



UNIVERSIDAD JOSE CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES

PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS

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

PRESENTADOS POR:

BACH. BUTRÓN MAMANI ANGELA YOHAIRA

BACH. COAQUERA FLORES PERCY CARLOS

ASESOR:

MGR. CHOQUE ROJAS VANESSA ROSANGELICA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO

MOQUEGUA-PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Definición del problema	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivos generales	16
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	17
1.4.1 Importancia de la investigación	17
1.4.2 Viabilidad de la investigación.....	18
1.4.3 Limitaciones del estudio	18
1.5 Variables	19
1.5.1 Variable 1. Gestión logística	19

1.5.2	Variable 2. Calidad de la atención	19
1.5.3	Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.....	21
1.6	Hipótesis de investigación	23
1.6.1	Hipótesis general.....	23
1.6.2	Hipótesis específica	23
2	CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	24
2.1	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1	A nivel internacional.....	24
2.1.2	A nivel nacional	27
2.1.3	A nivel local.....	32
2.2	Bases teóricas	38
2.2.1	Variable X: Gestión logística.....	38
2.2.2	Variable Y: Calidad del servicio.....	40
2.3	Marco conceptual	47
3	CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	50
3.1	Tipo de investigación.....	50
3.2	Diseño de la investigación	50
3.3	Población y Muestra.....	50
3.3.1	Población	50
3.3.2	Muestra	51
3.4	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	51
3.4.1	Técnica de recolección de datos.....	51
3.4.2	Instrumento de recolección de datos	51
3.5	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	51

3.5.1	Técnicas de procesamiento de la información	51
3.5.2	Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.....	52
4	CAPÍTULO V: RESULTADOS	53
4.1	Presentación de resultados descriptivos	53
4.1.1	Gestión logística.....	53
4.1.2	Calidad del servicio.....	58
4.1.3	Interpretación de resultados	68
4.2	Contrastación de Hipótesis	73
4.2.1	Contraste de la hipótesis general.....	73
4.2.2	Contraste de la primera hipótesis específica	75
4.2.3	Contraste de la segunda hipótesis específica.....	77
4.2.4	Contraste de la tercera hipótesis específica	79
4.3	Discusión de resultados	82
5	CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1	Conclusiones.....	85
5.2	Recomendaciones.....	86
	REFERENCIAS	88
	ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	94
	ANEXO 2. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	96
	ANEXO 3. BASE DE DATOS	100
	ANEXO 4. EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN	101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables	21
Tabla 2. Análisis de la dimensión I - Gestión de abastecimiento	53
Tabla 3. Análisis de la dimensión II - Evaluación de riesgos	55
Tabla 4. Análisis de la dimensión III - Actividades de control	57
Tabla 5. Análisis de la dimensión I - Elementos intangibles	58
Tabla 5. Análisis de la dimensión II - Fiabilidad	60
Tabla 7. Análisis de la dimensión III - Empatía	62
Tabla 8. Análisis de la dimensión IV – Calidad de respuesta	64
Tabla 9. Análisis de la dimensión V - Seguridad	66
Tabla 10. Prueba de Chi Cuadrado de independencia entre gestión logística y calidad del servicio.	74
Tabla 11. Prueba Chi Cuadro de independencia entre gestión de abastecimiento y calidad del servicio.	76
Tabla 12. Prueba Chi Cuadro de independencia entre gestión de almacenamiento y calidad del servicio.	78
Tabla 6. Prueba Chi Cuadro de independencia entre gestión de distribución y calidad de servicio.	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principios de la calidad del servicio	42
Figura 2. Análisis de la dimensión I - Gestión de abastecimiento	54
Figura 3. Análisis de la dimensión II - Evaluación de riesgos.....	56
Figura 4. Análisis de la dimensión III - Actividades de control	57
Figura 5. Análisis de la dimensión I - Elementos intangibles.....	59
Figura 6. Análisis de la dimensión II - Fiabilidad.....	61
Figura 7. Análisis de la dimensión III - Empatía	63
Figura 8. Análisis de la dimensión IV – Calidad de respuesta.....	65
Figura 8. Análisis de la dimensión V - Seguridad	67

RESUMEN

La presente investigación lleva por título “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”, tiene por objetivo determinar cómo se relacionan la gestión logística y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021. Es una investigación de tipo básico, nivel relacional, de corte transversal, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Se contó con una muestra censal no probabilística de 25 colaboradores de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, a los que se les aplicó un Cuestionario de Gestión Logística y un Cuestionario sobre Calidad de servicio. Entre las principales conclusiones podemos señalar que en cuanto al objetivo general se pudo evidenciar, con un p-valor de 0,001 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), que la gestión logística y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

Palabra clave: gestión, logística, abastecimiento, satisfacción, cliente.

ABSTRACT

The present research is entitled "Logistics management and its relationship with the quality of service of the personnel of the supply unit of the Municipality of Ilabaya, year 2021", its objective is to determine how logistics management and service quality are related in the supply unit of the Municipality of Ilabaya, year 2021. It is an investigation of a basic type, relational level, cross-sectional, quantitative approach and non-experimental design. There was a non-probabilistic census sample of 25 collaborators from the supply unit of the Municipality of Ilabaya, to whom a Logistics Management Questionnaire and a Service Quality Questionnaire were applied. Among the main conclusions we can point out that regarding the general objective it was possible to show, with a p-value of 0.001 lower than the pre-established level of significance ($0.05 < p\text{-value}$), that logistics management and service quality are significantly related in the supply unit of the Municipality of Ilabaya, year 2021.

Keyword: management, logistics, sourcing, satisfaction, customer.

INTRODUCCIÓN

Una mala gestión logística se relaciona con una mala evaluación de los costos-beneficios, falta de capacitación del personal responsable, y un delineamiento inadecuado y parcial de las metas de la entidad, lo cual desemboca en un servicio de mala calidad para el cliente. Así, la ineficacia de las operaciones de la entidad condiciona la calidad del servicio ofrecido por entidades públicas, por tanto, impide que la administración enfoque sus esfuerzos en la satisfacción urgente de las necesidades de la población, de allí la importancia fundamental de intervenir en el área.

De esta manera, el presente trabajo se ha estructurado en seis capítulos:

- El primer capítulo contiene el planteamiento de la problemática de estudio a partir de un contacto directo con la realidad, asimismo, se sistematiza dicha problemática por medio de una pregunta de investigación general y específica; objetivos general y específico; finalmente, contiene la justificación e importancia de la investigación.
- El segundo capítulo contiene con el marco teórico, donde se brindará un desarrollo acerca de los principales antecedentes de investigación a nivel internacional y nacional. Asimismo, contiene los bases teóricos de cada una de las variables, donde se podrá encontrar el desarrollo teórico, modelos, características y dimensiones de las variables.
- El tercer capítulo contiene las hipótesis de investigación, la caracterización de las variables de estudio y la operacionalización.

- El cuarto capítulo aborda aspectos relacionados con la metodología de la investigación: tipo, nivel, diseño de investigación, operacionalización de la variable de estudio, hipótesis, técnicas e instrumentos de investigación y las técnicas de análisis de datos.
- El cuarto capítulo contiene la presentación de los resultados a partir del procesamiento estadístico de la base de datos y la interpretación a partir de la información recogida. Asimismo, contiene el análisis de los resultados a partir del análisis descriptivo de los datos mediante el contraste de hipótesis y la comparación de los resultados con el marco teórico.
- Finalmente, presentaremos las conclusiones, recomendaciones y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Los recientes cambios en las comunicaciones, así como recientes tecnologías de transporte han impulsado la innovación de la administración de sistemas de gestión logísticos, los cuales se van modernizando y adquiriendo importancia en la reducción de los costos y maximización de la eficacia de los servicios ofrecidos por las diversas entidades. Tal como ha señalado (Hurtado, 2018), a nivel internacional, la respuesta hacia la irrupción de grandes empresas ha experimentado un aumento sostenido en eficacia gracias al uso extendido de los ordenadores, inaugurando la década de la tecnología y la informática.

De esta manera, fue factible el uso de sistemas mecanizados e intercambio de datos electrónicos entre las diversas áreas, a fin de controlar la toma de decisiones, lo que posibilitaba a instalaciones como tiendas y almacenes sin ningún tipo de restricciones. A ello, se debe agregar, tal como señala (Carreño, 2017) el uso extendido de sistemas de gestión de información, ha propiciado la integración y estandarización de una serie de procesos relacionados con el abastecimiento y almacén incrementando la eficacia de los servicios de diversas entidades.

Según el “Informe de Competitividad 2019” expedido por el Consejo Privado de Competitividad (2020) ha ubicado al Perú, en cuanto a su perfil de logística, en el puesto 83 de en base al Índice de Desempeño Logístico del Banco Mundial, ubicándose por debajo de países como Colombia y México. Entre los dominios con menor puntaje encontramos infraestructura y trámites documentarios, siendo el tiempo aproximado desde su inicio hasta su resultado final valorizado en un promedio de 48 horas a 72 horas.

Por otra parte, tal como fluye del Informe “Indicadores de Gestión Municipal 2019” el Instituto Nacional de Estadística en Informática (2020) entre los principales indicadores de gestión, la región de Tacna posee aproximadamente 6815 trabajadores municipales, de los cuales en su mayoría pertenecen a la categoría de empleados técnicos y empleados auxiliares. Por otra parte, en cuanto a las tecnologías de la información, Tacna se ubica en un puesto medio en cuanto a la cantidad de computadoras operativas; asimismo, en cuanto a la presencia de un plan de desarrollo municipal concertado, Tacna es una de las regiones con menor cantidad de entidades municipales que cuentan con uno.

Tal como se puede ver del Organigrama Estructural de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, la Unidad de Abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya es un área que pertenece a la Unidad de logística y control patrimonial, se encuentra supeditada a su vez a la Gerencia de Administración y Finanzas. Entre sus objetivos estratégicos se encuentra el objetivo de brindar atención eficaz y eficiencia a las diversas áreas usuarias y proveedoras de la entidad, asimismo, se proponen agilizar la atención de trámites documentarios necesarios para el mejoramiento del servicio de la entidad. Con dicha finalidad, las principales estrategias consignadas son la

implementación de *software* logístico para las funciones de almacén y el control patrimonial.

Entre las principales deficiencias del área se debe mencionar que los trabajadores del municipio calificaron las actividades del área administrativa como deficiente, la cual se debe a una falta de liderazgos e inadecuada infraestructura. Por otra parte, algunas unidades operativas de la entidad se encuentran alejadas una de otras lo que dificulta significativamente la comunicación oportuna y eficaz entre las mismas; hay una escasez de equipos y accesorios necesarios para brindar una atención de calidad; hace falta una adecuada educación digital a fin de que el uso de internet se restrinja a fines netamente laborales; existe un inadecuado cableado eléctrico y falta de presupuesto para adquirir equipos necesarios para la atención de los usuarios.

Entre las principales causas de una mala gestión logística encontramos una mala evaluación de los costos-beneficios, falta de capacitación del personal responsable, y un delineamiento inadecuado y parcial de las metas de la entidad. Asimismo, la principal consecuencia de una inadecuada gestión logística es la ineficacia de las operaciones de la entidad, de esta manera, la gestión logística se erige en un componente fundamental que condiciona la calidad del servicio ofrecido por entidades públicas, por tanto, podemos decir que se relacionan inductivamente toda vez que una mala gestión logística trae consigo una interrupción de la cadena de suministro que permitiría concretar las metas y objetivos de la entidad. Por otra parte, el actual contexto de emergencia sanitaria ha impelido a la administración a enfocar sus esfuerzos en la digitalización de la mayoría de los trámites documentarios en atención a las directrices de distanciamiento físico, por lo que, la

calidad del servicio se ve dificultada por los problemas logísticos ya mencionados perjudicando a la ciudadanía.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relacionan la gestión logística y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relacionan la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021?
- ¿Cómo se relacionan la gestión de almacenamiento y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021?
- ¿Cómo se relacionan la gestión de distribución y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos generales

Determinar cómo se relacionan la gestión logística y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo se relacionan la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

- Determinar cómo se relacionan la gestión de almacenamiento y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.
- Determinar cómo se relacionan la gestión de distribución y la calidad del servicio en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

La importancia de la presente investigación radica en que será de utilidad para sugerir mejoras significativas en la calidad de servicio por parte del personal de la Unidad de Abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya. Por tanto, la presente investigación es importante pues se basa en la necesidad de poseer entidades que posean tengan la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios en beneficios de la comunidad.

De esta forma, la justificación práctica recae en que la presente investigación será útil para conocer la gestión logística y la calidad de la atención. Así, los esfuerzos por llevar a cabo investigación básica o fundamental tienen por finalidad última la consolidación de conocimiento base para la implementación correcta de políticas públicas que logren satisfacer altos estándares de eficacia y satisfacción de los usuarios. De esta manera, la sociedad y los usuarios se verán beneficiados directamente, pues la calidad del servicio se llevará a cabo bajo la óptica de la calidad de servicio total.

Por otra parte, la importancia teórico práctica subyace en que la presente investigación, por la temática bajo estudio reviste novedad y, al abordar una coyuntura reciente, es susceptible de llenar vacíos cognoscitivos en la línea de investigación escogida.

Finalmente, la importancia doctrinaria parte de que, desde un enfoque de la metodología de resultados, las operaciones relacionadas con la gestión de compras se relacionan directamente con la gestión de calidad. Sin embargo, por medio de la presente investigación, se podrá estimar en forma fidedigna y confiable la verdadera magnitud de la relación de donde fluye la justificación metodológica pues se empelarán instrumentos documentales validados por el investigador.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

En atención a las aspiraciones de la Investigación, podemos señalar que estos son concordantes con la problemática descrita, por lo que se pretende contestar a la pregunta de investigación. En atención a los recursos, podemos señalar que la presente investigación resulta viable. Asimismo, en cuanto a la organización, la planificación obedece tanto a la naturaleza del fenómeno, así como a su temporalidad, por lo que se satisface el criterio de tiempo. Finalmente, se han tomado en cuenta los gastos directos los cuales son concordantes con los alcances y amplitud de la investigación.

