UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2024

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

KEVIN MOISES, VALERA OCMIN

PAOLO ROSSI, MARTIN ROJAS

PUCALLPA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 07 horas del día sábado 21 de setiembre del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza(Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2024",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Kevin Moises Valera Ocmin y Paolo Rossi Martin Rojas, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 08 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona

Asesor

Bach. Kevin Moises Valera Ocmin

Tesista

Bach. Paolo Rossi Martin Rojas

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0391-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2024"

Autor(es)	:	**VALERA OCMIN, KEVIN MOISÉS**
		MARTIN ROJAS, PAOLO ROSSI
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 9%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 08/08/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Kevin Moises Valera Ocmin

Autor de la tesis titulada : Gestión logística y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 09 / 2024

Email: anykev02@hotmail.com Firma:

Teléfono: 902195261 DNI: 72855482

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Paolo Rossi Martin Rojas

Autor de la tesis titulada: Gestión logística y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Facultad: Cs. Economicos, Administrativos y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 23 / 09 / 2024

Email: paolomrojas@gmail.com Firma:

Teléfono: 961086803 DNI: 47020022

DEDICATORIA

Dedicado esto a nuestro Padre Celestial por darnos fuerza, paciencia, sabiduría y fortaleza para ayudarnos a alcanzar este importante momento en nuestra vida universitaria. A nuestros padres con sus consejos, amor y sacrificio, nos animaron a emprender este largo camino académico y lograr convertirnos en un profesional.

Kevin Valera y Paolo Martin

AGRADECIMIENTO

Agradecemos nuestra casa superior de estudios la Universidad Nacional de Ucayali, por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra tesis, y lograr el título de licenciado en administración, agradecemos también a todos nuestros docentes por habernos brindado su capacidad intelectual, motivando y orientando a lo largo de nuestra carrera.

También agradecemos al municipio Provincial de Coronel Portillo, su colaboración, su pronta respuesta a la petición del acceso a sus instalaciones y facilitando el tiempo de sus colaboradores a favor de que nosotros podamos recolectar datos para el desarrollo de la tesis.

Y, por último, pero no menos importante un agradecimiento a nuestro asesor de tesis Dr. Pedro Ormeño Carmona, por su tiempo y su conocimiento en el campo, fueron fundamentales para lograr culminar nuestra tesis con satisfacción.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii
AGRADECIMIENTO viii
RESUMEN xiv
ABSTRACT xv
INTRODUCCIÓN xvi
CAPÍTULO I. 19
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN 19
1.1. Planteamiento del problema 19
1.2. Formulación del problema 20
1.2.1. Problema general 20
1.2.2. Problemas específicos 20
1.3. Objetivos 21
1.3.1. Objetivo general 21
1.3.2. Objetivos específicos 21
1.4. Hipótesis 21
1.4.1. Hipótesis 21
1.5. Variables 22
1.6. Operacionalización de variables 24
1.7. Justificaciones 24
1.7.1. Justificación Teórica 24
1.7.2. Justificación Metodológica 24
1.7.3. Justificación Practica 25
CAPÍTULO II. 26
MARCO TEÓRICO 26
2.1. Antecedentes del problema 26
2.1.1. Investigación internacional 26
2.1.2. Investigación nacional 27
2.1.3. Tesis locales 29
2.2. Bases teóricas del problema 29
2.2.1. Base teoría de la variable 1 29
2.2.2. Base teórica de la variable 2 31
2.3. Definición de términos básicos 33
CAPÍTULO III. 35
MARCO METODOLÓGICO 35

3.1. Método de investigación 35
3.2. Población y muestra 36
3.2.1. Población 36
3.2.2. Muestra 36
3.3.1. Técnicas 37
3.3.2. Instrumentos de recolección 37
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 37
3.3. Procedimiento de recolección de datos 38
3.4. Tratamientos de los datos 38
CAPÍTULO IV. 39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 39
4.1. Resultados y descripción 39
4.2. Prueba de normalidad 43
4.3. Pruebas de hipótesis 43
4.4. Discusión 45
CONCLUSIONES 50
SUGERENCIAS 51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 24

Tabla 2. Variable 1 Gestión logística*Variable 2 Calidad de servicio. 39

Tabla 3. Dimensión 1 Gestión de compra*Variable 2 Calidad de servicio. 40

Tabla 4. Dimensión 2 Almacenamiento*Variable 2 Calidad de servicio. 41

Tabla 5. Dimensión 3 Distribución*Variable 2 Calidad de servicio. 42

Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk. 43

Tabla 7. Hipótesis general. 43

Tabla 8. Hipótesis especifica 1. 44

Tabla 9. Hipótesis especifica 2. 44

Tabla 10. Hipótesis especifica 3. 45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variable 1 Gestión logística*Variable 2 Calidad de servicio. 39

Figura 2. Dimensión 1 Gestión de compra*Variable 2 Calidad de servicio. 40

Figura 3. Dimensión 2 Almacenamiento*Variable 2 Calidad de servicio. 41

Figura 4. Dimensión 3 Distribución*Variable 2 Calidad de servicio. 42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos..... 58

Anexo 2. Matriz de consistencia..... 60

RESUMEN

La población de estudio fueron todos y cada uno de los colaboradores del municipio provincial de Coronel Portillo, la muestra fue 100 colaboradores, el tipo básica, con su nivel correlacional, con un diseño no experimental. Como objetivo genera fue determinar la relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024 y la hipótesis general La relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa; los cuales fueron resueltos. Los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024 y para la hipótesis general esto nos da un Rho de 0,881, este valor alto indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.000, aceptando la hipótesis general: La relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

Palabras claves: *Gestión logística, calidad de servicio, gestión de compras, almacenamiento y distribución.*

ABSTRACT

The study population was each and every one of the collaborators of the provincial municipality of Coronel Portillo, the sample was 100 collaborators, the basic type, with its correlational level, with a non-experimental design. The general objective was to determine the existing relationship between Logistics Management with the quality of service in the provincial municipality of Coronel Portillo, Pucallpa 2024 and the general hypothesis The existing relationship between Logistics Management with the quality of service in the provincial municipality of Coronel Portillo , Pucallpa 2024, is very significant; which were resolved. The results of the surveyed employees of the provincial municipality of Coronel Portillo, based on their opinions observed in the tables and graphs, where they determined the relationship between Logistics Management with the quality of service in the provincial municipality of Coronel Portillo, Pucallpa 2024 and for the general hypothesis this gives us a Rho of 0.881, this high value indicates that the two variables have a positive correlation. In addition, there is a signal (bilateral) or the p value is equal to 0.000, accepting the general hypothesis: The relationship between Logistics Management and service quality in the provincial municipality of Coronel Portillo, Pucallpa 2024, is very significant.

Keywords: Logistics management, service quality, purchasing management, storage and distribution.

INTRODUCCIÓN

El estudio lleva por título “Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Provincia y Municipio de Coronel Portillo Pucallpa 2024”, se tomó en cuenta porque aún existen organizaciones que no cuentan con sistemas atractivos basados en los avances tecnológicos en logística. Utilice métodos obsoletos y poco profesionales para mantener el control de inventario. Las instituciones públicas suelen ser criticadas por la ineficiencia de los servicios que brindan, pero a menudo su incapacidad para realizar las tareas que se les encomienda se debe a la falta de bienes o servicios necesarios para realizar el trabajo satisfactoriamente. Esto se debe a que no identifican los productos que entran y salen del sistema. Tampoco cuentan con instalaciones adecuadas para almacenar los productos adquiridos. La gestión logística siempre ha sido una parte importante del proceso administrativo y juega un papel esencial e importante para el sector público, ya que se define como una herramienta precisa para la adecuada planificación y gestión de las operaciones.

