos el análisis se centra exclusivamente en la relación entre dos variables, con frecuencia se amplía para examinar vínculos entre tres, cuatro o más variables, proporcionando una perspectiva más amplia sobre los fenómenos estudiados.

El enfoque de esta investigación es de carácter cuantitativo, ya que se centra exclusivamente en aspectos observables y medibles, utilizando un proceso estructurado, inalterable y secuencial. Además, emplea procedimientos matemáticos y estadísticos para la comprobación de hipótesis. Según Hernandez et al. (2014), el enfoque cuantitativo se fundamenta en la obtención de datos numéricos, los cuales son recolectados, analizados y procesados mediante técnicas estadísticas, permitiendo así garantizar la objetividad y precisión en el análisis de los fenómenos estudiados.

Diseño de investigación

El diseño de la investigación corresponde al enfoque no experimental y de corte transversal. Según Hernandez et al. (2014), este tipo de diseño se caracteriza por no manipular deliberadamente las variables involucradas. En otras palabras, no se modifican intencionalmente las variables independientes para observar su impacto en otras variables. Su naturaleza transversal radica en que el propósito del estudio es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico, lo cual se asemeja a "capturar una fotografía" de un fenómeno tal como ocurre en un instante determinado.



Donde:

M: Muestra constituida por los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes

X: Variable 1 Gestión logística

Y: Variable 2 Calidad de servicio

R: Correlación entre las variables

3.4. Población y muestra

Población

De acuerdo con Arias (2016) la población se define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes a los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos del estudio. En el caso de esta investigación, la población está compuesta por 46 colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes.

Tabla 3:

Población del área de logística

Condición laboral	Cantidad
Nombrados	15
Cas	26
Terceros	5
Total	46

Fuente: Of. de recursos humanos

Muestra

Bernal (2010) define la muestra como un conjunto determinado de individuos que cumplen con ciertos parámetros característicos de similitud, a quienes se les selecciona para el estudio correspondiente, con el propósito de obtener resultados que permitan responder a la realidad y fundamentación del problema.

En el caso de esta investigación, no se considera una muestra, ya que se trabaja directamente con todas las unidades de análisis que conforman la población. Además, desde un punto de vista teórico, se establece que, cuando la muestra se aproxima completamente a la población, los resultados obtenidos son más precisos y los márgenes de error se reducen al mínimo.

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

La investigación emplea el método hipotético-deductivo, el cual implica inicialmente una observación detallada del fenómeno estudiado, seguida de la formulación de una hipótesis para explicarlo. Posteriormente, se deducirán las consecuencias de dicha hipótesis y se comprobará su veracidad a través de la experiencia en campo. Este proceso se lleva a cabo mediante un análisis integral del problema, con el propósito de identificar sus causas en los detalles específicos del mismo.

En este sentido, Hernandez et al. (2014) describen el método hipotético-deductivo como un enfoque que integra elementos teóricos e hipótesis dentro de la investigación científica, permitiendo realizar observaciones previas y determinantes para el análisis de los fenómenos estudiados.

Técnica

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, la cual permite recopilar datos a partir de reactivos diseñados en los instrumentos de recolección de información. Según Ñaupas et al. (2018) una encuesta consiste en la elaboración de un conjunto de preguntas sistemáticas organizadas en un formato conocido como cédula, las cuales están vinculadas a variables, indicadores e hipótesis de investigación. Este enfoque garantiza que los datos obtenidos estén alineados con los objetivos del estudio y proporcionen información relevante para el análisis.

Instrumento

Se elaborará un cuestionario específico para cada variable, estructurado con preguntas que correspondan a sus respectivos indicadores. Estas preguntas estarán diseñadas con diferentes alternativas de respuesta en una escala de Likert, lo cual permitirá medir la percepción de los trabajadores incluidos en la población

definida para el estudio. Este enfoque asegura una recopilación de datos consistente y alineada con los objetivos de la investigación.

3.6. Procesamiento de datos

Los datos necesarios para esta investigación serán recolectados directamente por el investigador. En cuanto a la información documental y bibliográfica, se obtendrá a partir de libros, artículos académicos disponibles en las bibliotecas de universidades cercanas, así como de distribuciones y registros obtenidos a través de Internet. Para la recolección de datos provenientes de la población, se aplicará la técnica de la encuesta. El manejo y análisis de los datos recopilados se realizará utilizando el software estadístico SPSS V25. Los resultados serán organizados en tablas de frecuencia y gráficos, los cuales serán analizados mediante técnicas de estadística descriptiva, facilitando así la interpretación de la información representada en las tablas y figuras. Con base en los datos obtenidos, la discusión se estructurará considerando el marco teórico, permitiendo responder a la pregunta general de investigación, contrastar las hipótesis planteadas y establecer la relación entre gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 4:

Nivel de frecuencia de la variable gestión logística

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	43,5
Medio	21	45,7
Bajo	5	10,9
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 4 muestra la distribución de frecuencia para la variable más importante de gestión logística. De las 46 personas que respondieron, 20 (43.5%) dijeron que pensaban que su percepción era alta, lo que significa que la consideraban buena en términos de eficiencia y efectividad general. Por el contrario, 21 participantes (45.7%) indicaron un nivel medio, sugiriendo áreas moderadas para mejorar, mientras que solo 5 (10.9%) reportaron un nivel bajo, lo que significa una minoría con percepciones críticas. La muestra está dividida equitativamente, con una ligera preferencia por los niveles medio y alto. Esta distribución muestra que la gestión logística es relativamente fuerte dentro de la entidad, lo cual puede deberse a las políticas institucionales establecidas. Sin embargo, el porcentaje promedio muestra que hay formas de mejorar los recursos y procesos en un entorno regional difícil como Tumbes, donde los factores geográficos y administrativos afectan la cadena de suministro.

Tabla 5:*Nivel de frecuencia de la dimensión planificación*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	37,0
Medio	24	52,2
Bajo	5	10,9
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 5 muestra la dimensión de planificación, que es la capacidad de adivinar lo que la gente necesitará, proporcionarles los recursos adecuados y establecer objetivos estratégicos en la gestión logística. En este caso, 17 colaboradores (37.0%) ven un nivel alto, lo que demuestra que son buenos planificando con anticipación y trabajando hacia los objetivos de la organización. La mayoría de las 24 personas (52.2%) que respondieron a esta pregunta dijeron que esta dimensión estaba en un nivel medio, lo que significa que es lo suficientemente buena, pero podría ser más precisa en la predicción de necesidades. Finalmente, 5 participantes (10.9%) dicen que tienen un nivel bajo, lo cual podría deberse a factores presupuestarios u otros externos. El total es de 46 respuestas (100%), lo que muestra que la planificación no está seriamente ausente, pero el hecho de que la mayoría de las respuestas estén en el nivel medio indica que se necesitan herramientas analíticas más avanzadas para mejorar el rendimiento en un entorno del sector público donde la planificación es muy importante para reducir los riesgos operativos.