1.4.3 Limitaciones del estudio

En cuanto a la fidelidad y veracidad de los datos, debemos que una limitación importante es que se pretende evaluar una variable objetiva a través de la percepción de los colaboradores.

Por otra parte, en cuanto al grado de cooperación y participación de los encuestados, una limitación importante a tomar en cuenta es la accesibilidad de los colaboradores, los cuales por su horario de trabajo deben separar un tiempo para responder la totalidad de las preguntas planteadas por el investigador en el cuestionario.

Finalmente, en cuanto al tamaño de la muestra, debemos apuntar a que el método que se aplicó es de corte no probabilístico, por lo que los resultados tan solo se podrán extrapolar a la muestra de estudio.

1.5 Variables

1.5.1 Variable 1. Gestión logística

1.5.1.1 Definición conceptual

Según Szymonik (2015) la gestión logística es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el fin de cumplir con los requisitos del cliente. (pág. 13)

1.5.1.2 Definición operacional

Conjunto de procesos operativos que buscan la planificación, ejecución y control del flujo de materiales y recursos al interior de una entidad.

1.5.2 Variable 2. Calidad de la atención

1.5.2.1 Definición conceptual

Tal como expresa Mora (2011) cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (pág. 147)

1.5.2.2 Definición operacional

Atributo del servicio ofrecido por una determinada entidad o empresa cuantificable por medio de las expectativas del cliente y los atributos intangibles y tangibles del servicio o producto.

1.5.3 Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión logística	Gestión de abastecimiento	Planificación de necesidades
		Provisión en base a necesidades del personal
		Procesos de adquisición de bienes
		Procesos de adquisición de servicios
	Gestión de almacenamiento	Registro y control de inventarios
		Procesos de recepción de materiales
		Proceso de recuperación y mantenimiento de bienes
		Seguridad en el internamiento de materiales
	Gestión de distribución	Gestión de entrega de materiales
		Direccionamiento de servicios y obras
		Control en la distribución de materiales
		Nivel de satisfacción con la disposición
Elementos tangibles	Apariencia en los colaboradores	
	Infraestructura	

Calidad del servicio		Equipos y materiales
		Instalaciones atractivas
	La fiabilidad	Desempeño confiable
		Servicio seguro
		Servicio oportuno
		Resolución de problemas
	La empatía	Normas basadas en la satisfacción del usuario
		Personalización de los servicios ofrecidos
		Necesidades de los usuarios
		Horarios oportunos
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido
		Comunicación activa
		Asistencia inmediata
		Atención de reclamos
	Seguridad	Confianza
	Atención a colaboradores	
	Conocimientos del servicio	
	Colaboradores confiables	

1.6 Hipótesis de investigación

1.6.1 Hipótesis general

La gestión logística y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

1.6.2 Hipótesis específica

- La gestión de abastecimiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.
- La gestión de almacenamiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.
- La gestión de distribución y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

El primer antecedente internacional consultado fue el trabajo elaborado por Rojas (2015) con su investigación denominada “Propuesta de modelo acerca de la satisfacción de usuarios como utilitario para el apoyo de gestión de una entidad municipal: Análisis de los servicios ofrecidos en consistorial y departamento de promoción de la Municipalidad de lo Prado” este trabajo fue presentado con la finalidad de obtener el grado de magister en Gestión y Políticas de Estado por la Universidad de Chile, Chile.

Este trabajo tuvo como finalidad fundamental desenvolver y diseñar un modelo que caracterice los componentes de la entidad que impactan en la calidad y la satisfacción de los ciudadanos que concurren a los servicios que brinda una entidad municipal, de modo que coadyuve a la gestión en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de promoción. Al respecto, la muestra estuvo conformada por 61 usuarios. Se utilizaron la investigación cuantitativa, así como la técnica de la encuesta, siendo el instrumento adecuado el cuestionario.

El investigador dio explicación a las varianzas de la satisfacción ascendientes a 81.4% en un modelo perfectible para aportar en el mejoramiento de los servicios de la entidad

municipal a la comunidad de su ámbito. Asimismo, señaló la posibilidad de sostener este modelo como aplicable en otras organizaciones como precedente investigativo en gobiernos locales. Por último, hace hincapié que el factor más relevante es el factor humano e infraestructura para determinar la satisfacción.

El segundo antecedente internacional consultado fue el trabajo elaborado por Leandro (2016) desarrolló una investigación intitulada “Satisfacción del ciudadano en el ámbito del Sector Público. Un análisis acerca del Departamento de Obras de la Municipalidad de Berisso”, el cual fue presentado con la finalidad de optar título de administrador por al Universidad Nacional La Plata, Argentina.

Este trabajo tuvo como finalidad fundamental fue medir el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por la unidad de Obras del gobierno local de Berisso. La muestra seleccionada estuvo conformada por 250 usuarios. Se empleó un tipo de investigación cuantitativa, con lo cual se recurrió a la técnica de la encuesta.

Entre los resultados podemos señalar que la dimensión tangible alcanzó un nivel de satisfacción del 0.145 hasta 0.124. Por otro lado, la denominada confiabilidad alcanzó el -0.184 lo que es indicador de un bajo nivel de satisfacción de los ciudadanos. Otro indicador relevante fue la capacidad de respuesta con un valor de -0.380, por lo que no se logran alcanzar niveles de satisfacción altos ni mucho menos medianos. Al respecto, únicamente la comunicación alcanzó un índice superior a la media.

El tercer antecedente internacional consultado fue el trabajo elaborado por Hernández (2015) titulado “Un modelo de estrategias para el mejoramiento de la gestión de los servicios estatales del municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016”. Este trabajo fue

presentado con la finalidad de optar por el título de administrador de empresas por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

Este trabajo tuvo como propósito fundamental fue desenvolver una propuesta de intervención para el mejoramiento de la gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala. El tipo de investigación fue aplicativo y el diseño no experimental.

Llegando a las siguientes conclusiones:

1. La propuesta impactó positivamente en una mayor calidad en materia de atención y servicios a los usuarios, por lo que las administraciones actuales, siempre deben tener en cuenta el beneficio colectivo del municipio de Zempoala, eliminando los procesos engorrosos y la impresión física de documentos. Por otra parte, deberán eliminarse progresivamente las largas colas para manejar en forma óptima los servicios, tanto durante las audiencias municipales como en las oficinas a las que se asigna en un determinado documento.
2. Esta propuesta beneficia tanto a la sociedad como a los entes municipales, ya que la economización se ve reflejada en la implementación de la propuesta, las cuales deben incoar a desenvolverse con un mayor nivel de crecimiento en la entidad.
3. Se logró caracterizar y reconocer unidades específicas que brindan servicios públicos de la Administración Local, así como analizar los aspectos concretos de la cultura de trabajo en el ámbito de la optimización de la gestión.
4. Todas las propuestas que se harán en el futuro como resultante de la implementación de las estrategias propuestas debe estar debidamente planificada para que su objetivo se cumpla de manera integral, en la que cada elemento utilizado sea adecuadamente sopesado y planificado.

2.1.2 A nivel nacional

El primer antecedente nacional consultado fue el trabajo de Iman (2019) titulado “Calidad de servicio logístico y su relación con la satisfacción del cliente en agencias de las Mypes exportadoras de Confecciones de Gamarra que emplean transporte marítimo desde puerto del Callao 2019”, cuya presentación tuvo por propósito optar por el Título Profesional de Licenciado en International Business por la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la calidad de los servicios logísticos y la satisfacción de los clientes de las agencias de carga que exportan ropa, utilizando el transporte marítimo a través del puerto del Callao. La herramienta de medición fue un cuestionario, se utilizó el cuestionario de Davis (2009) para la variable de calidad del servicio logístico, y el cuestionario de los autores Sheth y Howard (1987) a fin de cuantificar la satisfacción del cliente. Ambos cuestionarios se entregaron a 79 entidades que forman parte de la muestra.

El enfoque fue cuantitativo, y el nivel fue de correlación, diseño transversal y de tipo no experimental. Se pudo verificar que existe una relación significativa entre la calidad del servicio logístico y la satisfacción del cliente.

Entre las conclusiones arribadas por el investigador, encontramos:

1. Se pudo verificar que la calidad del servicio logístico, si se vincula positiva y favorablemente con la satisfacción del cliente, nos facilita validar que cuanto mejor sea la calidad del servicio logístico, mayor será la satisfacción del cliente, empresas exportadoras de ropa que emplean transporte de mercadería desde el Callao.
2. Se pudo verificar que la calidad del servicio de logística operativa está vinculada positiva y en forma relevante con la satisfacción del cliente, lo que nos permite

validar que cuanto mejor sea la calidad de los servicios de logística operativa, mucho mayor será la satisfacción del usuario.

3. Se pudo verificar que la calidad del servicio de logística relacional, si se asocia positiva y en forma relevante con la satisfacción del usuario, lo que nos facilita evidenciar que cuanto mejor es la calidad del servicio de logística relacional, la satisfacción del cliente el será mayor.

Entre las recomendaciones sugeridas por el investigador tenemos:

1. Que las agencias continúen con el mejoramiento de la calidad de los servicios logísticos que brindan a los usuarios, pues tienen un alto y significativo grado de satisfacción con el equipo comercial y un equipo operativo disponible en caso de cualquier percance.
2. Que las agencias continúen con el mejoramiento de la calidad de los servicios logísticos que brindan a los usuarios pues, tienen como resultado un alto y significativo grado de satisfacción de parte de sus clientes, lo que se refleja en el asentamiento de fechas de su exportación. Este tipo de coordinación es de gran importancia para el cliente, ya que permitirá que la carga arribe a su destino en el plazo.

El segundo antecedente nacional consultado fue el trabajo de (Navarro, 2018) titulado "La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018", cuya presentación tuvo como propósito obtener el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad César Vallejo, Lima.

Esta tesis de maestría titulada Gestión logística y calidad de servicios en los asociados de Transa S.A. - Ate 2018. El objetivo analítico fue realizar una descripción general de la

vinculación entre la gestión logística y la calidad de los servicios, el modelo para la primera variable. La metodología de investigación fue de nivel descriptiva-correlacional. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de diversas áreas como: administración, finanzas, marketing, humanos y logísticos de Transa SA.

Entre las conclusiones arribadas por el investigador, encontramos:

1. En cuanto al objetivo de describir la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio para los empleados de Transa SA, Ate 2018, a partir de la evidencia podemos verificar que existe una alta correlación de 0.911, con un valor de significancia de 0.02.
2. En cuanto al objetivo de determinar la relación entre los costos de transporte y la calidad del servicio brindado por los empleados de Transa S.A. Desde 2018, se ha encontrado que existe una alta correlación positiva de 0,744 en el nivel de significancia de 0,00, cuyos costos están en línea con el mercado actual.
3. En cuanto al objetivo de determinar la asociación entre la gestión del transporte y la calidad de servicio para los empleados de Transa S.A., Ate 2018, obtuvo una alta correlación positiva de 0,831 con un nivel de significancia de 0,04. El trabajo de los gerentes es fundamental a fin de concretar una gestión operativa eficiente.
4. En cuanto al objetivo de identificar la asociación entre los tipos de transporte y la calidad de los servicios en Transa SA, Ate 2018, se encontró que existe una alta correlación positiva de 0,871 con una significancia de 0,02. Los colaboradores discriminan entre términos y condiciones de prestación de servicios.
5. En cuanto al objetivo de identificar la asociación entre la tecnología informática en el transporte y la calidad del servicio brindado por los empleados de Transa SA, Ate 2018, la presencia de una alta correlación positiva de 0.810 con un valor de

significancia de Se encontró 0,01. Por tanto, los sistemas instaurados en la empresa y unidades facilitan una ubicación más concreta.

Entre las recomendaciones sugeridas por el investigador tenemos:

1. Se recomienda que todos los ejecutivos y altos directivos realicen un uso permanente de instrumentos y estrategias de ventaja competitiva para distinguirse de rivalidad en los ámbitos de infraestructura, servicios seguros, equipamiento y participación de otros colaboradores.
2. El encargado del área comercial y financiera debe estar noticiado acerca la varianza de precios en la competencia para que, al minimizar los costos fijos al entregar servicios de alta calidad.
3. El gerente de operaciones deberá fiscalizar los servicios planteados previamente a su entrada en vigencia para eludir cualquier tipo de impedimento.
4. Los gerentes y el personal operativo deben continuar perfeccionando su comunicación sobre los modos y modos de transporte para poder transportar con las mercancías pedidas.
5. El jefe de seguridad debe brindar una capacitación integral al personal operativo en el uso adecuado de dispositivos.

El tercer antecedente nacional consultado fue el trabajo de (Gonzales, 2018) titulado “Vínculo entre la calidad de servicio logístico, satisfacción del usuario a los agentes de carga Marítimo Puerto Callao 2018”, cuya presentación tuvo como propósito optar por el Título Profesional de Licenciado en International Business por la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Entre las conclusiones arribadas por el investigador, encontramos:

1. Se ha probado la hipótesis. De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observó que la dimensión más valorada fue la calidad del servicio logístico, que fue de 93,02% en promedio, y 80,3% de satisfacción y fidelidad cada una.
2. Por tanto, se puso a prueba la hipótesis. De acuerdo a las respuestas obtenidas en base a la variable satisfacción, se pudo visualizar que en promedio 87.5% se encuentran satisfechos con el servicio de su transitario, sin embargo, cabe resaltar que 15.6% se encuentran indecisos, lo que puede llevar a una mala calidad de servicios logísticos por parte de sus transitarios.
3. Por lo tanto, se probó la hipótesis. Existe una dimensión de puntualidad dentro de la calidad de los servicios logísticos que fue de gran importancia en esta investigación debido a la alta y buena calificación que los importadores les han dado a sus importadores, como es el hecho de que el transitario es capaz de brindarles lo mejor posible. tiempo de entrega y en gran medida el cumplimiento de él, sin embargo, en caso de retraso, el transitario hace todos los arreglos para el envío rápido de la mercancía.
4. Se ha probado la hipótesis. En la medida que la empresa pueda cumplir con los requerimientos del cliente, esto permitirá que se establezca una relación más cercana entre ellos, lo que hará que el cliente considere esto como su primera opción de compra.

