

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORIA Y
FINANZAS



TESIS

“GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, 2023”

PRESENTADO POR:

BACH. QUISPE HUARCAYA, GERSON

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

ASESOR:

Mg. URIBE TAPAHUASCO, JUAN JOSE

ORCID: 0000-0003-2452-1524

DNI: 28237618

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi hijo, su sonrisa fue el alimento emocional.

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios del municipio por respaldar el desarrollo de la tesis.

A mi asesor por su soporte técnico.



INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE SIMILITUD N°104-2023-UPCI-FCEYN-REHO-TT

A : **MG. HERMOZA OCHANTE RUBÉN EDGAR**
Decano (e) de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

DE : **MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR**
Docente Operador del Programa Turnitin

ASUNTO : Informe de evaluación de Similitud de Tesis:
BACHILLER QUISPE HUARCAYA, GERSON


FECHA : Lima, 13 de Noviembre de 2023.

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a 20 palabras) se ha analizado la Tesis titulada: **“GESTION LOGISTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, 2023”**, presentado por el Bachiller **QUISPE HUARCAYA, GERSON**.
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la Tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 14%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. Al término análisis, el Bachiller en mención **PUEDE CONTINUAR** su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes

Es cuanto hago de conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,


.....
MG. HERMOZA OCHANTE, RUBEN EDGAR
Universidad Peruana de Ciencias e Informática
Docente Operador del Programa Turnitin

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INFORME DE SIMILITUD	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Planteamiento del problema	13
1.3. Hipótesis de la investigación	13
1.4. Objetivos de la investigación.....	14
1.5. Variables, dimensiones e indicadores.....	14
1.6. Justificación del estudio.....	18
1.7. Trabajos previos	18
1.8. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.9. Definición de términos básicos.....	28
II. MÉTODO	31
2.1 Tipo y diseño de investigación	31
2.2 Población, muestra y muestreo.....	32
2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	32

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	33
2.5 Método de análisis de datos.....	34
2.6 Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS.....	35
3.1 Resultados descriptivos.....	35
3.2 Contrastación de hipótesis.....	44
IV. DISCUSIÓN.....	49
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXO.....	56
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	57
Anexo 2. Instrumentos.....	58
Anexo 3. Evidencia de Similitud Digital.....	62
Anexo 4. Autorización de Publicación en el Repositorio.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones y categorías V1	16
Tabla 2. Dimensiones y categorías V2	17
Tabla 3. Determinación consistente para la primera categoría	33
Tabla 4. Determinación consistente para la segunda categoría	33
Tabla 5. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas a la primera categoría	35
Tabla 6. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al primer componente	36
Tabla 7. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al segundo componente	38
Tabla 8. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al tercer componente	39
Tabla 9. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas a la segunda variable	40
Tabla 10. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al primer componente	41
Tabla 11. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al segundo componente	42
Tabla 12. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al tercer componente	43
Tabla 13. Inferencia que demuestra la distribución de datos.....	44
Tabla 14. Prueba general correlacional	45
Tabla 15. Primera prueba correlacional.....	46
Tabla 16. Segunda prueba correlacional.....	47
Tabla 17. Tercera prueba correlacional	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del ciclo de compras.....	23
Figura 2. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas a la primera categoría.....	36
Figura 3. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al primer componente.....	37
Figura 4. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al segundo componente.....	38
Figura 5. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al tercer componente.....	39
Figura 6. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas a la segunda variable	40
Figura 7. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al primer componente.....	41
Figura 8. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al segundo componente.....	42
Figura 9. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al tercer componente.....	43

RESUMEN

La logística constituye un instrumento extremadamente relevante en las compañías públicas o privadas, más aún en el actual escenario, donde el cliente es el foco de atención, por cuanto este proporciona instrumentos dentro de la cadena, convirtiéndose en un elemento diferenciador en las empresas cualquiera sea su naturaleza. El planteamiento técnico comprendió el tipo cuantitativo, diseño correlación y transversal. La selección de los elementos fue convencional por basarse en el juicio subjetivo del investigador y por la disposición de poseer información relativa al estudio. Bajo estas consideraciones, se dispuso de 50 trabajadores que cumplieron con los criterios aplicados en la determinación poblacional. El método para el acopio de datos de los sujetos, teniendo como unidad contextual al municipio fue la encuesta. La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.775$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 77.5%, la que se traduce que una eficiente gestión logístico basado y amparado en teorías genera impactos favorables en la calidad de servicio.

Palabras claves: Gestión. Logística. Calidad. Satisfacción.

ABSTRACT

Logistics constitutes an extremely relevant instrument in public or private companies, even more so in the current scenario, where the client is the focus of attention, since it provides instruments within the chain, becoming a differentiating element in companies whatever. his, her nature. The technical approach included the quantitative type, correlation and cross-sectional design. The selection of the elements was conventional because it was based on the subjective judgment of the researcher and the willingness to have information related to the study. Under these considerations, 50 workers were available who met the criteria applied in the population determination. The method for collecting data from the subjects, having the municipality as the contextual unit, was the survey. The associative inferential description leads to a high direct implication $r=0.775$, when analyzed using the statistical instrument it leads us to deduce that between logistics management and service quality there is an incidence of 77.5%, which means that an efficient Logistics management based and supported by theories generates favorable impacts on the quality of service.

Keywords: Management. Logistics. Quality. Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional la gestión logística cobra gran importancia, debido a que de esta depende una eficaz y eficiente manejo del sistema de abastecimiento y producto de ello la satisfacción de los usuarios, asimismo, en un contexto de globalización se necesita la capacidad de poder dirigir relaciones complejas sobre la cadena logística, observándose dificultades relacionadas con los proveedores, usuarios y de forma general en el almacenaje y distribución de las adquisiciones.

A nivel nacional se tiene el Decreto Legislativo 1439 del Sistema Nacional de Abastecimiento, cuya finalidad es definir regular la administración de la cadena de abastecimiento público de forma eficaz y eficiente. Es así, que en las instituciones públicas el manejo de la logística es llevada a cabo por personal que tienen labores especializadas, y que deben de tener gran conocimiento del proceso de abastecimiento, ya que esta se rige en el sector

público por normativas como el Decreto Legislativo 1439, Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento, entre otros.

Por ello, se ha observado en la Municipalidad distrital de Kimbiri, en el área de abastecimiento deficiencias entorno a los procesos de contrataciones de bienes y servicios, inobservando en el correcto proceso estipulado en la Ley de Contrataciones del Estado, el proceso técnico para las adquisiciones, el almacenamiento y distribución de los bienes. Es por ello, que una oportuna adquisición de los bienes y servicios coadyuva al cumplimiento de las metas trazadas, sin embargo, esto no se viene cumpliendo, ya que no se ejecuta oportunamente las adquisiciones de bienes y servicios conforme al Plan Anual de Contrataciones; esto debido a la falta de conocimiento del personal miembro de los órganos encargados de las contrataciones, provocando ello falencias en el cumplimiento de metas.

Asimismo, respecto al almacenamiento y distribución de los bienes del almacén, estas no se encuentran sustentadas con documentos que avalen fehacientemente estas operaciones, ya que carecen de firmas o no se tienen actualizados al día las tarjetas individuales Kardex. Es así, que, en el proceso de integración contable y el área de logística o abastecimiento, se ha observado, que los informes de almacén no son puestos a disposición de forma oportuna y fehaciente al área de contabilidad, de igual manera, el área de almacén no presenta los movimientos mensuales de los inventarios.

Todo ello perjudicaría la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad de Kimbiri, ya que al no contar con un correcto proceso de adquisiciones (compras), se tiene gran riesgo de adquirir productos que no cumplan la calidad idónea para la satisfacción de los usuarios o población de la Municipalidad de Kimbiri. Así como, la probabilidad de un mal uso de los

inventarios o recursos públicos, ya que están no están siendo manejadas cumpliendo las normativas y carecen de documentación fehaciente que sustente los movimientos de almacén.

