



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA
INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES
Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS
GENERALES JULIACA, 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YUDIT MESTAS MACHACA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES
Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS
GENERALES JULIACA, 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YUDIT MESTAS MACHACA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15



RESOLUCIÓN N° 567-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 28 de agosto del 2024

VISTOS: El Oficio No 071-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 28 de agosto del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y El Expediente N° CU – 10958 presentado por el (la) Bachiller: **MESTAS MACHACA YUDIT**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **MESTAS MACHACA YUDIT**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
1er Miembro	: Dr. ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
2do Miembro	: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Asesor	: Dra. BERTHA BEJAR PARRA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: MARTES, 03 de setiembre del 2024
Hora	: 10:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)





RESOLUCIÓN N° 617-2023- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 18 de setiembre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 107-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 18 de setiembre del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° **CU-001120** presentado por el (la) Bachiller: **MESTAS MACHACA YUDIT**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022**, presentado por el (la) Bachiller: **MESTAS MACHACA YUDIT**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Mgtr. BERTHA BEJAR PARRA

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mgtr. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	docslib.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos complementarios - UANCV

GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	YUDIT MESTAS MACHACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75342646
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-9713-3103
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02387777
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-1881-4291
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	HILARIO CONDORI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	ALFREDO SAMUEL MACHACA CALDERON
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29433035
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01213364
Datos de investigación	



Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: Empresa Ingeniería En Proyectos Construcciones Y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca</p> <p>País: Perú</p> <p>Departamento: Puno</p> <p>Provincia: San Román</p> <p>Distrito: Juliaca</p> <p>Coordenadas.</p> <p>Latitud: -15.48097</p> <p>Longitud: -70.13548</p> <p>https://maps.app.goo.gl/CaujM3hW2HWFViyT9</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2023 - Setiembre 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Economía</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01</p> <p>Ciencias sociales</p> <p>https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p>
<p>URL de disciplinas OCDE</p> <p>https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</p> <p>- Librería</p>	

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES Y LASQUEZ"



Dra. Tudy Huacari Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo YUDIT MESTAS MACHACA, identificado con DNI

Nro. 75342646 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

“ GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022 ”

Asesorado por: DRA. BERTHA BEJAR PARRA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 25 de Septiembre del 2024

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, Rolando y Eusebia y a mis hermanos.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su apoyo incondicional.



AGRADECIMIENTO

Mi más cordial reconocimiento y agradecimiento a mi familia por ser partícipe del presente proyecto y a los docentes de la Facultad de contabilidad, porque de alguna manera supieron brindarme su gama de experiencia profesional. Mi agradecimiento al asesor de tesis, por su colaboración y orientación en la realización del presente trabajo de investigación, gracias por guiarme de la mejor manera con su repertorio amplio de conocimientos.

Agradezco a mi querida universidad "Andina Néstor Cáceres Velásquez por haberme permitido formarme en ella, y a los docentes por inculcarme sus enseñanzas.



ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....i

AGRADECIMIENTO..... ii

ÍNDICE DE CONTENIDO..... iii

ÍNDICE DE TABLAS vi

ÍNDICE DE FIGURAS vii

RESUMEN viii

ABSTRACT ix

INTRODUCCIÓN x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3

1.2.1. Problema general 3

1.2.2. Problemas específicos..... 3

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 3

1.3.1. Justificación práctica..... 3

1.3.2. Justificación teórica 4

1.3.3. Justificación metodológica..... 4

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 4

1.4.1. Objetivo general..... 4

1.4.2. Objetivos específicos..... 5

1.5. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN..... 5

1.5.1. Hipótesis general..... 5

1.5.2. Hipótesis específicas 5

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación 8

2.1.1. A nivel internacional 8



- 2.1.2. A nivel nacional 9
- 2.1.3. A nivel local 11
- 2.2. Marco teórico..... 12
 - 2.2.1. Logística 12
 - 2.2.2. Gestión Logística..... 13
 - 2.2.3. Compras y abastecimiento 13
 - 2.2.4 Inventario..... 13
 - 2.2.5. Almacén 14
 - 2.2.6. Calidad de servicio 14
 - 2.2.6.1. Tangibilidad 15
 - 2.2.6.2. Fiabilidad 15
 - 2.2.6.3. Seguridad 16
- 2.3. Marco conceptual 16
 - 2.3.1. Abastecimiento 16
 - 2.3.2. Almacén 16
 - 2.3.3. Calidad 16
 - 2.3.4. Intangibilidad 16
 - 2.3.5. Gestión 17
 - 2.3.6. Logística 17
 - 2.3.7. Servicio..... 17

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

- 3.1. Diseño de investigación..... 18
- 3.2. Tipo de investigación..... 18
- 3.3. Método (s) aplicados a la investigación..... 18
- 3.4. Población y muestra 19
 - 3.4.1. Población..... 19
 - 3.4.2. Muestra 19
- 3.5. Técnicas e instrumentos de recogida de información 19
 - 3.5.1. Técnica..... 19
 - 3.5.2. Instrumento 19



3.6. Confiabilidad y validez del instrumento	20
3.6.1. Confiabilidad.....	20
3.6.2. Validez.....	20
3.7. Procedimiento de tratamiento de datos.....	21
3.8. Diseño de contrastación de hipótesis	21

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación	23
4.2. Análisis e interpretación de resultados	24
4.3. Contrastación de hipótesis	34
4.3.1. Contrastación de hipótesis general	34
4.3.2. Contrastación de hipótesis específica 1	34
4.3.3. Contrastación de hipótesis específica 2	35
4.3.4. Contrastación de hipótesis específica 3	36
4.3.5. Contrastación de hipótesis específica 4	37
4.4. Discusión de resultados	38
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	47
Anexo 2: Instrumento	48
Anexo 3: Resolución de aprobación.....	52
Anexo 4. Carta de autorización	53
Anexo 5. Evidencia fotográfica	54
Anexo 6. Base de datos	55



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Prueba de fiabilidad	24
Tabla 2.	Prueba de normalidad.....	24
Tabla 3.	Compras	25
Tabla 4.	Tangibilidad.....	26
Tabla 5.	Confiabilidad	27
Tabla 6.	Capacidad de respuesta	29
Tabla 7.	Seguridad	31
Tabla 8.	Empatía	32
Tabla 9.	Gestión logística y la calidad de servicio	34
Tabla 10.	Gestión logística y confiabilidad	34
Tabla 11.	Gestión logística y seguridad	35