A nivel internacional, diversas dificultades que afectan al sector logístico y otras dificultades provocadas por la pandemia de COVID-19 en casi todos los países del mundo han provocado el cierre de fronteras y la paralización de las operaciones marítimas, aéreas y de transporte. en una cadena que dificulta a los clientes y empresas la obtención de bienes. Los expertos de la Comisión Marítima Internacional Carro y Gonzales (2021) explicaron que la logística se ha convertido ahora en una de las actividades estratégicas de compra, transporte y almacenamiento de productos, e incluso organizaciones públicas de todo el mundo tienen que negociar con los gobiernos para la compra de vacunas. , insumos médicos y bioseguridad Sin embargo, se están negociando productos

debido a los factores antes mencionados combinados con escasez de inventarios, parálisis de producción y escasez de mano de obra, pero este trabajo es muy difícil. , miles de barcos varados están esperando para cargar y entregar la carga pendiente. Esta situación muestra la importancia de la conectividad de los mercados y la profesionalización de la gestión logística para afrontar los desafíos actuales y futuros.

En el contexto de América del Sur, la logística interna y externa de las empresas de toda la región en su conjunto juega un papel importante y enfrenta muchos desafíos para mantener las cadenas de suministro, especialmente en relación con la importación de bienes, materias primas de producción y las importaciones desde países como como China, Estados Unidos. países, Europa, etc., mostrando una fuerte dependencia de los mercados exteriores, y según López et al (2021), los distintos gobiernos de la región tienen dificultades para asegurar y distribuir la gestión logística en cada ciudad, al carecer de recursos financieros y físicos. Se requieren cadenas de frío para el mantenimiento en el transporte de vacunas, no profesionales capacitados para gestionar la logística para integrar otros procesos para lograr la inmunización.

Hay que añadir que la infraestructura vial insuficiente y a veces deficiente y, por supuesto, las zonas geográficas inaccesibles típicas de los países andinos y amazónicos retrasan o incluso impiden las entregas. Además, se ha observado que los países ricos de Occidente y Asia tienen menos problemas de gestión de distribución y logística en comparación con los países latinoamericanos. En el contexto internacional, el desarrollo del medio ambiente en los ayuntamientos de Camerún revela la voluntad de las autoridades de dar soluciones a las necesidades y expectativas de los residentes locales. Por lo tanto, los servicios

proporcionados por las diferentes comunidades locales afectan la calidad de vida de las personas, y su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios es muy importante para los representantes electos a nivel local y una fuente de valor para los residentes locales. (Mbassi et al., 2019).

A nivel nacional, el INEI (2023) en términos de indicadores de gestión municipal afirmó que el número de empleados municipales en provincias, distritos y ciudades aumentó en un 30,3% de 2019 a 2022, de 218.873 a 285.204, así mismo en un 0,5% el número de. ciudades con al menos un canal de atención al residente en términos de atención al cliente ha aumentado respecto a 2019. En términos de saneamiento público, el número de ciudades con recolección diaria de residuos sólidos aumentó un 1,2% entre 2018 y 2021, mientras que el número de ciudades con recolección semanal de residuos sólidos disminuyó un 4,2%. En materia de seguridad ciudadana, el número de ciudades que prestan servicios de seguridad aumentó un 8,0% respecto a 2019, con aproximadamente 5.846 guardias de seguridad alcanzando el 63,9%, es decir, un total de 34.548 vigilantes nocturnos dedicados a labores de seguridad ciudadana. Por lo tanto, Florecin (citado en Peredo y Vilchez 2023) sugiere que una de las funciones de los municipios es mantener, proteger y nutrir espacios donde se ejerce el poder de manera segura y ordenada. Por tanto, en la realidad actual, la administración estatal todavía adolece de ciertas deficiencias, lo que hace que los servicios municipales no sean óptimos. Por tanto, la gestión logística juega un papel esencial en cualquier organización, ya sea pública o privada, pues con la ejecución de cada proceso logístico se intenta asegurar la satisfacción del usuario y, por tanto, la calidad del servicio.

CAPÍTULO I.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo al contexto internacional, Barrantes (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), en la revista "Gestión para el cambio" manifiesta que la base de toda empresa es la gestión que se realiza con ella y para ellos el personal debe contar con sus implementos necesarios para realizar sus funciones y también si fuera una empresa de servicio esta debe contar con todos los implementos necesarios y por ende en toda empresa debería haber una empresa logística quien se encargue de los procesos de compra o abastecimiento de productos para que así la empresa o entidad tenga lo necesario para brindar un servicio eficaz.

En el contexto nacional, de acuerdo al Decreto Legislativo N°04 (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), avala que toda entidad pública necesita una buena gestión logística para ofrecer una calidad de servicio eficiente a las demás áreas administrativas, cumpliendo con todos los requerimientos que llegan. Es por ello que una de las unidades o gerencias más importante en este tipo de entidad es la gestión logística ya que cumple un rol indispensable para el funcionamiento del resto de áreas que conforma una organización privada o pública. El desabastecimiento de los bienes o servicios que pueda tener una entidad pública retrasa la Gestión Administrativa quiere decir que el funcionario público no cumple con la actividad encomendada.

La gestión logística, llamada en adelante (GL), es crucial para la calidad de servicio, en adelante (CS) en una entidad del sector público, porque mediante la eficiencia operativa garantiza el uso óptimo de los recursos. Esto implica la entrega oportuna y precisa de bienes y servicios, lo que mejora la satisfacción de los ciudadanos públicos, asimismo para el cumplimiento de objetivos y metas porque asegura que los proyectos y programas se implementen según lo planeado, lo que permite que la entidad cumpla con sus objetivos logísticos y metas establecidas. Esto es esencial para generar confianza en la administración pública y para demostrar el buen uso de los recursos financieros de los contribuyentes. (Yampi, 2023).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la Gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la gestión de compra se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?

- ¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?

- ¿De qué manera la distribución se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación existente entre la gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

- Determinar la relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

- Determinar la relación existente entre la distribución con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- La relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

1.4.1.2. Hipótesis especificas

- La relación existente entre la gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

- La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

- La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Gestión logística

- Definición conceptual

Manrique (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), es parte fundamental de los niveles de planificación y ejecución estratégica y operativa. Se conoce también como la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros también incluye las compras, el almacenamiento y la distribución de lo que se adquiere.

- Definición operacional

La variable gestión logística se definirá de manera operacional mediante ítems formulados a partir de las dimensiones en un cuestionario con sus debidas escalas para su medición.

1.5.2. Variable 2 Calidad de servicio

- Definición conceptual

Barrantes (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), definió que es el principal aspecto que debe evaluar una empresa medir que tan buena es la calidad de servicio que ofrecen ya que de esto dependerá que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con la gestión que se brinda ya que se tiene empatía y una adecuada atención.