Entre las recomendaciones sugeridas por el investigador tenemos:

1. Se recomienda que los transitarios internacionales den importancia a la calidad del servicio logístico, que consiste no solo en ofrecer el mejor precio del mercado u ofrecer un servicio, sino además en la forma de brindarlo, lo que se asocia a un buen servicio.

2. Asimismo, las personas de contacto deben estar capacitadas, llamar a los directores comerciales o los coordinadores de operaciones de los agentes de carga, para que tomen en cuenta la totalidad de los conocimientos técnicos y comerciales para poder ofrecer a sus clientes los mejores resultados y soluciones ya que esto afectará la lealtad a la empresa.
3. La calidad del personal, la calidad de la información y la calidad de los pedidos juegan un papel importante a la hora de influir en la satisfacción del cliente, por lo que se recomienda que los transitarios puedan realizar una auditoría interna de sus procesos logísticos.
4. Asimismo, se recomienda que las personas de contacto de los transitarios estén atentos a los requerimientos de sus clientes ya que esto repercute en su satisfacción.
5. Otra recomendación es que los transportistas puedan invertir en sistemas que faciliten a los clientes fiscalizar las cargas desde sus oficinas sin recurrir al área contable.

2.1.3 A nivel local

El primer antecedente local consultado fue el trabajo de investigación elaborado por Delgado (2011) el cual titula “Influencia de la gestión administrativa del área de logística en el abastecimiento de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, periodo 2009-2010”, cuya elaboración obedeció a la obtención del título profesional de licenciada en Administración por la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Este trabajo de investigación se realizó para cuantificar el impacto de la gestión administrativa del Área Logística en la oferta de bienes de la Universidad Nacional de

Jorge Basadre Grohmann en Tacna, en el periodo 2009-2010. Para ello se planteó la siguiente hipótesis: En la Universidad de la Nacional Jorge Basadre Grohmann en Tacna el área de logística tiene un efecto adverso en la puntualidad de la entrega de bienes y servicios, 2009-2010.

Entre las conclusiones arribadas por el investigador, encontramos:

1. En la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann en Tacna, el área de logística presenta falencias en la gestión administrativa; asimismo, se ha reportado el incumplimiento de los procedimientos, técnicas utilizadas, desenvolvimiento de las funciones de personal del área, disposiciones internas, recursos ágiles y procesos operativos.
2. En la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann en Tacna la entrega de bienes y servicios es deficiente debido a que la recepción, distribución, almacenamiento no se hace con la idoneidad y rapidez requeridas.
3. En la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann en Tacna gestión administrativa, se ha podido verificar que la gestión logística incide negativamente en el ofrecimiento oportuno de bienes y servicios.

Entre las recomendaciones sugeridas por el investigador tenemos:

1. En la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann en Tacna, el departamento de logística debe instaurar los procedimientos idóneos; así como el uso de técnicas de gestión ajustadas a la realidad. Para ello, el área de logística debe contar con personal capacitado para realizar estas funciones.

2. En la Universidad Nacional de Jorge Basadre Grohmann en Tacna, el área de logística debe cumplir con la rapidez y puntualidad en la recepción, distribución y almacenamiento de bienes y servicios requeridos por las unidades operativas.

El segundo antecedente local consultado fue el trabajo de investigación elaborado por Barriga (2020) titulado “Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la municipalidad provincial de Tacna, periodo 2017”, el cual fue elaborado con el propósito de optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial por la Universidad Privada de Tacna, Tacna.

El objetivo del trabajo de investigación citado fue cuantificar la intensidad de la relación entre la gestión logística y los procesos de procura y aprovisionamiento en la localidad de Tacna, período 2017. El proyecto de investigación es de tipo observacional y descriptivo, el tipo de investigación es puro. La población está conformada por 295 trabajadores y como muestra de 167 personas a quienes se suministró el cuestionario.

Entre las conclusiones arribadas por el investigador, encontramos:

1. La gestión logística afecta los procesos de adquisiciones y contrataciones en el municipio de Tacna, período 2017. Existe una ausencia de control en la gestión logística, a causa de la ausencia de una idónea asignación de recursos para el cumplimiento de los objetivos, se inaplica el principio de la economía del buen uso y explotación de los recursos.
2. Las actividades de planificación y preparación se vinculan con el proceso de aprovisionamiento y contratación en la Comuna Provincial de Tacna, dando cuenta de que es perentorio el mejoramiento de la puntualidad de las entregas de los bienes que ingresan al almacén.

3. La etapa de reclutamiento está relacionada con el proceso de adjudicación y aceptación de contratos en la Comuna Provincial de Tacna. Se observa una ausencia de control sobre los activos existentes, no proporcionar información actualizada para evitar compras duplicadas.
4. La etapa de ejecución del contrato está vinculada con el proceso de adquisición y contratación en la Comuna Provincial de Tacna. Se observa que los expedientes no fueron aprobados a tiempo, originando retrasos en los procesos de compra, por lo que hacen falta procedimientos necesarios.

Entre las recomendaciones sugeridas por el investigador tenemos:

1. A través de la gestión administrativa en coordinación con la gestión logística, se deben activar los procedimientos necesarios que faciliten un más óptimo control en la gestión logística, a fin de que se claro cumplimiento con el principio de economía para el uso de recursos.
2. Las actividades de planificación y preparación se vinculan con el proceso de aprovisionamiento y contratación en la Comuna Provincial de Tacna, dando cuenta de que es perentorio el mejoramiento de la puntualidad de las entregas de los bienes que ingresan al almacén.
3. A través de su personal logístico, se deben establecer procedimientos que faciliten un mejor control del *stock*, reportando en forma mensual a las diferentes áreas de usuarios para que puedan emplear los bienes y evitar compras repetidas.
4. A través del área de compras, en consulta con la gerencia de logística subordinada, se deben instaurar los procedimientos mínimos para disminuir el tiempo de aprobación de los documentos del pedido para evitar demoras en la compra de bienes y servicios.

El tercer antecedente local consultado fue el trabajo de investigación elaborado por Mancilla (2017) titulado “La satisfacción de los clientes internos en la logística de la Pollería Tradición en la ciudad de Tacna-2016” elaborado con el propósito de optar el Título profesional de Ingeniero Comercial por la Universidad Privada de Tacna, Tacna.

El principal objetivo de la investigación fue verificar la relación entre la satisfacción de los clientes internos en la gestión logística de la empresa Tradición SAC. Para ello, se realizaron entrevistas a los colaboradores, así como la aplicación de un cuestionario validado por el investigador.

Entre las conclusiones arribadas por el investigador, encontramos:

1. De acuerdo con los resultados obtenidos, en base a la hipótesis general, utilizando el coeficiente Spearman se verificó que la satisfacción del cliente interno y gestión de la cadena se encuentran vinculadas.
2. De acuerdo con los resultados obtenidos en la primera hipótesis detallada, la hipótesis propuesta fue rechazada debido al nivel de efectividad de la Gestión de la Cadena Logística en es bajo, para ello se utilizó un estadígrafo, resultado de lo cual el 51,7% de los colaboradores que trabajan en la cadena logística señalaron que sentían que la efectividad de la gestión de la cadena logística era alta.
3. De acuerdo con los resultados obtenidos en la segunda hipótesis detallada, la hipótesis presentada fue rechazada y se concluye que el nivel de satisfacción de los clientes internos de la empresa Tradición es promedio, para tal efecto también se aplicó un estadígrafo por lo que se encontró que el 100% del 71.1% de los colaboradores en la cadena logística señalaron que percibían que la satisfacción del cliente interno era promedio.

4. De acuerdo con los resultados obtenidos en las tablas de frecuencia de la variable satisfacción del cliente interno, se puede indicar que las relaciones con colegas y superiores se encuentran en el rango promedio.

Entre las recomendaciones sugeridas por el investigador tenemos:

1. Para que la actitud de los compañeros sea más favorable en la cadena logística, se debe mejorar el clima laboral, y para ello el gerente de la empresa y el jefe de personal deben realizar cursos de motivación, comunicación fluida, control emocional y estimular cambios actitudinales en gerente y jefe de área.
2. Se recomienda utilizar un software interno que facilite la gestión de la información en estas áreas. El mismo proceder se debe adoptar en el área de compras: utilizando la fórmula óptima de puntos de venta.
3. Para incrementar la satisfacción del cliente, el Jefe de Personal junto con los responsables de cada área deben acentuar la capacidad de liderar, principalmente entre gerentes, ya que definitivamente es un utilitario que facilita a los empleados laborar en forma más óptima y en una dirección más amplia. Es importante capacitar a los jefes para estimular un buen trato hacia los subordinados, lo que les permitirá estimular un buen clima laboral.
4. A fin de mejorar la gestión de inventarios, el gerente de la empresa también podría usar ERP gratuito ya que este sistema coadyuva al control de la data en esta área, Otra opción es el software Kardex para controlar materiales en función a su facilidad para implementar.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable X: Gestión logística

2.2.1.1 *Definición conceptual*

Según los autores Chávez, Hinojosa, & Sandoval (2017) la gestión logística es el uso de métodos a fin de garantizar el almacenamiento, transporte y la entrega de bienes y servicios.

(pág. 25)

Según Szymonik (2015) la gestión logística es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el fin de cumplir con los requisitos del cliente. (pág. 13)

Por otra parte, según Gómez (2014) la gestión logística implica la organización, planificación, control y ejecución del flujo de bienes forman sus lugares de fabricación (compra), a través de la esfera de producción y distribución, al consumidor final, que tiene como objetivo satisfacer las demandas del mercado con mínimo compromiso y capital.

2.2.1.2 *Dimensiones de la gestión logística*

2.2.1.2.1 Gestión de Abastecimiento de bienes y servicios

2.2.1.2.1.1 Definición

Según Carreño (2017):

(...) la gestión del abastecimiento tiene por objetivo plasmar el suministro de materiales requeridos por agentes externos. Además, supone actividades como el transporte y almacenamiento en el marco de un trabajo conjunto con los proveedores en función a un costo y tiempo. (pág. 157)

Parfraseando a Christopher (2015) podemos señalar que las actividades de abastecimiento se deben realizar tomando en cuenta un mejoramiento permanente en la calidad y el valor del producto final o servicio requerido.

Por su parte, Hurtado (2018) sostiene que la gestión en el campo del abastecimiento reporta grandes ventajas en la reducción de los costos, pues el eje central de estas operaciones debe ser perseguir la optimización de la gestión de inventarios, “detectando defectos y falencias a fin de ejercer medidas correctivas. Este ascenso de la eficacia, se realiza bajo estándares de mejora continua en la satisfacción de los agentes implicados en dicho proceso” (Hurtado, 2018, pág. 12) .

Por su parte, los autores Chávez, Hinojosa, & Sandoval (2017) señalan que “la gestión en el campo del abastecimiento debe asegurar y procurar suministrar sin solución de continuidad materiales para la provisión de los servicios” (Chávez, Hinojosa, & Sandoval, 2017, pág. 51). Además, se debe indicar que una adecuada gestión de operaciones de abastecimiento tiene siempre por objetivo la satisfacción de los usuarios que contratan atendiendo a criterios de temporales, de calidad y buen servicio.

2.2.1.2.1.2 Objetivos del abastecimiento

Los autores Chávez, Hinojosa, & Sandoval (2017) manifiestan que el objetivo del abastecimiento es incrementar los índices de valor agregado. A este respecto, la cadena de suministro debe sentar las bases de un desnivel entre el valor y costos que genera el proceso. (pág. 34)

Por su parte, Gómez (2014) explica que los objetivos que rigen y direccionan las actividades de abastecimiento son:

- Sostener contratos con proveedores a largo plazo a fin de fomentar la optimización de las relaciones comerciales.
- Sentar la garantía del precio justo al comprar.
- Generar satisfacción de los clientes asegurando una entrega eficiente y oportuna de los productos y servicios requeridos.
- Aseguramiento de que los productos ingresen al sistema con regularidad.
- Sostener los stocks a un nivel favorable para la empresa.

2.2.1.2.1.3 Gestión de Distribución de Bienes y Servicios

Según (Carreño, 2017) los canales de transmisión se definen como sistemas de relación que se implementan para direccionar el movimiento de un determinado producto, direccionándolo al lugar de consumo.

Por otra parte, los autores Chávez, Hinojosa, & Sandoval (2017) afirman que todo “el circuito atravesado por el producto en sus diferentes etapas debe ser diseñada y monitoreada por las unidades de la entidad. Lo que supone una delimitación de un área encargada de la supervisión de dichos procesos”. (pág. 15)

Asimismo, parafraseando a Gómez (2014) podemos señalar que una vía de distribución supone una serie de operaciones que va desde que un determinado producto es producido hasta que llegar al lugar donde será consumido.

