UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA OPORTUNA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA ENEL CENTRO DE COSTOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - 2023

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN GESTION PUBLICA

TOBBY ANTONIO ORESTES ALVIRENA RENGIFO

Pucallpa, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 14 de DICIEMBRE 2023 ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. JULIO CESAR PASTOR SEGURA ..... Presidente

DR JUAN JOSE PALOMINO OCHOA ..... Secretario

DR. PEDRO JULIAN ORTEÑO CARTONA ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: MAESTRO EN GESTIÓN PUBLICA

.....

Mención:.....

Don(ña) TOBBY ANTONIO ORESTES ALVIRENA RENGIFO

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
- LA GESTION LOGISTICA Y SU RELACION CON LA OPORTUNA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA EN EL CENTRO DE COSTOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - 2023

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación las **observaciones** siguientes:

.....NINGUNA.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de..Dieciseis.(16)

Equivalente a .....BUENO....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..11:00.. horas del .14. de DICIEMBRE..... del 20.23

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0542-2023**.

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

"**LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACIÓN CON LA OPORTUNA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA EN EL CENTRO DE COSTOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - 2023**"

Autor(es)	:	**ORESTES ALVIRENA RENGIFO, TOBBY ANTONIO**
Escuela	:	**De Posgrado**
Maestría	:	**En Gestión Pública**
Asesor(a)	:	**Dr. Arbildo Paredes, Héctor**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL, 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: 06/09/2023

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, TOBBY ANTONIO ORESTES ALVIRENA RENGIFO

Autor de la tesis titulada : LA GESTION LOGISTICA Y SU RELACION BRINDADA EN EL CENTRO DE COSTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI - 2023

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): DR. HECTOR ARBILDO PAREDES

Escuela de Posgrado

Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

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: 22 / 01 / 2024

Email: alvirenaantonio@gmail.com Firma:

Teléfono: 939576242 DNI: 45419371

DEDICATORIA

A nuestro Divino creador, por darme la fortaleza y la sabiduría de seguir adelante para con todos mis proyectos, por brindarme salud para no desmayar en el intento de cada propósito que tengo en mente, por proteger a lo más preciado que tengo, mi familia. A mi adorada madre Evila, por enseñarme a ser la persona que soy hoy en día, mis principios, mis valores,mi perseverancia y esa actitud que hizo de mí una mejor persona, a mi padre, sé, que desde el cielo está muy orgulloso por lo que he logrado a lo largo de todo este tiempo.

Para mi familia, a mis adorados hijos, Itzel Yaretzl, Luan Adrian y Ariadne Cataleya, por ser la Luz y sustento que ilumina micamino para seguir adelante como ejemplo de sacrificio y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por acogerme como alumno y darme la oportunidad, de poder hacer realidad a una anhelada meta profesional. Así mismo a los docentes de la MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA, por impartirme sus conocimientos técnicos y científicos de especialización.

A la Unidad de Logística, por brindarme las facilidades para desarrollar la presente investigación.

Un distinguido agradecimiento al Dr. Héctor Arbildo Paredes, asesor del trabajo de tesis, por su incondicional apoyo y tiempo dedicado a la revisión de la tesis.

Así mismo a mis amigos por apoyarme desinteresadamente durante el desarrollo de mi trabajo de investigación en el proceso de recolección de datos

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como finalidad principal identificar la gestión logística y su relación con la oportuna calidad de atención brindada en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali – 2023.

Se realizó una investigación de tipo correlacional descriptivo a una muestra final de 71 personas de la universidad nacional de Ucayali que trabajan en los centros de costos. Se utilizó una encuesta como instrumento para la variable Gestión logística con un alfa de cronbach de 0.909 considerada como buena y su relación con la calidad de atención con un alfa de cronbach de 0.718 considerada como aceptable. Además, se contrastó las hipótesis, empleando la estadística paramétrica, de Rho de Pearson . Finalmente, de los resultados obtenidos se demostraron que existe una correlación positiva alta de 0.849 significativa entre la Gestión logistica y su relación con la calidad de atención, es decir a mejor gestión logistica, mejor es la calidad de atención.

Palabras clave: Centro de costos, Logística, Paramétrica

ABSTRACT

The main purpose of the research work was to identify logistics management andits relationship with the timely quality of care provided in the cost center of the National University of Ucayali - 2023.

A descriptive correlational research was carried out on a final sample of 71 peoplefrom the National University of Ucayali who work in cost centers. A survey was used as an instrument for the Logistics Management variable with a Cronbach's alpha of 0.909 considered good and its relationship with the quality of care witha Cronbach's alpha of 0.718 considered acceptable. In addition, the hypotheses were contrasted,using the parametric statistics of Pearson's Rho . Finally, from the results obtained, it was demonstrated that there is a high positive correlationof 0.849 significant between Logistics Management and its relationship with the quality of care, that is, the better logistics management, the better the quality of care.

Keywords: cost centers, logistics, parametri

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es considerada como una filosofía del trabajo, también es considerado como un indicador del nivel de atención brindada lo cual nos ayuda a mejorar ciertos aspectos donde no se esté brindando una correcta atención, (Febres, Mercado, 2020). Así mismo la logística ha tomado mayor fuerza en el mundo empresarial desde hace 20 años es importante remontarnos a cómo es que la logística ha sido de gran aporte para asegurar el éxito en las campañas militares desde la antigüedad. Antes de Jesucristo los que implementaron las primeras prácticas de logística para aprovisionar sus campamentos de materiales de guerra y suministros que aseguren la supervivencia fueron los romanos. Castellanos, K., & Olivares, M. (2021). Este tipo implica la planeación, negociación y coordinación de materiales directos, los mismos que se van a usar en su debido tiempo para la respectiva elaboración de fines. Maraver Tarifa, G. (2001). Razón por la cual se optó por realizar el presente trabajo de investigación que permitió correlacionar dos variables y con ello generar información cualitativa de esta actividad. De esta manera se logran resultados muy interesantes como, por ejemplo: la relación significativa entre la variable gestión logística y la calidad de atención. Con ello, se contribuye a formular propuestas sostenibles a la oficina de logística.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....vi

AGRADECIMIENTO.....vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

ÍNDICE xi

ÍNDICE DE TABLAS.....xvi

INDICE DE FIGURAS xvii

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. Descripción de problema 1

1.2. Formulación del problema.....2

1.2.1. Problema general.....2

1.2.2Problemas Específicos.....2

1.3. Objetivo general y objetivos específicos. 3

1.3.1. Objetivo general 3

1.3.2. Objetivos específicos. 3

1.4. Hipótesis 3

1.4.1. Hipótesis General 3

1.4.2. Hipótesis Específicas 4

1.5. Variables. 4

1.5.1. Definición Conceptual de la Variable: Gestión Logística 4

1.5.2 Definición Operacional de la Variable: Gestión Logística 4

1.6. Justificación e importancia 7

1.6.1. Justificación Social 8

1.6.2. Justificación Teórica 8

1.6.3. Justificación Metodológica 8

1.7. Viabilidad 9

1.8. Limitaciones. 10

CAPITULO II

MARCO TEORICO 11

2.1. Antecedentes de la Investigación 11

2.1.1. Antecedentes Internacionales 12

2.1.2. Antecedentes Nacionales 12

2.2. Bases Teóricas 14

2.3. Definiciones conceptuales 15

2.4. Bases o Fundamentos filosóficos del tema de investigación 18

2.5. Definiciones conceptuales. 15

2.6. Bases epistémicos. 19

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO 20

3.6. Tipo de investigación 20

3.7. Diseño y esquema de la investigación.....20

3.8. Población y muestra 22

3.8.1. Población 22

3.8.2. Muestra 23

3.9. Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos. 34

3.10. Técnicas de procesamiento y presentación de datos.....35

CAPITULO IV

RESULTADOS 26

4.1. Resultados de la Evaluación del Instrumento.....26

4.2 Análisis descriptivo.....28

4.3 Hipótesis general 34

4.4. Hipótesis específicas 1 35

4.5. Hipótesis especifica 2.....37

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS 39

CONCLUSIONES.....41

SUGERENCIAS 42

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable 1. Gestión Logística 20