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de calidad de servicio	36
Figura 2. Nivel de gestión logística	37



RESUMEN

El trabajo de investigación titulado "GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022 se ha realizado con la finalidad de establecer la vinculación entre la gestión logística y la calidad de servicios en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022. Por tal motivo, se empleó la metodología descriptiva y de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, básico, nivel correlacional de tipo aplicado, se conformó una población de 32 trabajadores, el instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta. En los hallazgos, se observó que el valor de chi cuadrado fue $0.011 < 0.05$ de tal modo que la gestión logística se vincula con la calidad de servicio. Finalmente, se concluye que la gestión logística se vincula con la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022; asimismo, se encontró que la confiabilidad es una de las grandes razones que incidiría en la calidad de servicio. Es por ello, que se debe de trabajar en asegurar la confianza de usuario, sin descuidar la tangibilidad, empatía, seguridad y la capacidad de respuesta. Por lo cual, se deben realizar capacitaciones al personal con la finalidad de fidelizar al cliente.

Palabras claves: Gestión logística, calidad de servicio.



ABSTRACT

The purpose of the current exploration is to establish the link between logistics management and the quality of services in the company Engineering in Construction and Telecommunications Projects General Contractors Juliaca, 2022. For this reason, the deductive - quantitative methodology, non-experimental, basic design was used. , correlational and cross-sectional, a population of 32 workers was formed, the instrument was the questionnaire and the technique was the survey. In the findings, it was observed that the chi square value was $0.011 < 0.05$ in such a way that logistics management is linked to service quality. Finally, it is concluded that logistics management is linked to the quality of service in the company Engineering in Construction and Telecommunications Projects General Contractors Juliaca, 2022; Likewise, it was found that reliability is one of the major reasons that would affect the quality of service. That is why work must be done to ensure user trust, without neglecting tangibility, empathy, security and responsiveness. Therefore, staff training must be carried out in order to build customer loyalty.

Keywords: Logistics management, service quality.



INTRODUCCIÓN

Las ventajas de tener un sistema de gestión logística eficiente y eficaz dentro de una organización son muchas, porque incluyen menos gastos, el tiempo de entrega es más rápida, presenta mejor accesibilidad a los productos, mayor satisfacción del cliente y mayor transparencia etc., la presente investigación se realizó desde una perspectiva contable, examinando la gestión logística y su impacto en la calidad del servicio.

En tal sentido se plantea el siguiente objetivo el cual fue determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022. Para lograr el objetivo de estudio de investigación, se realizó trabajos inherentes al tema a investigarse.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos que a continuación mencionaremos los temas a tratar en forma resumida

EL CAPITULO I: se realiza todo lo referente al planteamiento del problema de investigación, dentro de ellos tenemos situación los objetivos, justificación, hipótesis y variables de la investigación.

EL CAPITULO II: Se realiza el Marco teórico y conceptual que incluye antecedentes y/o marco referencial, marco teórico y marco conceptual donde avalan la consistencia del trabajo de investigación.

EL CAPITULO III: Trata de la metodología de investigación que incluye población, y muestra, la técnica y el instrumento, la confiabilidad, y validez y los procedimientos para la ejecución del trabajo de investigación.

EL CAPITULO IV: En este capítulo se presenta el análisis y discusión de resultados obtenidos de los hallazgos obtenidos durante la investigación de campo realizado.



Y por último se concluye con las conclusiones y recomendaciones y anexos inherentes al tema de investigación.

Esperando siempre que la presente tesis de investigación sirva de guía para los alumnos de la escuela profesional de Contabilidad de la UANCV y para todos los interesados en el tema a nivel de la ciudad de Juliaca



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Cuando se trata de la operación, expansión y desarrollo de una organización de ingeniería utilizando herramientas y técnicas en el sector de distribución, la gestión logística es importante a escala global. Las ventajas de tener un sistema de gestión logística eficiente y eficaz dentro de la organización son muchas, incluidos menores gastos, tiempos de entrega más rápidos, mejor accesibilidad a los productos, mayor satisfacción del cliente, mayor transparencia y más.

Las empresas del sector de construcción e ingeniería a nivel nacional tienen una gran participación en la empleabilidad que brindan a la sociedad y su gran conexión que tiene con los diversos sectores siendo un sector de gran relevancia para el país ya que es de gran ayuda para la sociedad y para otras actividades comerciales. En los últimos años fue uno de los sectores económicos afectados por la crisis sanitaria, crisis política que sigue sin resolverse; con lo que surgió drásticos cambios con respecto a la logística, por lo que se vio conveniente aplicar múltiples métodos para la mejora y garantía en la cadena de abastecimiento, siendo clave para una empresa de ingeniería independientemente del tamaño de la organización ya que los clientes siempre serán lo primero esperando que los servicios o bienes



siempre lleguen de manera oportuna y tal como se quiere. Muchas veces se encuentra falencias, siendo un indicador de que algo está fallando en el departamento de logística y prever más control de los procedimientos. (Sotomayor Lopez, 2022)

Toda empresa en la actualidad tiene diversos metas que cumplir en un determinado tiempo, donde se indica la relevancia de una mejora continua del área de logística, por lo que se lograra comenzando con los procesos internos, con la finalidad de que lo producido o realizado se distribuya a los lugares específicos de venta. («Grandes Pymes», s. f.)

Es así como nace la necesidad de efectuar la presente investigación permitiendo determinar las gestiones logísticas y la calidad de servicios de una organización, cuya estructura se muestra a continuación.

La importancia prevalece en la mejora en el departamento de logística para la calidad de los servicios lo cual ayudara a que la empresa tenga muchos beneficios, sea rentable y competitiva en el mercado. Asimismo, implica la contribución al desarrollo de nuestro país.