Es por ellos, que se motiva la presente investigación que busca conocer que incidencia tiene la gestión en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Kimbiri, 2023, por lo que se formula las siguientes interrogantes.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué incidencia genera la gestión logística en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué incidencia genera la gestión de compras en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?

¿Qué incidencia genera la gestión de almacenamiento en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?

¿Qué incidencia genera la gestión de distribución en la empatía del servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis General

Aplicar la gestión logística en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

1.3.2. Hipótesis específicos

Aplicar la gestión de compras en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Aplicar la gestión de almacenamiento en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Aplicar la gestión de distribución en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la empatía de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Evaluar qué incidencia genera la gestión logística en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Explicar qué incidencia genera la gestión de compras en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Explicar qué incidencia genera la gestión de almacenamiento en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Explicar qué incidencia genera la gestión de distribución en la empatía de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores

Variable 1

(Granada, 2011) sostiene: “la logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio de post venta; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información” (p. 29).

Variable 2

Según Pizzo (2013) “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización” (p. 6).

Tabla 1. Dimensiones y categorías V1

	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Gestión Logística	(Granada, 2011) sostiene: “la logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio de post venta; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información” (p. 29).	Compras	<ul style="list-style-type: none"> – Selección de proveedores – Emisión de órdenes de compra – Seguimiento y recepción de compra – Liquidación de facturas 	Totalmente en Desacuerdo (1)	Cuestionario
		almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> – Recepción de mercaderías – Almacenamiento – Control de stock – Previsión de la demanda 	En Desacuerdo (2)	
		Distribución	<ul style="list-style-type: none"> – Movilización externa e interna 	Neutral (3)	
				De Acuerdo (4)	
				Totalmente en Acuerdo (5)	

Fuente: Teoría adaptada de (Rodríguez, 2020)

Tabla 2. Dimensiones y categorías V2

	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Calidad de Servicio	Según Pizzo (2013) “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización” (p. 6).	Confiabilidad	– Cumplimiento del requerimiento prometido.	Totalmente en Desacuerdo (1)	Cuestionario
		Seguridad logística	– Personal capacitado – Atención Inmediata	En Desacuerdo (2) Neutral (3)	
		Empatía	– Horario adecuado – Atención Personalizada	De Acuerdo (4) Totalmente en Acuerdo (5)	

Fuente: Teoría adaptada de (Santisteban & Ventura, 2020)

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. Justificación teórica

Presenta una relevancia teórica porque a través del desarrollo de las variables se pretende ampliar el conocimiento de las variables, con ello se permitirá construir un sistema teórico para ser aplicado en el municipio, así como posteriormente constituya un referente.

1.6.2. Justificación práctica

Las constantes falencias que vienen atravesando los municipios, hace que se promueva la incorporación de herramientas de gestión, y en el caso concreto, las deficiencias logísticas que vienen produciendo a causa de factores internos, lo que ha generado una calidad negativa en la prestación del servicio.

1.7. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

(Flores, 2021) el prospecto del trabajo se efectuó considerando determinar en qué medida la logística integral mantiene un efecto en la satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Sobre esa base, la estructura metódica se condujo el tipo no experimental, transaccional, correlacional, aplicada y cuantitativa. En cuanto a la obtención de reportes de datos provenientes de las unidades de análisis se aplicó la técnica de la encuesta, con una consistencia de 0,808. Los elementos técnicos de análisis fue 384 personas, teniendo en cuenta 10 empresas vinculadas al sector. Se corrobora la explicación tentativa por medio del estadístico chi-cuadrado. Los reportes condujeron a la disposición de una relación moderada ($Rho=0,324$).

Antonio y otros (2020) el prospecto del trabajo se efectuó considerando describir la dinámica de la gestión logística en la microempresa manufacturera del Estado Táchira, Venezuela, todo ello considerando los subsistemas de abastecimiento, producción y distribución. Sobre esa base, la estructura metódica se condujo con un esquema cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño de campo. En cuanto a la obtención de reportes de datos provenientes de las unidades de análisis se aplicó la técnica de la encuesta de un cuestionario de 33 ítems. Los elementos técnicos de análisis fue 205 microempresas, provenientes de 10 municipios. Dentro de los resultados más relevantes se encuentran problemas significativos en el proceso de abastecimiento, como la escasez de mercancías, los cambios permanentes en los precios de los productos y la falta de oportunidades, cantidades y variedad en el mercado. En relación producción, se ha identificado que el proceso planificador tiene dificultades de asertividad, ya que se basa principalmente en los datos históricos en lugar de adaptarse a las necesidades cambiantes de la demanda. Además, se destaca como una debilidad el bajo nivel tecnológico en los activos utilizados. En relación a la distribución, se enfrenta a limitaciones debido a la falta de recursos en los sistemas de transporte internos y a los desafíos presentados por las fuerzas externas.

Antecedentes nacionales

(Rodríguez, 2020) el prospecto del trabajo se efectuó considerando determinar la relación que existe entre la gestión logística y la calidad del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020. Sobre esa base, la estructura metódica se condujo el tipo descriptivo, con diseño de investigación correlacional. En cuanto a la obtención de reportes de datos provenientes de las unidades de análisis se aplicó la técnica de la encuesta. Los elementos técnicos de análisis fue 67 pobladores y trabajadores. Se corrobora la explicación

tentativa de asociación por medio del estadístico chi-cuadrado. Los reportes condujeron a la disposición de una relación positiva baja ($\chi^2=21,560$). Además, el reporte descriptivo identificó que la percepción sobre la calidad es medio; en tanto, la gestión logística se percibe como ineficiente.

(Santisteban & Ventura, 2020) el prospecto del trabajo se efectuó considerando determinar la relación que existe entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020. Sobre esa base, la estructura metódica se condujo el tipo aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional y de corte transversal. En cuanto a la obtención de reportes de datos provenientes de las unidades de análisis se aplicó la técnica de la encuesta. Los elementos técnicos de análisis fue 63 colaboradores. Se corrobora la explicación tentativa de asociación por medio del estadístico Rho de Spearman. Los reportes condujeron a la disposición de una relación positiva alta ($Rho=0,793$), lo que se interpreta que cuanto más eficiente resulte la gestión logística mejor calidad de servicio se brindará.

(Butrón & Coaquera, 2021) el prospecto del trabajo se efectuó considerando determinar cómo se relacionan la gestión logística y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021. Sobre esa base, la estructura metódica se condujo el tipo básico, nivel relacional, de corte transversal, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. En cuanto a la obtención de reportes de datos provenientes de las unidades de análisis se aplicó la técnica de la encuesta. Los elementos técnicos de análisis fue 25 colaboradores (censal no probabilístico). Se corrobora la explicación tentativa de asociación por

medio del estadístico Chi Cuadrado. Los reportes condujeron a la disposición de una relación significativa ($\text{Chi Cuadrado}=0,710$).

(Campos, 2021) el prospecto del trabajo se efectuó considerando corroborar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – Huamachuco, 2021. Sobre esa base, la estructura metódica se condujo con un diseño no experimental y correlacional. En cuanto a la obtención de reportes de datos provenientes de las unidades de análisis se aplicó la técnica de la encuesta. Los elementos técnicos de análisis fue 156 colaboradores (probabilístico). Se corrobora la explicación tentativa de asociación por medio del estadístico Rho de Spearman. Los reportes condujeron a la disposición de una relación significativa ($\text{Rho}=0,574$). Además, el reporte descriptivo identificó que la percepción sobre la calidad es baja; en tanto, la gestión logística se percibe como deficiente.

(Cárdenas, 2021) el prospecto del trabajo se efectuó considerando determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. Sobre esa base, la estructura metódica se condujo con el diseño no experimental, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, alcance correlacional. En cuanto a la obtención de reportes de datos provenientes de las unidades de análisis se aplicó la técnica de la encuesta. Los elementos técnicos de análisis fue 70 usuarios. Se corrobora la explicación tentativa de asociación por medio del estadístico correlación de Pearson. Los reportes condujeron a la disposición de una relación altamente significativa ($r=0,834$). Además, existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y aspectos tangibles.