Tabla 2. Variable 2. Calidad de Atención 21

Tabla 3. variable Gestión Logística 37

Tabla 4. Variable Calidad de atención 37

Tabla 5. Frecuencia de la Gestión Logística en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali-2023 38

Tabla 6. Frecuencia de la calidad de atención en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali-2023 40

Tabla 7. Correlaciones de hipótesis genera 42

Tabla 8. correlaciones de la hipótesis especifica 1 43

Tabla 9. correlaciones de la hipótesis especifica 2 44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. La Gestión Logística en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali- 2023.....39

Figura 2. Preguntas que más influyeron a la variable Gestión Logística en la Universidad Nacional de Ucayali-2023.....39

Figura 3. Calidad de Atención en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali-2023.....41

Figura 4. Preguntas que más influyeron en la variable Calidad de Atención en la Universidad Nacional de Ucayali-2023 41

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de problema.

En la presente investigación lo que se busca es poder determinar si existe o no una relación con la oportuna atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali debido a que la gestión logística es de vital importancia para el proceso dentro de la cadena de abastecimiento.

La cadena de abastecimiento se dice que es de vital importancia porque es quien refleja que lo planificado se cumpla de la mejor manera y pueda dar una inmediata respuesta ante la falta de suministros con lo cual se pueda reponer de manera rápida, sin perjudicar a la institución pública. Según Prieto (2019) es un importante tener los inventarios muy bien organizados, debido a que representa el 25% y el 30% del activo corriente de las empresas en este caso de la Universidad Nacional de Ucayali, por lo que debe de tener su mayor atención posible, para que de esta manera el centro de costos pueda cumplir con los objetivos planteados de la Universidad Nacional de Ucayali y de esta manera poder cumplir con una óptima cadena logística.

Teniendo en cuenta el panorama nacional la gestión logística es muy importante y se preguntarán porque, debido que es quien maneja los materiales, insumos, mercaderías y llevar de todo ello un control eficiente y eficaz, pues puede poner en riesgo las actividades planeadas

de la empresa en este caso de los planes planteados por la Universidad Nacional de Ucayali (Agüero, 2020).

Por todo lo mencionado anterior mente es importante la gestión logística pero la problemática que se investigara en la presente investigación es que si se está realizando una correcta gestión o no y si la gestión que se está realizando es la adecuada y por ente si se está dando un servicio de calidad a los administrativos y si es que se les está brindando soluciones en el momento oportuno.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

- ¿De qué manera la gestión logística tiene relación con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera la gestión logística tiene relación con la condición de trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023?
- ¿De qué manera la gestión logística tiene relación con la satisfacción del servicio en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera la gestión logística tiene relación con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali2023.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar de qué manera la gestión logística tiene relación con la condición de trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.
- Determinar de qué manera la gestión logística tiene relación con la satisfacción del servicio en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

1.4. Hipótesis.

1.4.1. Hipótesis General.

- La gestión logística tiene una relación significativa con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

1.4.2. Hipótesis Específicas.

- La gestión logística tiene una relación significativa con la condición de trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

- La gestión logística tiene una relación significativa con la satisfacción del servicio en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

1.5. Variables.

1.5.1. Definición Conceptual de la Variable: Gestión Logística

Manifiesta que la gestión logística es un asunto minucioso para constituir y realizar una operación. Al momento de hablarse de negocios, este método es el mejor flujo de compromiso de inicio a fin con la meta de brindar las mejores expectativas a los clientes, Maraver Tarifa, G. (2001)

1.5.1.1. Definición Operacional de la Variable: Gestión Logística

La variable será medida según el autor Tarifa (2021) de la siguiente manera las dimensiones: (1) Gestión de compras y abastecimiento (8 ítems), (2) Gestión de inventario (8 ítems), las cuales se medirán de acuerdo a la escala de Likert.

Tabla 1. Variable 1. Gestión Logística

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión Logística	Gestión de comprasy abastecimiento	Revisa los requerimientosde compra
		Seguimiento de lasórdenes de compra
	Gestión de inventario	Equilibrio de oferta y demanda
		Aseguramiento de abastecimiento

1.5.2. Definición Conceptual de la Variable 2. Calidad de Atención

La calidad de atención es considerada como una filosofía del trabajo, también es considerado como un indicador del nivel de atención brindada lo cual nos ayuda a mejorar ciertos aspectos donde no se esté brindando una correcta atención, (Febres, Mercado, 2020).

1.5.2.1. Definición Operacional de la variable 2. Calidad de atención

La variable será medida según el autor Febres (2020), de las siguientes medidas la dimensión: Condiciones de trabajo (8 ítems), Satisfacción del servicio (8 Ítems) las cuales se medirán según la escala de Likert.

Tabla 2. Variable 2. Calidad de Atención

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad de atención	Condiciones de trabajo	El ambiente que Sea cómodo
		Horarios
	Satisfacción del servicio	Capacitación
		Evaluación

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación e importancia.

El presenta trabajo de investigación se justificará de la siguiente manera.

1.6.1. Justificación Social.

El presente trabajo de investigación tiene la siguiente justificación social loque busca es poder determinar si es que se ofrece una oportuna atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali durante el año2023.

1.6.2 Justificación Teórica.

El presente trabajo de investigación tiene la siguiente justificación teórica en la cual evidenciaremos la importancia de la gestión logística en las organizaciones y la importancia de la oportuna atención a las personas beneficiadas con los suministros de la cadena logística.

1.6.3. Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación tiene la siguiente justificación Metodológica en que los métodos, procedimientos y técnicas empleados en el desarrollo de la investigación, tendrán una valides en base a los juicios de expertos en el tema de la presente investigación, además de ello las variables se pondrán a prueba en una prueba piloto en la cual se verá si se está utilizando las variables y dimensiones correctas en beneficio de la investigación.

Es de vital importancia la presente investigación para poder determinar qué tan importante es la relación que pudiera existir de manera positiva o negativa la gestión logística con la calidad de atención a los beneficiarios del centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali.

1.7. Viabilidad.

El presente estudio de investigación será viable debido a los siguientes argumentos.

- Desde el punto de vista teórico, porque el tema de investigación cuentacon suficiente acceso a la información, tanto en el internet, como en libros físicos, revistas, etc.

- También presentamos una viabilidad de recursos humano, al tener acceso a los administrativos quienes son los beneficiarios del centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali quienes serán la población y la muestra de la presente investigación.