Cabe indicar, que la investigación es nueva desde una perspectiva académica. Si bien es cierto, se han realizado muchos estudios sobre gestión logística y calidad de los servicios, la industria de la ingeniería es el foco de esta investigación, cuyo objetivo es llenar los vacíos de conocimiento ofreciendo datos pertinentes que mejorarán las gestiones logísticas y calidad de los servicios en el sector empresarial utilizando diferentes tácticas.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la gestión logística con la confiabilidad del servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?
- ¿Cómo se relaciona la gestión logística con la seguridad en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?
- ¿Cuál es el nivel de la Gestión logística en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.3.1. Justificación práctica

De igual forma, como justificación práctica, las investigaciones están diseñadas para resaltar cuestiones relacionadas con ambas variables que es la calidad de los servicios y logística. Con este conocimiento se potenciarán los procedimientos de gestión logística de la calidad de los



servicios que prestan las diferentes ingenierías en proyectos de edificación y telecomunicaciones, contratistas generales.

1.3.2. Justificación teórica

A cerca de la justificación teórica, se indica que se efectuará la búsqueda metódica de la información con respecto Modelos y herramientas gerenciales con respecto a la calidad que se sustentará con base científica. Con ello denotamos que la investigación sobre las gestiones logísticas y la calidad de servicios, sustentados con los trabajos de investigación ya realizados, lo cual se pretende desarrollar un nuevo conocimiento.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación tiene como finalidad progresar en el conocimiento de las metodologías a aplicar, las cuales serán de tipo básico correlacional, analítico, con perspectiva cuantitativa, de aplicación no experimental - transversal, buscando conocer la relación entre ambas. estudiar variables y utilizar el instrumento o técnica adecuada para recolectar la base de información; el instrumento será validado por expertos en la materia, lo que facilitará la finalización del trabajo.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.



1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la gestión logística y la confiabilidad del servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.
- Determinar la relación entre la gestión logística y la seguridad en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.
- Evaluar el nivel de la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.
- Evaluar el nivel de la Gestión logística en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.

1.5. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

La gestión logística tiene relación con la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la gestión logística y la confiabilidad del servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.



- Existe relación significativa entre la gestión logística y la seguridad en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.
- El nivel de la calidad de servicio es buena en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.
- El nivel de la gestión logística es buena en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	Definición conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1. Gestión logística	La gestión logística se define como el uso de múltiples herramientas para el proceso que conllevara con las diversas actividades como: el abastecimiento, almacenaje y distribución de un producto determinado y su control en cada una de sus etapas.	Gestión de compras	Gastos planificados Ahorro total del costo Proveedor Forma de pago Plan de ventas
		Gestión de ventas	Nivel de objetivos Estrategias utilizadas Competitividad Planificación de Ordenes
		Gestión de inventario	Visualización del proceso
Variable 2. calidad de servicio	La calidad de servicio son la gestión adecuada que se brinda en el servicio al cliente, involucrando al consumidor y a la empresa con respecto a las necesidades o expectativas de cada parte. Teniendo como finalidad la mejora de la experiencia de los servicios adquiridos por el cliente.	Calidad de atención	Tangibilidad Confiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad
			Empatía

Nota: elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

(Galindo, 2021) en su exploración, se desarrolla utilizando el tiempo asignado para realizar el pedido y la puntualidad de la entrega para evaluar la sensibilidad de los usuarios hacia la calidad de los servicios. Se determinó los niveles de susceptibilidad de las personas al calibre de los servicios que prestan la organización distribuidora logística (agente de carga), el cual se evaluó proporcionando dos variables: el tiempo de entrega del producto y el retraso o avance del envío. Además, presentaron 2 ejemplares para aprender: el ejemplar jerárquico, que cubría la calidad de los servicios en una variedad de formas que el cliente podría utilizar para actualizar sus creencias para el año en curso y ser apreciado. Obtener también el modelo independiente, que tiene en cuenta el camino previsto.

En el estudio de Limna y Kraiwanit (2022), donde exploraron la lealtad y satisfacción de los clientes con la sucursal de Krabi de Muang Thai Insurance Company en Tailandia. Para una investigación cualitativa, se eligió una muestra deliberada de seis clientes tailandeses de seguros de Muang Thai Insurance Company, sucursal de Krabi. Se usó el software NVivo y la examinación de



contenido para evaluar los datos. Los hallazgos mostraron que el modelo SERVQUAL, que incluye componentes tangibles, capacidad de respuestas, seguridad y empatía, tuvo un impacto en la felicidad y la lealtad de los clientes de Muang Thai Insurance Company, Krabi Branch. Esta inferencia puede ayudar a los gerentes de empresas de seguros y otras empresas a incrementar la satisfacción y lealtad del cliente y al mismo tiempo mejorar la calidad de los servicios para satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios. Para crear estrategias de marketing, también puede resultar útil comprender la lealtad y satisfacción del cliente con respecto a la calidad de los servicios. Por lo tanto, se producirá un alto rendimiento empresarial.

Según la investigación de Galeno (2022), donde la finalidad es crear un componente que ayude a medir las gestiones logísticas en las diferentes organizaciones del sector metalmecánico. Conclusión: Para lograr eficiencia en la productividad, las diferentes empresas deben desarrollar estrategias de logística empresarial que estén conectadas a cada parte de la cadena logística. Estas estrategias implican el uso eficaz de la información. y el cliente está contento. Dado que las PYMES en el país objetivo del estudio enfrentan una variedad de dificultades a diario, el informe sugiere investigar los problemas logísticos en Colombia para ahorrar costos y mejorar la eficiencia de las mismas empresas.

2.1.2. A nivel nacional

Vela Muñoz (2022) donde determinaron la asociación entre las dos variables de investigación en Editorial María Trinidad SAC. Se trata de una exploración básica, no experimental, transversal, que utilizó una técnica cuantitativa y correlacional con 71 participantes del departamento de logística de la organización que completaron un cuestionario en escala Likert. El estadístico Spearman Rho,



que expone una valoración de 0,450, también indica un vínculo entre las gestiones logísticas y la calidad de los servicios. Por lo tanto, sugiere que un uso y una gestión más eficaces de la logística conducirán a un servicio productivo y de alto calibre. Los hallazgos de la primera finalidad específica, se descubrió que hay una vinculación lineal mínimamente positiva por entre las compras y la calidad de los servicios. El Rho de Spearman fue 0,181 en este caso, lo que sugiere que las compras tienen poca vinculación con la calidad de los servicios. Sin embargo, el segundo objetivo arrojó la siguiente conclusión: hay una vinculación débil entre la calidad de los servicios y el suministro de materiales, como lo muestra un hallazgo de Rho Spearman de 0,322, lo que sugiere cierta significancia.