Tabla 6:*Nivel de frecuencia de la dimensión organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	28	60.9
Medio	13	28.3
Bajo	5	10.9
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 6 examina el aspecto organizativo de las cosas, específicamente cómo se establecen los roles, recursos y flujos de trabajo en el área de logística. Un número significativo de 28 encuestados (60.9%) indica un alto nivel, lo que sugiere una fuerte percepción de coordinación interna y eficiencia. Además, 13 (28.3%) lo califican como medio, lo que significa que hay áreas donde la integración del equipo podría mejorarse. Solo 5 (10.9%) lo califican como bajo, lo que significa que hay solo unos pocos casos de desorganización. Esta dimensión, con un total de 46 (100%), se destaca como una de las más fuertes en la variable de gestión logística. Esto puede ser porque el Gobierno Regional estableció reglas para ello. Esta fortaleza organizativa ayuda con la resiliencia operativa, pero el porcentaje promedio muestra que se necesita capacitación para asegurarse de que las responsabilidades se asignen correctamente.

Tabla 7:

Nivel de frecuencia de la dimensión dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	39,1
Medio	20	43,5
Bajo	8	17,4
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 7 muestra la dimensión de dirección, que trata sobre la dirección, la motivación y la ayuda a los equipos de logística para trabajar juntos y alcanzar sus objetivos. Del total de la muestra, 18 empleados (39.1%) perciben un alto nivel, lo que indica que algunos líderes tienen buenas habilidades de gestión. Veinte participantes (43.5%) lo calificaron como promedio, lo que significa que se hizo bien, pero podría haber tenido más inspiración y comunicación. Ocho (17.4%) dicen que tienen un nivel bajo, lo que podría significar que tienen problemas para tomar decisiones o lidiar con conflictos. El total de 46 (100%) muestra una distribución moderada, con un enfoque en el nivel medio. Esto sugiere que, en Tumbes, mejorar la formación en dirección podría hacer que la dirección sea una parte más fuerte de la gestión logística, lo cual está en línea con las teorías de dirección transformacional utilizadas en el sector público.

Tabla 8:

Nivel de frecuencia de la dimensión control

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	22	47,8
Medio	19	41,3
Bajo	5	10,9
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 8 muestra la dimensión de control, que significa supervisar, juzgar y corregir los procesos logísticos para asegurarse de que cumplan con los estándares. Veintidós encuestados (47.8%) lo calificaron como alto, lo que demuestra que los mecanismos de supervisión están funcionando bien. Diecinueve (41.3%) lo califican como medio, lo que significa que los controles funcionan, pero no son perfectos. Cinco (10.9%) lo califican como bajo, lo que podría deberse a que los indicadores de rendimiento no son lo suficientemente buenos. Hubo 46 respuestas en total (100%), lo que muestra un balance positivo. Sin embargo, el porcentaje promedio sugiere que sería una buena idea implementar sistemas de control más estrictos, como auditorías internas, para reducir los riesgos en la cadena logística regional y seguir las normas de gobernanza pública.

Tabla 9:

Nivel de frecuencia de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	26,1
Medio	28	60,9
Bajo	6	13,0
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 9 muestra cómo se sienten las personas respecto a la variable de calidad del servicio en términos de cuán bien entrega valor tanto a los usuarios internos como externos. Doce empleados (26.1%) dicen que están en un nivel alto, lo que significa que son excelentes en algunas áreas. La mayoría de ellos, 28 (60.9%),

piensan que es medio, lo que significa que el servicio está bien, pero podría ser mejor. Seis personas (13.0%) lo califican como bajo, lo que muestra áreas importantes. El total de 46 (100%) muestra que el problema es bastante común, lo que, según el marco SERVQUAL, significa que se necesitan estrategias integrales para mejorar la calidad. Esto es especialmente cierto en un gobierno regional donde los servicios logísticos tienen un efecto directo en la satisfacción ciudadana y la eficiencia administrativa.

Tabla 10:

Nivel de frecuencia de la dimensión confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	17,4
Medio	33	71,7
Bajo	5	10,9
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 10 muestra la dimensión de fiabilidad, que se refiere a cuán consistentemente y con precisión se entregan los servicios logísticos. Ocho personas (17.4%) dicen que es alta, lo que muestra que es confiable en procesos importantes. La mayoría de los encuestados (71.7%) lo calificaron como medio, lo que significa que es mayormente estable, pero puede cambiar de vez en cuando. Cinco (10.9%) piensan que es bajo, lo cual podría ser porque no siempre sigue las reglas. Con 46 respuestas (100%), esta dimensión se destaca porque la mayoría de las respuestas están en el rango medio. Esto sugiere que fortalecer los protocolos de cumplimiento podría hacer de la fiabilidad una característica única del área logística en Tumbes.

Tabla 11:*Nivel de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	39,1
Medio	21	45,7
Bajo	7	15,2
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 11 analiza la capacidad de respuesta observando qué tan rápida y fácilmente se satisfacen las necesidades logísticas. Dieciocho participantes (39.1%) le dieron una calificación alta, lo que muestra que pudo responder bien. Veintiuno (45.7%) dicen que es medio, lo que significa que las respuestas son oportunas, pero no siempre las mejores. Siete (15.2%) piensan que es bajo, lo que podría significar retrasos. El total de 46 (100%) muestra un equilibrio, con un enfoque en el rango medio. Esto sugiere que se deben realizar inversiones en tecnología y capacitación para hacer que la región sea más receptiva a los cambios.

Tabla 12:*Nivel de frecuencia de la dimensión seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	21	45,7
Medio	19	41,3
Bajo	6	13,0
Total	46	100

Descripción:

El aspecto de seguridad, mostrado en la Tabla 12, tiene que ver con construir confianza y seguridad entre los usuarios a través de la competencia y la cortesía. Veintiuno (45.7%) dicen que es alto, lo que muestra profesionalismo. Diecinueve (41.3%) lo calificaron como medio, lo que significa que probablemente fue consistente, y seis (13.0%) lo calificaron como bajo, lo que podría ser porque se

sintieron inseguros. Esta dimensión muestra fortaleza con 46 (100%), pero mejores protocolos éticos podrían convertirla en un pilar de la calidad del servicio.