- Así mismo presentamos una viabilidad temporal, porque pretendemos realizar el trabajo de investigación en 4 meses dentro del año 2023, en las cuales ejecutaremos todos los procesos de investigación tales como el: Planteamiento del problema, marco teórico, diseño de investigación, recojo de información, procesamiento de datos, discusión de resultados, conclusiones y sugerencias.

- Finalmente presentamos la viabilidad financiera, por lo cuales se obtendrá los recursos monetarios propios para la investigación.

1.8. Limitaciones.

No existe limitación, la investigación descriptiva correlacional y otras aproximaciones no experimentales como la observación, realizan importantes contribuciones al conocimiento científico. Estas estrategias de investigación ayudaran a evaluar cuestiones descriptivas que pueden ser las bases de soluciones como futuros experimento.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A continuación, explicaremos algunos antecedentes tanto nacionales como internacionales que servirán como base de la investigación:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Serrano (2016), en su estudio sobre Gestión Logística de Inventarios, caso de la empresa Calmetal S.A, Ecuador, la investigación es de tipo descriptivo, en la recolección de datos se consideró como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario, población del estudio, los colaboradores, de las áreas que tienen relación directa con las variables en estudio, muestra, 30 trabajadores, también se aplicó la técnica de la entrevista, con el objetivo de poder profundizar mas sobre el tema de estudio, el estudio llega a la conclusión que en la organización se encontraron deficiencias en la gestión logística, una de las principales fueron que no existe una buena comunicación entre las áreas que tiene relación directa con el manejo de las mercaderías, además de no contar con sistemas de seguridad que permitan a la organización tener un mejor control sobre los bienes de la empresa y sobre las ventas y quienes son los que realizan las ventas, pues existen riesgos que se pueden

ocasionar perdidas por robos y otros riesgos inherentes al giro del negocio.

Según Bohorquez & Puello (2013) en su investigación para obtener el título de Licenciado en Administración, planteó diseñar un modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa CAROLINAS & PISOS S.A. CORPISOS S.A. Después de obtener la información a través de los métodos de investigación, se realizó el análisis en la cadena de suministro y en cada una de las partes involucradas en el proceso logístico de la empresa, de esta manera, se obtuvieron la información que les permitió diseñar el modelo de gestión logística direccionando para mejorar la eficiencia de la empresa; dicho modelo fue basado en el modelo SCOR, este abarca toda la cadena de suministro desde las relaciones con los proveedores hasta los clientes

2.1.2. Antecedentes Nacional

Según Oblitas (2016), en su tesis “la Gestión Logística del Almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo, 2016”de la Universidad Privada del Norte,el autor en su investigación realizada en la ciudad de Trujillo describe la problemática de la gestión logística del almacén Manpower empresa dedicada a brindar servicios de tercerización e intermediación la cual presenta problemas relacionadas con una gestión deficiente en su almacén. Por lo que el autor recolecta datos, analiza y propone optimizar la gestión del almacén para realizar despachos oportunos una mejor utilización de los materiales y disminuir la perdida de dinero.

En su recolección de datos analiza diversas fuentes dentro de la empresa en función a factores cualitativos, técnicos y operacionales que influyen la empresa Manpower. Durante su investigación determina que la gestión logística del almacén de la empresa Manpower se realiza de manera empírica; esto conlleva a un bajo control de sus entradas y salidas de productos, además con deficiencias en la ubicación de los mismos. La Propuesta que presenta en su trabajo es codificar cada uno de los productos para una rápida identificación y ubicación y así empezar a optimizar el Sistema de Gestión del Almacén de Manpower en la ciudad de Trujillo.

Según Chávez (2014), en su investigación titulada “Propuesta de mejora en las operaciones logísticas de una empresa comercializadora de aditivos para la construcción” de la Universidad Católica Santa María, Arequipa; resume que en la actualidad todas las empresas están en constante búsqueda de la mejorara en los márgenes deganancia y la competitividad y que ninguna debe dejar su logística conlos marcos tradicionales y que mejorar o modernizar esta área darán a las empresas ventajas competitivas. En ese contexto el proceso de comprar, almacenar, gestionar los inventarios y la distribución del producto, siendo el tema de investigación de la presente tesis la empresa Caris SRL, constituida desde el año 1997 en la ciudad de Arequipa. Chavez utiliza herramientas estadísticas tales como el diagrama del árbol de problemas, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Evolución Histórica de la Logística.

Aunque algunos autores indican que la logística ha tomado mayor fuerza en el mundo empresarial desde hace 20 años es importante remontarnos a cómo es que la logística ha sido de gran aporte para asegurar el éxito en las campañas militares desde la antigüedad. Antes de Jesucristo los que implementaron las primeras prácticas de logística para aprovisionar sus campamentos de materiales de guerra y suministros que En este mismo orden, la logística integral, tiene como fin alcanzar la mayor eficacia en la cadena de distribución poniendo los productos en el lugar deseado y en el momento oportuno. De este modo, la empresa integrada con un servicio logístico integral conseguirá ganar en flexibilidad, reducir costos, minimizar el tiempo de respuesta, dar un mejor servicio a sus clientes e incrementar la rentabilidad de su proceso productivo, logrando así la ventaja competitiva. Atkinson (1990),

La calidad total se puede describir como la filosofía de dirección que busca continuamente mejorar la calidad participativa de procesos, productos y / o servicios en una organización. Asimismo, el autor Atkinson (1990), afirma que la calidad total es un acercamiento estratégico para producir el mejor producto posible y servicio posible a través de una constante innovación. Ofreciendo los medios por los que

las organizaciones pueden proporcionar una participación de sus empleados, satisfacción a los clientes e igual de importante, competitividad en la organización. Por lo tanto enfatiza la compresión de la variación, la importancia de la medición y el diagnóstico, el rol del cliente y el compromiso de los empleados a todos los niveles de organización en la búsqueda de mejoras continuas.

2.3. Definiciones conceptuales.

Aprovisionamiento: Comprende la planificación y gestión de las compras, el almacenaje de los productos necesarios y la aplicación de técnicas que permitan mantener existencias mínimas a cada material, procurando que todo ello se realice en las mejores condiciones y al menor coste posible. Mora García, L. A. (2010). Aseguren la supervivencia fueron los romanos. Castellanos, K., & Olivares, M. (2021).

2.3.1. Gestión Logística.

La gestión logística es de vital importancia para poder constituir y realizar operaciones organizadas dentro de las organizaciones y con ello poder brindar una mejor atención a los clientes , Maraver Tarifa, G. (2001).

Escudero (2013) plantea: “que la gestión logística es como una parte de la cadena de suministro encargada de planificar, gestionar y

controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objetivo de satisfacerla demanda de los consumidores".

2.3.2. Tipos de Gestión Logística.

Maraver Tarifa, G. (2001) De acuerdo al portal Project Manager, los 4 tipos fundamentales de gestión Logística son:

2.3.2.1. Gestión de suministros y logística.

Este tipo implica la planeación, negociación y coordinación de materiales directos, los mismos que se van a usar en su debido tiempo para la respectiva elaboración de fines. Maraver Tarifa, G. (2001).