- Definición operacional

La variable calidad de servicio se definirá de manera operacional mediante ítems formulados a partir de las dimensiones en un cuestionario con sus debidas escalas para su medición.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión logística	Manrique (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), es parte fundamental de los niveles de planificación y ejecución estratégica y operativa. Se conoce también como la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros también incluye las compras, el almacenamiento y la distribución de lo que se adquiere.	La variable gestión logística se definirá de manera operacional mediante ítems formulados a partir de las dimensiones en un cuestionario con sus debidas escalas para su medición.	Gestión de compra	Gestión de productos
				Producción en stock
				Calidad de producto
				Elección de proveedores
			Almacenamiento	Gestión de almacenamiento
				Confiabilidad de almacenamiento
				Confiabilidad de pedidos
				Despacho
			Distribución	Gestión de distribución
				Distribución eficiente
				Tiempo de entrega
				Condición de entrega del producto
Calidad de servicio	Barrantes (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), definió que es el principal aspecto que debe evaluar una empresa medir que tan buena es la calidad de servicio que ofrecen ya que de esto dependerá que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con la gestión que se brinda ya que se tiene empatía y una adecuada atención.	La variable calidad de servicio se definirá de manera operacional mediante ítems formulados a partir de las dimensiones en un cuestionario con sus debidas escalas para su medición.	Confiabilidad	Confiabilidad del requerimiento
				Cumplimiento del requerimiento
			Seguridad logística	Personal capacitado
				Atención Inmediata
			Empatía	Horario adecuado
				Atención Personalizada

Fuente: Extraído y adaptado de Santisteban y Ventura (2020)

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación Teórica

Desde lo teórico, se justificó porque, hizo una actualización a partir de un conjunto de estudios y conocimientos de teorías acerca de las variables de estudio gestión logística y la calidad de servicio, y por consiguiente sirvió como base conceptual de otros estudios próximos.

1.7.2. Justificación Metodológica

Desde lo metodológico se justificó, porque brindó métodos, técnicas e instrumentos de recolección de los datos, y esto fue un

aporte grande para resolver esta problemática, y a la vez se constituyó un antecedente para estudios posteriores sobre la gestión logística y la calidad de servicio.

1.7.3. Justificación Practica

Desde lo práctico se justificó, porque permitió tomar decisiones acertadas y pertinentes, a partir de la socialización de los resultados que se obtuvo en este estudio, para la solución de la problemática formulada de la investigación sobre la gestión logística y la calidad de servicio.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Investigación internacional

Murillo (2021), en su tesis La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua, sostuvo que: usando para su análisis la estadística descriptiva e inferencial que a través de regresión lineal permitió la comprobación y aceptación de hipótesis, arrojando un coeficiente de determinación de (R = 0.919) p valor < 0.05, en donde el 91.9 por ciento de la variación en la competitividad organizacional se debe a la gestión logística, estadístico que permitió inferir una relación directa positiva que supone que mientras mayor sea la implementación logística la competitividad será susceptible a incrementar. Finalmente, se determinaron como factores predictores de variación en la competitividad a las dimensiones de Estrategia Logística (ESL) de mercado (Sig. 0.00 < p – valor 0.05) y la Efectividad de coordinación logística (Sig. 0.01 < p – valor 0.05), evidenciando una necesidad de fortalecimiento en la dimensión de compromiso de servicio al cliente (Sig. 0.343 > p – valor 0.05), base que permitió el planteamiento de un plan de mejora que incorpora a las TICS como un componente potenciador orientado al mercado.

Ramal, Vigil y Quispe (2023), en su estudio Gestión Logística y Adquisición de Bienes y Servicios en una Escuela de Postgrado, sostuvieron que: existe una correlación significativa y positiva entre

la gestión logística y la adquisición de bienes y servicios en la Escuela de Postgrado.

Narváez y Rosero (2024), en su tesis La gestión logística y la cadena de suministro de la ferretería Ferri Ger, sostuvieron que: La implementación de un plan de mejora permitirá a la ferretería Ferri Ger mejorar su desempeño de la cadena de suministro, en donde debe fortalecer sus procesos para obtener mayor eficiencia y mejorar la calidad del servicio, siendo una organización mayormente competitiva en el mercado ferretero.

2.1.2. Investigación nacional

Castañeda y Suarez (2019), en su tesis *Gestión Logística y su relación con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018*, sostuvieron que: entre los resultados más importantes de la entidad tenemos que un 75% indica tiene un nivel alto, un 20% indica que es media y un 5% que es baja y también al evaluar los resultados de la variable dependiente tenemos que un 68% que la calidad de servicio tiene un nivel alto, un 21% indica es media y un 11% que es baja teniendo un Rho Spearman 0.717 y un nivel de significancia de p> 0.05.

Santisteban y Ventura (2020), en su tesis Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020, sostuvieron que: existe una correlación positiva alta entre la Gestión logística y Calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo (Rho de Spearman 0,793) y el nivel de significancia es

de 0.00 menor al 5% lo que significa que a mayor gestión logística mejor calidad de servicio se brindará ya el área logística juega un rol importante para entidades del estado ya que si está cumpliendo con lo establecido se podrá brindar un buen servicio a los funcionarios y estos podrán desempeñar sus funciones sin ningún problema y por ende la entidad podrá cumplir sus objetivos planteados.

Cárdenas (2021), en su estudio Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 202, sostuvo que: existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables gestión logística y calidad de servicio, según el estadístico de correlación de Pearson de 0,834, y el p=0,000<0,05 esto significa que existe una relación altamente significativa. Además, existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y aspectos tangibles.

Yampi (2023), en su tesis Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023, sostuvo que: a gestión logística y la calidad de servicio se encuentran en un nivel regular con 80% y 80.6%. Se concluyó, que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio, con un Rho de Spearman de 0.548, según la cual el p-valor es igual 0.012 menor al nivel de significancia 0.05; se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, que indica que existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad.

2.1.3. Tesis locales

Velásquez y Tucto (2023), en su tesis La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022, sostuvo que: se halló que el Rho de Spearman entre las variables V1: Gestión logística y V2: Calidad de Servicio arrojó un valor de 0,783, mostrándose así que existe entre ellas una correlación positiva y alta; por su lado el valor p fue 0,001 el cual siendo menor que la significancia establecida (0,05) ha sido un argumento muy sólido para rechazar la correspondiente hipótesis nula. Como conclusión se obtuvo que la Gestión Logística se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de gestión logística

Manrique (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), es parte fundamental de los niveles de planificación y ejecución estratégica y operativa. Se conoce también como la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros también incluye las compras, el almacenamiento y la distribución de lo que se adquiere.

Garcia (2020), define como una función operativa, que incluye todas las actividades y procesos necesarios para gestionar estratégicamente el flujo y almacenamiento de materias primas y componentes,

productos en proceso y productos terminados; poner la cantidad correcta, en el lugar correcto y en el momento correcto.

Minken (2020), la finalidad de la gestión logística es velar por la continuidad de los procesos desde la gestión de las compras hasta la entrega de los productos a los clientes y buscando la rentabilidad financiera de las operaciones, es decir ayuda a controlar que todas las actividades logísticas se realizan de modo racional y concertado con otros colaboradores con la finalidad de suministrar a los clientes las mercancías, servicios en la cantidad, calidad, plazos y en los emplazamientos convenientes además cuidando el medio ambiente.