2.2.2 Variable Y: Calidad del servicio

2.2.2.1 *Definición conceptual*

Según Duque (2005) es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Así, el servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen

interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y notificar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional. (pág. 72)

Tal como expresa Mora (2011) cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y poseen como alcance a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (pág. 147)

2.2.2.2 Importancia de la calidad de servicio

La importancia de la calidad de servicio es que, si esta es ofrecida correctamente y se logra la satisfacción del cliente, la empresa será preferida frente a la competencia, en otras palabras, la calidad del servicio es una ventaja competitiva y contribuye a la fidelización de los clientes. En ese sentido señala Mora (2011) que “la calidad del servicio debe ser un objetivo prioritario de las organizaciones que buscan consolidarse en el mercado por medio de la satisfacción de sus clientes, por lo que se convierte en una ventaja competitiva de sumo interés”. (pág. 55)

Tal como señala (Tigani, 2014) “la importancia de la calidad del servicio recae en la aceptación ante una prestación realizada por la empresa, por tanto, la evaluación se realiza en base a las expectativas del cliente” (pág. 41). De esta manera, las empresas des establecen qué beneficios esperan los consumidores al momento de consumir el producto o servicio e intentan rebasar dichos deseos, “en la mayoría situaciones se ha observado que la completa satisfacción no solamente pasa por un producto o servicio acorde a las expectativas del cliente, sino que intervienen criterios de oportunidad, pertinencia y calidad de la atención” (Toso, 2003, pág. 110)

2.2.2.3 Teorías de la calidad de servicio

2.2.2.3.1 Teoría de calidad de servicio según en Albrecht

2.2.2.3.1.1 Alcance de la teoría

Desde esta perspectiva, se concluye en que debe de vender al cliente lo que el realmente desea comprar, para esto propuso los siguientes principios:

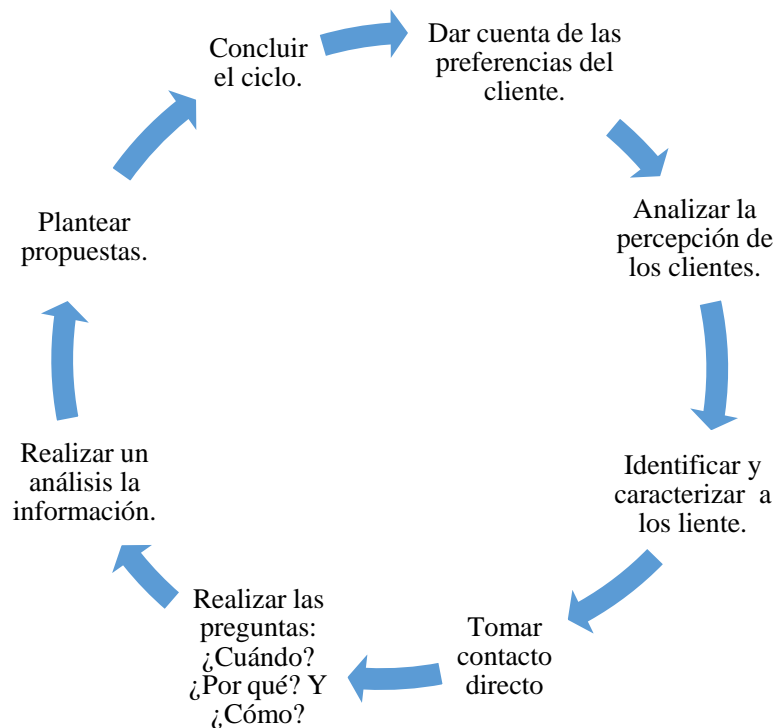


Figura 1. Principios de la calidad del servicio

Fuente: (Llórens, 1996, pág. 11)

2.2.2.3.2 Teoría de la mercadotecnia y gestión de servicios según Christian Gronroos

2.2.2.3.2.1 Alcance de la teoría

Según los autores Camison, Cruz, & Gonzáles (2007), Christian Gronroos, teórico de la teoría de la mercadotecnia y la gestión del servicio menciona que la calidad de servicio se puede medir a través de los “momento de interacción real”, la cual hace referencia a la interacción entre el cliente y empresa donde se desenvuelve la entrega del bien o servicio.

Si el usuario, al recibir el producto percibe que las características del mismo superan sus expectativas y de

2.2.2.3.2.2 Tipos de calidad

2.2.2.3.2.2.1 *Calidad esperada*

Esto es originado mediante la imagen, la comunicación boca a boca y las necesidades del cliente.

2.2.2.3.2.2.2 *Calidad experimentada*

Esto es originado mediante la calidad técnica el cual se refiere al “Qué” y de la calidad funcional que toma en cuenta el “Cómo” para dar una imagen.

2.2.2.3.2.2.3 *Calidad total percibida*

Es la combinación entre la calidad esperada y la calidad experimentada, y según el autor se pueden medir de la siguiente forma:

- La actitud y el comportamiento.
- Reputación y credibilidad.
- La profesionalidad y habilidad.
- La fiabilidad y formalidad
- La flexibilidad y accesibilidad
- Restablecimiento.

2.2.2.3.3 Teoría de las brechas de Valerie Zeithaml, Leonard Berry y Parasuraman

Los autores Camison, Cruz, & Gonzáles (2007) esta teoría tiene el propósito de caracterizar las correspondencias entre las expectativas y percepción del servicio prestado por la organización. Al respecto, se teorizó acerca de las brechas (*gaps*) las cuales se definen como “las falencias presentes entre la percepción de la calidad de servicio y las operaciones

realizadas para ofrecer el producto o servicio” (Camison, Cruz, & Gonzáles, 2007, pág. 12). Estas falencias serían los principales obstáculos para alcanzar la calidad total.

2.2.2.4 Modelos de la calidad de la atención

Según los autores López & Serrano (2001) existen siete modelos fundamentales que buscan conceptualizar la variable calidad del servicio con miras a cuantificarlo.

2.2.2.4.1 Modelo de Bitner

Según López & Serrano (2001) las condiciones de trabajo repercuten directamente en la calidad del servicio ofrecida. Desde este punto de vista “las condiciones laborales forman parte de un conjunto de variables condicionantes de la calidad del servicio y de la calidad percibida por el cliente”. (López & Serrano, 2001, pág. 16)

Por tanto, bajo esta óptica la satisfacción se refleja a través del producto brindado, adquiriendo fuerza la calidad del rendimiento.

2.2.2.4.2 Modelo de Chakrapani

Este modelo pone énfasis en el vínculo del cliente con el proveedor de servicios. Es decir, “las características particulares del servicio prestado en relación con el vínculo cliente-empresa adquieren notoriedad toda vez que la satisfacción depende de cómo se produzca esta” (López & Serrano, 2001, pág. 17)

Por otra parte, tal como señalan Camison, Cruz, & Gonzáles (2007) uno de las principales ventajas de esta teoría es que ejecuta un distingo entre las circunstancias del servicio a en base al servicio personal, por tanto, hace hincapié en la relación con el cliente.

2.2.2.4.3 Modelo de Rust y Oliver

Según López & Serrano (2001) este modelo circunscribe la calidad del servicio a tres elementos: a) Servicio y sus peculiaridades; b) entrega del servicio; y, c) el ambiente. Tal

como se puede contemplar la reciente innovación de este modelo pone su mirada sobre el papel que cumple la infraestructura dentro de la situación de compra, por tanto, el ambiente físico forma parte fundamental de la satisfacción del cliente.

2.2.2.4.4 Modelo de Parasuraman

Sostiene que la calidad de servicio es una incorrespondencia entre la probabilidad y el desempeño que tiene el comprador en función al servicio de su preferencia. Esta teoría busca cuantificar en términos probabilísticas la satisfacción por medio de este desbalance entre las expectativas y las características inherentes al producto o servicio. En la actualidad tal como señalan López & Serrano (2001) es un modelo en franco desuso.

2.2.2.4.5 Modelo de Hazlett

Según López & Serrano (2001) este modelo pretende teorizar la calidad del servicio en tres ejes principales: a) esencial, el cual hace referencias a las motivaciones que posee el cliente para concurrir a la empresa; b) principal, que reúne las condiciones generales de la provisión del servicio o entrega del producto; y, c) secundarias, las cuales hacen referencia a las condiciones generales de buena atención por parte del personal.

2.2.2.4.6 Modelo de Vaerhallen

Este modelo argumenta que la calidad del servicio se sustenta en una estructura donde entran a tallar el resultado y las expectativas debiendo analizarse en tres planos bien diferenciados: a) Expectativas macro en relación a especie y productos; b) expectativa media en función al que provee el servicio; y, c) expectativa micro en base a una transacción individual entre cliente y empresa.

2.2.2.4.7 Modelo de Brady

Tal como señalan López & Serrano (2001) este modelo se denomina también ecléctico, pues pretende integrar características de modelos anteriores a fin de llenar vacíos de conocimiento. La idea central señala que los patrones de la evaluación de las cualidades de servicios pasan por concebir las variables en forma integrada, desde esta perspectiva, tanto las condiciones del servicio, condiciones de entrega, condiciones de relación cliente-empresa e incluso componentes logísticos logran impactar en la percepción de la calidad del cliente.

2.2.2.5 Dimensiones de la calidad de servicio

2.2.2.5.1 Dimensiones de la calidad de servicio

Según Llórens (1996) la calidad de servicio se puede dimensionar en los siguientes componentes:

2.2.2.5.1.1 Elementos tangibles

Engloba todos los elementos vinculados con las relaciones interpersonales percibidas por el cliente, desde una percepción de liderazgo, hasta un establecimiento de las jerarquías dentro de la cadena de mando de una empresa. Todas estas condiciones, según Llórens (1996), se obtienen a partir de una buena gestión al interior de la organización.

2.2.2.5.1.2 La fiabilidad

Se relaciona con el nivel de confianza de los procedimientos relacionados con la provisión de servicios y la sinergia entre los trabajadores al momento de ofrecerlo. Tal como señala Llórens (1996) este es uno de los elementos más importantes pues condiciona en gran manera la autoeficacia de los colaboradores.

2.2.2.5.1.3 La empatía

Hace referencia a la habilidad que tiene la empresa de percibir las necesidades y las posibles consecuencias de ciertas variaciones en la preferencia de los clientes. Tal como señala Llórens (1996) la empatía si bien es un atributo personal, a nivel organizacional se ve traducida en la apertura que tiene la empresa para poder “leer” las necesidades de cada uno de sus clientes y elaborar productos o servicios acorde a dichas necesidades y requerimientos.

2.2.2.5.1.4 Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta hace referencia a una llegada o provisión de servicios pronta, oportuna y celeridad. La capacidad de respuesta se ve, a su vez, constreñida por diversos condicionantes de orden infraestructural, logístico o humano. Para Llórens (1996) la capacidad de respuesta es uno de los indicadores que genera mayor valor agregado a los servicios que contrata el cliente.

2.2.2.5.1.5 Seguridad

La seguridad es el convencimiento que tiene el cliente de que recibirá un producto que superará las expectativas o necesidades. En ese sentido, la seguridad es uno de los componentes de la calidad de servicio que posee mayor impacto o arrastre a lo largo del tiempo, pues depende de esta si la elección de compra recaerá o no en la empresa.

2.3 Marco conceptual

a) Aprovisionamiento:

Según el *Glosario de Términos de Administración* de Alhama, Alonso, & Cuevas (2014) el aprovisionamiento es el proceso de logística que tiene por finalidad el

abastecimiento de materiales y garantizar la implementación de procesos al interior de la organización.

b) Calidad de atención

Tal como expresa Mora (2011) cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa.

Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico. (pág. 147)

c) Demanda:

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2004) es la cantidad de bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a comprar en un determinado estado y período.

d) Eficiencia:

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2004) capacidad para lograr los objetivos planteados con la menor cantidad de recursos materiales y temporales, obteniendo su optimización.

e) Orientación al cliente:

El principio en el que se basa la organización y orienta su gestión hacia el cliente se considera necesario para lograr la satisfacción del cliente, satisfacer las necesidades que éste pueda tener y cumplir con sus expectativas.

f) Enfoque de procesos:

Tal como señala (Carreño, 2017) es un modelo en gestión de procesos operativos que proporciona a la organización un monitoreo más adecuado y más impactante en función a la totalidad de los procesos de la organización.

g) Gasto público:

Es el desembolso de recursos realizado por una entidad de la administración pública, la cual se basa en un control eficiente y proactivo del flujo de materiales, utilizando mecanismos apropiados de adaptación de las capacidades de la organización.

h) Gestión:

Según el *Glosario de Términos de Administración* de Alhama, Alonso, & Cuevas (2014) la gestión es el conjunto de procedimiento en que se aplica un saber en concreto.

i) Inventario:

Según el *Glosario de Términos de Administración* de Alhama, Alonso, & Cuevas (2014) se refiere al registro de los materiales que ostenta una empresa u organización. Asimismo, hace referencia al almacenamiento de materiales y clasificación por categorías.

j) Logística:

Según el *Glosario de Términos de Administración* de Alhama, Alonso, & Cuevas (2014) es una disciplina que planifica y monitorea el flujo de suministros en la cadena de suministros de una empresa a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

k) Mejora Continua:

En términos de (Ballesteros & Ballesteros, 2008) “hace referencia a una filosofía organizacional que prioriza las metas a largo plazo y busca un crecimiento permanente en su capacidad operativa” (pág. 11).

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde al básico o fundamental, el cual “se caracteriza por la forma en que analiza la realidad social y acumula conocimientos base para la mejora de estrategias de intervención en la realidad. Este tipo de investigación busca contribuir al acervo teórico de un determinado tópico de interés” (Carrasco, 2012, pág. 158).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de este trabajo de investigación es: diseño descriptivo correlacional porque está orientada a describir la relación que existe entre la gestión de compra y la calidad de la gestión.

El tipo de diseño corresponde al de tipo no experimental pues “no busca la manipulación de las variables de investigación, sino que busca únicamente la observación naturalística de los fenómenos observados” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 121).

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

La población está conformada por 25 colaboradores de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2020.

3.3.2 Muestra

El tipo de muestra que se empleará será de tipo censal. Al respecto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) señala que en la muestra censal la totalidad de las unidades de observación son consideradas parte de la muestra.

En ese sentido, la muestra seleccionada estará conformada por 25 colaboradores de la unidad de abastecimientos de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, la misma que consiste en el suministro de un cuestionario a una muestra con la intención de conocer la variable de estudio. Por tanto, esta técnica supone el uso de un instrumento estructurado que tiene por objetivo estandarizar las respuestas de los encuestados.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos será un instrumento de medición de tipo documental diseñado y validado por el investigador. Asimismo, la validez será establecida por un juicio de expertos, siendo la confiabilidad obtenida por medio de una aplicación piloto del cuestionario final. Finalmente, se aplicará el coeficiente Alfa de Cronbach ordinal.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

3.5.1 Técnicas de procesamiento de la información

La recolección de datos será primaria, por lo que se aplicará el cuestionario a los colaboradores de la entidad. Se empleará, un plan de análisis estadístico descriptivo e

inferencial. La interpretación se realizará mediante la verificación de la hipótesis de investigación. Con respecto al procesamiento y presentación de los datos, se utilizará el software estadístico SPSS versión 23.0.