2.3.2.2. Logística y gestión de la producción.

Esta, formaliza las fases de composición de los suministros mercantilizados en un interés, como regularizar lo necesario para lograr

el objetivo, de la misma manera trata de reunir materiales en el instante indicado para el trabajo adecuado de la realización de ciertos productos. Mora García, L. A. (2008).

2.3.3. Almacén.

Señala que el almacén es un establecimiento que nos ayuda a regularizar las disconformidades entre los flujos de entrada de mercancía y los de salida, debido a que estos no siempre están sistematizados y esta es una razón por la que se puede manifestar un maravilloso almacenamiento. Mora García, L. A. (2008).

2.3.3.1. Actividades de almacén.

Las principales acciones que se desarrollan en un almacén es la recepción y verificación de mercadería, así también al transporte interno, almacenaje y custodia; por otra parte se tiene que preparar, consolidar las cargas y finalmente expedir y gestionar los stocks. Mora García, L. A. (2008).

2.4. Bases o Fundamentos filosóficos del tema de investigación.

Se basa en una filosofía concreta para el control de flujo de materiales, ante un entorno competitivo, donde los conceptos de oportunidad e inmediatez en el suministro del producto desde la `perspectiva del cliente, así como el servicio y la calidad total, constituyen un reto adicional imprescindible y complementario a las clásicas variables de calidad de producto y precio competitivo que exige el mercado. Atkinson (1990),

Aprovisionar: Proporcionar o poner al alcance de una persona una cosa que necesita, especialmente alimentos o artículos de primera necesidad. Mora García, L. A. (2010).

Almacén: Una bodega o un almacén pueden definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales. Mora García, L. A. (2010).

Satisfacción del cliente: resultado de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Mora García, L. A. (2010).

La logística: Es un proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y aun costo efectivo de las materias primas, inventarios en procesos, de productos terminando e información relacionada desde los puntos de origen hasta los de consumo; con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes. Mora García, L. A. (2010).

Calidad: Velocidad de respuesta, errores, reclamos, precisión de

información, cumplimiento según contrato. Mora García, L. A. (2010). Procesamiento de Pedido: Específicamente, incluyen la preparación, la transmisión, la entrada, el surtido y el informe sobre elestado del pedido. Flexibilidad: (rae.es, s.f.) Cualidad de flexible. MoraGarcía, L. A. (2010).

Flexible: Que tiene disposición para doblarse fácilmente. Que se adapta con facilidad a la opinión, a la voluntad o a la actitud de otro u otros. Que no se sujeta a normas estrictas, a dogmas o trabas. Mora García, L. A. (2010). Suministro: Abastecimiento de lo que se considera necesario, mercancías o productos de primera necesidad que se suministran Mora García, L. A. (2010)

2.5. Bases epistémicos.

Para atender el reto de comienzos del Siglo XXI, los gerentes están descubriendo y aplicando como alternativa el paradigma emergente de la competencia entre redes, donde la integración y administración exitosa de los procesos claves de negocio, dependerán de todos y cada uno de los miembros del Supply Chain o Cadena de Suministro, y el éxito individual de la compañía está sujeto al diseño y resultados que arroje esta cadena. Castellanos, K., & Olivares, M. (2021)

Las compañías líderes del futuro, serán aquellas que sean capaces de tener éxito en el diseño de su Supply Chain, con una clara orientación al Cliente, y fundamentadas en la formación y entrenamiento del personal. De igual forma, las organizaciones dependerán de la

utilización extensiva de la tecnología de información, la cual debe abarcar todas sus áreas y procesos. Así mismo, no pierde vigencia para el éxito de las organizaciones del siglo XXI, la optimización de los costos, el uso de estándares y la aplicación del concepto de Flowgistics, que implica la eliminación de inventarios y la minimización del tiempo de manejo de las cargas. Todas y cada una de estas cosas no se pueden dejar a la deriva y por ello, están inmersas en la concepción y gestión de la Supply Chain.

Por las razones expuestas, los gerentes están trabajando para lograr interpretar y determinar cómo administrar la red de procesos o Supply Chainde sus compañías y poder así lograr el máximo potencial de su Supply Chain Management. Castellanos, K., & Olivares, M. (2021)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación se desarrolló en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali ubicada en el km.6 de la carretera federico Basadre Provincia de coronel Portillo Región Ucayali.

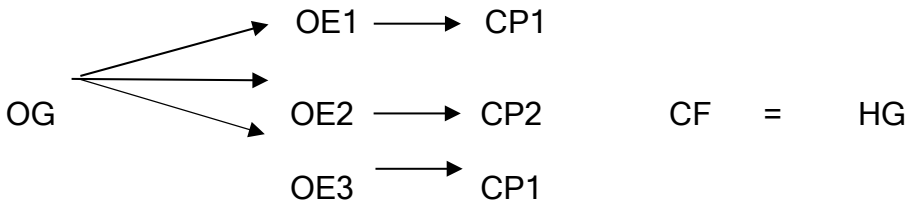
3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional lo que nos indica es que dos variables cualitativas aleatorias se van a correlacionar para poder dar como resultado como es que una cambiaal ser influenciada por otra. Maraver Tarifa, G. (2001).

3.2. Diseño y esquema de la investigación.

En el presente trabajo de investigación el diseño a utilizar es no experimental Indica que las características se interrelacionaron de manera aleatoria. Además de ello se utilizará un corte de tipo transversal (Sánchez Carlessi & Reyes Meza **(**2015). En la presente investigación se realizará el diseño no experimental.

Diseño.



Dónde:

OG = Objetivo General. **OE** = Objetivo Específico.**CP** = Conclusión Parcial.

CF = Conclusión Final.

HG = Hipótesis General.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

Para el estudio se considerará a los directores y encargados de cada centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali que son 71 según informe de recursos humanos. Es el universo en el cual se obtendrán el objeto en estudio, donde se obtendrá las conclusiones del estudio, descriptivo. (Gamboa, 2018).

3.3.2. Muestra.

La muestra para el estudio se considerará 71 personas de la universidad nacional de Ucayali que trabajan en los centros de costos, y que tienen relación directa con las variables en estudio, para ello se determinaran técnicas apropiadas para el cálculo. La muestra es una parte del universo, que tienen características similares y que se determina por medio de un método que el investigador crea conveniente (Westreicher, 2020).

En esta investigación se utilizó un muestreo probabilístico tipo aleatorio simple, ya que se considera que cada centro de costos tiene la misma probabilidad de ser elegido.

Para determinar la muestra se usó la fórmula de tamaño de muestra para población finita:

$$n = \frac{z2 * p * q * N}{E2 * (N-1) + z2 * p * q}$$

Donde:

Población N = 71

Nivel de confianza Z^2 = 95% o 1,96

Error muestral E^2 = 0.05

Proporción a favor p = 0.5

Proporción en contra q = 0.5

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 71}{0.05^2 \times (71 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{984,41}{3,5204} \qquad n = 60$$

Por lo tanto, la muestra con que se realizó el estudio fue de 60centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.4. Definición operativa del Instrumentos de recolección de datos.

Validez del instrumento.

Nivel de Confiabilidad.

La investigación tomara en cuenta la importancia que tiene el instrumento que se va a aplicar a la muestra para el desarrollo de la investigación sea

confiable o fiable. Este análisis se realizará por medio del software estadístico SPSS, que a su vez evalúa la consistencia conforme a cada una de las preguntas, demostrando así que el instrumento es fiable. Según Mora García, L. A. (2010) menciona que la confiabilidad mide el grado con el que los instrumento se aplican en un determinado momento, sus resultados se consideren estables y que hay congruencia.