Asimismo, el aporte de (Vasquez & Vega, 2022), su finalidad es proporcionar sugerencias para herramientas de mejora de estudios de casos. El estudio utilizó una metodología descriptiva y proposicional que incluyó entrevistas a los responsables de cada departamento. Esto significa que existen varios modelos excelentes, siendo el mejor SCOR, junto con CFP y otros modelos. En respuesta al objetivo principal, la empresa de investigación intentó mejorar, ya que se hicieron evidentes varias fallas en los procedimientos que resultaron en pérdidas significativas. Asimismo, la técnica SCOR podría utilizarse para mejorar el procedimiento de planificación de ventas y operaciones, que actualmente alcanza un 40,4% y podría llegar al 50% con su adopción. El lado de la oferta muestra una proporción típica del 70% para la gestión de proveedores, proyectándose un 85%, y un 70% para el desempeño de manufactura y servicios, alcanzando el 85%. Finalmente, a partir de envíos exitosos que representan el 80% de la capacidad total, pero mejoran al 95%, la distribución y desarrollo en la gestión de 112 transportes.



Bartra Arévalo, (2021), su finalidad es conocer ambas variables de investigación, las cuales son de tipo correlacional fundamental y tienen un modelo de enfoque cuantitativo, no experimental. Los 50 empleados de la organización componen la muestra. La encuesta es el instrumento y el método de análisis es el enfoque descriptivo-inferencial. Los hallazgos de la investigación son: que los valores de ambas variables son altos. De igual forma, porque la vinculación entre las gestiones logísticas y la calidad de los servicios es de 0,00, con coeficiencia de 730, ,725, ,695 y ,726. Se establece que hay vinculación entre las dos variables de exploración ya que la base estadística fue ($0,00 < 0,05$). La vinculación de Rho Spearman es 0,756, lo cual indicaría una vinculación moderadamente positiva con un porcentaje de efecto positivo del 57%.

2.1.3. A nivel local

Huanca Quispe, (2022) en su investigación, donde examinaron la conexión entre la productividad y los factores de gestión logística. De igual forma, su estudio fue transversal, no experimental, cuantitativo, correlacional y descriptivo. La herramienta es una encuesta que se aplicó a 31 empleados de logística en una escala Likert con un rango de calificación de 1 a 5. En resumen, las variables de exploración de gestiones logísticas y productividad sí muestran una vinculación positiva significativa débil de 0,427. También hay una vinculación débil de 0,252 en la dimensión de provisión y productividad, y de 0,488 en la dimensión de almacenamiento y productividad, lo cual indicaría una vinculación débil en general. La última dimensión demuestra la pobre vinculación (0,238) entre producción y distribución. Asimismo, se formuló una recomendación de técnicas de optimización para que la dirección de la organización de exploración la tuviera en cuenta.



Por otro lado, el aporte de (Flores, 2019), encontrar el efecto de las variables de exploración es su principal finalidad. Con 40 empleados y 292 clientes como muestra, la exploración examina la calidad de los servicios y cómo afecta a la rentabilidad. Se utilizan enfoques deductivos, analíticos y descriptivos para recopilar y evaluar los datos. La conclusión de esta investigación fue que, a pesar del papel fundamental de los empleados a la hora de brindar un excelente servicio al cliente, existe una deficiencia en la capacitación y motivación de los empleados. El descontento del cliente se reflejó en el resultado de la cooperación con el cliente. La exploración concluye que hay una clara vinculación entre las variables de exploración de calidad de los servicios y rentabilidad. También menciona que la productividad y la motivación del personal son componentes importantes para brindar un excelente servicio al cliente.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Logística

El termino logística involucra a diversos factores como: comunicación, tecnología, transporte, etc.; siendo cada uno muy significativo y relevante en la logística. Asimismo, definimos la logística como un grupo de métodos estratégicos para el desarrollo y logros de una organización. En este caso mencionaremos la logística empresarial, ya que va relacionado con la gestión y planificación de todo el proceso como: el abastecimiento, producción, almacén, transporte, entrega del producto, etc. Cuyo objetivo es realizar sus tareas de manera adecuada con un costo mínimo y con un resultado de un buen servicio y de calidad a los consumidores. (Chanco Huaman, 2021)



2.2.2. Gestión Logística

Las gestiones logísticas es una de las actividades dirigido para la prestación de bienes y servicios en un lugar y un horario ya establecido con las condiciones fundamentales para su determinado uso o empleo. Asimismo, se define como el uso de múltiples herramientas para el proceso que conllevara con las diversas actividades como: el abastecimiento, almacenaje y distribución de un producto determinado y su control en cada una de sus etapas.

2.2.3. Compras y abastecimiento

Las compras es el inicio del proceso logístico siendo una de las etapas más relevantes para que la serie de procesos tenga éxito o no. Asimismo, según estudios el abastecimiento es una labor para reunir diversos materiales necesarios para que la organización pueda ejecutar sus actividades. Se da inicio con la planificación de la compra de insumos, materia prima y otros materiales para la ejecución del negocio, continuando con la adquisición de los productos, la verificación del inventario y el almacenamiento. (*Gestión de compras y abastecimiento*, s. f.)

2.2.4 Inventario

El inventario se define como un grupo o relación de bienes o activos tangibles que están conformadas por: materias primas, productos semielaborados, accesorios, repuestos, materiales, productos terminados, materiales o productos consumibles disponible para la venta o para la prestación de servicios. Tiene como finalidad proveer los suministros o productos necesarios para la función continua y desarrollo constante de la empresa. (*Tema 2.1.3 Inventarios - Contabilidad Financiera - Instituto Consorcio Clavijero*, s. f.)



Una organización tiene la responsabilidad de realizar la gestión de inventarios conforme con las necesidades de cada empresa ya sea de manera semanal, mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral o anual, ya que es necesario porque ayuda a determinar la valoración de cada producto y el control de las salidas e ingresos de las mercaderías (Guevara, 2020).

2.2.5. Almacén

El almacén es establecido como unidad de servicio que tiene una organización orgánica, teniendo como finalidad la custodia de la mercancía, consiste en almacenar los productos recibidos conforme al giro de negocio de la empresa en un lugar determinado y adecuado conforme al módulo de almacenaje, con el pasar del tiempo siempre han estado mejorado en los depósitos de almacén para un mejor control, administración y custodia de la mercancía, porque lo que es fundamental para que la mercadería se encuentre en un buen estado.(Elizalde-Marín, 2018).