1.8. Teorías relacionadas al tema

Se realiza un acercamiento conceptual al clima organizacional y la motivación laboral.

1.8.1 Gestión logística

Según (Mora, 2016) “se puede definir la logística como la gerencia de la cadena de abastecimiento, desde la materia prima hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente consumido o utilizado. Con tres flujos importantes de materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos)” (p. 8).

En cambio (Gómez, 2013) parte “Desde el punto de vista empresarial, la logística se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos” (p.8).

Considerando lo anterior, (Granada, 2011) sostiene: “la logística es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio de post venta; pasando por el aprovisionamiento de materias primas; la planificación y gestión de la producción; el almacenamiento, manipuleo y gestión de stock, empaques, embalajes, transporte, distribución física y los flujos de información” (p. 29).

Componentes de la logística

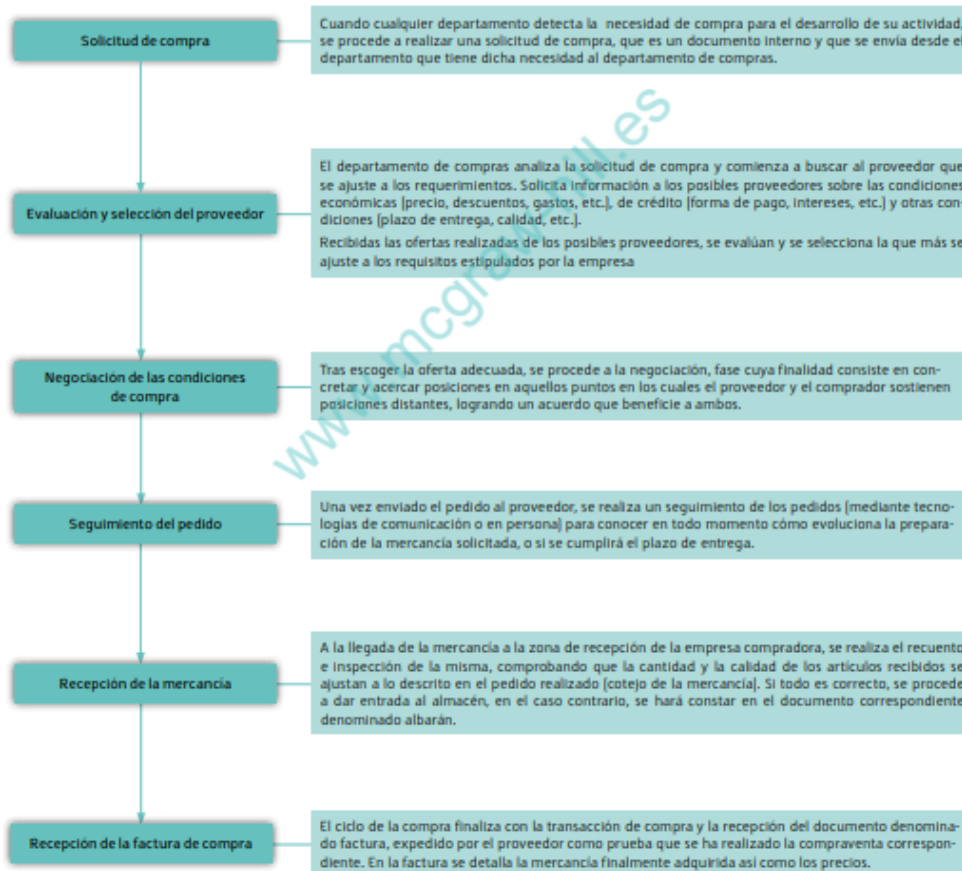
1.8.1.1 Compras

(Granada, 2011) parte desde la siguiente perspectiva: “en términos de gestión y control de operaciones relacionadas con los flujos físicos de materiales, las compras se constituyen en la primera función de la cadena de suministro. Esto debido a que el inicio de este importante proceso depende de las necesidades de materias primas y materiales identificadas para los procesos productivos” (p.69).

Para (Gómez, 2013) “la función de compras está compuesta por aquellas actividades que se ejecutan con la finalidad de seleccionar, adquirir y almacenar las materias primas necesarias en el proceso productivo” (p. 56).

En tanto, (Escriba, Savall, & Martínez, 2014) “consiste en buscar las fuentes de suministro y adquirir las mercancías suficientes para el desarrollo de la actividad empresarial, con el fin de satisfacer la demanda. Este proceso implica considerar un conjunto de fases concatenadas que surge cuando inicia la necesidad de abastecerse y concluye cuando el producto y la factura de compra llegan a almacén” (p. 39).

Figura 1. Fases del ciclo de compras



Fuente: (Escriba, Savall, & Martínez, 2014)

1.8.1.2 Almacenamiento

Considerando las dimensiones (Granada, 2011) sostiene: “puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales. El mismo indica que es necesario entender que dentro de este proceso se desarrollan: la recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición” (p. 155).

(Gómez, 2013) define: “El almacén es el lugar donde se guardan las cosas, para poder disponer de ellas en el momento adecuado. Es decir, es un proceso diseñado por la función logística, que consiste en recibir, conservar y entregar cualquier material dentro de un mismo almacén y hasta el punto de consumo, incluyendo el tratamiento e información de los datos generados” (p.120)

1.8.1.3 Distribución

En un sentido amplio, (Granada, 2011) “define al transporte y distribución física como toda actividad encaminada a trasladar el producto desde su punto de origen (almacenamiento) hasta el lugar de destino. Sostiene además que es una función de extrema importancia, ya que en ella están involucradas aspectos básicos de calidad de servicio, costos e inversiones de capital (p. 207).

(Gómez, 2013) define: “como el conjunto de actividades que nos permiten el traslado de los materiales y productos terminados de los proveedores a la empresa, y de ella a los clientes, de forma que lleguen a su destino en las condiciones pactadas. La función no solo incluye el movimiento físico de materiales, sino también las operaciones de carga, descarga, tiempos de espera, etc. En las empresas su análisis resulta fundamental porque incide en los dos tercios de los costos logísticos totales” (p. 150).

1.8.2. Calidad de Servicio

Una primera aproximación al término se expresa en (Imai, 1998) donde define: “La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios” (p. 10).

Ingresando al terreno específico, (Mora C. , 2011) “En el contexto de los servicios la calidad se define bajo el supuesto que todos los miembros de la empresa y todos los aspectos relacionados con la organización, se implican para alcanzarla. Se centra así en una premisa: si se logra la implicación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de la calidad en cada una de las actividades que realiza, se obtiene la calidad en todo lo relacionado a la organización, es decir, la calidad deja de ser un calificativo exclusivo para un producto y pasa a ser un concepto que envuelve todas las actividades en las que esté inmersa la organización” (p. 150).

Según Pizzo (2013) “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización” (p. 6).

Componentes de la calidad de servicio

Desde una perspectiva pragmática, Druker (1990) “establece cinco niveles de evaluación del desempeño de una organización de acuerdo con la satisfacción obtenida (comparación de las expectativas). La mayoría de los clientes utilizan, según Druker, cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad e interacción humana” (p. 41).

1.8.2.1 Confiabilidad

De acuerdo a Druker (1990) “Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento”.

La fiabilidad es definida por (Zeithalm & Bitner, 2009) “como la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización”.

En sentido más amplio, para Gutiérrez (2010) “la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico”.

1.8.2.1 Seguridad logística

Según Druker (1990) “Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción”.

Para (Calixto & Hernández, 2017) “En esta dimensión, el cliente coloca en manos de la empresa sus problemas y, siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Es probable que esta dimensión adquiera mayor importancia para aquellos servicios donde los clientes perciben involucrarse en un gran riesgo o en los cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, como servicios financieros, seguros, corretaje, médicos y legales”.

En esta óptica, para Riveros (2007) “la seguridad como dimensión de la calidad del servicio hace énfasis en que los empleados dispongan de habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para la prestación del servicio, contacto personal, realizar las operaciones relacionadas con su labor, resolver preguntas, inquietudes y problemas de los clientes, prestar atención, consideración, respeto y amabilidad en el trato”.