3.5. Técnicas de procesamiento y presentación de datos.

La encuesta será lo que va a aplicar en la investigación, considerando el planteamiento del problema, las variables en estudio con sus dimensiones y respectivos indicadores. Según Mora García, L. A. (2010), considerará que las técnicas para recolectar los datos para la investigación, corresponderán a actividades que tienen un procedimiento especial que permiten al investigador contar con una información de calidad para poder procesarla y dar solución al problema de investigación. También, de acuerdo a Feria et al. (2020), consideran por ejemplo que es como una entrevista por el cuestionario, en ese sentido los investigadores no tienen contacto de forma directa con el encuestado. Las encuestas se realizan a través de formularios impresos o digitales con el único objetivo de obtener respuestas para la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Resultados de la Investigación

4.1. Resultados de la Evaluación del Instrumento

Con la intención de medir el grado de confiabilidad del cuestionario, se procedió a evaluar su nivel de consistencia interna, para lo cual se ha empleado como parámetro de evaluación al coeficiente alfa de Cronbach (α), el cual ha permitido cuantificar el grado de correlación existente entre los 71 ítems del cuestionario. Los resultados de tal evaluación se muestran en la tabla 1.

Tabla 3. Variable Gestión Logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	14

Considerando el hecho de que el coeficiente alfa de Cronbach resultó

0,909para este caso es posible considerar que el instrumento utilizado si es confiable, lo que significa que, en caso de aplicarse reiterativamente a un mismo elemento de la muestra, se obtendrían resultados iguales o muy cercanos, por lo que puede deducir que dicho cuestionario ha medido lo que efectivamente se pretendió medir.

Tabla 4. Variable Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,718	12

Considerando el hecho de que el coeficiente alfa de Cronbach resultó 0,718para este caso es posible considerar que el instrumento utilizado si es confiable, lo que significa que, en caso de aplicarse reiterativamente a un mismo elemento de la muestra, se obtendrían resultados iguales o muy cercanos, por lo que puede deducir que dicho cuestionario ha medido lo que efectivamente se pretendió medir.

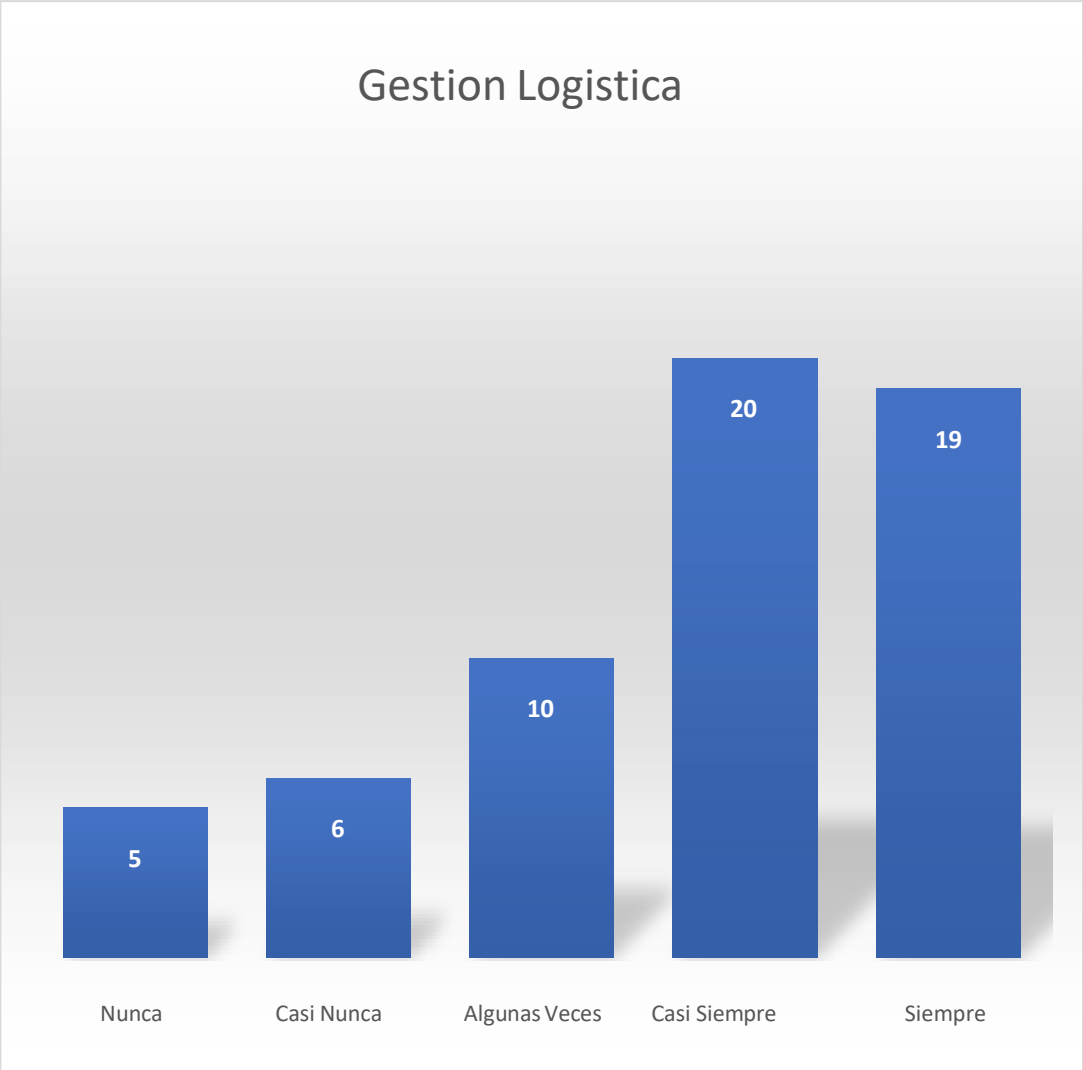
4.2 Análisis descriptivo

Tabla 5. Frecuencia de la Gestión Logística en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali-2023.