2.2.1.2. Dimensiones de gestión logística

- **Dimensión 1 Gestión de compras.**

Castro (Como se citó Santisteban y Ventura, 2020) expresa que es la función más importante de la logística ya que genera que exista un almacén dentro de cada empresa o entidad siendo necesaria para su funcionamiento. Tiene como sinónimo el abastecimiento provisión o suministro ya que es un proceso de compra de todo lo que se requiere para que una entidad funcione y pueda brindar su servicio.

- **Dimensión 2 Almacenamiento**

Chávez (Como se citó Santisteban y Ventura, 2020). Define de los resultados dados en su investigación que es

una parte del proceso de abastecimiento o logística en concreto es guardar y custodiar las existencias compradas para que luego sean utilizadas. También se registran los productos y se hace un inventario inmediato de las cantidades que se compran porque dentro del almacén no pueden faltar los requerimientos del área administrativa ya que sin ellos no cumplirían sus funciones.

- Dimensión 3 Distribución

Alva (Como se citó Santisteban y Ventura, 2020) precisa que la entrega del producto o servicio solicitado y se pone a disposición del cliente final. Posibilita que el usuario obtenga el producto en el lugar, tiempo y cantidad solicitada y sobre todo en las mejores condiciones.

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Definición de la calidad de servicio

Barrantes (Como se citó en Santisteban y Ventura, 2020), definió que es el principal aspecto que debe evaluar una empresa medir que tan buena es la calidad de servicio que ofrecen ya que de esto dependerá que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con la gestión que se brinda ya que se tiene empatía y una adecuada atención.

Izquierdo y Anastacio (2021), se construye en la mente del usuario o consumidor del servicio y se basa en conocer las necesidades del cliente y superar las

expectativas o esperanzas del usuario para un servicio en particular.

Según Reyes y Veliz (2021), explican que la calidad de servicio es un componente táctico y estratégico, ya que toda organización está direccionado a obtener una ventaja aunque sean instituciones públicas o privadas, siempre buscaran no solamente ofrecer un buen precio, sino también brindar una buena atención y esto puede iniciar desde tener un local encantador, un trato individualizado, la rapidez en el servicio, el confort, comodidad y hasta la seguridad que se brinda a los clientes.

2.2.2.2. Dimensión de la calidad de servicio

- **Dimensión 1 Confiabilidad**

Barquero (Como se citó Santisteban y Ventura, 2020), refirió es necesaria para darle la seguridad de que resolveremos sus necesidades según lo acordado. Aplicamos un enfoque de cadena de suministro integrada en la producción y entrega para garantizar un suministro sistemático y puntual. Procuramos ofrecerle la flexibilidad que necesita para administrar con eficacia sus propios calendarios de producción y distribución.

- **Dimensión 2 Seguridad logística**

Mendoza (Como se citó Santisteban y Ventura, 2020) asegura que es un concepto muy amplio que significa más de lo que generalmente parece. Se trata de un conjunto de

medios, patrimonios y procedimientos planificados, establecidos y estructurados para unir la producción empresarial de bienes y servicios.

- **Dimensión 3 Empatía**

Paico (Como se citó Santisteban y Ventura, 2020) indica que es fundamental que, para poder generar la confianza en los clientes, es la conexión que se tiene con él. Las empresas que enfoquen sus esfuerzos para agilizar las respuestas, mejorar la calidad de las mismas y hacer sentir cómodos a los usuarios resolviendo sus inconvenientes será una empresa que esté brindando una buena calidad de servicio.

2.3. Definición de términos básicos

- **Gestión**

Sopadang (2020), mencionó que la gestión es sinónimo de utilización de métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos.

- **Logística**

Son todas las operaciones llevadas a cabo para hacer posible que un producto llegue al consumidor desde el lugar donde se obtienen las materias primas, pasando por el lugar de su producción. (Sevilla, 2012)

- **Calidad**

La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. (Peiró, 2020)

- **Servicio**

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Sánchez, 2016).

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básica, según señalaron Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, (2018), que este tipo de estudio, busca dar soluciones a los temas concretas que presenta la sociedad o una entidad en específico, asimismo, contribuyen en la generación de nuevos conocimientos en los investigadores.

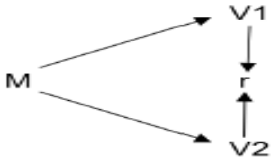
3.1.2. Nivel de investigación

Fue de nivel correlacional. Según Sánchez, Fernández & Díaz (2021), estos estudios evalúan el índice de relación existente entre dos o más variables, y cómo varían al modificar uno de ellos; a través de ello, miden y recogen información pertinente de las variables analizadas.

3.1.3. Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental de corte transversal. Como lo fundamentaron Fuentes, Toscano, Malvaceda, Díaz y Díaz (2020), que estas investigaciones no buscan modificar los datos encontrados en el escenario de la investigación, con el fin de evitar alterar los resultados que busca encontrar el investigador sobre las variables de estudio.

Figura N° 1.



En donde la figura se interpreta de la siguiente manera:

M: muestra.

V1: gestión logística.

V2: calidad de servicio.

r: relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Fueron los 300 trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. Como lo precisó Porfirio-Condori (2020), que la población es un conjunto de sujetos o elementos que tienen en común cualidades, lo que le permite el análisis y desarrollo de un estudio de investigación.

3.2.2. Muestra

Fue una muestra poblacional, es decir los 100 trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. Según Armijo, Aspillaga, Bustos, Calderón, Cortés, Fossa, Melipillan, Sánchez y Vivanco (2021), una muestra censal, es definida como el total de la población en un estudio (muestra poblacional).

Este estudio utilizó la técnica de muestreo no probabilística. Al respecto Otzen y Manterola (2017), precisaron que el muestreo

no probabilístico, es un método de selección de individuos en su totalidad, según la conveniencia o criterio del investigador.

3.3.1. Técnicas

Se utilizó la encuesta. Al respecto Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis & Moreno (2018), indicaron que una encuesta, es una herramienta que permitió obtener evidencias de una población en específico, por medio, de una serie de enunciados que están vinculados con los objetivos que pretender lograr el investigador.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Se empleó el cuestionario para las variables Gestión logística y la calidad de servicio, con el fin de recabar información que contribuya en dar respuestas a los objetivos de este estudio. Según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis & Moreno (2018), este instrumento está integrado por un conjunto de enunciados que están descritos de manera ordenada.

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de los cuestionarios fue mediante el juicio de expertos. Según Borjas (2020), señaló que mediante la validez se establece la precisión con la que cuenta un instrumento para medir lo que se ha propuesto analizar en el estudio.

La confiabilidad de los cuestionarios fue mediante el estadístico Alfa de Cronbach. Según Borjas (2020), precisó que la confiabilidad tiene que ver con la precisión y exactitud con la que

permitió evaluar un constructo investigaciones que presentan situaciones similares.

3.3. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó el permiso para aplicar los cuestionarios a la sede de estudio, luego se validaron los cuestionarios para poder aplicarlos a las unidades de análisis. Una vez que se aplicaron los cuestionarios, se procedió a tabular los datos obtenidos por medio de paquetes informáticos estadísticos, finalmente se realizará los resultados en tablas y figuras en el informe final.