1.8.2.1 Empatía

Para Druker (1990) “Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte

compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos”.

Por su parte, Riveros (2007) “define la empatía como la atención personalizada que la empresa les brinda a sus clientes; es la capacidad que tiene la organización en entender o comprender los problemas del cliente. La organización cuando se conduce bajo esta dimensión requiere desarrollar un fuerte compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos”.

En esta perspectiva, para Grande (2005) “la empatía es la manera en que se presta el servicio, brindando atención individualizada a los clientes, facilitando el contacto y acceso a la empresa, y manteniendo informado al cliente, en un lenguaje que le sea fácilmente entendible, con respecto al servicio que se suministra, el costo del mismo, cambios que se realicen y alternativas de solución cuando se presentan problemas. Esta dimensión se manifiesta en: compromiso con el cliente, cortesía, amabilidad, trato al usuario con respeto y consideración, interés y voluntad para resolver problemas, capacidad para escuchar al consumidor, la gestión de sus reclamos y sugerencias, horarios de atención flexibles y adecuados, entre otras”.

1.9. Definición de términos básicos

Inventario

Constituye una relación de mercancías adquiridas previo a la determinación de requerimientos de las áreas con necesidades y están situadas en un almacén o lugar determinado. Para su valuación se emplean métodos contables.

Embalaje

Elemento adherido a la mercancía principal. Dentro de la estructura logística cumple la función de protección, garantizando de que llegue en condiciones óptimas al usuario o consumidor. Están asociado con operaciones de manejo, transporte y almacenamiento que garanticen pérdidas o deterioros.

Costos logísticos

Está asociado a un conjunto de costos incurridos en todo el proceso de la cadena logística; se decir existe un costo al efectuar una compra, un costo de almacenamiento y el costo de distribución, sumando en conjunto, la empresa asume el costo total logístico.

Transporte

Elemento indispensable dentro de la estructura de gestión logística dedicada a desarrollar las actividades orientadas a trasladar mercancías desde el origen hasta el lugar donde se disponga para uso o consumo bajo el cumplimiento de condiciones de tiempo, protección y costo.

Servicio al cliente

Componente de la cadena logística donde la organización efectúa una serie de actividades destinadas a que el producto esté disponible para el usuario bajo criterios previamente definidos y que conlleve a la plena satisfacción del cliente.

Planificación logística

Documento en la que se incorpora las necesidades y requerimientos de todas las áreas de la empresa y que permiten plasmar objetivos y metas logísticas. En el contexto empresarial

constituye un componente indispensable para conducir con eficiencia la cadena de abastecimiento.

Control de calidad

“El control de calidad es un modo de verificar que un producto sea útil, seguro y cumpla todas sus funciones de forma correcta. Además sirve para avalar que cumple con las normas de seguridad y calidad de los países donde se vende, que el empaque sea adecuado (para que el producto no se dañe o se contamine) y que proporcione la información necesaria para el consumidor (etiquetado e instructivos o guías de operación)” (Rodríguez J. , 2023).

Proveedores

Constituye el primer eslabón de la cadena logística, y se entiende como aquella empresa natural o jurídica que suministra mercancías bajo parámetros definidos. Una gestión efectiva de los proveedores garantiza la disponibilidad de mercancías y un ahorro significativa de costos.

Servicio

“Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008).

Cliente

“Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (Thompson, 2009).

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

El desarrollo de la tesis fue básico porque pretende ampliar el conocimiento sobre la gestión logística como instrumento de apoyo a la toma de decisiones en los municipios y cuyos efectos principales se traduzca en mejorar la percepción de la calidad del servicio. Así mismo persigue un enfoque cuya estructura es cuantitativa, ello debido a que se condujo desde el planteamiento del problema, para luego seguir de una composición teórica que explique las categorías propuestas, de ese modo sigue una orientación metódica para luego arribar en hallazgos y con posibilidades de inferir en el conjunto poblacional.

Por las propiedades presentadas, la tesis consideró el diseño correlacional transaccional, esto por dos fundamentos principales, primero se observó el comportamiento de las variables en el municipio de Kimbiri, posteriormente se recopiló datos mediante la aplicación de

instrumentos para medir si efectivamente existe una incidencia directa en las categorías planteadas, este primer argumento correspondió al diseño correlacional; por otro lado los datos procesados y analizados se efectuaron considerando un único periodo, por ello se le atribuyo como transversal.

2.2 Población, muestra y muestreo

Para la determinación de los sujetos del estudio, se siguió el siguiente procedimiento. Primero se solicitó la planilla de pagos de los trabajadores, de allí se verificó que la cantidad de los mismos bajo diferentes modalidades de contrato asciende a 90. Posteriormente se evaluó bajo ciertos criterios y en función a las necesidades y requerimientos del estudio se dispuso trabajar únicamente con trabajadores nombrados con una antigüedad mayor a 1 año, ello fundamentalmente porque ese periodo permite conocer la percepción que tienen estos sobre la calidad de servicio.

La muestra considerada fue convencional por basarse en el juicio subjetivo del investigador y por la disposición de poseer información relativa al estudio. Bajo estas consideraciones, se dispondrá de 50 trabajadores que cumplieron con los criterios aplicados en la determinación poblacional.

2.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

El método para el acopio de datos de los sujetos, teniendo como unidad contextual al municipio fue la encuesta.

Los instrumentos aplicados en el desarrollo y reporte de los hallazgos fueron tomados de las referencias y citadas en la construcción de la matriz operacional de las variables. Ambos instrumentos consideraron subcategorías con sus respectivos ítems y con escalas de orden.

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.

Para evitar errores y sesgos en la presentación de los datos y en cualquier elemento metódico o de planteamiento, se siguió pasos fundamentales, siendo la primera la verificación de la pertinencia, coherencia y consistencia con las categorías, ítems y la unidad de análisis, de esa forma los tres especialistas consideraron como apto su aplicabilidad, así mismo se apoyó en instrumentos estadísticos como el Alfa de cronbach. Producto de ello, la consistencia determinó:

Tabla 3. Determinación consistente para la primera categoría

	N° ítem	Alfa de Cronbach
Gestión logística	20	0.941
Compras	8	0.853
Almacenamiento	8	0.886
Distribución	4	0.688

Tabla 4. Determinación consistente para la segunda categoría

	N° ítem	Alfa de Cronbach
Calidad de servicio	10	0.940
Confiabilidad	3	0.834
Seguridad logística	4	0.857
Empatía	3	0.771

2.5 Método de análisis de datos

El reporte del informe se distribuyó en dos fases. El primero comprendió en el procesamiento y presentación de tablas estadísticas descriptivas, esto para evaluar el grado perceptivo que los sujetos tienen sobre el tema planteado; segundo, se recurrió a la corroboración de hipótesis de trabajo a través de pruebas asociativas.

2.6 Aspectos éticos

El investigador se somete al código de ética de la casa de estudios. Así mismo resalta en todo el proceso de desarrollo de la tesis, el respeto de las normas de redacción científica. Finalmente, se presenta el consentimiento informado y la confidencialidad de los reportes obtenidos.