3.5.2 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

Se empleará como software de soporte informático Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 24.0. Asimismo, se organizarán y presentarán los resultados en tablas de frecuencias y gráficos, siendo el análisis de los resultados en base a estadísticos como el Chi Cuadrado de independencia.

Los datos serán procesados mediante el uso de técnicas estadísticas representado en tablas y gráficos, las cuales fueron analizadas a fin de llegar a una conclusión con respecto a las hipótesis de investigación.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados descriptivos

4.1.1 Gestión logística

Dimensión I: Gestión de abastecimiento

Tabla 2. Análisis de la dimensión I - Gestión de abastecimiento

N	Dimensión I: Gestión de abastecimiento	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Considero que la Entidad realiza una planificación de las necesidades en base a las necesidades de los clientes	1	4%	1	4%	8	32%	10	40%	5	20%
2	Considero que la Entidad gestiona materiales en base a las necesidades del personal	2	8%	1	4%	5	20%	12	48%	5	20%
3	Considero que la entidad adquiere bienes para uso del personal en forma oportuna	1	4%	1	4%	5	20%	10	40%	8	32%
4	Considero que la entidad contrata servicios en beneficio del personal	2	8%	1	4%	6	24%	9	36%	7	28%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

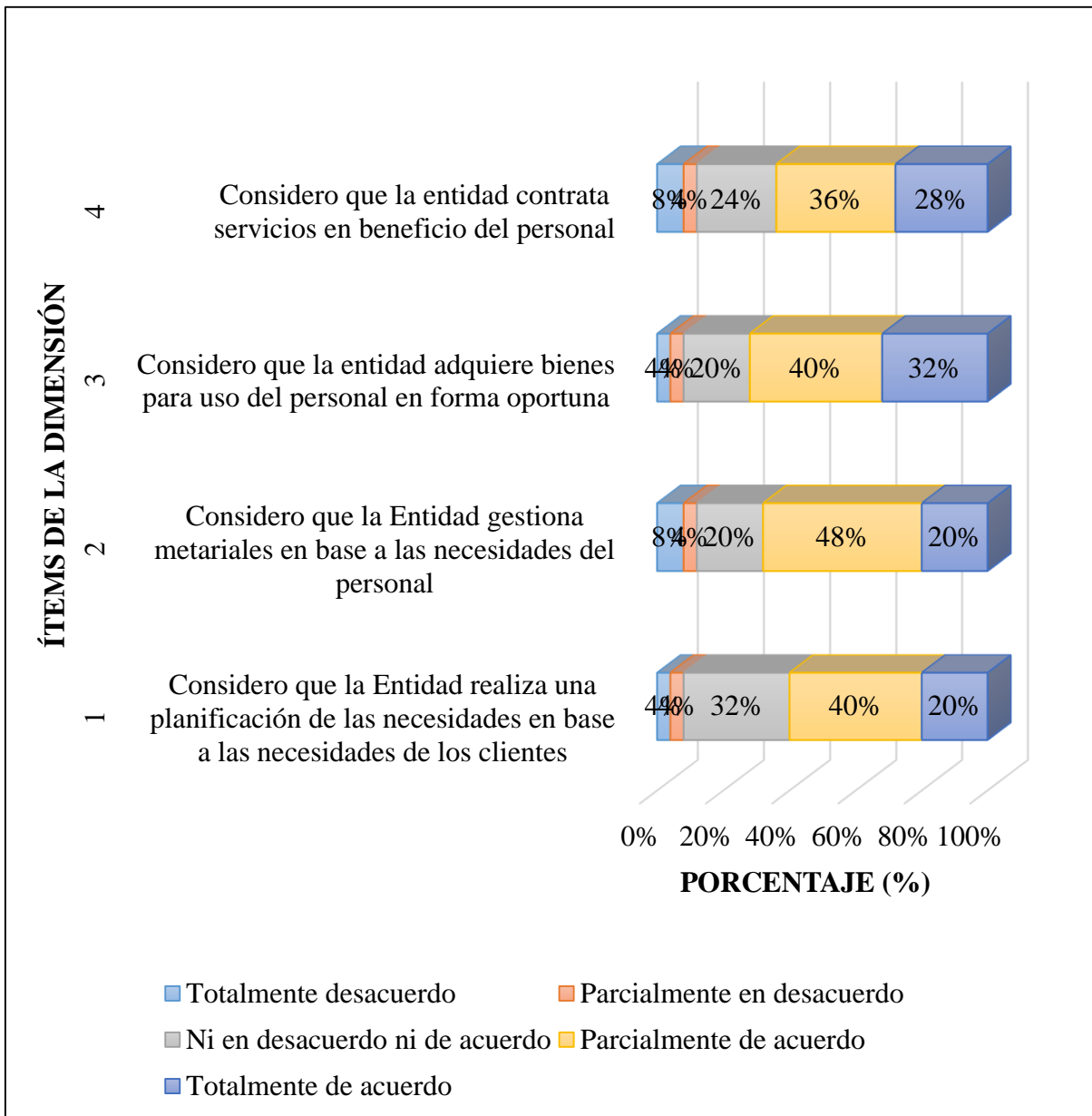


Figura 2. Análisis de la dimensión I - Gestión de abastecimiento

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

Dimensión II: Evaluación de riesgos

Tabla 3. Análisis de la dimensión II - Evaluación de riesgos

N	Dimensión II: Evaluación de riesgos	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5	Considero que la entidad realiza registro de inventarios	0	0%	1	4%	8	32%	10	40%	6	24%
6	Considero que la entidad realiza la recepción de materiales sin retrasos	0	0%	1	4%	4	16%	14	56%	11	44%
7	Considero que la entidad ha implementado procedimientos para el mantenimiento de bienes	2	8%	1	4%	5	20%	10	40%	7	28%
8	Considero que el internamiento de materiales es seguro	1	4%	1	4%	12	48%	8	32%	3	12%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

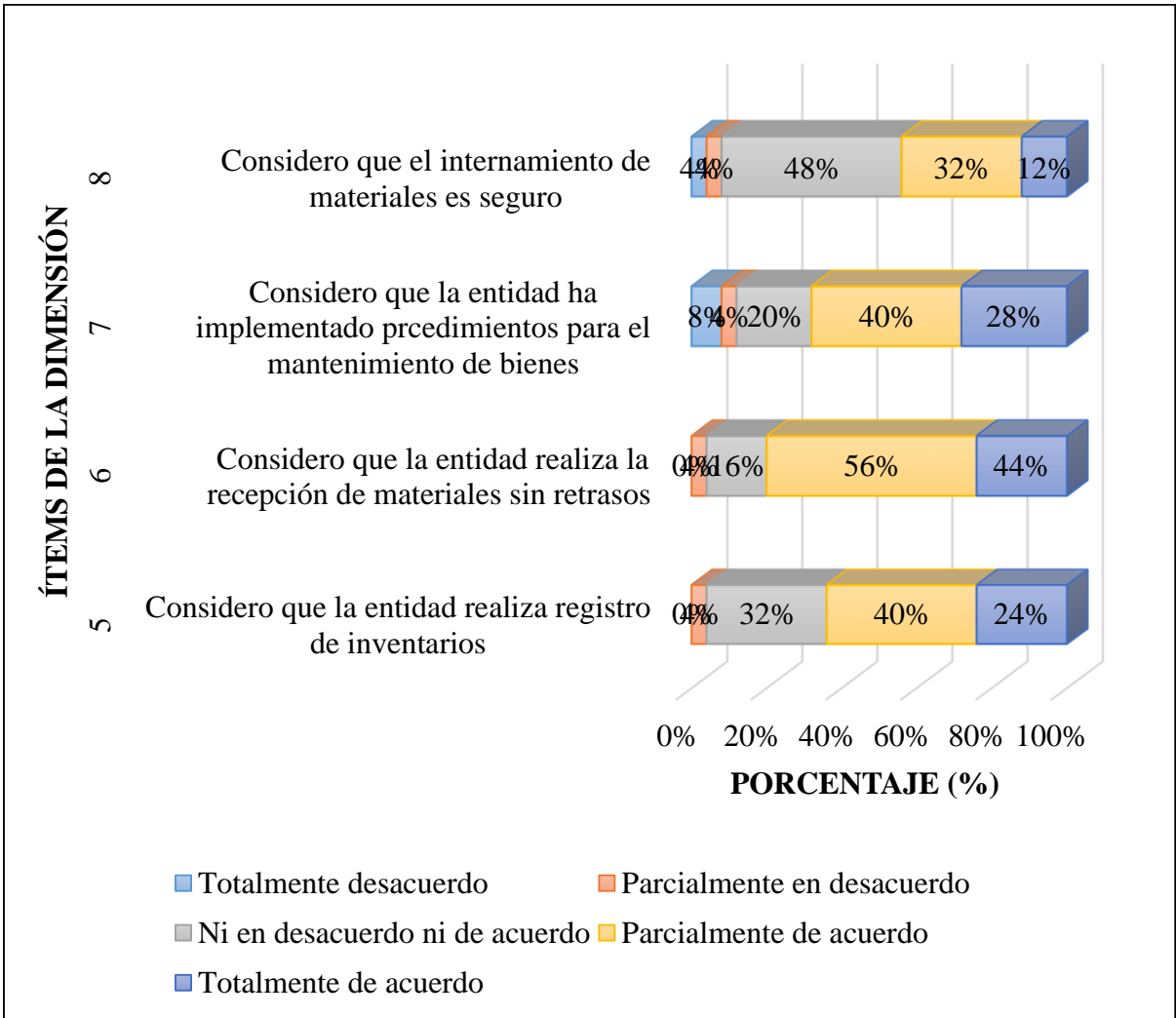


Figura 3. Análisis de la dimensión II - Evaluación de riesgos

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

Dimensión III: Actividades de control

Tabla 4. Análisis de la dimensión III - Actividades de control

N°	Dimensión III: Actividades de control	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9	Considero que la gestión de entrega de materiales es óptima	1	4%	1	4%	2	8%	15	60%	6	24%
10	Considero que el direccionamiento de servicio y obras es óptimo	0	0%	1	4%	6	24%	14	56%	4	16%
11	Considero que la distribución de materiales es eficaz	1	4%	2	8%	8	32%	10	40%	4	16%
12	Me siento satisfecho con la gestión dentro del área	1	4%	1	4%	4	16%	8	32%	11	44%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la

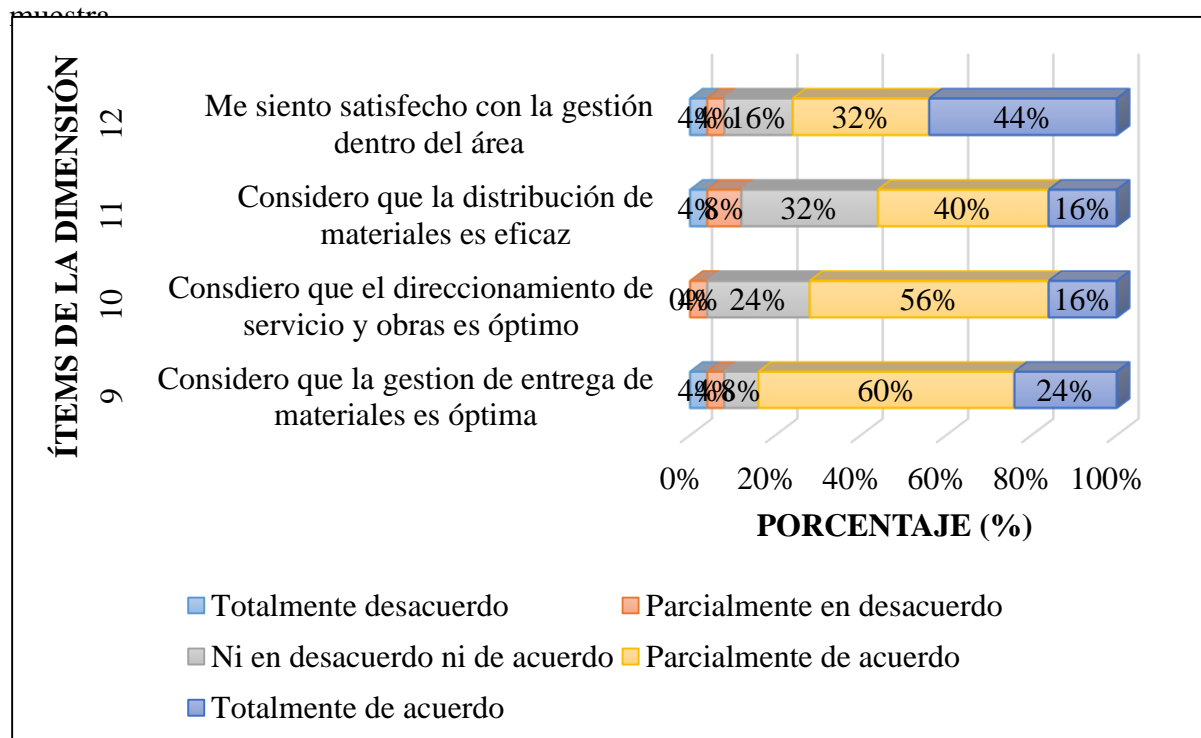


Figura 4. Análisis de la dimensión III - Actividades de control

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

4.1.2 Calidad del servicio

Dimensión I: Elementos intangibles

Tabla 5. Análisis de la dimensión I - Elementos intangibles

N°	Dimensión I: Elementos intangibles	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Me siento conforme con los materiales que me asigna la entidad	0	0%	1	4%	4	16%	14	56%	6	24%
2	Me siento conforme con los ambientes disponibles para atender al público	0	0%	1	4%	3	12%	15	60%	6	24%
3	Considero que no es necesario la adquisición de nuevos equipos tecnológicos	1	4%	1	4%	4	16%	17	68%	2	8%
4	Considero que la entidad cuenta con ambientes ideales para la atención al público	0	0%	2	8%	5	20%	8	32%	10	40%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