Por otro lado, el almacén en una organización es la instalación o lugar equipado con las debidas estructuras adecuadas como: almacenaje, manipulación, recursos humanos y la administración que se aplique para el adecuado uso de los ingresos y salidas de los productos del giro de la empresa. Una de las razones para que la logística de almacenamiento sea mejor, debe estar debidamente coordinado con el personal encargado. (Elizalde-Marín, 2018).

2.2.6. Calidad de servicio

La adecuada administración del servicio al cliente, incluyendo al cliente y al negocio en relación con las demandas o expectativas de cada parte, se conoce como calidad del servicio. con la finalidad de optimizar la experiencia del cliente con los servicios que obtiene. Con el tiempo, la empresa obtendrá importantes



ventajas de los servicios de alta calidad, incluida una mayor lealtad de los clientes, un mayor reconocimiento de la marca y una expansión comercial. (Mayuri Ramos, 2023). Por otra parte, Ganga et al., (2019) se hace mención que la calidad de servicios hace referencia sobre el buen servicio que realizan las diversas empresas dedicadas a actividades comerciales, servicios, industriales u otras con respecto a la satisfacción del cliente, conforme a los conocimientos teóricos.

2.2.6.1. Tangibilidad

La tangibilidad es toda materia tangible, que se define como todo aquello que se puedan ver o sentir con el tacto con relación al servicio que se va a brindar al cliente, por lo que es indispensable ya que será parte de la experiencia que tendrá el consumidor con respecto a la adquisición del producto o el servicio. Lo que menciona el autor Nguyen, (2021) es que el cliente debe tener una experiencia agradable y obtener una satisfacción completa con respecto al servicio que brindan las organizaciones, con todas las condiciones óptimas.

2.2.6.2. Fiabilidad

La fiabilidad está representada con el desempeño del servicio brindado por la empresa de manera óptima, segura y de confianza para todos los consumidores desde el principio. En ese sentido comprende de la formalidad y capacidad de cumplir con toda lo prometido con respecto al servicio brindado como: la entrega, servicio brindado, solución con respecto a problemas de precios o producto. Los clientes son la razón de ser de una organización, y es por ello que se debe considerar lo establecido en la negociación con el cliente. (Clemenza et al., 2010)



2.2.6.3. Seguridad

Cuando un cliente o usuario pone su sufrimiento o sus dificultades en manos de una empresa y espera que se resuelvan lo mejor que pueda, es un acto de confianza. Dicho de otra manera, la integridad, la confiabilidad y la honestidad son requisitos previos para la credibilidad, que está implícita en la seguridad. Debido a esto, una empresa debe priorizar las necesidades de sus clientes y demostrar interés en hallar soluciones a las dificultades para incrementar la satisfacción del cliente. (Duque, 2005).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Abastecimiento

El abastecimiento de una empresa es una tarea que consistía en la gestión de todos los bienes necesarios para abastecer a diversas áreas o de acorde al giro de negocio (Requena, 2014).

2.3.2. Almacén

El almacén, se define como un local con las estructuras adecuadas para que los productos estén en óptimas condiciones para el uso o la venta.

2.3.3. Calidad

La calidad se refleja en la totalidad de características de un bien o la labor total de un servicio, cumpliendo las expectativas y las necesidades del consumidor, generando en ellos una buena experiencia.

2.3.4. Intangibilidad

La intangibilidad se define como todo aquello que no se puede tocar, ya que todos los servicios son intangibles, donde son determinados con el visto bueno del cliente, en el procedimiento de compra ya que cada consumidor se asegura de la calidad del producto, en caso de una compañía de servicios, se visualiza en la



satisfacción en el momento final, pero muchas veces se tiene dificultades al percibirlo. (Duque, 2005).

2.3.5. Gestión

La gestión consiste en la coordinación y planeación de las actividades de trabajo, que se desarrollen de modo eficiente y eficaz para el logro de objetivo y metas que es su principal razón de ser. (Westreicher, 2020).

2.3.6. Logística

La logística es una actividad que permite a la organización realizar la planificación, gestionar, control del almacén y el envío del lugar de origen de las mercancías, suministros, materia prima, productos terminados y entre otros, al lugar de consumo. (Grijalva, 2019).

2.3.7. Servicio

Un servicio es el conjunto de operaciones que ejecuta una organización con el fin de satisfacer las demandas de sus clientes o clientes. Un servicio es un producto intangible que implica realizar varias tareas para satisfacer a los clientes. (Sánchez, 2016).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se realizó ninguna modificación o alteración sobre la conducta de las variables de investigación durante el periodo de la exploración.

3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo aplicada de nivel correlacional, esta investigación busca un conocimiento logístico y la calidad de los servicios en la empresa investigada, con la finalidad de incrementar el conocimiento de la realidad de la empresa, donde el investigador se esmera, buscando indagar y conocer más sobre el tema o problema de investigación (Álvarez-Risco, 2020).

Es correlacional, porque esta investigación busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular^o(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3. Método (s) aplicados a la investigación

La metodología que se utilizó fue descriptiva con un enfoque cuantitativo. El enfoque de la presente investigación es cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. El orden es riguroso, aunque



desde luego, podemos redefinir alguna fase (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de estudio es de 32 trabajadores que labora en la empresa de Ingeniería en Proyectos Construcción y Telecomunicaciones contratistas Generales que está ubicado en la ciudad de Juliaca.

3.4.2. Muestra

La muestra es una muestra No probabilística por conveniencia, que pertenece a una muestra censal; debido a que se tomó el total de población que es de 32 trabajadores de la empresa de Ingeniería en Proyectos Construcción y Telecomunicaciones contratistas Generales

3.5. Técnicas e instrumentos de recogida de información

3.5.1. Técnica

Según Sanchez y Reyes (2017) se utilizó las técnicas de recolección de datos siguientes:

La técnica ejecutada para la investigación fue la encuesta puesto que proporcionó los datos rápida y eficazmente, asimismo, es una de las técnicas que proporciona la una operación estandarizada para la recolección de datos.