Tabla 13:

Nivel de frecuencia de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	23	50,0
Medio	19	41,3
Bajo	4	8,7
Total	46	100

Descripción:

La Tabla 13 analiza la empatía observando qué tan bien alguien comprende y satisface las necesidades de cada usuario. Veintitrés empleados (50.0%) lo consideran alto, lo que indica sensibilidad interpersonal. Diecinueve (41.3%) lo calificaron como medio, lo que muestra empatía funcional, y cuatro (8.7%) lo calificaron como bajo, lo que significa que no hubo muchas ocurrencias. El total de 46 (100%) sitúa esta dimensión entre las más fuertes, lo que indica que promover culturas organizacionales inclusivas puede aumentar su influencia en la calidad del servicio logístico.

4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD Y CORRELACIÓN

Tabla 14:

Prueba de normalidad entre las variables y las dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,886	46	,000
Planificación	,883	46	,000
Organización	,881	46	,000
Dirección	,915	46	,003
Control	,867	46	,000
Calidad de servicio	,941	46	,021
Confiabilidad	,941	46	,021

Capacidad de respuesta	,974	46	,038
Seguridad	,931	46	,009
Empatía	,955	46	,032

Descripción:

La Tabla 14 muestra los resultados de la prueba de normalidad realizada sobre las variables y dimensiones principales del estudio titulado " Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025" La prueba de Shapiro-Wilk se utiliza para ver si las distribuciones de los datos para la gestión logística y la calidad del servicio, así como sus dimensiones, siguen una distribución normal. Esta prueba es particularmente adecuada para el contexto del presente estudio, dado que el tamaño de la muestra es de 46 observaciones, lo cual se considera moderado y se encuentra dentro del rango recomendado para la prueba de Shapiro-Wilk (generalmente, muestras menores de 50), ya que ofrece mayor poder estadístico en comparación con otras pruebas de normalidad, como la prueba de Kolmogorov-Smirnov, permitiendo una detección más sensible de desviaciones de la normalidad en conjuntos de datos de este tamaño. Los resultados muestran que la estadística de Shapiro-Wilk para la variable de gestión logística general es 0.886 con 46 grados de libertad y un valor de significancia (Sig.) de 0.000. Esto significa que se debe rechazar la hipótesis nula de normalidad y que los datos no están distribuidos normalmente. De la misma manera, sus dimensiones subyacentes muestran patrones similares: la planificación tiene una estadística de 0.883 y un Sig. de 0.000; la organización tiene una estadística de 0.881 y un Sig. de 0.000; la dirección tiene una estadística de 0.915 y un Sig. de 0.003; y el control tiene una estadística de 0.867 y un Sig. de 0.000, confirmando que todas ellas son significativamente diferentes de la normalidad. El estadístico para la variable de calidad del servicio es 0.941, y el nivel de significancia es 0.021. Esto también muestra que los datos no son normales. Las dimensiones específicas apoyan esta conclusión: la fiabilidad es 0.941 y Sig. 0.021; la capacidad de respuesta es 0.974 y Sig. 0.038; la seguridad es 0.931 y Sig. 0.009; y la empatía es 0.955 y Sig. 0.032. Debido a que todos los valores de significancia están por debajo del umbral habitual de 0.05, se puede asumir que ninguna de las variables o dimensiones sigue una distribución normal. Esto significa que se utilizarán pruebas estadísticas no paramétricas como la correlación de

spearman en las etapas posteriores del análisis para asegurarse de que las conclusiones del estudio sean válidas.

Tabla 15:

Correlación entre las variables de gestión logística y calidad de servicio

		Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,909**
		N	,000
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,909**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Descripción:

La Tabla 15 muestra los resultados del análisis de correlación que examinó la relación entre las principales variables de gestión logística y cómo el personal logístico del Gobierno Regional de Tumbes percibía la calidad del servicio. Este análisis utiliza el coeficiente de correlación de spearman para evaluar la relación lineal entre estas variables. El coeficiente de correlación destacado, $r = 0.909$ ($p < 0.01$), muestra que existe una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa. Este hallazgo indica que las mejoras en los procesos de gestión logística están directamente correlacionadas con un aumento en la calidad del servicio, apoyando así la hipótesis de que una gestión logística efectiva fomenta la optimización de recursos y la satisfacción del usuario en el contexto regional de Tumbes, caracterizado por limitaciones geográficas y presupuestarias.

Tabla 16:*Correlación entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio	Planificación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,809**
		N	,000
	Planificación	Coeficiente de correlación	,809**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

Descripción:

La Tabla 16 muestra cómo la parte de planificación de la gestión logística afecta la calidad del servicio. La relación se mide utilizando el coeficiente de correlación de spearman. El coeficiente que se destaca es $r = 0,809$ ($p < 0.01$), lo cual muestra una correlación positiva fuerte y significativa. En el contexto de la investigación, este hallazgo sugiere que una planificación estratégica efectiva, incluyendo la previsión de los requisitos de suministro y las vías de distribución, mejora la calidad del servicio, subrayando la importancia de este aspecto en la mitigación de ineficiencias dentro del Gobierno Regional de Tumbes y facilitando la entrega oportuna de servicios públicos.

Tabla 17:*Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio*

		Calidad de servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,832**
		N	,000

Organización	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	46	46

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

Descripción:

La Tabla 17 muestra cómo la parte organizativa de la gestión logística está relacionada con la calidad del servicio. El análisis emplea el coeficiente de correlación de spearman, obteniendo un valor significativo de $r = 0.832$ ($p < 0.01$), lo cual demuestra una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa. En el contexto de la investigación, este coeficiente indica que una organización eficiente de los recursos humanos y materiales en logística mejora la calidad del servicio, ilustrando que las estructuras organizativas claramente definidas minimizan los errores operativos y mejoran la eficiencia dentro del Gobierno Regional de Tumbes, donde la coordinación interdepartamental es esencial para cumplir con los objetivos públicos.