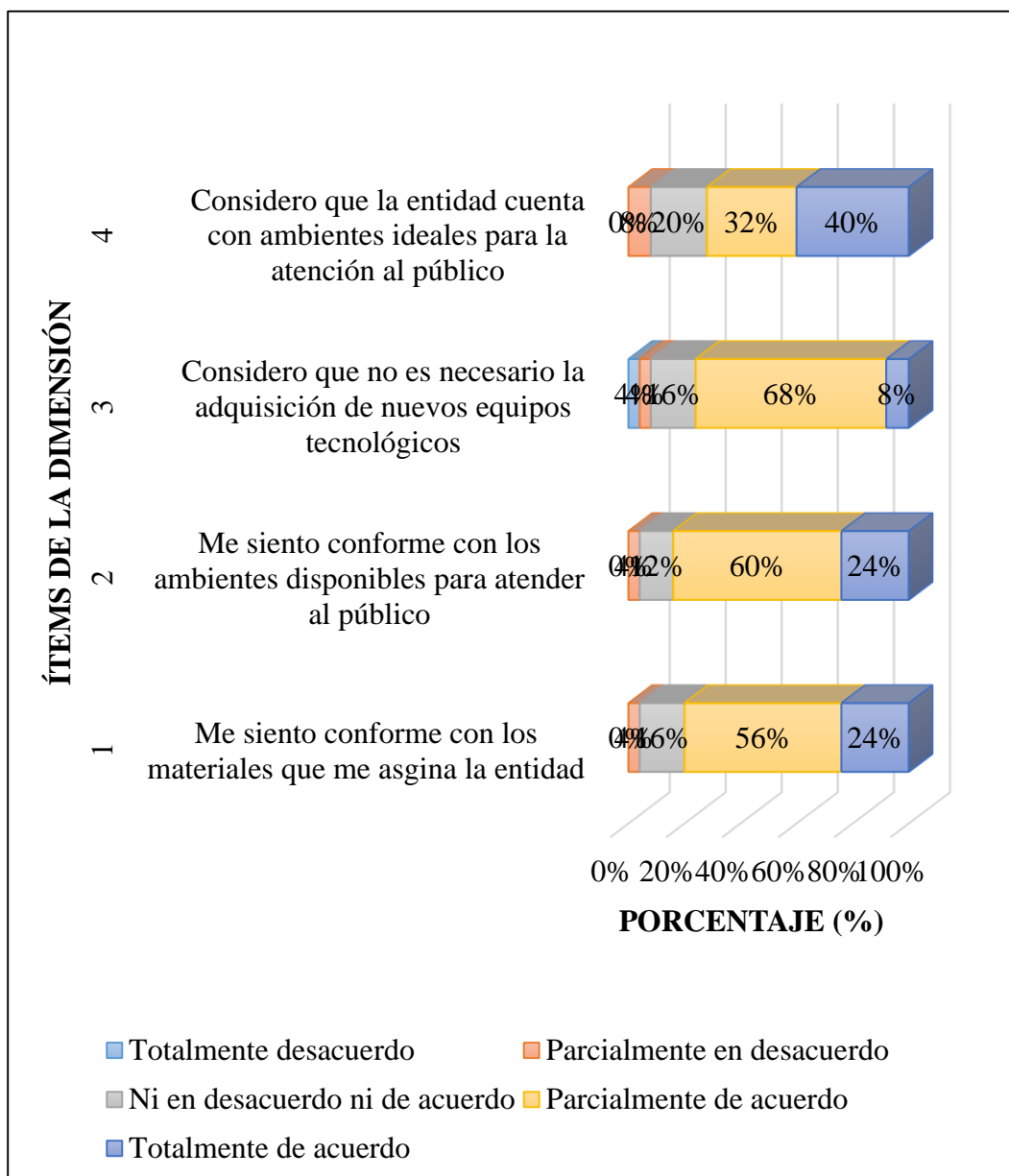


Figura 5. Análisis de la dimensión I - Elementos intangibles

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

Dimensión II: Fiabilidad

Tabla 6. Análisis de la dimensión II - Fiabilidad

N°	Dimensión II: Fiabilidad	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	F	%	F	%	F
5	Considero que la entidad brinda confianza a sus usuarios	0	0%	2	8%	1	4%	7	28%	15	60%
6	Considero que el servicio brindado es seguro	1	4%	1	4%	3	12%	8	32%	12	48%
7	Considero que existe una buena gestión al interior de la entidad para brindar un servicio a tiempo	0	0%	1	4%	4	16%	12	48%	8	32%
8	Considero que la entidad es capaz de resolver los problemas de los usuarios	1	4%	1	4%	2	8%	11	44%	10	40%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

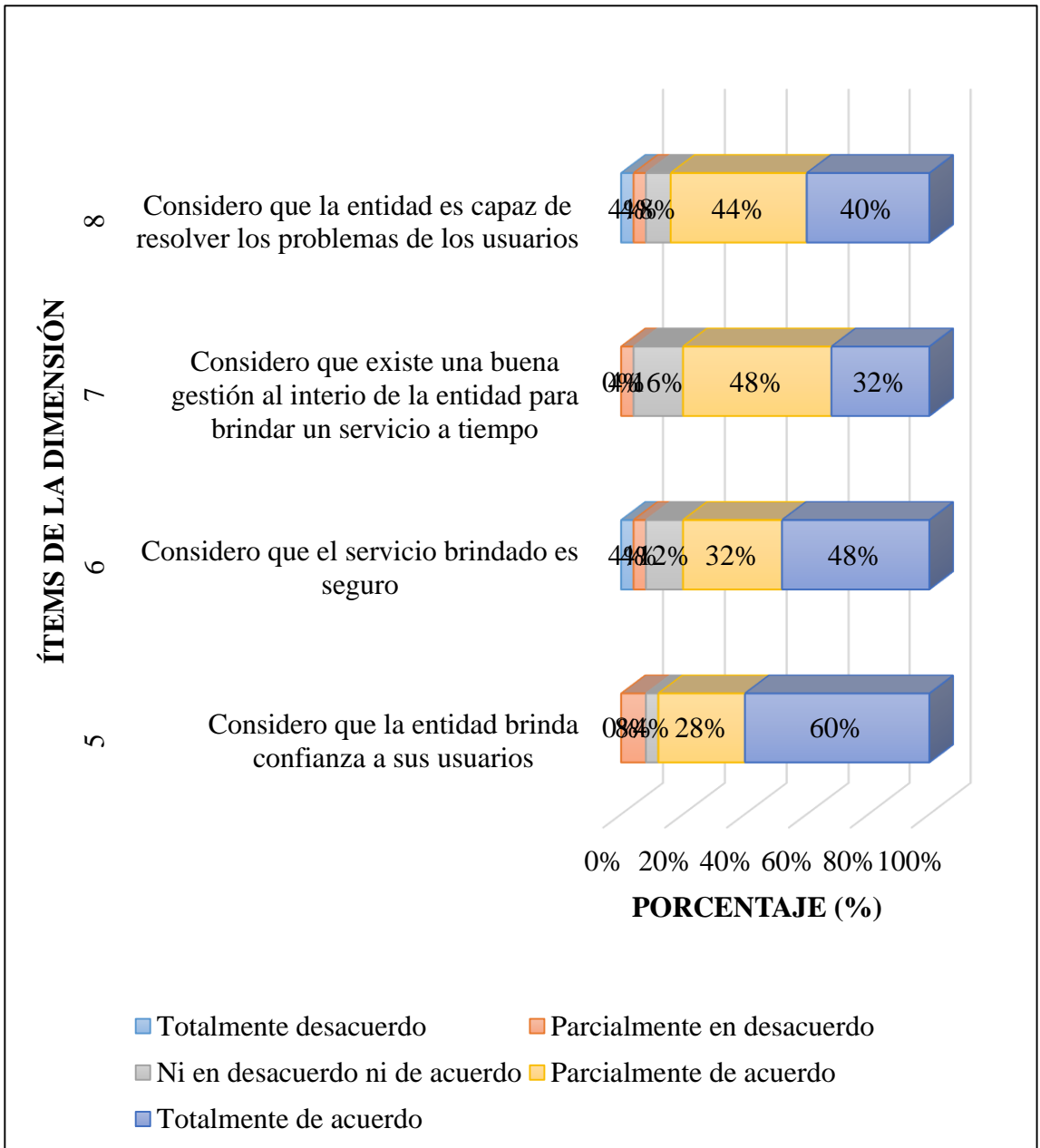


Figura 6. Análisis de la dimensión II - Fiabilidad

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

Dimensión III: Empatía

Tabla 7. Análisis de la dimensión III - Empatía

N°	Dimensión III: Empatía	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	F	%	F	%	F
9	Considero que los usuarios se sienten satisfechos con la atención	0	0%	1	4%	2	8%	15	60%	7	28%
10	Considero que se le otorga un trato especial a cada usuario	0	0%	2	8%	3	12%	9	36%	11	44%
11	Considero que la entidad siempre toma en cuenta las necesidades del usuario	1	4%	0	0%	1	4%	13	52%	10	40%
12	Considero que la entidad hace todo lo posible para satisfacer al usuario	0	0%	1	4%	2	8%	18	72%	4	16%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

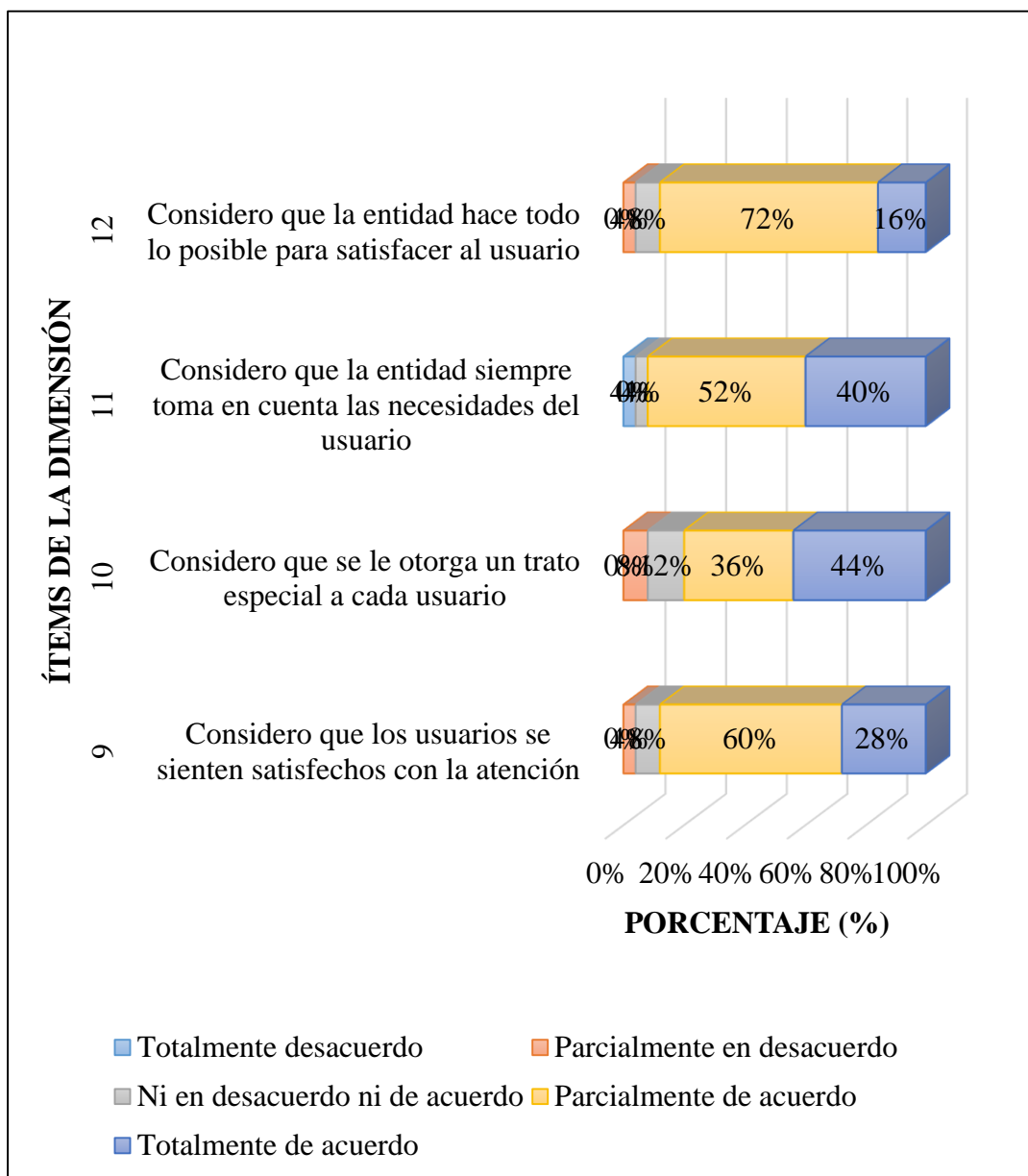


Figura 7. Análisis de la dimensión III - Empatía

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

Dimensión IV: Calidad de la respuesta

Tabla 8. Análisis de la dimensión IV – Calidad de respuesta

N°	Dimensión IV: Calidad de la respuesta	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	F	%	F	%	F
13	Considero que el servicio brindado es rápido	0	0%	1	4%	2	8%	15	60%	7	28%
14	Considero que la capacidad de respuesta de los trabajadores de la entidad es rápida	1	4%	2	8%	1	4%	13	52%	8	32%
15	Considero que la respuesta al cliente ante una eventualidad es rápida	0	0%	1	4%	3	12%	8	32%	13	52%
16	Considero que la entidad escucha los reclamos de los usuarios	1	4%	0	0%	2	8%	9	36%	13	52%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