III. RESULTADOS

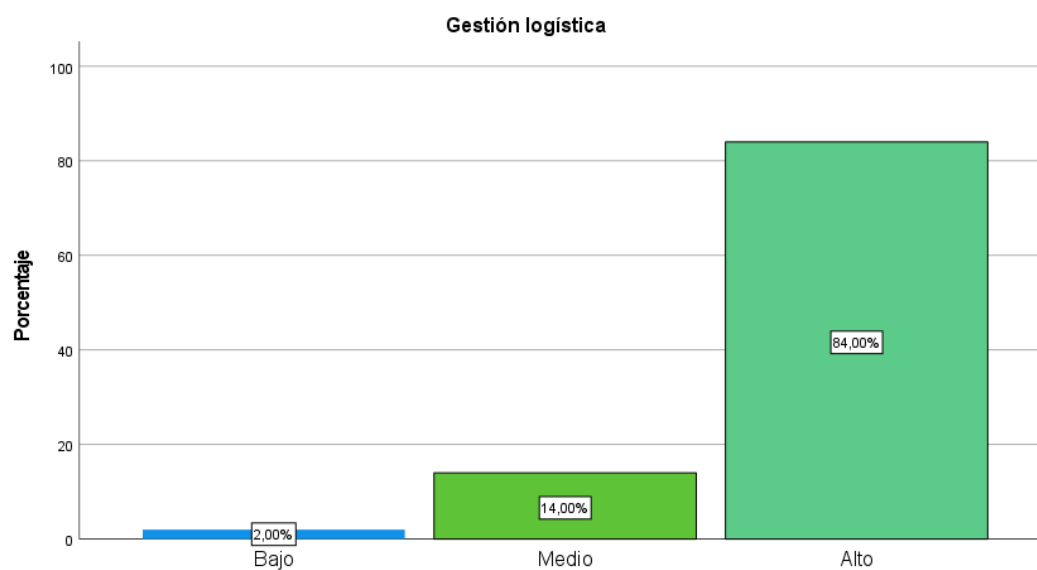
3.1 Resultados descriptivos

La ejecución y presentación de los valores hallados están respaldadas en los instrumentos aplicados.

Tabla 5. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas a la primera categoría

Gestión logística					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Medio	7	14,0	14,0	16,0
	Alto	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 2. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas a la primera categoría



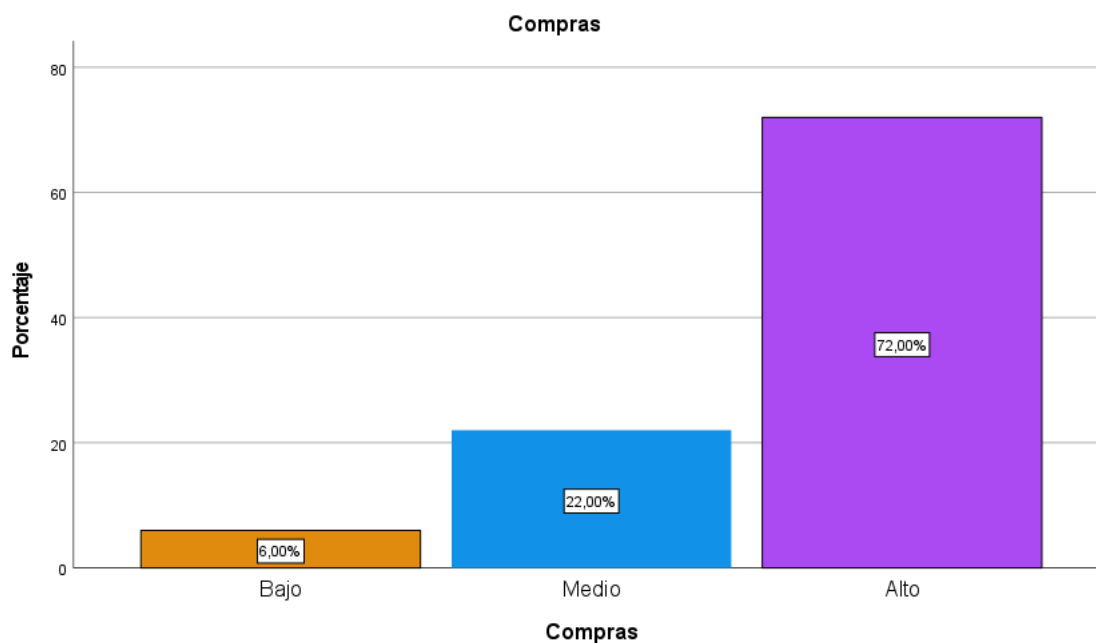
La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que la gestión logística, presenta que el 84% de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 14% que lo considera medio y un 2% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

Tabla 6. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al primer componente

Compras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,0	6,0	6,0
	Medio	11	22,0	22,0	28,0
	Alto	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

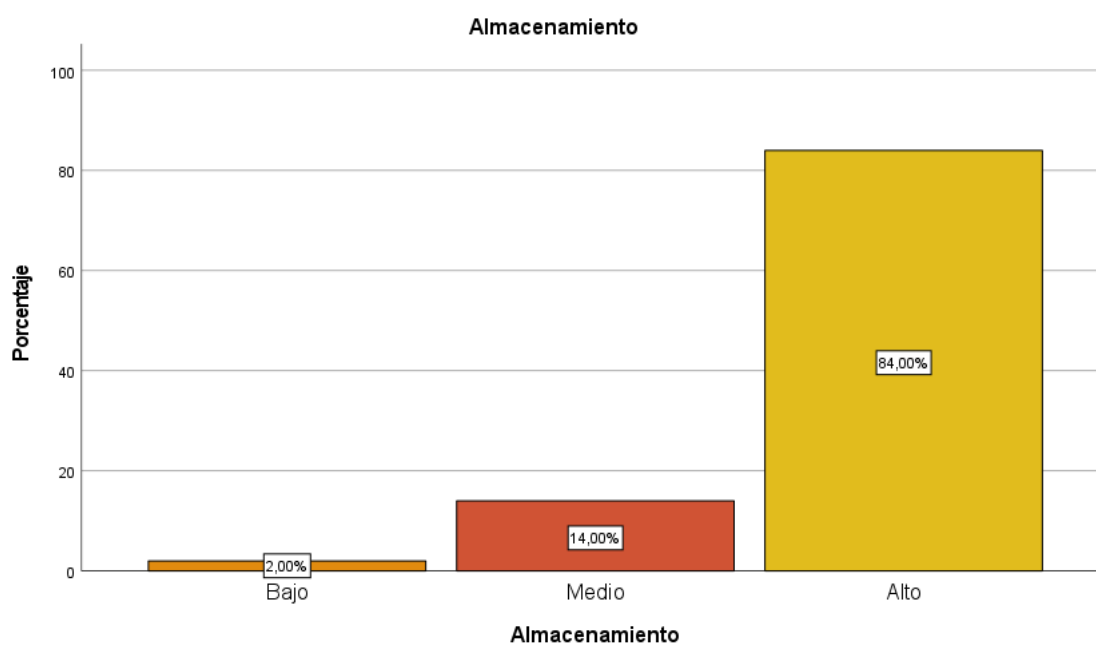
Figura 3. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al primer componente



La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que el sistema de compras, presenta que el 72% de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 22% que lo considera medio y un 6% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

Tabla 7. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al segundo componente

Almacenamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Medio	7	14,0	14,0	16,0
	Alto	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 4. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al segundo componente

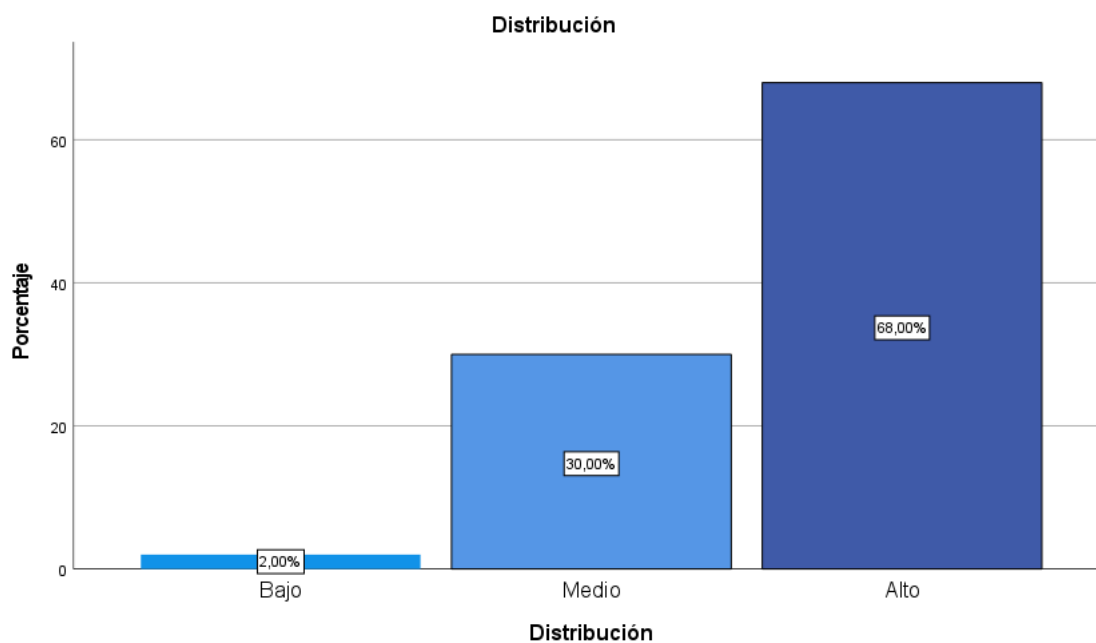
La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que el sistema de almacenamiento, presenta que el 84%

de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 14% que lo considera medio y un 2% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