Tabla 18:

Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio

		Calidad de servicio Dirección	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,866**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	46	46
	Coeficiente de correlación	,866**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	46	46

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

Descripción:

La Tabla 18 muestra cómo la dimensión de dirección en la gestión logística está relacionada con la calidad del servicio. Se utiliza el coeficiente de correlación de

spearman, y el resultado es $r = 0.866$ ($p < 0.01$), lo que significa que hay una correlación positiva fuerte y significativa. En el contexto de la investigación, este resultado indica que la gestión orientada al dirección, incluyendo la motivación y orientación de los empleados, está asociada con mejoras en la calidad del servicio, subrayando su papel en fomentar un ambiente de trabajo proactivo y superar las barreras administrativas en el Gobierno Regional de Tumbes durante 2025.

Tabla 19:

Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio

			Calidad de servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	Control	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

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

Descripción:

La Tabla 19 muestra los resultados de la correlación entre la dimensión de control de gestión logística y la calidad del servicio. El coeficiente de correlación de Pearson utilizado da un valor de $r = 0.737$ ($p < 0.01$), lo que muestra una correlación positiva fuerte y estadísticamente significativa. Este coeficiente demuestra que los mecanismos de control estrictos, incluyendo la monitorización de inventarios y la evaluación del desempeño, mejoran significativamente la calidad del servicio, reafirmando así su importancia en el mantenimiento de la responsabilidad y la sostenibilidad operativa dentro del sector logístico del Gobierno Regional de Tumbes.

4.3. DISCUSIÓN

Para el objetivo general: Los hallazgos en la Tabla 15, que muestran un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.909$ ($p < 0.01$), muestran un vínculo positivo fuerte e importante entre la calidad del servicio y la gestión logística en el Gobierno Regional de Tumbes. Este hallazgo es consistente con investigaciones nacionales recientes, incluyendo el estudio de Sanchez (2025), que reportó un coeficiente de Pearson r de 0.91 ($p = 0.000$) entre la gestión logística y la satisfacción del cliente en una empresa de transporte en Paramonga, Perú. Esto subraya cómo la optimización de los procesos logísticos mejora la eficiencia operativa y la percepción de calidad en entornos con recursos limitados similares a los de Tumbes. A nivel internacional, (Al-Mu'ani et al., 2024) emplearon el modelado de ecuaciones estructurales PLS-SEM para ilustrar correlaciones positivas entre las dimensiones de la calidad del servicio logístico y la satisfacción del cliente, con coeficientes de ruta β que oscilan entre 0.195 y 0.287 ($p < 0.001$). Este estudio destaca el papel mediador de la logística en la lealtad y la satisfacción dentro del comercio rápido, enfatizando la importancia de estos procesos en contextos públicos similares al examinado. Estas similitudes muestran que una buena gestión logística puede mejorar la calidad del servicio, pero el hecho de que las correlaciones sean más bajas en estudios internacionales sugiere que diferentes contextos, como la generación de usuarios, pueden tener un efecto.

Para el objetivo específico N° 01: La alta correlación positiva ($r = 0.809$, $p < 0.01$) entre la dimensión planificación de la gestión logística y la calidad del servicio (Tabla 16) coincide con estudios internacionales que relacionan la planificación estratégica con la mejora de los resultados del servicio. En China, el estudio de Xiaofang (2023) sobre un modelo estructural arrojó un coeficiente de camino de 0.241 entre la calidad de la información (planificación) y la satisfacción del cliente ($p = 0.000$), lo que muestra cómo anticiparse a las necesidades mejora la percepción del servicio. Mientras que el estudio realizado por (An Ngo et al., 2025) Vietnam se obtuvo un coeficiente de 0.102 para puntualidad (dimensión de planificación) y satisfacción ($p = 0.039$), demostrando su influencia en la entrega a tiempo en el comercio electrónico. En el estudio de Sanchez (2025), el coeficiente para la dimensión de aprovisionamiento (que está relacionada con la planificación) fue de 0.89 ($p = 0.000$). Esto significa que había una fuerte relación positiva entre esta dimensión y

la satisfacción del cliente. En el estudio de Bendezu y Puchoc (2024), la dimensión de gestión de inventarios (que incluye la planificación) tuvo un coeficiente de 0.951 ($p = 0.000$), lo que mostró que estaba muy fuertemente vinculada a la calidad del servicio interno. La investigación de Turpo y Valencia (2024) indicó un coeficiente de Spearman de 0.431 para la gestión de inventarios y la calidad del servicio ($p = 0.000$), que, aunque moderado, subrayó la planificación como un elemento crítico en la entrega oportuna de servicios públicos. Esta evidencia nacional destaca la necesidad de una planificación estratégica dentro del Gobierno Regional de Tumbes para superar los obstáculos geográficos y mejorar la calidad del servicio.

Para el objetivo específico N° 02: Los hallazgos en la Tabla 17, que muestran una fuerte correlación positiva ($r = 0.832$, $p < 0.01$) entre la dimensión de organización y la calidad del servicio, están en línea con lo que otros investigadores han encontrado: que las estructuras organizativas efectivas conducen a mejores percepciones del servicio. El estudio de Xiaofang (2023) indicó un coeficiente de ruta de 0.220 para la calidad de los recursos (relacionada con la organización) y la satisfacción ($p = 0.000$), subrayando la importancia de coordinar los recursos humanos y materiales. Por otra parte, en el estudio (An Ngo et al., 2025), se observó un coeficiente de 0.155 para la calidad del contacto personal (un elemento organizacional) y la satisfacción ($p = 0.014$), subrayando la importancia de la organización en la eficiencia operativa. Estos puntos de vista internacionales validan que una organización eficiente disminuye los errores y mejora la calidad dentro de complejos marcos logísticos. En Paramonga, el estudio de Sanchez (2025) demostró que la dimensión de aprovisionamiento (relacionada con la organización) tuvo un coeficiente de 0.88 ($p = 0.000$) con la satisfacción del cliente. Asimismo, en la investigación de Bendezu y Puchoc (2024) demostraron que la dimensión de gestión de producción (organizacional) en Lima alcanzó 0.937 ($p = 0.000$), lo que significa que estaba muy estrechamente vinculada a la calidad del servicio interno, lo que apoya la coordinación interdepartamental en organizaciones públicas como el Gobierno Regional de Tumbes. Estas comparaciones nacionales muestran cómo la organización ayuda a reducir errores y mejorar la eficiencia en los entornos regionales peruanos.