Dato	Fi
Nunca	5
Casi nunca	6
Algunas Veces	10
Casi siempre	20
Siempre	19

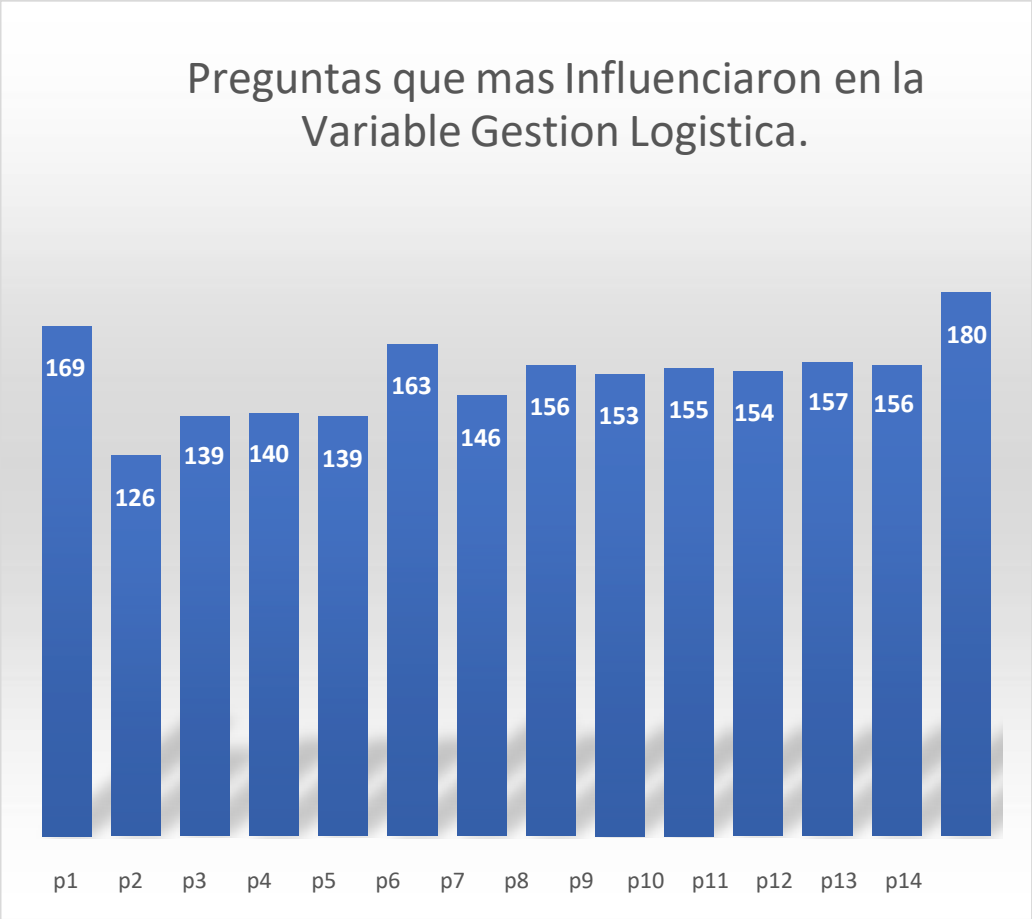
Como se puede observar en la Tabla 5 en número de 20 personas responden a la Gestión Logística con casi siempre y 19 con siempre como también hay 5 personas estar en desacuerdo con la Gestion Logística.

Figura 1. La Gestión Logística en los centros de costos de laUniversidad Nacional de Ucayali- 2023.



En la figura numero 1 podemos observar la respuesta de las personas al aplicar el instrumento.

Figura 2. Preguntas que más influyeron a la variable Gestion Logistica en la Universidad Nacional de Ucayali-2023.



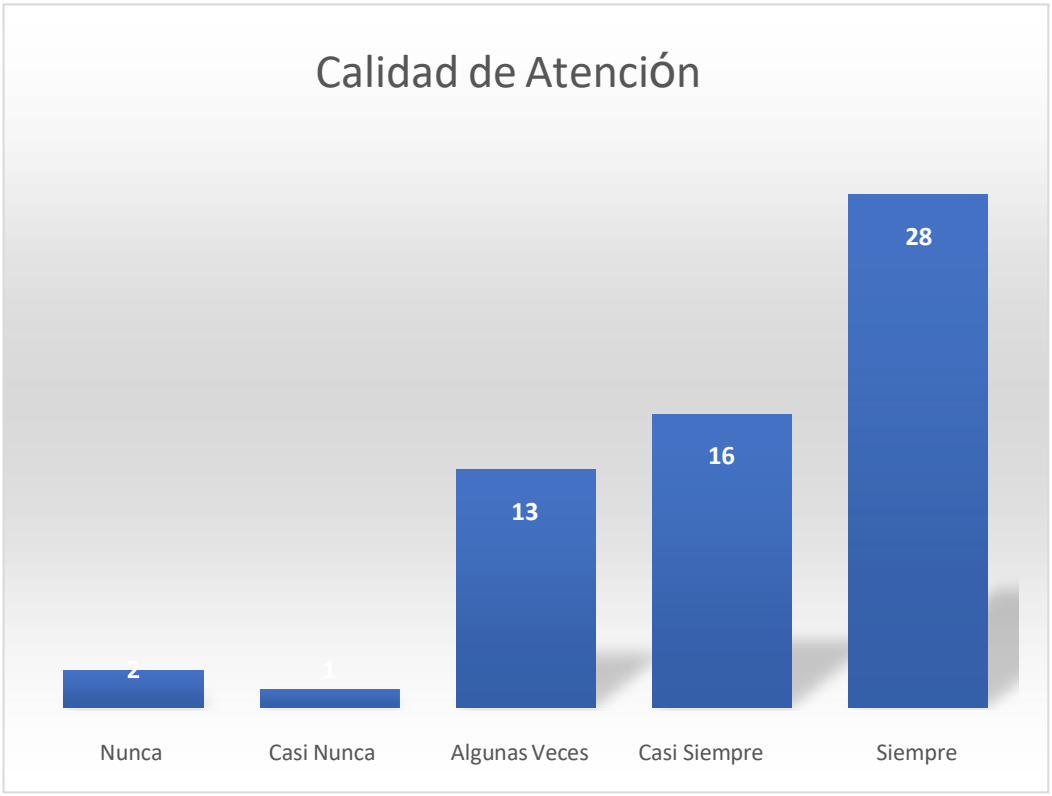
Al observar a las siguientes preguntas que más influyeron en la variable Gestion Logistica fueron las siguientes preguntas: P1 Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución tomando en cuenta las necesidades de cada centro de costos, P6 Se da seguimiento a las órdenes de compra. y P14 Se recepcionan y almacenan los equipos, insumos y materiales en forma eficiente

Tabla 6. Frecuencia de la calidad de atención en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali-2023.

Dato	Fi
Nunca	2
Casi nunca	1
Algunas Veces	**13**
Casi siempre	**16**
Siempre	**28**

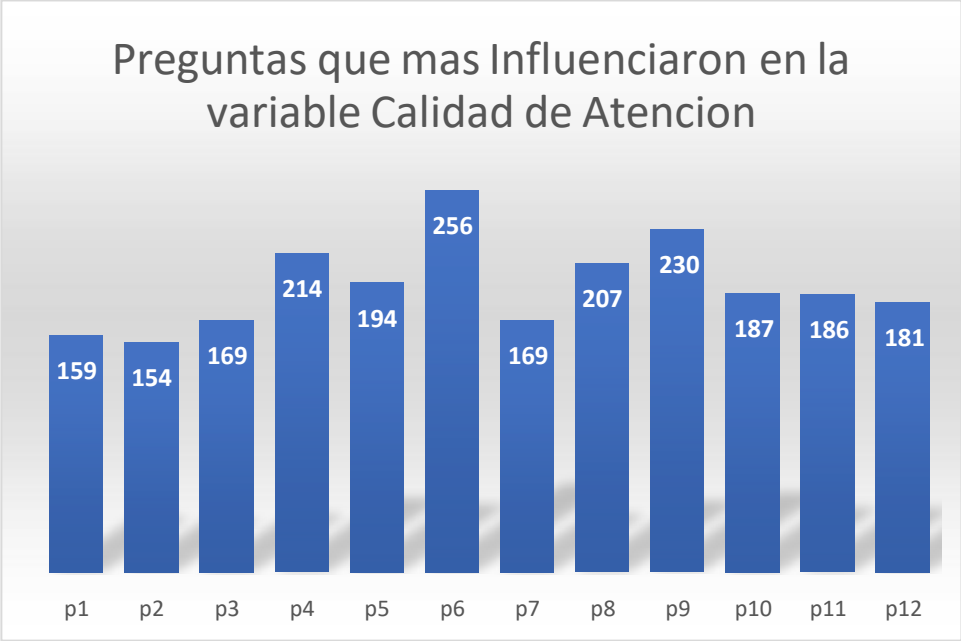
Como se puede observar en la tabla 6 que 28 personas responden a la variable sobre calidad de atención siempre y 16 con casi siempre mientras que 2 personas dicen siempre a ósea esta no de acuerdo con la calidad de la atención.