3.4. Tratamientos de los datos

El tratamiento de la información de este estudio, se realizó en el programa excel 2019, para la base de datos y el programa SPSS 29.0, para elaborar las tablas de frecuencia y gráficos estadísticos descriptivos. Para la contratación de la hipótesis se usará la prueba estadística de correlación (De Pearson o Spearman), de acuerdo a los resultados que arroje la prueba de normalidad de los datos recolectados.

CAPÍTULO IV.

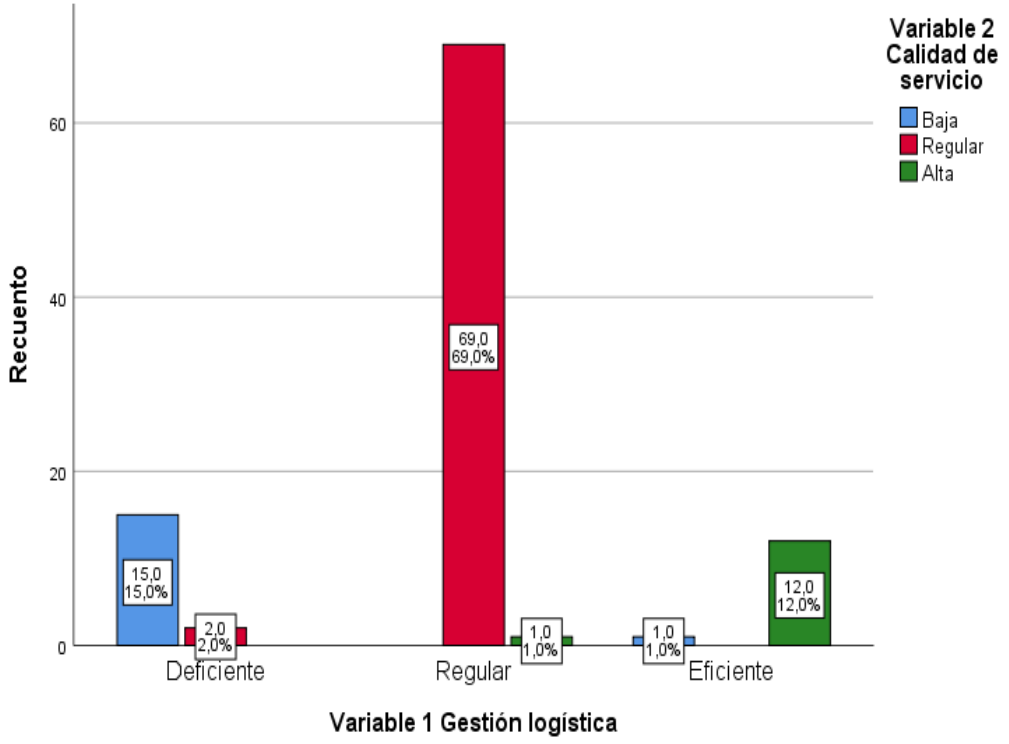
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados y descripción

Tabla 2. *Variable 1 Gestión logística*Variable 2 Calidad de servicio.*

			Variable 2 Calidad de servicio			Total
			Baja	Regular	Alta	
Variable 1 Gestión logística	Deficiente	Recuento	15	2	0	17
		% del total	15,0%	2,0%	0,0%	17,0%
	Regular	Recuento	0	69	1	70
		% del total	0,0%	69,0%	1,0%	70,0%
	Eficiente	Recuento	1	0	12	13
		% del total	1,0%	0,0%	12,0%	13,0%
Total		Recuento	16	71	13	100
		% del total	16,0%	71,0%	13,0%	100,0%

Figura 1. *Variable 1 Gestión logística*Variable 2 Calidad de servicio.*



Descripción:

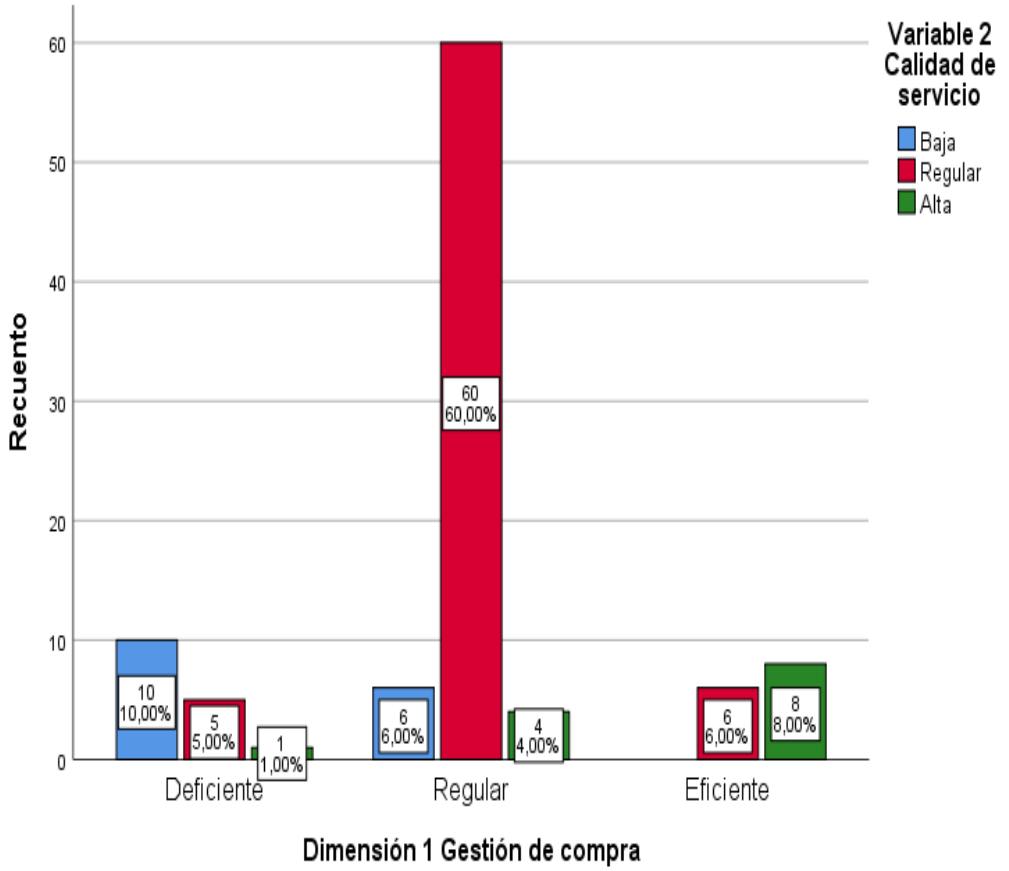
Los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre la

Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

Tabla 3. *Dimensión 1 Gestión de compra*Variable 2 Calidad de servicio.*

			Variable 2 Calidad de servicio			Total
			Baja	Regular	Alta	
Dimensión 1 Gestión de compra	Deficiente	Recuento	10	5	1	16
		% del total	10,0%	5,0%	1,0%	16,0%
	Regular	Recuento	6	60	4	70
		% del total	6,0%	60,0%	4,0%	70,0%
	Eficiente	Recuento	0	6	8	14
		% del total	0,0%	6,0%	8,0%	14,0%
Total		Recuento	16	71	13	100
		% del total	16,0%	71,0%	13,0%	100,0%

Figura 2. *Dimensión 1 Gestión de compra*Variable 2 Calidad de servicio.*



Descripción:

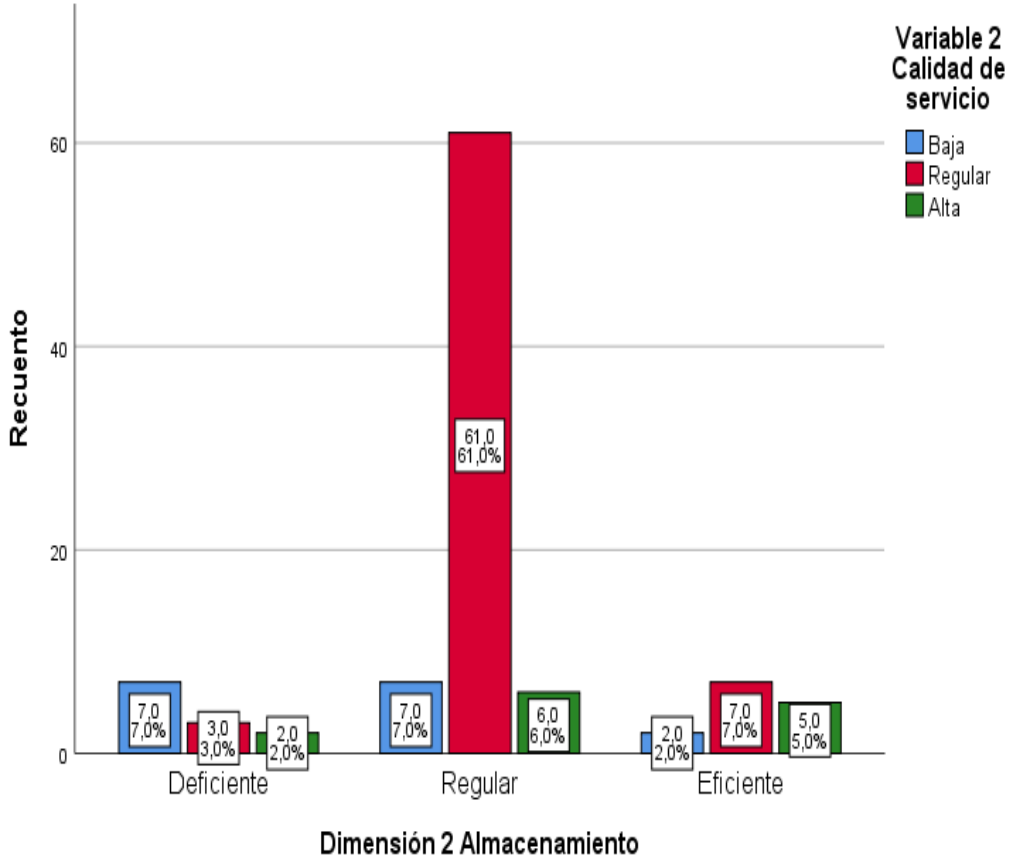
Los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre la

gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

Tabla 4. *Dimensión 2 Almacenamiento*Variable 2 Calidad de servicio.*

			Variable 2 Calidad de servicio			Total
			Baja	Regular	Alta	
Dimensión 2 Almacenamiento	Deficiente	Recuento	15	2	0	17
		% del total	15,0%	2,0%	0,0%	17,0%
	Regular	Recuento	0	69	1	70
		% del total	0,0%	69,0%	1,0%	70,0%
	Eficiente	Recuento	1	0	12	13
		% del total	1,0%	0,0%	12,0%	13,0%
Total		Recuento	16	71	13	100
		% del total	16,0%	71,0%	13,0%	100,0%

Figura 3. *Dimensión 2 Almacenamiento*Variable 2 Calidad de servicio.*



Descripción:

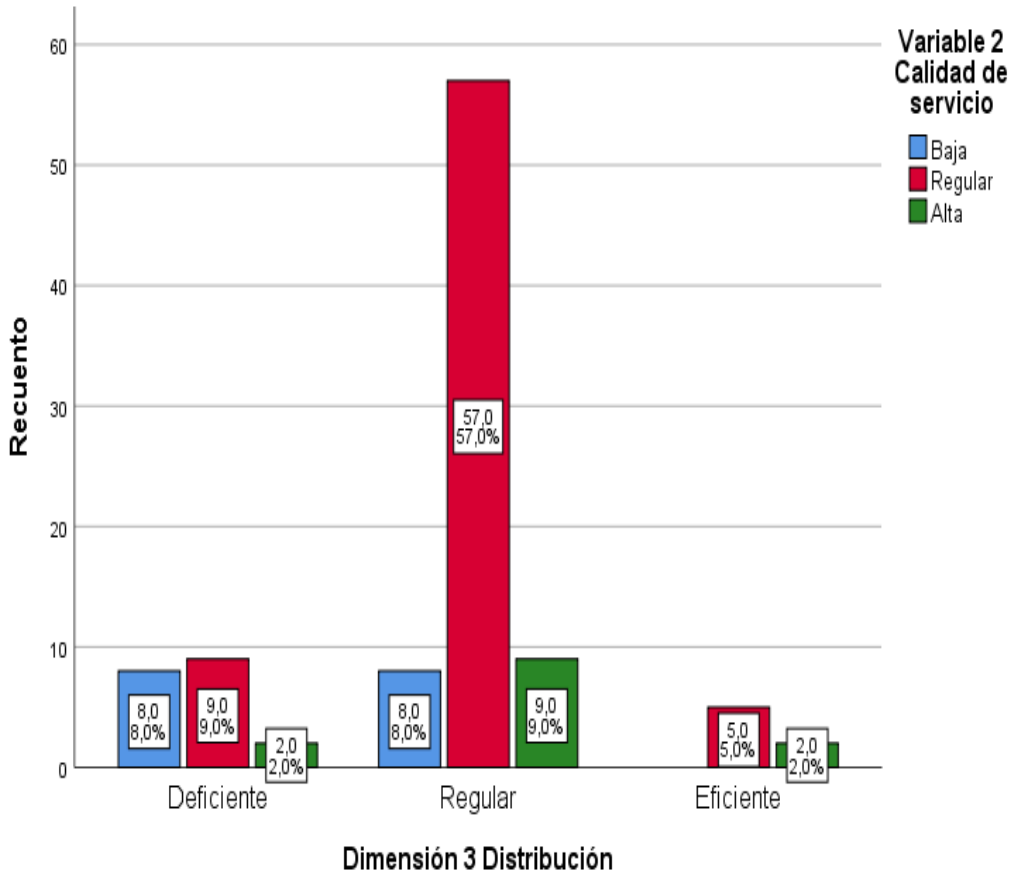
Los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre el

almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

Tabla 5. *Dimensión 3 Distribución*Variable 2 Calidad de servicio.*

			Variable 2 Calidad de servicio			Total
			Baja	Regular	Alta	
Dimensión 3 Distribución	Deficiente	Recuento	8	10	2	20
		% del total	8,0%	10,0%	2,0%	20,0%
	Regular	Recuento	8	56	10	74
		% del total	8,0%	56,0%	10,0%	74,0%
	Eficiente	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0,0%	5,0%	1,0%	6,0%
Total		Recuento	16	71	13	100
		% del total	16,0%	71,0%	13,0%	100,0%

Figura 4. *Dimensión 3 Distribución*Variable 2 Calidad de servicio.*



Descripción:

Los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre la

distribución con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 6. *Prueba de Kolmogorov Smirnov*.