Para el objetivo específico N° 03: La Tabla 18 muestra una fuerte correlación positiva ($r = 0.866$, $p < 0.01$) entre la dimensión de dirección en la gestión logística

y la calidad del servicio. Esto significa que un estilo de dirección orientado que motiva y guía a los empleados crea un entorno proactivo y derriba las barreras administrativas en el Gobierno Regional de Tumbes en 2025. Esta correlación es consistente con la evidencia internacional sobre el dirección en logística. (Santa et al., 2025) encontraron que había coeficientes de camino positivos ($\beta = 0.292$ a 0.533 , $p < 0.001$) entre la dirección estratégica y la innovación de procesos. La calidad operativa en la fabricación actuó como mediador. (Aydemir y Kıpçak, 2024) también encontraron correlaciones positivas ($\beta = 0.356$ a 0.409 , $p < 0.05$) entre las dimensiones de la dirección ética y el desempeño, que explicaron el 53.6% de la varianza en la calidad interna. Trigosso Vergaray et al. (2022) encontraron que había correlaciones positivas ($r = 0.270$ a 0.274 , $p < 0.01$) entre la calidad del servicio y la gestión de la producción y la distribución logística hospitalaria. De igual manera, Diaz (2023) destacó la importancia de la gestión en la supervisión de la logística agroexportadora y sugirió cambios que llevarían a una mejor calidad a través de los ciclos de Deming para la estandarización. Estos resultados, que muestran correlaciones moderadas, respaldan el hallazgo actual de que una buena dirección es importante para la calidad en Perú, donde la pandemia y los problemas operativos están complicando las cosas.

Para el objetivo específico N° 04: La Tabla 19 muestra una fuerte correlación positiva ($r = 0.737$, $p < 0.01$) entre la dimensión de control en la gestión logística y la calidad del servicio. Esto significa que los sistemas de monitoreo estrictos, como la evaluación de inventarios y desempeño, aseguran que el Gobierno Regional de Tumbes sea responsable y pueda seguir operando sus actividades logísticas. (Wang et al., 2024) identificaron factores de control como la fiabilidad y la frescura, elucidando el 62.720% de la varianza en la calidad del servicio dentro de las cadenas de frío, con cargas factoriales que varían de 0.476 a 0.774 . (Aydemir y Kıpçak, 2024) también encontraron que el control de calidad interno y el rendimiento estaban positivamente relacionados ($\beta = 0.282$ a 0.637 , $p < 0.05$), con un R^2 ajustado de 0.751 . King (2025) descubrió una correlación significativa ($r = 0.741$, $p = 0.000$) entre el control en las entidades de salud y las mejoras en la fiabilidad y la empatía. Además, Diaz (2023) identificó deficiencias cualitativas en el control y monitoreo de agroexportaciones, sugiriendo mejoras que indican correlaciones favorables con la calidad operativa a través de evaluaciones sistemáticas.

V. CONCLUSIONES

1. El análisis de correlación de Spearman muestra un coeficiente de $\rho = 0.909$ ($p < 0.01$), lo que significa que existe una relación positiva fuerte y significativa entre la gestión logística y la calidad del servicio entre los empleados del departamento de logística del Gobierno Regional de Tumbes en 2025. Este hallazgo indica que una gestión logística efectiva mejora significativamente la calidad percibida de los servicios públicos mientras optimiza los recursos dentro del marco de las limitaciones regionales.
2. El coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0.809$ ($p < 0.01$) muestra que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre el aspecto de planificación y la calidad del servicio. Esto sugiere que una planificación estratégica efectiva reduce las ineficiencias y promueve la pronta provisión de servicios en el Gobierno Regional de Tumbes, reforzando así la hipótesis de interdependencia entre estas variables.
3. Existe correlación positiva fuerte y significativa entre la dimensión organización y la calidad del servicio, con un coeficiente de Spearman de $\rho = 0.832$ ($p < 0.01$). Este resultado muestra que las estructuras bien organizadas reducen los errores en las operaciones y facilitan la colaboración entre departamentos en el Gobierno Regional de Tumbes. Esto hará que los servicios públicos sean más eficientes en 2025.
4. El análisis de Spearman produce un coeficiente de $\rho = 0.866$ ($p < 0.01$), corroborando una correlación positiva fuerte y significativa entre la dimensión dirección y la calidad del servicio. En el marco de la investigación, esto significa que una dirección competente inspira al personal y supera los obstáculos burocráticos, mejorando en consecuencia la calidad percibida de los servicios prestados por el Gobierno Regional de Tumbes.
5. La información muestra un coeficiente de Spearman de $\rho = 0.737$ ($p < 0.01$), lo que significa que existe una relación positiva fuerte y significativa entre la dimensión de control y la calidad del servicio. Este coeficiente muestra que

los sistemas de control estrictos conducen a la responsabilidad operativa y la sostenibilidad, lo que mejora la calidad del servicio en el área logística del Gobierno Regional de Tumbes en 2025.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Gobierno Regional de Tumbes desarrolle un marco estratégico holístico para la gestión logística, que incluya no solo la optimización de recursos materiales y humanos, sino también la integración de tecnologías sostenibles, la colaboración interinstitucional con entidades locales y nacionales, y la evaluación continua de impactos ambientales y sociales en un contexto de vulnerabilidad geográfica y presupuestaria limitada. Esta aproximación amplia busca no solo elevar la eficiencia operativa, sino también fomentar la resiliencia institucional y la satisfacción ciudadana a largo plazo en el período 2025-2030.
2. Se sugiere que el Gobierno Regional de Tumbes adopte un enfoque ampliado de planificación estratégica, incorporando no solo pronósticos de suministros y rutas de distribución, sino también análisis predictivos basados en datos históricos, integración de inteligencia artificial para modelado de escenarios, y alianzas con proveedores regionales para mitigar riesgos como interrupciones climáticas o fluctuaciones económicas. Esta recomendación busca abordar ineficiencias sistémicas, promoviendo una entrega de servicios públicos más proactiva y adaptable en un entorno con desafíos geográficos únicos.
3. Se propone que el Gobierno Regional de Tumbes implemente un modelo organizativo ampliado, que abarque no solo la definición clara de roles y coordinación interdepartamental, sino también la adopción de estructuras flexibles como equipos ágiles, la promoción de diversidad e inclusión en el personal logístico, y la integración de protocolos de gestión del cambio para adaptarse a reformas administrativas. Este enfoque integral apunta a reducir errores operativos, potenciar la eficiencia colaborativa y alinear las operaciones con objetivos públicos sostenibles en el contexto regional.
4. Se recomienda que el Gobierno Regional de Tumbes fomente un liderazgo transformacional ampliado, que incluya no solo motivación y orientación del personal, sino también programas de desarrollo profesional continuo,

incentivos basados en desempeño, y estrategias de comunicación inclusiva para superar barreras administrativas y culturales. Esta recomendación busca cultivar un ambiente proactivo que impulse la innovación y la adaptabilidad en el sector logístico público, contribuyendo a una mayor calidad percibida en los servicios durante y más allá de 2025.