Figura 3. Calidad de Atención en los centros de costos de laUniversidad Nacional de Ucayali-2023.



En la figura numero 3 podemos observar la respuesta de las personas al aplicar el instrumento.

Figura 4. Preguntas que más influyeron en la variable Calidad de Atención en la Universidad Nacional de Ucayali-2023.



Al observar la figura 4 sobre la variable Calidad de Atencion las preguntas que más influyeron en esta variable fueron P4, En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar con comodidad. P6 El horario de trabajo en mi oficina es adecuada., P8 Siento que recibo de parte de la Universidad Nacional de Ucayali un buen trato y la P9 Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante

4.3 Hipótesis general

Ho: La gestión logística no tiene una relación significativa con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali2023.

Hi: La gestión logística tiene una relación significativa con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

Tabla 7. Correlaciones de hipótesis general.

Correlaciones		Gestión Logística	Calidad de Atención
Gestión Logística	Correlación de Pearson	1	,849*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,849*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

***. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01). Como el p (valor) = 0.000 < α, con un grado de correlación 0.849 podemos afirmar que existe una correlación positiva alta . Por tanto, existe relación significativa entre la Gestion Logistica y Calidad de Atencion.

4.4. Hipótesis específicas 1

HO: La gestión logística no tiene una relación significativa con la condición de trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

Hi: La gestión logística tiene una relación significativa con la condición de

trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 202

Tabla 8. correlaciones de la hipótesis especifica 1

Correlaciones			
		Condiciones de Trabajo	Gestión Logística
Condiciones de Trabajo	Correlación de Pearson	1	,759**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Gestión Logística	Correlación de Pearson	,759**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60
****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**			

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01). Como el p (valor) = 0.000 < α, con un grado de correlación 0.759 podemos afirmar que existe una correlación positiva alta . Por tanto, existe relación significativa entre la Gestion Logistica y Condiciones de trabajo.

4.5. Hipótesis especifica 2

Ho: La gestión logística no tiene una relación significativa con la satisfacción del trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

Hi: La gestión logística tiene una relación significativa con la satisfacción del trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.

Tabla 9. correlaciones de la hipótesis especifica 2

Correlaciones			
		Gestión Logística	Satisfacción del Servicio
Gestión Logística	Correlación de Pearson	1	,760**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60

Satisfacción del Servicio	Correlación de Pearson	,760**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

Para la aceptación o rechazo de la hipótesis, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia α = 1% = 0.01). Como el p (valor)

= 0.000 < α, con un grado de correlación 0.760 podemos afirmar que existe una correlación positiva alta. Por tanto, existe relación significativa entre la Gestión Logística y satisfacción del servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La hipótesis general de investigación pretendió corroborar la relación entre la Gestión Logística y la Calidad de Atención, en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali, de lo que se obtuvo una correlación positiva alta entre ambas con un análisis de Pearson (p=0.000) una significancia moderada al índice propuesto como p-valor (p< .001), de lo que se pudo afirmar que la relación entre estos componentes es estadísticamente valida, y esto es similar a lo encontrado por escudero (2013) quien dice: “que la gestión logística es como una parte de la cadena de suministro encargada deplanificar, gestionar y controlar el flujo y almacenamiento de los bienes, los servicios y la información generada, desde el punto de origen hasta el de consumo, con el objetivo de satisfacer la demanda de los consumidores” así mismo Larrea (2016) menciona que la calidad de servicio “se define de una manera sencilla, que es la integración y conformidad del cliente.

En la primera hipótesis específico 1, en el análisis de correlación de Pearson nos indica que existe una relación significativa entre la variable Gestión Logística y las condiciones de trabajo con un (p=0.000) de libertad y una significancia moderada al índice propuesto como p-valor (p< .001), de lo que se pudo afirmar que la relación entre estos componentes es estadísticamente valida.

Así lo señala también Moya (2004) es por tal razón la importancia que ahora existe para acceder a la información, las empresas tienen que mantenerse a la expectativa de poder realizar buenas condiciones de trabajo que se encuentre a nivel de la competencia, más aún si se trata de una empresa que ofrece servicios los cuales su trato es más sofisticado y se necesita estar acorde con la tecnología.

La segunda hipótesis específico 2 planteó encontrar la relación entre Gestión Logística y satisfacción del servicio, de lo que se obtuvo una coeficiencia de correlación (x= 0.760), de igual modo

esta asociación se ha dado de forma estadística con un índice menor a 1 % (sig.= ,000; p.<.001), de lo que se concluyó una alta correlación de dicha relación coincidiendo con Pérez (2014) la importancia de Los resultados estudiados en la gestión logísticarevelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente satisfaciendo las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse al requerimiento y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económico.

CONCLUSIONES

Por consiguiente, según los resultados de la investigación podemos concluir en lo siguiente:

- Se determinó que la Gestión logística se relaciona directa y positivamente con la calidad de atención de los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali, según los resultados se observa que existe una correlación significativa de0.849 y la significación es 0.000. La correlación de Pearson, señala que se trata de una relación positiva alta, comprobando que los resultados manifiestan que efectivamente la logística se relaciona con la calidad de atención de la UNU.
- Se determinó que la Gestión logística se relaciona directa y positivamente con la Condiciones de trabajo en los centros de costos de la Universidad Nacional de Ucayali precisamente, según los resultados se observa que existe una correlación significativa de 0.759 ya que la significación es 0.000. La correlación de Pearson, señala que se trata de una relación positiva alta. Se pudo constatar en cuanto a la condición de trabajo es bueno.
- Se determinó que la gestión logística se relaciona directa y positivamente con la satisfacción del cliente de los centros de costos de la universidad nacional de Ucayali. Según los resultados se observa que existe una correlación significativa ya que la significación es 0.000. La correlación de Pearson es de 0760, señala que se trata de una relación positiva alta, los resultados manifiestan que hay un buen manejo en cuanto a la satisfacción del cliente.

SUGERENCIAS

- Con relación a la primera conclusión se recomienda revisar los procesos de la logística en la calidad de atención, ya que desde mi punto de vista es importante aplicar la logística desde un inicio de las operaciones, ya que depende de ello realizar una buena operación.