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Gestión de compra	,724	100	,000
Dimensión 2 Almacenamiento	,688	100	,000
Dimensión 3 Distribución	,663	100	,000
Variable 1 Gestión logística	,723	100	,000
Variable 2 Calidad de servicio	,716	100	,000

Descripción:

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov fueron inferiores a 0,05, lo que concuerda con la prueba de hipótesis rho de Spearman, contrario a las hipótesis de este estudio.

4.3. Pruebas de hipótesis

Tabla 7. *Hipótesis general.*

			Variable 2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable 1 Gestión logística	Coeficiente de correlación	,881
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Descripción:

Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,881, este valor alto indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.000, aceptando la hipótesis general: La relación existente entre la Gestión logística con la

calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

Tabla 8. *Hipótesis especifica 1.*

			Variable 2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 1 Gestión de compra	Coeficiente de correlación	,576
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

Descripción:

Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,576, este valor medio indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.000, aceptando la hipótesis especifica 1: La relación existente entre la gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

Tabla 9. *Hipótesis especifica 2.*

			Variable 2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 2 Almacenamiento	Coeficiente de correlación	,295
		Sig. (bilateral)	,003
		N	100

Descripción:

Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,295, este valor bajo indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.003, aceptando la hipótesis especifica 2: La relación existente entre el almacenamiento con

la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

Tabla 10. *Hipótesis especifica 3.*

			Variable 2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión 3 Distribución	Coeficiente de correlación	,290
		Sig. (bilateral)	,003
		N	100

Descripción:

Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,290, este valor bajo indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.003, aceptando la hipótesis especifica 3: La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

4.4. Discusión

Con todos los resultado del plasmados: los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024; los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre la gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024; los resultados de los empleados

encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024; y por ultimo los resultados de los empleados encuestados de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, con base en sus opiniones observadas en las tablas y los gráficos, donde determinaron la relación existente entre la distribución con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

Se compararon con Morales (2022), su tesis Análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias y su incidencia en la recaudación de impuestos de los contribuyentes del sector ganadero en el Cantón San Miguel de los Bancos, concluyó que:

Murillo (2021), en su tesis La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua, sostuvo que: usando para su análisis la estadística descriptiva e inferencial que a través de regresión lineal permitió la comprobación y aceptación de hipótesis, arrojando un coeficiente de determinación de ($R = 0.919$) p valor < 0.05, en donde el 91.9 por ciento de la variación en la competitividad organizacional se debe a la gestión logística, estadístico que permitió inferir una relación directa positiva que supone que mientras mayor sea la implementación logística la competitividad será susceptible a incrementar. Finalmente, se determinaron como factores predictores de variación en la competitividad a las dimensiones de Estrategia Logística (ESL) de mercado (Sig. $0.00 <$ p – valor 0.05) y la Efectividad de coordinación logística (Sig. $0.01 <$ p – valor

0.05), evidenciando una necesidad de fortalecimiento en la dimensión de compromiso de servicio al cliente (Sig. 0.343 > p – valor 0.05), base que permitió el planteamiento de un plan de mejora que incorpora a las TICS como un componente potenciador orientado al mercado; Ramal, Vigil y Quispe (2023), en su estudio Gestión Logística y Adquisición de Bienes y Servicios en una Escuela de Postgrado, sostuvieron que: existe una correlación significativa y positiva entre la gestión logística y la adquisición de bienes y servicios en la Escuela de Postgrado; y por ultimo Castañeda y Suarez (2019), en su tesis Gestión Logística y su relación con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018, sostuvieron que: entre los resultados más importantes de la entidad tenemos que un 75% indica tiene un nivel alto, un 20% indica que es media y un 5% que es baja y también al evaluar los resultados de la variable dependiente tenemos que un 68% que la calidad de servicio tiene un nivel alto, un 21% indica es media y un 11% que es baja teniendo un Rho Spearman 0.717 y un nivel de significancia de p> 0.05.

Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,881, este valor alto indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.000, aceptando la hipótesis general: La relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa; también esto nos da un Rho de 0,576, este valor medio indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.000, aceptando la hipótesis especifica 1: La relación existente entre la gestión

de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa; así mismo, esto nos da un Rho de 0,295, este valor bajo indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.003, aceptando la hipótesis especifica 2: La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa; así mismo, esto nos da un Rho de 0,290, este valor bajo indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.003, aceptando la hipótesis especifica 3: La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.; los cuales se compararon con los siguientes estudios:

Narváez y Rosero (2024), en su tesis La gestión logística y la cadena de suministro de la ferretería Ferri Ger, sostuvieron que: La implementación de un plan de mejora permitirá a la ferretería Ferri Ger mejorar su desempeño de la cadena de suministro, en donde debe fortalecer sus procesos para obtener mayor eficiencia y mejorar la calidad del servicio, siendo una organización mayormente competitiva en el mercado ferretero; Santisteban y Ventura (2020), en su tesis Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020, sostuvieron que: existe una correlación positiva alta entre la Gestión logística y Calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo (Rho de Spearman 0,793) y el nivel de significancia es de 0.00 menor al 5% lo que significa que a mayor

gestión logística mejor calidad de servicio se brindará ya el área logística juega un rol importante para entidades del estado ya que si está cumpliendo con lo establecido se podrá brindar un buen servicio a los funcionarios y estos podrán desempeñar sus funciones sin ningún problema y por ende la entidad podrá cumplir sus objetivos planteados; y por ultimo Cárdenas (2021), en su estudio Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 202, sostuvo que: existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables gestión logística y calidad de servicio, según el estadístico de correlación de Pearson de 0,834, y el p=0,000<0,05 esto significa que existe una relación altamente significativa. Además, existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y aspectos tangibles.

CONCLUSIONES

-Primera: Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,881, este valor alto indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.000, aceptando la hipótesis general: La relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

-Segunda: Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,576, este valor medio indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.000, aceptando la hipótesis especifica 1: La relación existente entre la gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

-Tercera: Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,295, este valor bajo indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.003, aceptando la hipótesis especifica 2: La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

- Cuarta: Para probar esta hipótesis, esto nos da un Rho de 0,290, este valor bajo indica que las dos variables tienen una correlación positiva. Además, existe una señal (bilateral) o el valor p es igual a 0.003, aceptando la hipótesis especifica 3: La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.

SUGERENCIAS

- En términos de objetivos generales, para desarrollar se recomienda que los funcionarios y gerentes de la municipalidad provinciales de Coronel Portillo, realicen, participen y organicen capacitaciones y talleres prácticos para fortalecer habilidades y conocimientos en gestión logística que ayuden a mejorar la calidad de servicio. en cuidados e instituciones. Proporcionar servicios adecuados tanto en el interior como en el exterior que beneficien a las unidades y a los usuarios.