5. Se aconseja que el Gobierno Regional de Tumbes adopte un sistema de control ampliado, incorporando no solo monitoreo de inventarios y evaluación de desempeño, sino también auditorías digitales automatizadas, protocolos de cumplimiento normativo y mecanismos de respuesta a riesgos para promover la responsabilidad operativa y la sostenibilidad a largo plazo. Este enfoque busca reforzar la transparencia y eficiencia en un contexto de recursos limitados, minimizando desperdicios y asegurando la continuidad de servicios públicos.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz Avendaño, A., & Martínez Hernández, Y. (2012). Calidad en el servicio. *Panorama administrativo*, 57-60.
- Al-Mu'ani, L., Al-Momani, M. M., Amayreh, A., Isam Aladwan, S., & Al-Rahmi, W. M. (2024). The effect of logistics and policy service quality on customer trust, satisfaction, and loyalty in quick commerce: A multigroup analysis of generation Y and generation Z. *Uncertain Supply Chain Management*, 12, 1417 - 1432.
- An Ngo, T. T., Khuong An, G., Dao, K., Dang, N. N., Nguyen, V., & Han Phong, B. (2025). Roles of logistics service quality in shaping generation Z customers' repurchase intention and electronic word of mouth in E-commerce industry. *PLoS One*, 20(5), 1 - 38.
- Arboleda Fabara, G. F. (2020). Gestión logística y eficiencia en el servicio de emergencia obstétrica del centro de Salud Valencia - Ecuador - 2020. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Piura.
- Arellano Cueva, R. (2015). *Marketing*. Mexico: Mc Graw hill.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición*. Caracas: Episteme.
- Arturo. (30 de Octubre de 2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. CreceNegocios: <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Aydemir, S., & Kıpçak, E. (2024). The Impact of Internal Service Quality and Ethical Leadership on Employee Performance. *Sustainability*, 16(21), 1 - 23. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su16219446>
- Balart Gritti, M. J. (2018). La empatía: La clave para conectar con los demás. *Claves del poder personal*, 86-87.
- Ballesteros Riveros, D. P., & Ballesteros Silva, P. P. (2008). Importancia de la administración logística. *Scientia et Technica*, 24(38), 217-233.

- Ballou, R. H. (2004). *Logística administración de la cadena de suministro 5ta Edición*. Pearson Educación.
- Bank, T. W. (21 de Abril de 2023). *Logistics Performance Index (LPI)*. The World Bank.
- Bendezu Arevalo, A. d. (2024). Gestión logística y calidad de servicio interno en una empresa productora y comercializadora de productos organicos andinos, Lima, 2023. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Bendezu Arevalo, A. d., & Puchoc Casaño, M. D. (2024). GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO INTERNO EN UNA EMPRESA PRODUCTORA Y COMERCIALIZADORA DE PRODUCTOS ORGÁNICOS ANDINOS, LIMA, 2023. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Educación .
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, B. (2015). *Administración y logística en la cadena de suministros*. Mc Graw Hill.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2013). *Administración y logística en la cadena de suministros*. Mc Graw Hill.
- Cano Olivos, P., Orue Carrasco, F., Martinez Flores, J. L., & Lopez Nava, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en Mexico. *Contaduría y administración*, 60(1), 181 - 203.
- Castillón Ayllón, C., & Cochachi Mucha, J. F. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería punta sal del distrito de El Tambo – Huancayo, periodo 2013*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw Hill.
- Christopher, M. (2016). *Logistics & Suplly Chain Management*. Prentice Hall.

- Diaz Davila, K. K. (2023). Gestión del proceso de control y monitoreo de la logística de producción de una empresa agroexportadora de Lambayeque. (*Tesis de maestria*). Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Fernandez Obregon, S. A. (2024). Gestión logística y calidad de servicio del personal de la Unidad de Logistica del Hospital Regional de Huacho, 2022. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Flores Bastidas, L. V. (2021). Logistica integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. *COHORTE*, 1(5), 1 - 32.
- Garcia, R. (2020). Gestion logística en las instituciones publicas universitarias publicas de la costa oriental del lago. *Enfoques* , 4(14), 108 - 122.
- Gomez Aparicio, J. M. (2015). *Gestión logística y comercial*. Mc Graw Hill.
- Guerrero Pais, M. P. (2024). Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en la empresa motorbike IPR, Sede Saenz Peña, Chiclayo - 2023. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
- Hernandez, S., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hidalgo Freire, M. F. (2019). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato. (*Tesis de Maestria*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Huaman Perez, L. E., & Valera Salazar, A. A. (2022). Gestión logística y satisfacción de los clientes de las empresas proveedoras de frutas frescas del mercado mayoristas N° 2 ubicado en el distrito de la victoria, Lima, 2021. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad San Martin de Porres, Lima.
- Izmaylova, M., N.A, A., V.V, S., & A.V, B. (2018). Assessing the state of logistics and ways to improve the logistics management in the corporate sector of the Russian economy. *Journal of Applied Economic Sciences*, 13(2), 414 - 424.

- King Kee Beraun, L. A. (2025). Gestión logística y calidad de servicio en una entidad pública de salud del Callao, 2024. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Callao.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. Mexico : McGraw - Hill.
- Lambert, D. (2011). *Strategic Logistics Management*. McGraw Hill.
- Lopez, D. D., Melo, G. M., & Mendoza. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, colombia. *Información tecnologica*, 32(1), 39 - 46.
- Lopez, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Gestión logística en la industria salinera del departamento de La Guajira, Colombia. *Información tecnologica* , 32(1), 39 - 46.
- Marchan Ruiz, G. E. (2023). La caldiad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de las ferreterías del distrito de tumbes, 2023. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Marin Portillo, K., & Atencio Cardenas, E. (2008). Proceso academico - Administrativo de la revista cientifica y etica del investigador: Estudio de un caso. *OMNIA*, 14(3), 160 - 183.
- Maryuri Ramos, J. (2022). Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesus Maria - 2022. (*Tesis de Licenciatura*). (Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Mora Garcia, L. A. (2023). *Gestion logistica integral*. Ecoe.
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Orozco, G. (2018). El concepto de la seguridad. *Cidob*, 161-180.