3.5.2. Instrumento

El instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario precodificado el cual se utilizó con la finalidad de encontrar las relaciones entre las gestiones logística y calidad de servicios.

Cada variable de la investigación contó con su instrumento. La variable



gestiones logísticas se contó con cinco dimensiones y 22 ítems. La escala que se utilizó fue la de Likert, las puntuaciones se manejaron del 1 al 5. En donde el colaborador indicaba el disconforme o el acuerdo de las operaciones realizadas en el área logística encargado de realizar las compras.

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: GESTIÓN DE COMPRAS						
1	Las compras se realizan de acuerdo a una previa planificación.	1	2	3	4	5
2	Las compras se realizan cada vez que se acaben los materiales.	1	2	3	4	5
3	Las compras llegan a almacén en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5
4	Se realiza el seguimiento adecuado para asegurar las compras.	1	2	3	4	5

Representación gráfica del instrumento utilizado.

La variable calidad de los servicios, conto con 5 dimensiones y 22 ítems. Se utilizó la escala de Likert, las puntuaciones estuvieron entre 1 a 5 puntos. Ello facilita la comprensión del objetivo del trabajo de investigación por parte del colaborador.

3.6. Confiabilidad y validez del instrumento

3.6.1. Confiabilidad

Es una prueba estadística empleada para establecer la confiabilidad del instrumento, nos permite conocer si un instrumento proporciona un alto grado de confianza del instrumento (Vilches Canal & Olivera, 2018).

3.6.2. Validez

Para la verificación de la hipótesis se empleó el examen de estadística de Chi Cuadrado (X²), donde nos permitió observar el grado de distribución de la información.



$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

3.7. Procedimiento de tratamiento de datos

Para el procesamiento de información se realizó lo siguiente:

- Se realizó el proceso de la encuesta; en donde, que consistió en en la encuesta de los participantes.
- Se revisó la cabalidad de llenado del cuestionario.
- Se creó la base de información a partir de las encuestas ejecutadas, utilizándose los programas de Excel 2020 y SPSS V.26. Verificando el correcto llenado de la base de datos.
- Se seleccionaron las gráficos, tablas y figuras que faciliten la comprensión del trabajo de investigación.
- Se ejecutó la prueba de fiabilidad y normalidad, para establecer la utilización de la estadística inferencial.
- Se realizó la estadística inferencial, con la finalidad de comprobar la hipótesis.
- Se realiza la interpretación y se generó la información a partir de los resultados.

3.8. Diseño de contrastación de hipótesis

Prueba chi cuadrada.

En la medición de la asociación, vinculación entre las variables de investigación se ha usado el examen de Chi – Cuadrado, para ello, el grado de confianza será del 95.00%, a su vez el error aceptado será del 5.00% (0.05).



$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación

Las gestiones logísticas es una de las estrategias que facilita el buen desempeño de una empresa y esta puede influir en la gestión de las compras, ventas e incluso del inventario; asimismo, se encontró que la confiabilidad es una de las grandes razones que influye en la calidad de servicio. Es por ello, que se debe de trabajar en asegurar la confianza de usuario, sin descuidar la tangibilidad, empatía, seguridad y la capacidad de respuesta. Por lo cual, se deben realizar capacitaciones al personal con la finalidad de fidelizar al cliente

La empresa tomada para esta investigación ofrece alquiler de maquinarias en el rubro de construcción, también están dedicados en la elaboración de proyecto de vías, asfalto y de viviendas. Además, es fundamental ofrecer bienes y servicios de alta calidad. Como resultado, fue posible demostrar la fuerte correlación entre las gestiones logísticas y la calidad de los servicios.

4.2. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 1.

Prueba de fiabilidad

Análisis de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.727	37

Prueba de fiabilidad de los datos contenidos en los 37 ítems del instrumento

En conformidad con la tabulación 1, se evidencia el examen de confianza del instrumento y para ello ha ejecutado el estadístico de alfa de Cronbach; asimismo, se evaluaron 42 elementos que pertenecen a ambas variables de investigación, y el resultado obtenido fue de 0.727; es decir, el instrumento empleado posee una confiabilidad aceptable.

Tabla 2.

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk	Estadística	gl	Sig.
Gestiones logísticas	0,832	32	0,226
Calidad de los servicios	0,967	32	0,424

Prueba de normalidad de cada variable

En conformidad con la tabulación 2, se evidencia el examen de normalidad para las variables en indagación, en donde se ha ejecutado el examen de Shapiro – Wilk, ya que la muestra de la investigación fue inferior a 50; Sin embargo, el valor de la significancia fue $0.329 > 0.05$; entonces, se aceptaría la H_0 y se rechazaría la H_a . Por ello, se indicaría que la información obtenida tiene una distribución regular, lo cual indica que se deben de aplicar estadísticos paramétricos.



Tabla 3.

Compras

Ítems		Recuento	% de N columnas
El área usuaria requiere bienes y servicios.	Completamente en disconforme	0	0,00%
	En disconformidad	2	6,25%
	Parcialmente en conformidad	20	62,50%
	En conformidad	8	25,00%
	Totalmente en conformidad	2	6,25%
La empresa planifica sus compras	Completamente en disconforme	0	0,00%
	En disconformidad	5	15,63%
	Parcialmente en conformidad	15	46,88%
	En conformidad	10	31,25%
	Totalmente en conformidad	2	6,25%
El presupuesto se elabora en base a las actividades establecidas	Completamente en disconforme	0	0,00%
	En disconformidad	2	6,25%
	Parcialmente en conformidad	13	40,63%
	En conformidad	13	40,63%
	Totalmente en conformidad	4	12,50%
la empresa programa las adquisiciones de bienes y servicios	Completamente en disconforme	0	0,00%
	En disconformidad	11	34,38%
	Parcialmente en conformidad	12	37,50%
	En conformidad	7	21,88%
	Totalmente en conformidad	2	6,25%

Nota: Elaboración Propia.

En conformidad con la tabulación 3, se observa el comportamiento frente a las compras que tienen los empleados de la empresa explorada.

De los empleados, el 62.50% reporta que está poco satisfecho de que el área usuaria necesite los productos y servicios que están en programación con el plan de compras, el 6.25% reporta que no está satisfecho y el 25.00% reporta que está completamente satisfecho.