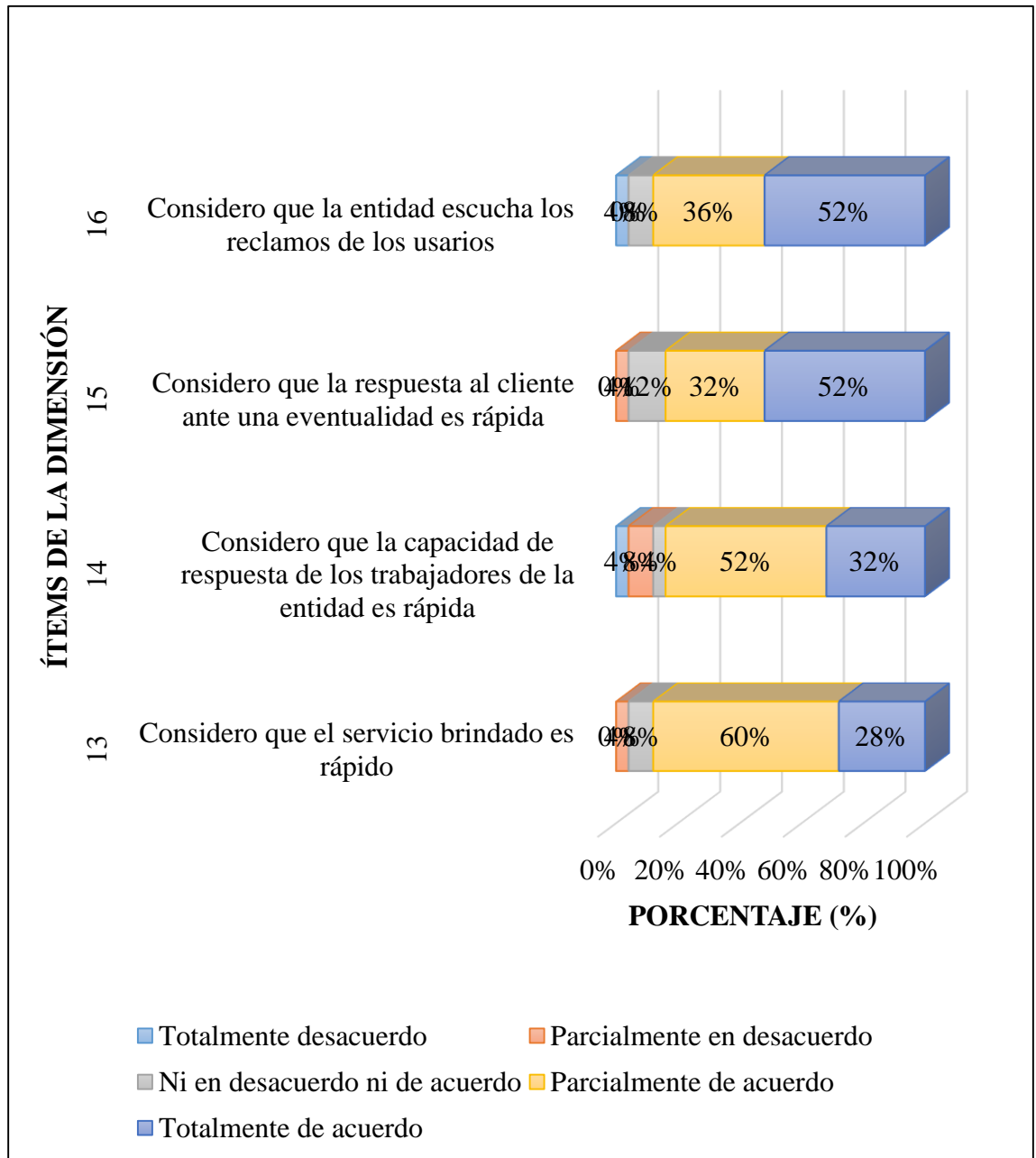


Figura 8. Análisis de la dimensión IV – Calidad de respuesta

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

Dimensión V: Seguridad

Tabla 9. Análisis de la dimensión V - Seguridad

N°	Dimensión V: Seguridad	Totalmente desacuerdo		Parcialmente en desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		Parcialmente de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		F	%	F	%	F	F	%	F	%	F
17	Considero que los clientes confían en la entidad	0	0%	1	4%	2	8%	12	48%	10	40%
18	Considero que la entidad ofrece un servicio de calidad	1	4%	0	0%	3	12%	8	32%	13	52%
19	Considero que la entidad toma en cuenta la opinión del personal que atiende a los usuarios	0	0%	1	4%	2	8%	9	36%	13	52%
20	Me siento comprometido con brindar un buen servicio	1	4%	1	4%	4	16%	15	60%	4	16%

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

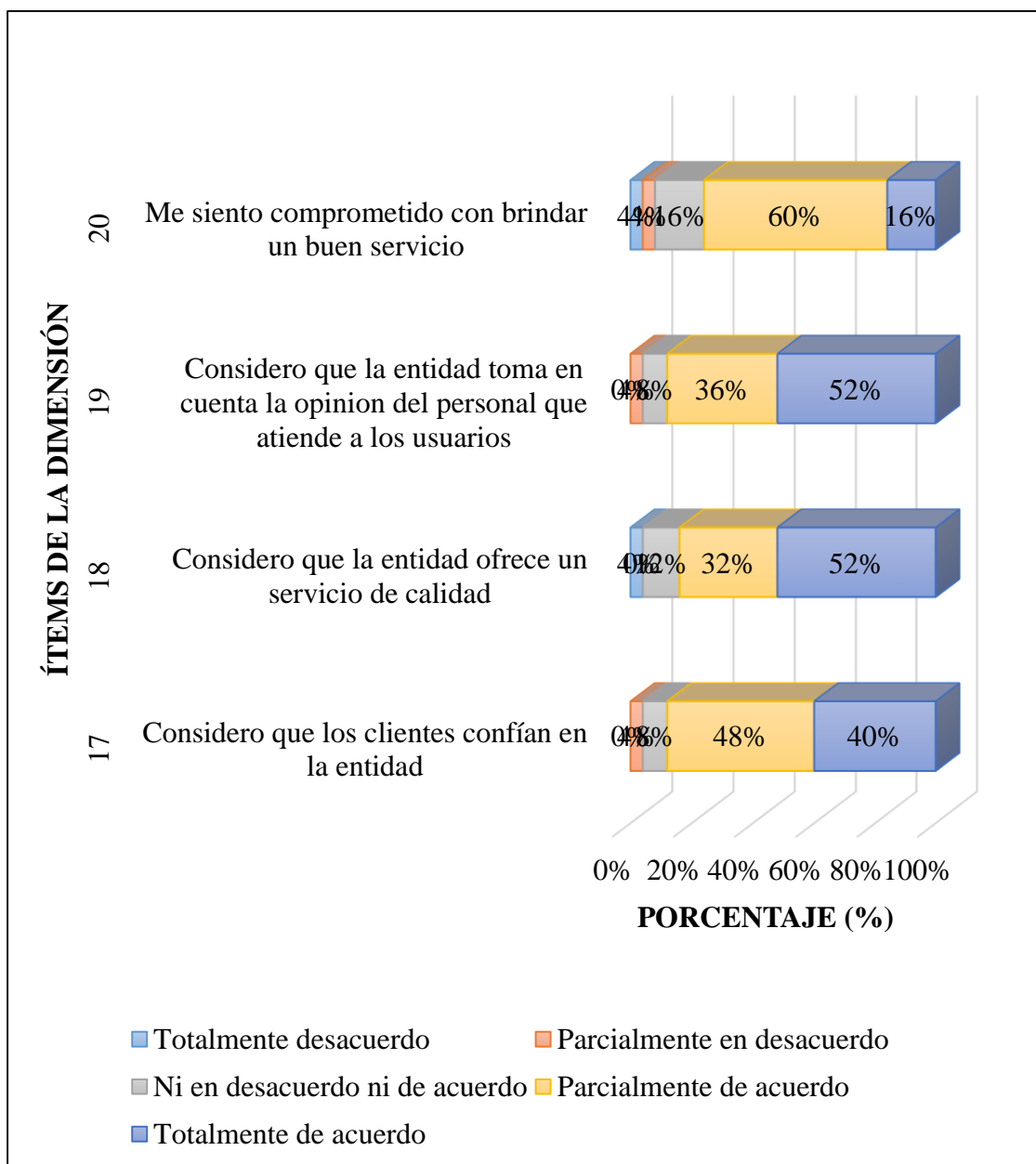


Figura 9. Análisis de la dimensión V - Seguridad

Fuente: Elaboración en base a la matriz de datos de la aplicación de instrumentos a la muestra.

4.1.3 Interpretación de resultados

En relación a la variable gestión de abastecimiento, procederemos a realizar una interpretación de los ítems críticos de cada dimensión, con la finalidad de interpretar las puntuaciones globales por dimensión, a través de tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras agrupadas. Asimismo, debemos señalar que la variable bajo análisis es de corte cualitativa, de carácter compleja (tiene tres dimensiones) y se ha medido bajo un esquema de escala de Likert, por tanto, sus valores finales pertenecen a la escala de medida ordinal.

En relación a la dimensión gestión de abastecimiento, tal como podemos ver de la Tabla 2 y Figura 2, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 1, el cual mide la presencia de la planificación en base a las necesidades de los clientes al interior de la organización, donde un sector conformado por el 10% de la distribución ha señalado que esta no se lleva cabo completamente, suscitando una actitud de desacuerdo de un sector significativo de trabajadores. Por otra parte, podemos mencionar el ítem 4, el cual mide la presencia de la contratación de servicios para el beneficio del personal, donde un sector conformado por 12% acumulado de la distribución señala que esta contratación no se da, suscitando una actitud de desacuerdo con la organización. Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

En relación a la dimensión evaluación de riesgos, tal como podemos ver de la Tabla 3 y Figura 3, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 7, el cual tiene por objetivo medir la percepción del personal sobre el internamiento de materiales en relación a aspectos de seguridad, donde un sector conformado por el 8% ha señalado que no se encuentra conforme. Asimismo, en el caso del ítem 8, el cual tiene por objeto medir la presencia de procedimientos para el mantenimiento de bienes, un sector conformado por el 12% ha señalado no encontrarse conforme con este. Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

En relación a la dimensión actividades de control, tal como podemos ver de la Tabla 4 y Figura 4, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 11, el cual tiene por objetivo medir la percepción del personal sobre la eficacia de la distribución de los materiales, donde un sector conformado por el 12% acumulado ha señalado que no se encuentra conforme. Asimismo, en el caso del ítem 12, el cual tiene por objeto

medir la satisfacción con la gestión dentro del área, un sector conformado por el 8% acumulado ha señalado no encontrarse conforme con este. Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

En relación a la variable calidad del servicio, procederemos a realizar una interpretación de los ítems críticos de cada dimensión, con la finalidad de interpretar las puntuaciones globales por dimensión, a través de tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras agrupadas. Asimismo, debemos señalar que la variable bajo análisis es de corte cualitativa, de carácter compleja (tiene cinco dimensiones) y se ha medido bajo un esquema de escala de Likert, por tanto, sus valores finales pertenecen a la escala de medida ordinal.

En relación a la dimensión elementos intangibles, tal como podemos ver de la Tabla 5 y Figura 5, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 4, el cual mide la calidad del servicio en atención a la presencia de ambientes idóneos para la atención del público, donde un sector conformado por el 8% se mostrado inconforme con la afirmación. Asimismo, tenemos el ítem 3, el cual mide la calidad del servicio en función a la presencia de equipos tecnológicos, donde un sector conformado por el 8% ha indicado mostrarse inconforme con la afirmación presentada. Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son

mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

En relación a la dimensión fiabilidad, tal como podemos ver de la Tabla 6 y Figura 6, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 8, el cual mide la calidad del servicio en atención a la capacidad de la organización para resolver el problema de los usuarios o clientes, donde un sector conformado por el 8% se mostrado inconforme con la afirmación. Asimismo, tenemos el ítem 6, el cual mide la calidad del servicio en función a la seguridad del servicio brindado, donde un sector conformado por el 8% ha indicado mostrarse inconforme con la afirmación presentada. Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

En relación a la dimensión empatía, tal como podemos ver de la Tabla 7 y Figura 7, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 10, el cual mide la calidad del servicio en base al trato personalizado o individual que se le ofrece a cada usuario, donde un sector conformado por el 8% se mostrado inconforme con la afirmación.

Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

En relación a la dimensión calidad de respuesta, tal como podemos ver de la Tabla 8 y Figura 8, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 14, el cual mide la calidad del servicio en base a la capacidad de respuesta rápida de los colaboradores, donde un sector conformado por el 8% se mostrado inconforme con la afirmación. Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

En relación a la dimensión seguridad, tal como podemos ver de la Tabla 9 y Figura 9, las valoraciones de esta dimensión han sido preponderantemente positivas, centrándose los valores en las categorías de respuesta "parcialmente de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", arrojando, preliminarmente, un balance positivo sobre el componente. Así, resaltaremos los componentes críticos, es decir, los que contienen un puntaje negativo significativo: este es el caso del ítem 20, el cual mide la calidad del servicio en base al compromiso asumido por cada uno de los trabajadores, donde un sector conformado por el 8% se mostrado inconforme con la afirmación. Por otra parte, tal como podemos ver de los demás indicadores de la dimensión, estos son

mayoritariamente positivos, corroborando la presencia de la mayoría de los componentes.

4.2 Contrastación de Hipótesis

4.2.1 Contraste de la hipótesis general

a) Planteamiento de la hipótesis

H0: La gestión logística y la calidad del servicio no se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

H1: La gestión logística y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

b) Nivel de Significancia

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

c) Prueba estadística

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

d) Cálculo del p-valor

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

x^2 =Chi cuadrado de independencia

f_o = frecuencia observada

f_e = frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 10. Prueba de Chi Cuadrado de independencia entre gestión logística y calidad del servicio.

Estadístico		Gestión logística	Calidad del servicio
Chi Cuadrado de independencia	Gestión logística	Chi Cuadrado de independencia	1
		Sig. (bilateral)	0,001
	N		25
	Calidad del servicio	Chi Cuadrado de independencia	0,071
		Sig. (bilateral)	0,001
	N		25
Nivel de significancia		0.05	

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

e) Regla de decisión:

- Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05
- No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

f) Toma de decisión

El resultado del estadístico muestra un valor $-p = 0,001$ el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la gestión logística y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

4.2.2 Contraste de la primera hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis

H₀: La gestión de abastecimiento y la calidad del servicio no se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

H₁: La gestión de abastecimiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

b) Nivel de Significancia

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

c) Prueba estadística

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

d) Cálculo del p-valor

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

x^2 =Chi cuadrado de independencia

fo= frecuencia observada

fe= frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 11. Prueba Chi Cuadro de independencia entre gestión de abastecimiento y calidad del servicio.