- Se recomienda que el responsable y gerente del área de logística realice un estudio profundo de las capacidades de respuesta, especialmente frente a los problemas generados por la epidemia, las dificultades de atención y las quejas resultantes, con el fin de mejorar la atención. de usuarios teniendo en cuenta las diversas actividades o servicios prestados por varios factores, hacen que los usuarios estén satisfechos con el producto y con ello la institución, funcionarios y empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A., & Vivanco, A. (2021). Manual de Metodología de Investigación (1st ed., Vol. 1). Universidad del Desarrollo. https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodología-PsicologiaUDD-2-1.pdf

Borjas, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. Trascender, Contabilidad y Gestión, 5(15), 79–97. https://doi.org/10.36791/TCG.V0I15.90

Cárdenas, Y. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103718/C%c3%a1rdenas_DY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carro, R., & Gonzales, D. (s/f). Administración de la calidad total. https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

Castañeda, E. y Suarez, B. (2019). *Gestión Logística y su relación con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén año 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43692

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). Metodología de la investigación. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. https://www.researchgate.net/profile/Deivi-Fuentes-Doria-2/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y

_contables/links/5fea405d45851553a00172c3/Metodologia-de-la-investigacion-Conceptos-herramientas-y-ejercicios-practicos-en-las-ciencias-administrativas-y-contables.pdf

García, D. (2020). Actividades de apoyo de la gestión logística en la industriapetrolera división occidente. Talento - Revista de Administración, 2(3). https://doi.org/10.33996/panel.v2i3.4

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/MIC_breve.pdf

INEI. (2023). Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2022 [PDF]. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1902/libro.pdf

Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión Sistemática. TZHOECOEN, 13(2), 84-93. https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002

López, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Logistics management in the salt industry of the state of la Guajira, Colombia. Información Tecnológica, 32(1), 39–46. https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039

Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. Journal of Marketing Development and Competitiveness, 13(3). https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242

Minken, H. y Johansen, B. (2020). A logistics cost function with explicit transport costs [Articulo científico]. http://dx.doi.org/10.1016/j.ecotra.2019.04.001

Murillo, A. (2021). *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*. (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32118/1/10%20ADE.pdf

Narváez, D., y Rosero, A. (2024). *La gestión logística y la cadena de suministro de la ferretería Ferri Ger*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal Del Carchi). http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/2200/1/132-%20NARVAEZ%20DAYRA-ROSERO%20ANDY.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5th ed.). Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227–232. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

Peiró, R. (2020). *Definición calidad*. https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html

Ramal Álvarez, E. A., Vigil Dávalos, M. J., & Quispe Catti, O. C. (2023). Gestión Logística y Adquisición de Bienes y Servicios en una Escuela de Postgrado. *PODIUM,* (44), 67–80. https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.5

Reyes, L. M., & Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. Polo del Conocimiento: Revista científico -profesional, 6(4), 570–591.

Sánchez, J. (2016). *Definición de servicio*. https://economipedia.com/definiciones/servicio.html

Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. https://doi.org/10.35290/RCUI.V8N1.2021.400

Santisteban, M., y Ventura, P. (2020). *Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sevilla, A. (2012). *Definición de logística*. https://economipedia.com/definiciones/logistica.html

Sopadang, A. y Wichaisri, S. (2021). The role of sustainable lean logistics in business operations [Articulo científico]. https://doi.org/10.1504/IJLSM.2021.115078

Velásquez, J., y Tucto, D. (2023). *La gestión logística y su relación con la calidad del servicio en una factoría ubicada en la ciudad de Pucallpa, año 2022*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6378/B6_2023_UNU

_ADMINISTRACION_2023_T_DAVIS-TUCTO_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yampi, S. (2023). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124253/Yampi_ES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION LOGISTICA

Estimado trabajador se le proporciona un cuestionario que permitirá recabar información sobre la investigación *"Gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024".* Los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

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

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Gestión de compra						
01	Considera usted que la gestión de compra está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución.					
02	Considera usted que la producción stock está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución.					
03	Considera usted que la calidad de producto está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución.					
04	Considera usted que la Elección de proveedores está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución.					
Almacenamiento		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	Cree usted que el área de logística cumple con los pedidos que usted realiza eficazmente.					
06	Cree usted que el área de logística cumple con la confiabilidad de almacenamiento.					
07	Cree usted que el área de logística cumple confiabilidad de pedidos que usted realiza eficazmente.					
08	Cree usted que el área de logística cumple con los despacho que usted realiza eficazmente.					
Distribución		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.					
10	Cree usted que la Distribución es eficiente del producto que se solicitó.					
11	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó se dio en el tiempo de entrega.					
12	Cree usted que la condición de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado trabajador se le proporciona un cuestionario que permitirá recabar información sobre la investigación "*Gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024*". Los ítems se medirán mediante las siguientes escalas de likert:

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

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Confiabilidad						
01	Considera usted que el área logística brinda Confiabilidad del requerimiento.					
02	Considera usted que el área logística cumple con el requerimiento.					
03	Considera usted que el área logística brinda un servicio confiable					
04	Cree usted que el área logística cumple siempre con los pedidos que usted realiza					
Seguridad logística		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	Cree usted que el área encargado de la municipalidad cuenta con el Personal capacitado					
06	Cree usted que el área encargado de la municipalidad brinda una Atención Inmediata.					
07	Cree usted que el área agiliza el trámite para que se procese a tiempo su pedido					
08	Estima usted que la entrega del pedido que realiza al área es inmediata					
Empatía		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	Considera usted que el Horario es adecuado al usuario.					
10	Considera usted que Atención Personalizada es la esperada por el usuario.					
11	Considera usted que la atención que recibe es personalizada					
12	El área muestra empatía al momento que usted solicita algún servicio					

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título: Gestión logística y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.

<table>
<tr><th>PROBLEMAS</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPOTESIS</th><th>VARIABLES</th><th>DIMENSIONES</th><th>INDICADORES</th><th>METODOLOGIA</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Problema General
-¿De qué manera la Gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?</td><td rowspan="2">Objetivo General
-Determinar la relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.</td><td rowspan="2">Hipótesis General
-La relación existente entre la Gestión logística con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.</td><td rowspan="11">Gestión logística</td><td rowspan="4">Gestión de compra</td><td>Gestión de productos</td><td rowspan="13">Población
300 trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
Muestra Poblacional
Los 100 trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.
Tipo
Básica
Nivel
Correlacional
Diseño
No experimental
Esquema


Técnicas
Encuesta
Instrumento
Cuestionario</td></tr>
<tr><td>Producción en stock</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Problema especifico
-¿De qué manera la gestión de compra se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?
-¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?
-¿De qué manera la distribución se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024?</td><td rowspan="2">Objetivo específico
-Determinar la relación existente entre la gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.
-Determinar la relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.
-Determinar la relación existente entre la distribución con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024.</td><td rowspan="2">Hipótesis Especificas
-La relación existente entre la gestión de compra con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.
-La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.
-La relación existente entre el almacenamiento con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2024, es muy significativa.</td><td rowspan="2">Calidad de servicio</td><td rowspan="2">Confiabilidad</td><td>Confiabilidad del requerimiento</td></tr>
<tr><td>Cumplimiento del requerimiento</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Almacenamiento</td><td>Gestión de almacenamiento</td></tr>
<tr><td>Confiabilidad de almacenamiento</td></tr>
<tr><td>Confiabilidad de pedidos</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Distribución</td><td>Despacho</td></tr>
<tr><td>Gestión de distribución</td></tr>
<tr><td>Distribución eficiente</td></tr>
<tr><td>Tiempo de entrega</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Seguridad logística</td><td>Condición de entrega del producto</td></tr>
<tr><td>Personal capacitado</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Empatía</td><td>Atención Inmediata</td></tr>
<tr><td>Horario adecuado</td></tr>
<tr><td>Atención Personalizada</td></tr>
</table>