El 46.88% de los empleados dice estar sólo algo satisfecho con la capacidad de la empresa para planificar las compras para cumplir sus objetivos, el 31.25% está de acuerdo, el 15.63% en desacuerdo y el 6.25% completamente de acuerdo.

La satisfacción de los trabajadores con la elaboración del presupuesto en función de las tareas previstas en el plan de compras se divide en cuatro categorías: satisfacción parcial (40,63%), satisfacción (40,63%), satisfacción total (12,50%) e insatisfacción (6,25%).

El 37,50% de los empleados dice estar sólo algo satisfecho con cómo el negocio planea adquirir productos y servicios en función de la estrategia de compra, frente a un 34,38% que está descontento, un 21,88% que está de acuerdo y un 6,25% que está muy satisfecho.

Tabla 4.

Tangibilidad

		Recuento	% de N columnas
Los equipos de la empresa tienen la apariencia tienen o son de ser modernos	Completamente en disconforme	2	6,25%
	En disconformidad	10	31,25%
	Parcialmente en conformidad	18	56,25%
	En conformidad	2	6,25%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas	Completamente en disconforme	2	6,25%
	En disconformidad	21	65,63%
	Parcialmente en conformidad	9	28,13%
	En conformidad	0	0,00%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	Completamente en disconforme	2	6,25%
	En disconformidad	19	59,38%
	Parcialmente en conformidad	11	34,38%
	En conformidad	0	0,00%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%



Los materiales relacionados con el servicio que la empresa son modernos	Completamente en disconforme	3	9,38%
	En disconformidad	16	50,00%
	Parcialmente en conformidad	13	40,63%
	En conformidad	0	0,00%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%

Nota: Elaboración Propia.

En conformidad con la tabulación 4, se observa la tangibilidad que es uno de los indicadores que permite describir la calidad de los servicios en la organización explorada.

El 56.255 se encuentra parcialmente conforme en que el aparato utilizado por la empresa parece moderno, el 31.255 en disconforme, el 6.25% Completamente en disconforme y el 6.255 conforme.

El 65.63% se encuentra en disconforme en que las ubicaciones físicas de la empresa son atractivas a la vista, el 28.13% parcialmente conforme, el 6.25% Completamente en disconforme.

El 59.38% afirma estar en disconforme en que los trabajadores de la empresa están bien cuidados, el 28.13% parcialmente conforme y el 6.25% Completamente en disconforme.

El 50.005 se encuentra en disconforme en que los materiales vinculados con el servicio de la empresa son contemporáneos, el 40.63% parcialmente conforme, el 9.38% Completamente en disconforme.

Tabla 5.

Confiabilidad

	Recuento	% de N columnas
Completamente en disconforme	1	3,13%



Cuando en la empresa prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen	En disconformidad	5	15,63%
	Parcialmente en conformidad	21	65,63%
	En conformidad	5	15,63%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Cuando usted tiene algún tipo de problema la muestran un sincero interés en solucionarlo	Completamente en disconforme	3	9,38%
	En disconformidad	2	6,25%
	Parcialmente en conformidad	27	84,38%
	En conformidad	0	0,00%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
En la empresa realizan bien el servicio a la primera	Completamente en disconforme	3	9,38%
	En disconformidad	14	43,75%
	Parcialmente en conformidad	14	43,75%
	En conformidad	1	3,13%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
En la empresa concluyen el servicio en el tiempo prometido	Completamente en disconforme	3	9,38%
	En disconformidad	17	53,13%
	Parcialmente en conformidad	11	34,38%
	En conformidad	1	3,13%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
La empresa insiste en mantener registros exentos de errores	Completamente en disconforme	2	6,25%
	En disconformidad	19	59,38%
	Parcialmente en conformidad	11	34,38%
	En conformidad	0	0,00%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%

Nota: Elaboración Propia

En conformidad con la tabulación 5, se observa la confiabilidad que es uno de los indicadores que permite describir la calidad de los servicios en la organización investigada.

El 65.63% se encuentra parcialmente conforme en que cuando la empresa garantiza realizar una tarea en una fecha determinada, lo hacen, el 15.635



en disconforme, 15.63% conforme, y el 3.13% Completamente en disconforme.

El 84.38% se encuentra parcialmente conforme en que realmente quieren ayudarlo a resolver cualquier problema que pueda tener, el 9.38% Completamente en disconforme y el 6.25% en disconforme.

El 43.75% se encuentra en disconforme en que el negocio realiza el servicio correctamente a la primera, el 43.75% parcialmente conforme, el 9.385 Completamente en disconforme y el 3.13% conforme.

El 53.13% se encuentra en disconforme en que la empresa completa la tarea dentro del tiempo asignado, el 34.38% parcialmente conforme y el 6.25% Completamente en disconforme.

El 59.38% se encuentra en disconforme en que la empresa es inflexible en mantener registros libres de errores, el 34.38% parcialmente conforme y el 6.25% Completamente en disconforme.

Tabla 6.

Capacidad de respuesta

		Recuento	% de N columnas
Los empleados de la empresa informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio	Completamente en disconforme	2	6,25%
	En disconformidad	12	37,50%
	Parcialmente en conformidad	8	25,00%
	En conformidad	10	31,25%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Los empleados de la empresa le sirven con rapidez	Completamente en disconforme	1	3,13%
	En disconformidad	15	46,88%
	Parcialmente en conformidad	13	40,63%
	En conformidad	3	9,38%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
	Completamente en disconforme	3	9,38%



Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudarle	En disconformidad	19	59,38%
	Parcialmente en conformidad	9	28,13%
	En conformidad	1	3,13%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Los empleados de la empresa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	Completamente en disconforme	4	12,50%
	En disconformidad	18	56,25%
	Parcialmente en conformidad	10	31,25%
	En conformidad	0	0,00%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%

Nota: Elaboración Propia.

En conformidad con la tabulación 6, se observa la capacidad de respuesta que es uno de los indicadores que permite describir la calidad de los servicios en la organización explorada.

El 37.50% se encuentran en disconforme en que los empleados de la empresa notifican correctamente a los clientes la fecha de finalización del servicio, el 31.25% conforme, el 25.00% parcialmente conforme, el 6.255 Completamente en disconforme.

El 46.88% se encuentra en disconforme en que los empleados de la empresa le atenderán puntualmente, el 40.63% parcialmente conforme, el 9.38% conforme, el 3.13\$ Completamente en disconforme.