Tabla 8. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al tercer componente

Distribución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Medio	15	30,0	30,0	32,0
	Alto	34	68,0	68,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 5. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al tercer componente

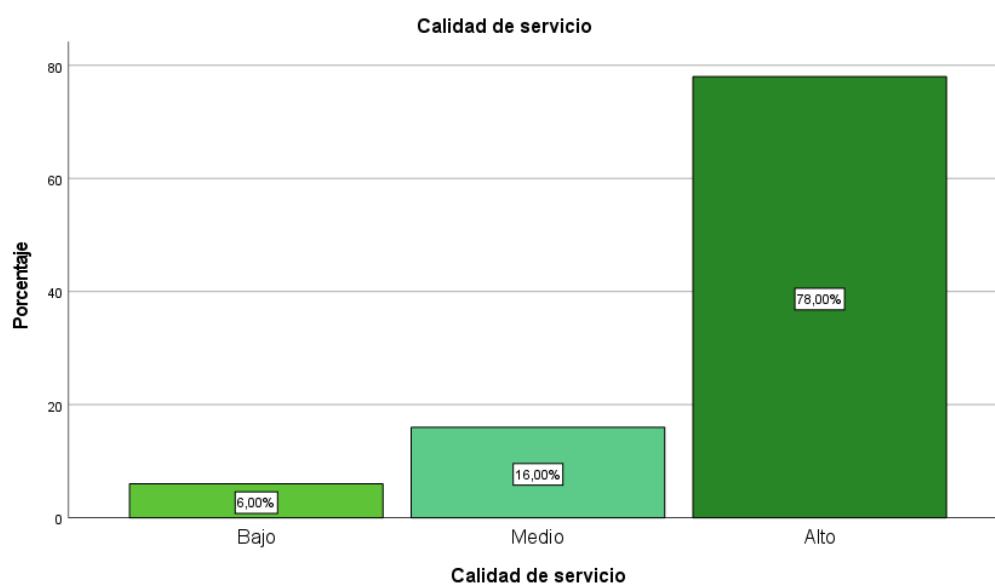


La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que el sistema de distribución, presenta que el 68% de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 30% que lo considera medio y un 2% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

Tabla 9. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas a la segunda variable
Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,0	6,0	6,0
	Medio	8	16,0	16,0	22,0
	Alto	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas a la segunda variable

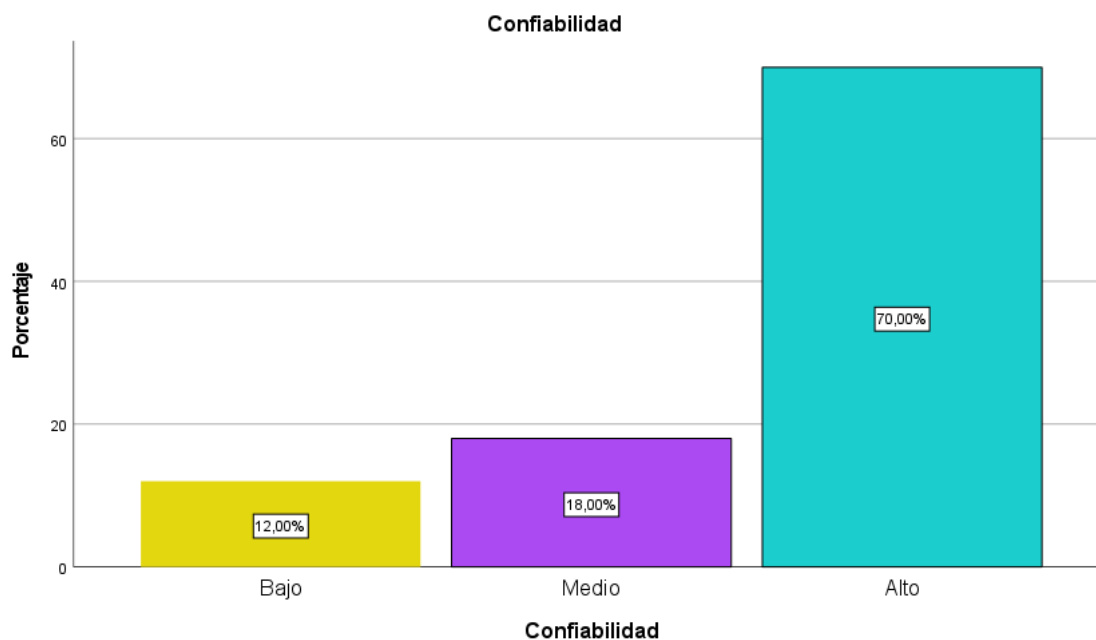


La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que la calidad de servicio, presenta que el 78% de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 16% que lo considera medio y un 6% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

Tabla 10. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al primer componente

		Confiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	12,0	12,0	12,0
	Medio	9	18,0	18,0	30,0
	Alto	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 7. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al primer componente

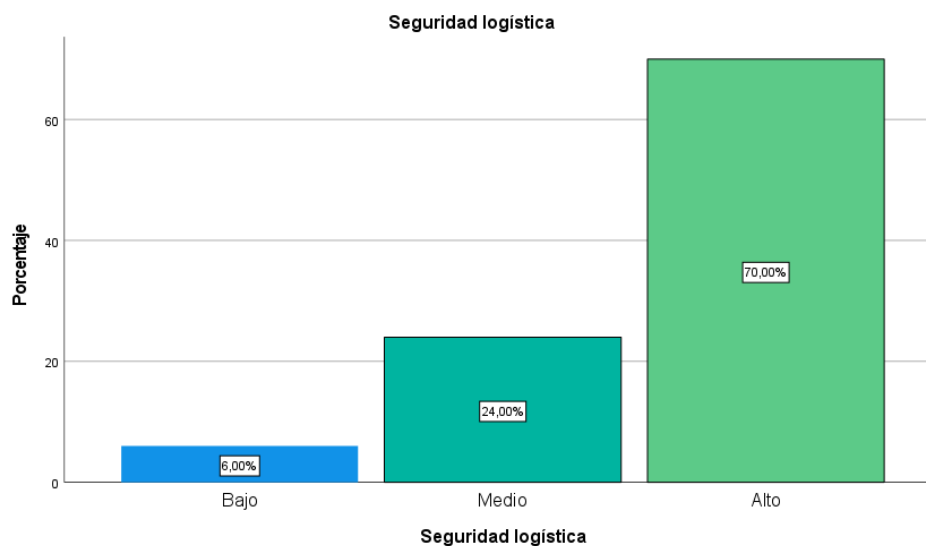


La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que la confiabilidad del servicio, presenta que el 70% de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 18% que lo considera medio y un 12% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

Tabla 11. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al segundo componente

Seguridad logística					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	6,0	6,0	6,0
	Medio	12	24,0	24,0	30,0
	Alto	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 8. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al segundo componente