Estadístico		Gestión de abastecimiento	Calidad del servicio	
Chi Cuadrado de Independencia	Gestión de abastecimiento	Chi Cuadrado de independencia	1	0,120
		Sig. (bilateral)		0,041
	N	25	25	
	Calidad del servicio	Chi Cuadrado de independencia	0,120	1
		Sig. (bilateral)	0,041	
		N	25	25
Nivel de significancia		0.05		

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

e) Regla de decisión:

- Rechazar H0 si el valor-p es menor a 0.05

- No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

f) Toma de decisión

El resultado del estadístico muestra un valor $- p = 0,041$ el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

4.2.3 Contraste de la segunda hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis

H0: La gestión de almacenamiento y la calidad del servicio no se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

H1: La gestión de almacenamiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

b) Nivel de Significancia

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

c) Prueba estadística

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

d) Cálculo del p-valor

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

x^2 =Chi cuadrado de independencia

fo= frecuencia observada

fe= frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 12. Prueba Chi Cuadro de independencia entre gestión de almacenamiento y calidad del servicio.

Estadístico		Gestión de almacenamiento	Calidad del servicio
Chi Cuadrado de Independencia	Chi Cuadrado de independencia	1	0,233
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	25	25
	Chi Cuadrado de independencia	0,233	1
	Sig. (bilateral)	0,003	
	N	25	25
Nivel de significancia		0.05	

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

e) Regla de decisión:

- Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05
- No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05

f) Toma de decisión

El resultado del estadístico muestra un valor $-p = 0,003$ el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la gestión de almacenamiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

4.2.4 Contraste de la tercera hipótesis específica

a) Planteamiento de la hipótesis

H_0 : La gestión de distribución y la calidad del servicio no se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

H_1 : La gestión de distribución y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

b) Nivel de Significancia

El nivel de significancia convenido, por parte del consenso en la línea de investigación del presente trabajo, es de 0.05 (5 %) como nivel de significancia.

c) Prueba estadística

La prueba de hipótesis es de naturaleza unilateral. Para los fines de la presente investigación, el estadístico de contraste elegido acorde al objetivo analítico del diseño fue el Chi Cuadrado de independencia.

d) Cálculo del p-valor

El cálculo del p-valor se realizará a través de la aplicación de la siguiente ecuación matemática:

$$x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

x^2 =Chi cuadrado de independencia

fo= frecuencia observada

fe= frecuencia esperada

El Chi cuadrado de independencia es un estadístico de contraste no paramétrico aplicable a valores finales de tipo nominal u ordinal y busca verificar relaciones entre las variables.

Tabla 13. Prueba Chi Cuadro de independencia entre gestión de distribución y calidad de servicio.

Estadístico		Gestión de distribución	Calidad del servicio
Chi Cuadrado de Independencia	Gestión de distribución	Chi Cuadrado de independencia	,414
		Sig. (bilateral)	0,002
	Calidad del servicio	N	25
		Chi Cuadrado de independencia	1
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	25	25
Nivel de significancia		0.05	

Fuente: Elaboración propia en base a la recolección de datos.

e) Regla de decisión:

- Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0.05”
- No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0.05”

f) Toma de decisión

El resultado del estadístico muestra un valor $- p = 0,002$ el cual es menor al nivel de significancia 0,05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se verifica que la gestión de distribución y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

4.3 Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general se pudo evidenciar, con un p-valor de 0,001 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), que la gestión logística y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

Estos resultados son coincidentes con los presentados por Rojas (2015) en su investigación de tipo aplicativo, nivel descriptivo-relacional, de corte transversal y no experimental, el cual se trazó como objetivo llevar a cabo una propuesta modelo sobre la satisfacción del cliente, donde advirtió que la calidad de la atención era un aspecto sumamente valorado por los clientes, así como la planificación en función a las necesidades de los usuarios. Por otra parte, se resalta la importancia del recurso humano en relación a la empatía y la seguridad de los servicios, quedando en último lugar la presencia de una infraestructura adecuada para brindar un servicio integral.

Por otra parte, son parcialmente coincidentes con los resultados presentados por Navarro (2018) quien en su investigación de tipo básico, nivel relacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se propuso como objetivo realizar una descripción general de la vinculación entre la gestión logística y la calidad de los servicios. Esta investigación demostró que la gestión logística se relaciona significativa y positivamente con la calidad de los servicios. Por otro lado, y desagregando estas cifras, se pudo corroborar que los indicadores más fuertemente relacionados con la calidad del servicio es la eficacia de la distribución de recursos.

En cuanto al primer objetivo específico se pudo evidenciar, con un p-valor de 0,041 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), que la gestión de abastecimiento y

la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

Estos resultados son coincidentes con los presentados por Iman (2019) en su investigación de tipo básico, nivel relacional, de corte transversal y no experimental, el cual se trazó como objetivo determinar la relación entre la calidad de los servicios logísticos y la satisfacción de los clientes de las agencias de carga. Esta investigación demostró que la calidad del servicio logístico se relaciona en significativa y positiva con la satisfacción del cliente, ya que esta determina la capacidad de respuesta de la organización ante los requerimientos de los clientes, la distribución eficaz de los recursos y calidad del producto final, más aún en una empresa de servicios, cuyo giro de negocio pivota sobre la capacidad de gestión logística y de abastecimiento.

En cuanto al segundo objetivo específico se pudo evidenciar, con un p-valor de 0,003 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), que la gestión de almacenamiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Hernández (2015) en su investigación de tipo aplicativo, nivel descriptivo-relacional, de corte transversal y no experimental, el cual se trazó como objetivo desarrollar una propuesta de intervención para el mejoramiento de la gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala.

Esta investigación demostró que la aplicación de una propuesta que intervenga en forma integral sobre las variables de la buena calidad de atención, impacta positivamente en la satisfacción de los clientes. Entre los principales factores que predicen una buena satisfacción tenemos la premura o rapidez en la atención, la capacidad de respuesta ante lo

requerimientos de los clientes, la capacidad de comunicación con el cliente para atender sus demandas y la eficacia de los recursos.

Por otra parte, son parcialmente coincidentes con los resultados presentados por González (2018) quien, en su investigación de tipo básico, nivel relacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se propuso como objetivo verificar la existencia de una relación entre la calidad del servicio logístico y la satisfacción del usuario. Entre los factores que predicen con mayor potencia la satisfacción del usuario se encuentra la puntualidad de las entregas, así como la eficacia del servicio de abastecimiento. Asimismo, se debe tomar en cuenta la capacidad para resolver problemas y la atención personalizada.

En cuanto al tercer objetivo específico se pudo evidenciar, con un p-valor de 0,002 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), que la gestión de distribución y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021. Estos resultados son coincidentes con los presentados por Leandro (2016) en su investigación de tipo básico, nivel descriptivo-relacional, de corte transversal y no experimental, el cual se trazó como objetivo cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por la unidad de obras del gobierno local de Berisso.

Esta investigación demostró que la dimensión tangible es una de las áreas más importantes para predecir adecuadamente la satisfacción del cliente, en segundo lugar, queda la fiabilidad como indicador fuerte de una buena calidad de atención, mientras que aspectos como la comunicación son factores medianamente fuertes.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

PRIMERA

En cuanto al objetivo general, con un p-valor de 0,001 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), se puede concluir que la gestión logística y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

SEGUNDA

En cuanto al primer objetivo específico, con un p-valor de 0,041 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), se puede concluir que la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

TERCERA

En cuanto al segundo objetivo específico, con un p-valor de 0,003 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), se puede concluir que la gestión de almacenamiento y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

CUARTA

En cuanto al tercer objetivo específico, con un p-valor de 0,002 inferior al nivel de significancia preestablecido ($0.05 < p\text{-valor}$), se puede concluir que la gestión de distribución y la calidad del servicio se relacionan significativamente en la unidad de abastecimiento de la Municipalidad de Ilabaya, año 2021.

5.2 Recomendaciones

PRIMERA

Se recomienda a la Municipalidad de Ilabaya, mejorar la asignación presupuestaria al área de infraestructura con la finalidad de contar con ambientes adecuados para llevar a cabo la atención del cliente y salvaguardar su integridad física.

SEGUNDA

Se recomienda a la Municipalidad de Ilabaya, mejorar la planificación a través de sondeos de opinión sobre los principales problemas de la entidad municipal, con la finalidad de tomar en cuenta las principales necesidades de los usuarios.

TERCERA

Se recomienda a la Municipalidad de Ilabaya, mejorar los mecanismos de seguridad en relación al aseguramiento de los materiales necesarios para proveer de los servicios a los usuarios, así como la actualización de los procedimientos para el mantenimiento de los bienes de la entidad.

CUARTA

Se recomienda a la Municipalidad de Ilabaya, invertir en el mantenimiento y renovación de equipos tecnológicos necesarios para atender las necesidades de los usuarios e incrementar la capacidad de respuesta y de resolución de problemas de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alhama, R., Alonso, F., & Cuevas, R. (2014). *Glosario de términos de administración*. Buenos Aires: C&TA. Recuperado el 18 de enero de 2021, http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_administracion/glosario_administracion.htm
- Anaya, J., & Polanco, S. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: Análisis, diagnóstico e implantación de sistemas logísticos*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 15 de enero de 2021
- Ballesteros, D., & Ballesteros, P. (junio de 2008). Importancia de la administración pública. *Scientia et Technica*(38), 217-223. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4749451.pdf>
- Ballou, R. (2011). *Logística. Administración de la Cadena de Suministro*. México: Editorial Pearson Educación, Prentice Hall. Recuperado el 15 de enero de 2021
- Barriga, A. (2020). “*Gestión logística y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la municipalidad provincial de Tacna, periodo 2017*” (tesis de grado). Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1596/1/Barriga-Quispe-Anny.pdf>
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2007). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación S.A: España. Recuperado el 15 de enero de 2021
- Carrasco, S. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carreño, J. (2017). *Cadena de Suministro y logística*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado el 15 de enero de 2021

- Chávez, S., Hinojosa, J., & S. M. (Enero-junio de 2017). Calidad de los servicios logísticos. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 6(11), 14-31. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.23913/ricea.v6i11.89>
- Christopher, M. (2015). *Logística: Aspectos estratégicos*. Limusa Noriega: México. Recuperado el 15 de enero de 2021
- Consejo Privado de Competitividad. (2020). *Informe de Competitividad*. Lima: Consejo Privado de Competitividad. Recuperado el 16 de enero de 2021, de <https://www.compite.pe/wp-content/uploads/2019/02/informe-de-competitividad-2019.pdf>
- Delgado, G. (2011). *“Influencia de la gestión administrativa del área de logística en el abastecimiento de bienes y servicios de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, periodo 2009-2010” (tesis de grado)*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/575/TG0459.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Escudero, J. (2014). *Gestión de Aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=jabS4x3L2oEC&printsec>
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448193636.pdf>
- Gonzales, S. (2018). *“Relación de la calidad de servicio logístico, satisfacción y la lealtad del cliente a los agentes de carga Marítimo Puerto Callao 2018 –*

telefonía celular” (tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado el 17 de enero de 2021, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3706/1/2018_Gonzales_Ugaz.pdf

Hernández, G. (2015). *“Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos del municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016”*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 16 de enero de 2021, de <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/21785>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.

Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima: Fondo Editorial Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Iman, A. (2019). *“Relación entre la calidad de servicio logístico y satisfacción del cliente en las agencias de carga para las Mypes exportadoras de Confecciones de Gamarra que hacen uso de transporte marítimo desde puerto del Callao 2019” (tesis de grado)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado el 19 de enero de 2021, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9657/1/2019_Iman-Cubas.pdf

Instituto Nacional de Estadística en Informática . (2020). *Perú: Indicadores de gestión municipal*. Instituto Nacional de Estadística en Informática . Lima: Instituto Nacional de Estadística en Informática . Recuperado el 16 de enero de 2021, de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1720/

- Leandro, M. (2016). *“Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso” (tesis de grado)*. Argentina: Universidad Nacional La Plata. Recuperado el 16 de enero de 2021, de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Llórens, F. (1996). *Medición de la calidad de servicio: una aproximación a diferentes alternativas*. Granada: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada. Recuperado el 15 de enero de 2021
- López, M., & Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), 32-44. Recuperado el 12 de enero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>
- Mancilla, Y. (2017). *“La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la Polleria “Tradición” en la ciudad de Tacna-2016” (tesis de grado)*. Universidad Privada de Tacna, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/302/1/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2004). *Glosario de términos en economía y finanzas*. Lima: MEF. Recuperado el 15 de enero de 2021, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Glosario_Terminos_Financieros_E_O.pdf
- Mora, C. (mayo-agosto de 2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. Recuperado el 16 de enero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Mora, L. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado el 16 de enero de 2021

- Municipalidad distrital de Ilabaya. (2019). *Plan operativo institucional 2019*. Tacna: Municipalidad distrital de Ilabaya. Recuperado el 16 de enero de 2021, de https://munilabaya.gob.pe/web/archivos/ppodoc/inv_7459.pdf
- Navarro, J. (2018). *"La gestión logística y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Transa S.A, Ate 2018"* (tesis de grado). Tesis de grado, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado el 18 de enero de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24563/Z%c3%ba%c3%b1iga_CS.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, J. (2015). *"Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado"* (tesis de maestría). Universidad de Chile. Santiago: Universidad de Chile. Recuperado el 15 de enero de 2021, de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Szymonik, A. (2015). *Logistic and Supply chain Management*. New York: Press. Recuperado el 15 de enero de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/297369572_Logistics_and_Supply_Chain_Management
- Tigani, D. (2014). *Excelencia en servicio*. Buenos Aires: Liderazgo 21. Recuperado el 15 de enero de 2021
- Toso, K. (2003). *Atención al cliente*. Lima: Editorial Business E.I.R.L. Recuperado el 15 de enero de 2021