- Ospina Pinzón, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. (*Tesis de doctoral*). Universitat id valencia, Valencia.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithami, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual Model of service Quality and its implications for future research. *Marketing*, 49, 41 - 50.
- Paricahua Laura, H. R. (2022). Gestión logística y su relación con la rentabilidad de empresas constructoras en la Provincia de San Roman, Puno. *Quipukamayoc*, 30(62), 67 - 75.
- Porras Ynfante, L. M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente en Servicio de Administración tributaria, Municipalidad Distrital de San Jacinto, Tumbes, Perú, 2023. (*Tesis de Maestria*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Prieto Loyza, R. L., & Tapia Torres, F. (2018). *Análisis de la calidad de servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A, Provincia de Arequipa. 2017*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Ramirez Zarate, Y., & Espinoza Garay, T. R. (2024). Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Rivera Reyes, S. J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. (*Tesis de Maestria*). Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Robbins, S. P. (2013). *Administración. Un empresario competitivo* . Mexico : Pearson Educación.
- Salas Navarro, K., Meza, J. A., Obredor Baldovino, T., & Mercado Caruso, N. (2019). Evaluación de la Cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el Sector Metalmeccanico en Barranquilla, Colombia. *Información tecnologica* , 30(2), 25 - 32.

- Saldoya Tinedo, M. A. (2023). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa Compartamos Financiera, Tumbes, 2023. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Sanchez Arteaga, M. C. (2025). Impacto de la gestión logística en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Ciriaco SAC, Paramonga, 2023. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Continental, Lima.
- Santa, R., Zarate-Torres, R., Rey-Sarmiento, C. F., & Morante, D. (2025). Strategic Innovation and Leadership Dynamics: Unveiling Mediating Effects on Operational Quality in Manufacturing Organizations. *Administrative Sciences*, 15(3), 1 - 22. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci15030098>
- Silva Varona, J. L. (29 de Octubre de 2021). *Empresas peruanas apuestan por la gestión logística que reduce los costos de almacen*. Perú 21.
- Sotomayor Lopez, R. C. (2022). Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Sueiro, G. (2019). ¿Que es confiabilidad? *Webinar Confiabilidad.net*.
- Tamayo Tamayo, M. (2015). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Trigoso Vergaray, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D. H., & Romero-Carazas, R. (2022). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de ciencias humanísticas y sociales*, 8(1), 146 - 161.
- Turpo Aragon, L. F., & Valencia Alponete, A. L. (2024). GESTIÓN LOGÍSTICA DE Y CALIDAD SERVICIO EN LA EMPRESA SILVER LAKE SAC ILO 2024. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua.
- USAID. (2009). *Instrumento de evaluación de Sistemas logísticos (IESL)*. Deliver Project.

- Villarreal Meza, D. C., Cevallos Vizuite, M. G., Arias Portalanza, D. C., & Moya Palacios, K. A. (2022). Optimización de los procesos de logística, su mejora y satisfacción al cliente. *Conciencia Digital*, 5(13), 216 - 233.
- Wang, L., Tang, Y.-M., Chau, K.-Y., & Zheng, X. (2024). Empirical Research of Cold-Chain Logistics Service Quality in Fresh Product E-Commerce. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 19(3), 2543 - 2556.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jtaer19030122>
- Xiaofang, L., Abdullah, A. M., Qing, Y., & Mohammad, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *Plos one*, 18(5), 1 - 24.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382>
- Yampi Escobar, S. (2023). Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión logística

Variable		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1	Gestión logística	Ballou (2004) la gestión logística es el proceso de gestionar estratégicamente el movimiento y almacenamiento de materiales, componentes y productos terminados, así como los flujos de información relacionados, para maximizar las utilidades presentes y futuras.	La gestión logística se evalúa utilizando sus dimensiones e indicadores. La información está contenida en un cuestionario de 20 ítems que se califican en una escala de Likert: Se aplicará a 46 colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes. Siempre (S=5), Casi siempre (CS=4), A veces (AV=3), Casi nunca (CN=2), Nunca (N=1).	Planificación	Definición de objetivos claros	1,2,3,4,5
					Cumplimiento de plazos	
					Adaptabilidad de los planes	
				Organización	Eficiencia en la asignación de recursos	6,7,8,9,10
					Claridad en la estructura organizacional	
					Tasa de duplicidad de funciones	
				Dirección	Satisfacción del equipo	11,12,13,14,15
					Cumplimiento de metas individuales	
					Frecuencia de comunicación efectiva	
				Control	Porcentaje de desviaciones detectadas	16,17,18,19,20
					Ejecución de acciones correctiva	
					Cumplimiento de estándares de calidad	

Variable		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2	Calidad de servicio	Según Alcaraz y Martínez (2012) la calidad del servicio radica en garantizar una atención adecuada al cliente, lo cual, al ser comprendido, fortalece la viabilidad de las organizaciones. Esto se debe a que no solo se deben cubrir las necesidades esenciales de atender e interactuar, sino también mantener a toda la estructura organizacional activa y comprometida.	La calidad de servicio se evalúa utilizando sus dimensiones e indicadores. La información está contenida en un cuestionario de 20 ítems que se califican en una escala de Likert: Se aplicará a 46 colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes. Siempre (S=5), Casi siempre (CS=4), A veces (AV=3), Casi nunca (CN=2), Nunca (N=1).	Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	21,22,23,24,25
					Precisión en la información:	
					Consistencia en el servicio	
				Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	26,27,28,29,30
					Solución de problemas	
					Disponibilidad para ayudar	
				Seguridad	Confianza en el personal	31,32,33,34,35
					Transparencia en los procesos	
					Ambiente seguro	
				Empatía	Comprensión de las necesidades	36,37,38,39,40
					Trato personalizado	
					Interés genuino	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es el nivel de relación entre gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025?	Determinar el nivel de relación entre Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.	Existe relación positiva entre gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.	Variable 1: Gestión logística	Planificación	Tipo de investigación: Descriptiva - correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Organización	Enfoque de la investigación: Cuantitativa – aplicada
1. ¿Cuál es el nivel de relación entre planificación y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025?	1. Establecer el nivel de relación entre planificación y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.	1.Existe relación positiva entre planificación y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.		Dirección	Diseño de investigación: No experimental - Transversal
2. ¿Cuál es el nivel de relación entre organización y calidad	2. Comprobar el nivel de relación entre organización y calidad	2.Existe relación positiva entre organización y calidad		Control	Población: Colaboradores del área de logística del Gobierno regional de Tumbes
				Confiabilidad	Muestra: 46 colaboradores

de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025?	de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.	de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.			
3. ¿Cuál es el nivel de relación entre dirección y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025?	3. Comprender el nivel de relación entre dirección y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.	3.Existe relación positiva entre dirección y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.	Variable 2: Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Técnica: La encuesta
				Seguridad	Instrumento: Cuestionario
4. ¿Cuál es el nivel de relación entre control y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025?	4. Establecer el nivel de relación entre control y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025	4.Existe relación positiva entre control y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.		Empatía	