- En relación a la segunda conclusión la Universidad nacional de Ucayali debe reforzar la gestión logística con el propósito de obtener mejores resultados en su desempeño y lograr con ello la competitividad de las operaciones que se generan diariamente.
- En relación a la tercera conclusión debe revisarse constantemente la gestión logística en donde es posible determinar y lograr los objetivos, y a la vez capacitar al personal para ser eficiente y capaz para realizar o cumplir adecuadamente sus funciones para satisfacción del usuario

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agüero Renwick, O. J. (2020). Gestión logística en el Instituto Nacional

Atkinson, P. (1990) "Creating Cultural Change", *The TQM Magazine*, Vol. 2

Issue: 1, https://doi.org/10.1108/EUM0000000003011. MCB UP Ltd.

Bohorquez Vásquez, E. C., & Puello Fuentes, R. (2013). Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la Empresa Carolinas & Pisos S.A. CORPISOS S.A. en el Municipio de Turbaco, Bolivar. Cartagena de Indias - Colombia: Universidad de Cartagena.

Castellanos, K., & Olivares, M. (2021). Procesos organizacionales de la gestión logística en las empresas distribuidoras de productos lácteos. TalentoRevista de Administración, 3(1), 45-56

Chávez Vergara, A. K. (2014). Propuesta de mejora en las operaciones logísticasde una empresa comercializadora de aditivos, Arequipa 2014. Universidad Católica Santa María, Arequipa Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina

Escudero, M. (2013). Gestión logística y comercial. Ediciones Paraninfo, SA.

Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del

Feria Avila, H. et al.,(2020). La entrevista y la encuesta. Dialnet. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391

Gamboa (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. Revista Dilemas Contemporáneos

Humana, 20(3), 397-403. https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Larrea, P. (2016). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. EdicionesDíaz de Santos

Maraver Tarifa, G. (2001). Importancia de la satisfacción en el Sistemalogistico.Granada: Investigaciones Europeas.

Mora García, L. A. (2008). Indicadores de la gestión logística. Bogotá: ECOE Ediciones.

Mora García, L. A. (2010). Gestión Logística Integral. Bogotá: ECOE Ediciones.

Oblitas Paredes, A. C. (2016). Factores que predominan en la gestión logística del almacén de manpower de la ciudad de Trujillo, 2016. Universidad Privada del Norte, Trujillo

Prieto Martín, M. (2019). Gestión logística en las PYMEs.

Serrano, R. (2016). La gestión logística de inventarios en la empresa

Westreicher (2020). Población, definición técnica. Población. Economipedia.com

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de Consistencia: La Gestión Logística y su relación con la oportuna calidad de atención brindada en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali - 2023

<table>
<tr><th>Problema</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Variables</th><th>Metodología</th></tr>
<tr><td>¿De qué manera la gestiónl ogística tiene relación con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023?</td><td>Determinar de qué manera la gestión logística tiene relación con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.</td><td>La gestión logística tiene una relación significativa con la oportuna calidad de atención en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.</td><td rowspan="4"><table>
<tr><th>Variable</th><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Gestión Logística</td><td rowspan="2">Gestión de compras y abastecimiento</td><td>Revisa los requerimientos de compra</td></tr>
<tr><td>Seguimiento de las órdenes de compra</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Gestión de inventario</td><td>Equilibrio de oferta y demanda</td></tr>
<tr><td>Aseguramiento de abastecimiento</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>Variable</th><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Calidad de atención</td><td rowspan="2">Condiciones de trabajo</td><td>El ambiente que sea cómodo</td></tr>
<tr><td>Horarios</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Satisfacción del servicio</td><td>Capacitación</td></tr>
<tr><td>Evaluación</td></tr>
</table></td><td rowspan="4">Tipo de Investigación
Correlacional

Diseño de Investigación
No experimental
Correlacional

Población
71 directores y encargados

Instrumento
Encuesta
regresión y correlación de Pearson</td></tr>
<tr><td>Problema Especifico</td><td>Objetico especifico</td><td>Hipótesis Especifica</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera la gestiónl ogística tiene relación con la condición de trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023?</td><td>Determinar de qué manera la gestión logística tiene relacióncon la condición de trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.</td><td>La gestión logística tiene una relación significativa con la condición de trabajo en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.</td></tr>
<tr><td>¿De qué manera la gestiónl ogística tiene relación con la satisfacción del servicio en el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023?</td><td>Determinar de qué manera la gestión logística tiene relacióncon la satisfacción del servicioen el centro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.</td><td>La gestión logística tiene una relación significativa con la satisfacción del servicio en elcentro de costos de la Universidad Nacional de Ucayali 2023.</td></tr>
</table>

ANEXO 2. Encuesta

Buenos días, por favor de responder la siguiente pregunta no le tomara más de 8 minutos sus respuestas son confidenciales y de uso estrictamente académico.

Las siguientes preguntas serán medidas de acuerdo a la escala de Likert:

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores: Nunca (N=1); Casi nunca (CN= 2); Algunas veces (AV=3); Casi siempre (CS=4); Siempre (S=5)

VARIABLE 1 Gestion de Compras y Abastecimiento						
D1 Gestion de Compras y Abastecimiento		1	2	3	4	5
1	Se revisa los requerimientos de compras acorde a las necesidades de la institución tomando en cuenta las necesidades de cada centro de costos					
2	Al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable.					
3	Se programan las entregas de acuerdo a su prioridad y dentro de los plazos establecidos.					
4	El personal de compras y abastecimiento tiene como directiva analizar las propuestas.					
5	El análisis de las propuestas para los centros de costos se basa en las cualidades de la empresa.					
6						

	Se le da seguimiento a las órdenes de compra.					
7	Se toman las medidas necesarias para equilibrar la oferta y la demanda manteniendo stock de equipos, insumos y materiales.					
8	Se cuenta con un reporte de existencias que permita asegurar el abastecimiento en periodos de alta demanda					
9	La organización no sufre de desabastecimiento ya que como política se promueve el stock de equipos, insumos y materiales.					
10	Se realizan acciones que aseguren la demanda de los centros de costos.					
11	Se realizan acciones que ayude a minimizar el costo total de la operación.					
12	El suministro de los niveles de servicio de distribución es acorde a las necesidades de cada centro de costo.					
13	Se complementa los procesos de las operaciones en la distribución de equipos e insumos acorde a las exigencias de los centros de costos.					
14	Se recepcionan y almacenan los equipos, insumos y materiales en forma eficiente.					

V2 Calidad de Atencion al usuario interno						
	D1 Significacion de las tareas	1	2	3	4	5
1	Me capacitan constantemente.					
2	Evalúan a menudo mis conocimientos.					
3	Evalúan a menudo mis conocimientos.					
4	En mi sitio de trabajo la distribución del espacio me permite trabajar concomodidad.					
5	Las condiciones ambientales (iluminación, temperatura ventilación) de mi sitio de trabajo es agradable.					
6	El horario de trabajo en mi oficina es adecuada.					
7	La Universidad Nacional de Ucayali me brinda estímulos parami trabajo para incrementar mi formación profesional.					
8	Siento que recibo de parte de la UniversidadNacional de Ucayali un buen trato					
9	Mi jefe me hace sentir que mi trabajo es importante					
10	El salario que recibo retribuye el esfuerzo que realizo.					
11	Mi salario va acorde a los resultados previstos					
12	Mi trabajo me permite abrir mis expectativas económicas.					

Anexo 3. Realizando la encuesta adecuadamente para la investigación.










GESTIÓN DE RIE
FIZCALIZACIÓN
PLAN DE CONTINUI
OJO
Andoa
Ramire