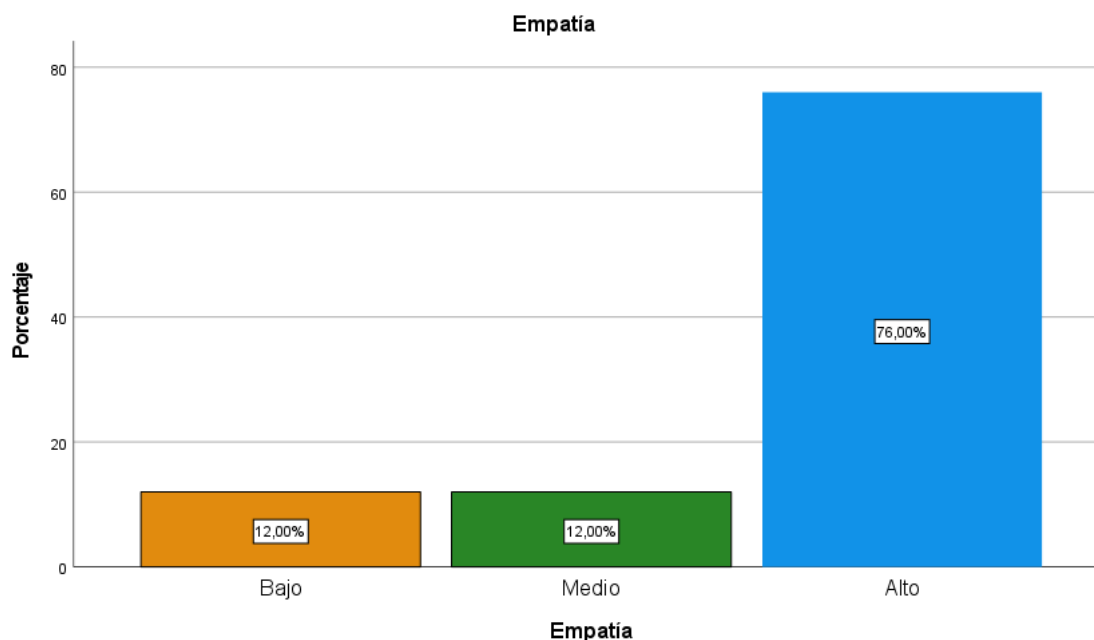


La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que la seguridad del servicio, presenta que el 70% de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 24% que lo considera medio y un 6% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

Tabla 12. Hallazgos observacionales a través de la estadística referidas al tercer componente

Empatia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	12,0	12,0	12,0
	Medio	6	12,0	12,0	24,0
	Alto	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 9. Hallazgos observacionales de tipo % a través de la estadística referidas al tercer componente



La descripción porcentual percibida en el municipio de Kimbiri al aplicar el instrumento validado y con una consistencia, destaca que la empatía del servicio, presenta que el 78% de los sujetos considerados valora de significancia relevancia, seguido del 12% que lo considera medio y un 12% advierte como de significancia poco relevante. Esta percepción es útil por cuanto es coherente con el planteamiento efectuado y las carencias que atraviesan las empresas.

3.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 13. Inferencia que demuestra la distribución de datos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,191	50	,000	,827	50	,000
Compras	,161	50	,002	,909	50	,001
Almacenamiento	,200	50	,000	,816	50	,000
Distribución	,210	50	,000	,863	50	,000
Calidad de servicio	,199	50	,000	,846	50	,000
Confiabilidad	,207	50	,000	,816	50	,000
Seguridad logística	,172	50	,001	,881	50	,000
Empatía	,225	50	,000	,841	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis general

Hipótesis nula (Ho)

Aplicar la gestión logística en las operaciones no mejora y genera una incidencia directa en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Hipótesis alterna (Ha)

Aplicar la gestión logística en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Tabla 14. Prueba general correlacional

		Correlaciones		
			Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.775$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 77.5%, la que se traduce que una eficiente gestión logística basado y amparado en teorías genera impactos favorables en la calidad de servicio.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula (Ho)

Aplicar la gestión de compras en las operaciones no mejora y genera una incidencia directa en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Hipótesis alterna (Ha)

Aplicar la gestión de compras en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Tabla 15. Primera prueba correlacional

Correlaciones				
			Compras	Confiabilidad
Rho de Spearman	Compras	Coeficiente de correlación	1,000	,620**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
		Confiabilidad		
		Coeficiente de correlación	,620**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.620$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 62%, la que se traduce que una eficiente gestión de compras basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la confiabilidad del servicio.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula (Ho)

Aplicar la gestión de almacenamiento en las operaciones no mejora y genera una incidencia directa en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Hipótesis alterna (Ha)

Aplicar la gestión de almacenamiento en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Tabla 16. Segunda prueba correlacional

Correlaciones				
			Almacenamiento	Seguridad logística
Rho	de Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Seguridad logística	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.681$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 68.1%, la que se traduce que una eficiente gestión de almacenamiento basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la seguridad del servicio.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula (Ho)

Aplicar la gestión de distribución en las operaciones no mejora y genera una incidencia directa en la empatía de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Hipótesis alterna (Ha)

Aplicar la gestión de distribución en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la empatía de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.

Tabla 17. Tercera prueba correlacional

		Correlaciones		
			Distribución	Empatía
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Empatía		Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.607$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 60.7%, la que se traduce que una eficiente gestión de distribución basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la empatía del servicio.

IV. DISCUSIÓN

La gestión de personal representa una de las áreas más vulnerables y a la vez clave en el éxito de cualquier compañía. A lo largo de los años, diversos investigadores en esta disciplina han contribuido con una multitud de conceptos y modelos a fin de que la empresa y a nivel individual se alcance objetivos sobresalientes. En ese contexto se halló evidencias significativas.

Para el planteamiento general, la descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.775$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 77.5%, la que se traduce que una eficiente gestión logístico basado y amparado en teorías genera impactos favorables en la calidad de servicio. Existen diversos estudios que guardan correspondencia con los hallazgos, así se puede mencionar a (Santisteban & Ventura, 2020), donde corrobora la explicación tentativa de asociación por medio del estadístico Rho de Spearman. Los reportes condujeron a la disposición de una relación positiva alta ($Rho=0,793$), lo que se interpreta que cuanto más eficiente resulte la gestión logística mejor calidad de servicio se brindará. Estudio que también es afín con (Flores, 2021) donde se corrobora la explicación tentativa por medio del estadístico chi-cuadrado. Los reportes condujeron a la disposición de una relación moderada ($Rho=0,324$). Si bien este último muestra una relación moderada, ambas son directas, además los dos tipos emplearon un estudio cuantitativo correlacional.

Para el primer planteamiento, la descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.620$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 62%, la que se traduce que una eficiente gestión de compras basado y amparado en principios, normas

y teorías técnicas genera impactos favorables en la confiabilidad del servicio. Hallazgo comparado con (Butrón & Coaquera, 2021) donde se corrobora la explicación tentativa de asociación por medio del estadístico Chi Cuadrado. Los reportes condujeron a la disposición de una relación significativa ($\text{Chi Cuadrado}=0,710$).

Para el segundo planteamiento, la descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.681$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 68.1%, la que se traduce que una eficiente gestión de almacenamiento basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la seguridad del servicio. Similar valor inferencial lo tuvo (Campos, 2021), donde se corrobora la explicación tentativa de asociación por medio del estadístico Rho de Spearman. Los reportes condujeron a la disposición de una relación significativa ($\text{Rho}=0,574$). Además, el reporte descriptivo identificó que la percepción sobre la calidad es baja; en tanto, la gestión logística se percibe como deficiente.

Para el tercer planteamiento, la descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.607$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 60.7%, la que se traduce que una eficiente gestión de distribución basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la empatía del servicio. Se comparó con (Cárdenas, 2021) donde se corrobora la explicación tentativa de asociación por medio del estadístico correlación de Pearson. Los reportes condujeron a la disposición de una relación altamente significativa ($r=0,834$). Además, existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y aspectos tangibles.

V. CONCLUSIONES

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.775$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 77.5%, la que se traduce que una eficiente gestión logístico basado y amparado en teorías genera impactos favorables en la calidad de servicio.