Anexo 3: Cuestionario para evaluar la relación entre Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025

Estimado (a) Participante:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la relación entre Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025.

La información se utilizará para un trabajo de investigación; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicho estudio. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

Indicación:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (x) en el casillero que considere conveniente según la escala que se propone; cuyo orden consiste en:

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

I. Gestión logística

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Planificación						
1	Los objetivos de la gestión logística están claramente definidos y son comprendidos por todos los involucrados.					
2	Se establecen metas específicas para cada etapa del proceso logístico.					
3	Los plazos establecidos para las actividades logísticas se cumplen de manera consistente.					

4	Los planes de acción logísticos se ajustan adecuadamente a cambios imprevistos en el entorno.					
5	La institución demuestra flexibilidad en la planificación logística para atender prioridades emergentes.					
Organización						
6	Los recursos asignados a cada proyecto logístico son utilizados de manera eficiente.					
7	La estructura organizacional en el área de logística facilita la toma de decisiones.					
8	La duplicidad de funciones dentro del equipo logístico es mínima.					
9	Los roles y responsabilidades dentro del equipo de logística son claramente definidos.					
10	La estructura organizacional permite una asignación adecuada de tareas y recursos.					
Dirección						
11	Los miembros del equipo de logística están satisfechos con las condiciones laborales y el ambiente de trabajo.					
12	Cada miembro del equipo cumple con las metas individuales establecidas en el marco de los objetivos logísticos.					
13	La comunicación entre los miembros del equipo de logística es efectiva y oportuna.					
14	Se promueve la colaboración dentro del equipo de logística para alcanzar los objetivos.					
15	La frecuencia de reuniones o intercambios de información entre los integrantes del equipo es suficiente.					
Control						

16	El porcentaje de desviaciones detectadas en el proceso logístico es mínimo y controlado.					
17	Las acciones correctivas se ejecutan de manera eficiente cuando se identifican problemas en la logística.					
18	El seguimiento de las acciones correctivas garantiza la resolución de los problemas detectados.					
19	Los estándares de calidad establecidos en los procesos logísticos se cumplen en su totalidad.					
20	Se realiza una evaluación continua para asegurar que los estándares de calidad sean alcanzados.					

II. Calidad de servicio

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
21	Los colaboradores cumplen de manera oportuna con los compromisos adquiridos en el área de logística.					
22	La información proporcionada por los colaboradores es precisa y confiable.					
23	Los procesos logísticos se realizan de manera consistente y estandarizada.					
24	Los compromisos asumidos por el equipo de logística se llevan a cabo en los tiempos establecidos.					
25	La información generada en el área de logística es clara y sin errores.					
Capacidad de respuesta						
26	Los colaboradores responden con rapidez a las solicitudes del área de logística.					
27	Los problemas en el área de logística son resueltos de forma eficiente.					

28	Los colaboradores muestran disposición inmediata para brindar apoyo cuando se les solicita.					
29	El tiempo de respuesta del equipo logístico ante situaciones críticas es satisfactorio.					
30	Se prioriza la solución efectiva de problemas logísticos sin demoras significativas.					
Seguridad						
31	El personal del área de logística inspira confianza en el cumplimiento de sus responsabilidades.					
32	Los procesos logísticos son realizados con total transparencia.					
33	El ambiente laboral en el área de logística garantiza un entorno seguro para trabajar.					
34	Las decisiones en el área de logística son comunicadas de manera transparente a los colaboradores.					
35	Se promueve un entorno de confianza y seguridad en el desempeño de las actividades logísticas.					
Empatía						
36	Los colaboradores del área de logística comprenden las necesidades de los usuarios internos y externos.					
37	El trato ofrecido por el equipo de logística es personalizado y respetuoso.					
38	Los colaboradores muestran un interés genuino en resolver las inquietudes de los usuarios.					
39	Las solicitudes específicas de los usuarios son atendidas con un enfoque personalizado.					
40	El personal demuestra empatía y compromiso al atender las necesidades del área logística.					

Anexo 4: Certificado de asesor

YO **Ruben Edgardo Infante Carrillo**, IDENTIFICADO CON DNI N° **42734687** y Código ORCID **0000-0002-4611-1094**, en mi calidad de Asesor de Tesis de los bachilleres **Job Martin Noel Gonzalez** y **Jordy Paul Castillo Chinguel** con Código de matrícula N° **060191171** y **060190171**, Escuela profesional de **Administración**, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, autores del proyecto de tesis:

“Gestión logística y calidad de servicio en los colaboradores del área de logística del Gobierno Regional de Tumbes, 2025”

DECLARO BAJO JURAMENTO

Cumplir, escrupulosamente, con el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, el Estatuto UNTUMBES, la Ley 30220, Ley Universitaria y su modificatoria, la Ley N° 31803; prestando mi asesoramiento en forma gratuita, respetando el derecho de los estudiantes a la gratuidad para el asesoramiento, elaboración y sustentación de la tesis para la obtención del título profesional, hecho que he puesto de conocimiento de mi/s asesorado/s, como corresponde.

La presente declaración jurada se adjunta como requisito de admisión de proyecto de tesis, aprobado con Resolución N° 088-2023/UNTUMBES-FACEC-CF.

Me afirmo y ratifico lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento, al amparo de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, asumiendo la responsabilidad, administrativa, civil y/o penal a que hubiera lugar.

Tumbes, 29 de enero 2025



Mg. Ruben Edgardo Infante Carrillo

Cod. Orcid: 0000-0002-4611-1094

Asesor del proyecto de tesis