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.620$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 62%, la que se traduce que una eficiente gestión de compras basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la confiabilidad del servicio.

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.681$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 68.1%, la que se traduce que una eficiente gestión de almacenamiento basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la seguridad del servicio.

La descripción inferencial de tipo asociativa conlleva a una implicancia directa alta $r=0.607$, al analizarlo mediante el instrumento estadístico nos conduce a deducir que entre la gestión logística y la calidad de servicio existe una incidencia de 60.7%, la que se traduce que una eficiente gestión de distribución basado y amparado en principios, normas y teorías técnicas genera impactos favorables en la empatía del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Al municipio a fin de revertir la percepción sobre la calidad implementar un sistema de seguimiento del suministro efectuado en las diferentes áreas, esto ayudará a mejorar el grado de satisfacción del usuario, así como mejorar la imagen y reputación de la entidad.

Cumplir con el plan de compras estipulada y siguiendo los criterios establecidos para garantizar el suministro en su oportunidad, costo y calidad correspondiente.

Evaluar permanentemente el nivel de satisfacción de los usuarios, así como implementar acciones donde las áreas puedan tener una coordinación estratégica en el proceso logístico, todo ello generará una eficiencia en los costos y una mayor calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bon. (2008). *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3. . Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido., 21.*
- Butrón, A., & Coaquera, P. (2021). *La gestión logística y su relación con la calidad de servicio del personal de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021. Tesis de grado. Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1436>*
- Calixto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada Venezolana. Vol. 12. N°2. , 127.*
- Campos, F. (2021). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – Huamachuco, 2021. Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_f72e2e1f7c1f6f84903742fcbea8c9b3*
- Cárdenas, Y. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. Tesis de grado. Universidad César Vallejo . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103718>*
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz.* Buenos Aires : Editorial Sudamericana.
- Escriba, J., Savall, V., & Martínez, A. (2014). *Gestión de compras.* Madrid: McGraw-Hill.
- Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción al cliente de los servicios logísticos en Guayaquil. Tesis de grado. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>*

- Freddy Antonio y otros. (2020). La gestión logística en las microempresas manufactureras del Estado Táchira, Venezuela. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. Volumen 8, Número 2 de 2020, Pág 8-15. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6938/Gesti%C3%B3n_log%C3%ADstica_en_las_microempresas.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana.
- Granada, J. (2011). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios*. España.: ESIC Editorial. .
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México.: McGraw-Hill.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)* . Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Mora, C. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *REMark – Revista Brasileira de Marketing*, vol. 10, núm. 2., 150.
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de suministro*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos*. Bogotá, Colombia.: ECOE Ediciones.
- Rodriguez, J. (2020). *Gestión logística y calidad del servicio de limpieza pública de la municipalidad provincial del Santa, 2020. Tesis de grado. Universidad César Vallejo* . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74111>
- Rodriguez, J. (2023). *Qué es el control de calidad y para qué sirve en una empresa*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/control-de-calidad>

Santisteban, M., & Ventura, P. (2020). *Gestión logística y calidad de servicio de la unidad logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020. Tesis de grado. Universidad César Vallejo.* Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67104>

Thompson, I. (2009). *Definición de cliente.* Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

Zeithalm, V., & Bitner, M. (2009). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa.* México: Editorial McGraw-Hill.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Qué incidencia genera la gestión logística en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar qué incidencia genera la gestión logística en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Aplicar la gestión logística en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la calidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Gestión Logística</p>	<p>Tipo: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: Correlación y transversal.</p> <p>Población:</p> <p>90 Colaboradores de la municipalidad de Kimbiri.</p> <p>Muestra:</p> <p>50 colaboradores, muestreo convencional.</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Encuesta: cuestionario</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Descriptiva e inferencial.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué incidencia genera la gestión de compras en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Explicar qué incidencia genera la gestión de compras en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>Aplicar la gestión de compras en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la confiabilidad de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compras - Almacenamiento - Distribución 	
<p>¿Qué incidencia genera la gestión de almacenamiento en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?</p>	<p>Explicar qué incidencia genera la gestión de almacenamiento en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Aplicar la gestión de almacenamiento en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la seguridad logística de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Calidad del Servicio</p>	
<p>¿Qué incidencia genera la gestión de distribución en la empatía del servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023?</p>	<p>Explicar qué incidencia genera la gestión de distribución en la empatía de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Aplicar la gestión de distribución en las operaciones mejora y genera una incidencia directa en la empatía de servicio de los municipios, caso Municipalidad de Kimbiri, 2023.</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Seguridad logística - Empatía 	

Anexo 2. Instrumentos

Encuesta sobre Gestión Logística

Estimado trabajador y/o funcionario, el presente instrumento posee información útil y necesario para la obtención de TITULO PROFESIONAL, el que requiere ser aplicado a la tesis: “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, 2023”. El propósito corresponde a fines académicos y sus hallazgos serán útiles para el municipio.

Escala

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Gestión Logística						
Compras		1	2	3	4	5
1	¿Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores?					
2	¿Considera que los proveedores son adecuados?					
3	¿Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra?					
4	¿Con qué frecuencia se emiten las órdenes de compra?					
5	¿El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados?					
6	¿El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos?					

7	¿Con qué frecuencia se realiza los informes de liquidación?					
8	¿Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos?					
Almacenamiento						
9	¿Con qué frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto?					
10	¿Los productos recepcionados cumplen con los requerimientos de la empresa?					
11	¿Los productos adquiridos son conservados adecuadamente?					
12	¿Considera que la gestión del almacén es adecuada?					
13	¿Con qué frecuencia se verifican los saldos de inventarios?					
14	¿Existe un sistema de control de inventarios?					
15	¿Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios?					
16	¿Con qué frecuencia se prevé la disponibilidad del stock?					
Distribución						
17	¿La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada?					
18	¿Con qué rapidez se transportan los inventarios en tránsito?					
19	¿El estado en el que llegan los productos son idóneos?					
20	¿Con qué frecuencia se programan la compra-entrega de los productos?					

Gracias por su contribución.

Encuesta sobre Calidad de Servicio

Estimado trabajador y/o funcionario, el presente instrumento posee información útil y necesario para la obtención de TITULO PROFESIONAL, el que requiere ser aplicado a la tesis: “GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, 2023”. El propósito corresponde a fines académicos y sus hallazgos serán útiles para el municipio.

Escala

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Calidad de Servicio						
Confiabilidad		1	2	3	4	5
1	Cree usted que el área de logística cumple con el requerimiento solicitado por su área de trabajo.					
2	Considera usted que el área logística brinda un servicio confiable.					
3	Cree usted que el área logística cumple siempre con los pedidos que usted realiza.					
Seguridad Logística						
4	Considera usted que es importante la capacitación del personal para brindar un mejor servicio.					
5	Considera usted que el personal del área de logística está totalmente capacitado para brindar un buen servicio.					
6	Cree usted que el área agiliza el trámite para que se procese a tiempo su pedido.					

7	Estima usted que la entrega del pedido que realiza al área es inmediata.					
Empatía						
8	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del horario laboral.					
9	Considera usted que la atención que recibe es personalizada.					
10	El área muestra empatía al momento que usted solicita algún servicio.					

Gracias por su contribución

Anexo 3. Evidencia de Similitud Digital

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	3%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	

Anexo 4. Autorización de Publicación en el Repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: QUISPE HUARCAYA GERSON
 DNI: 70090628 Correo electrónico: quispehuarcaya480@gmail.com
 Domicilio: Jr. WUSCO N° 592 - KIMBIRI - LA CONVENCIÓN - WUSCO
 Teléfono fijo: — Teléfono celular: 939-904-077

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional ()
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DE KIMBIRI, 2023"

3.- OBTENER:

Bachiller () Título Mg () Dr () PhD ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) TESIS indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

Autorizo la publicación (marque con una X):

Sí, autorizo el depósito total.

() Sí, autorizo el depósito y solo las partes: _____

() No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento
 en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de
NOVIEMBRE de 2023.

Huella digital


Firma