El 59.38 afirmó que se encuentra en disconforme en que el personal de la organización siempre está dispuesto a ayudarte, el 28.13% parcialmente conforme, el 9.38% Completamente en disconforme y el 3.13% conforme.

El 56.25% se encuentra en disconforme en que los empleados de la empresa nunca están demasiado ocupados para responder a las consultas de los clientes, el 31.25% parcialmente conforme, el 12.50% Completamente en disconforme.



Tabla 7.

Seguridad

		Recuento	% de N columnas
El comportamiento de los empleados de la empresa le transmiten confianza	Completamente en disconforme	8	25,00%
	En disconformidad	18	56,25%
	Parcialmente en conformidad	5	15,63%
	En conformidad	1	3,13%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Se siente seguro en sus transacciones que le realiza a la empresa	Completamente en disconforme	13	40,63%
	En disconformidad	3	9,38%
	Parcialmente en conformidad	7	21,88%
	En conformidad	9	28,13%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Los empleados de la empresa son siempre amables con usted	Completamente en disconforme	4	12,50%
	En disconformidad	18	56,25%
	Parcialmente en conformidad	8	25,00%
	En conformidad	2	6,25%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace	Completamente en disconforme	0	0,00%
	En disconformidad	12	37,50%
	Parcialmente en conformidad	15	46,88%
	En conformidad	4	12,50%
	Totalmente en conformidad	1	3,13%

Nota: Elaboración Propia

En conformidad con la tabulación 7, se observa la seguridad que es uno de los indicadores que permite describir la calidad de los servicios en la organización explorada.

El 56.25% se encuentra en disconforme en que la conducta de los trabajadores demuestra confianza, el 25.00% Completamente en disconforme, el 15.63% parcialmente conforme el 3.13% conforme.



El 40.63% se encuentra Completamente en disconforme en que se siente seguro al hacer negocios con la empresa, el 28.13% conforme, el 21.88% parcialmente conforme y el 9.38% en disconforme.

El 56.25% se encuentra en disconforme en que los trabajadores de la organización son siempre amables con usted, el 25.00% parcialmente conforme, el 12.50% Completamente en disconforme y el 6.25% totalmente conforme.

El 46.88% se encuentra parcialmente conforme en que el personal de la organización tiene suficiente experiencia para responder a sus consultas, el 37.50% en disconforme, el 12.50% conforme y el 3.13% totalmente conforme.

Tabla 8. *Empatía*

		Recuento	% de N columnas
En la empresa tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes	Completamente en disconforme	0	0,00%
	En disconformidad	8	25,00%
	Parcialmente en conformidad	12	37,50%
	En conformidad	11	34,38%
Los empleados de la empresa le dan una atención personal	Totalmente en conformidad	1	3,13%
	Completamente en disconforme	1	3,13%
	En disconformidad	5	15,63%
	Parcialmente en conformidad	20	62,50%
En la empresa se preocupan por sus mejores intereses	En conformidad	6	18,75%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
	Completamente en disconforme	2	6,25%
	En disconformidad	20	62,50%
Los empleados de la empresa comprenden sus necesidades específicas	Parcialmente en conformidad	9	28,13%
	En conformidad	1	3,13%
	Totalmente en conformidad	0	0,00%
	Completamente en disconforme	1	3,13%
	En disconformidad	13	40,63%
	Parcialmente en conformidad	13	40,63%



		En conformidad	5	15,63%
		Totalmente en conformidad	0	0,00%
Los empleados de la empresa le dan una atención individualizada		Completamente en disconforme	0	0,00%
		En disconformidad	15	46,88%
		Parcialmente en conformidad	8	25,00%
		En conformidad	9	28,13%
		Totalmente en conformidad	0	0,00%

Nota: Elaboración Propia.

En conformidad con la tabulación 8, se observa la empatía que es uno de los indicadores que permite describir la calidad de los servicios en la organización explorada.

El 37.50% se encuentra de parcialmente conforme en que todos los clientes de la empresa pueden elegir entre horarios de trabajo flexibles, el 34.38% se encuentra conforme, el 25.00% en disconforme y el 3.13% totalmente conforme.

El 62.50% se encuentra parcialmente conforme en que los trabajadores de la empresa te atienden personalmente, el 18.75% conforme, el 15.63 en disconforme y el 3.13% Completamente en disconforme.

El 62.50% afirma que se encuentra en disconforme en que la empresa se preocupa por su bienestar, 28.13% parcialmente conforme, 6.25% Completamente en disconforme y el 3.13% conforme.

El 40.63% afirma que se encuentra en disconforme en que los empleados de la empresa son conscientes de sus exigencias específicas, el 40.63% parcialmente conforme, el 15.63% conforme y el 3.13% Completamente en disconforme.

El 46.88% afirmó estar en disconforme en que los empleados de la organización te brindan una atención personalizada, el 28.13% conforme y el 25.00% parcialmente conforme.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Contrastación de hipótesis general

Tabla 9.

Gestión logística y la calidad de servicio

	Valor	df	Significante asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,233	1	0,040
Corrección de continuidad	2,709	1	0,100
N de casos validados	32		

Examen de chi – cuadrado entre las variables de investigación

En conformidad con la tabulación 9, se expone el examen chi cuadrado, en la cual el valor significativo calculado fue de $0.040 < 0.05$, entonces, se aceptaría la H_a y se rechazaría la H_o , hay vinculación significativa entre las gestiones logísticas y la calidad de los servicios.

4.3.2. Contrastación de hipótesis específica 1

Tabla 10.

Gestión logística y confiabilidad.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significante asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,37	8,00	0,075
Razón de verosimilitud	9,22	8,00	0,32
N de casos validados	32,00		

Examen de chi – cuadrado

En conformidad con la tabulación 10, se expone el examen chi cuadrado, en la cual el valor significativo calculado fue de $0.075 < 0.05$, entonces, se aceptaría la H_o y se



rechazaría la H_a , no hay vinculación significativa entre la gestión logística y confiabilidad.

4.3.3. Contrastación de hipótesis específica 2

Tabla 11.

Gestión logística y seguridad

	Valor	df	Significante asintótico (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,40	8,00	0,688
Razón de verosimilitud	5,74	8,00	0,688
N de casos validados	32,00		

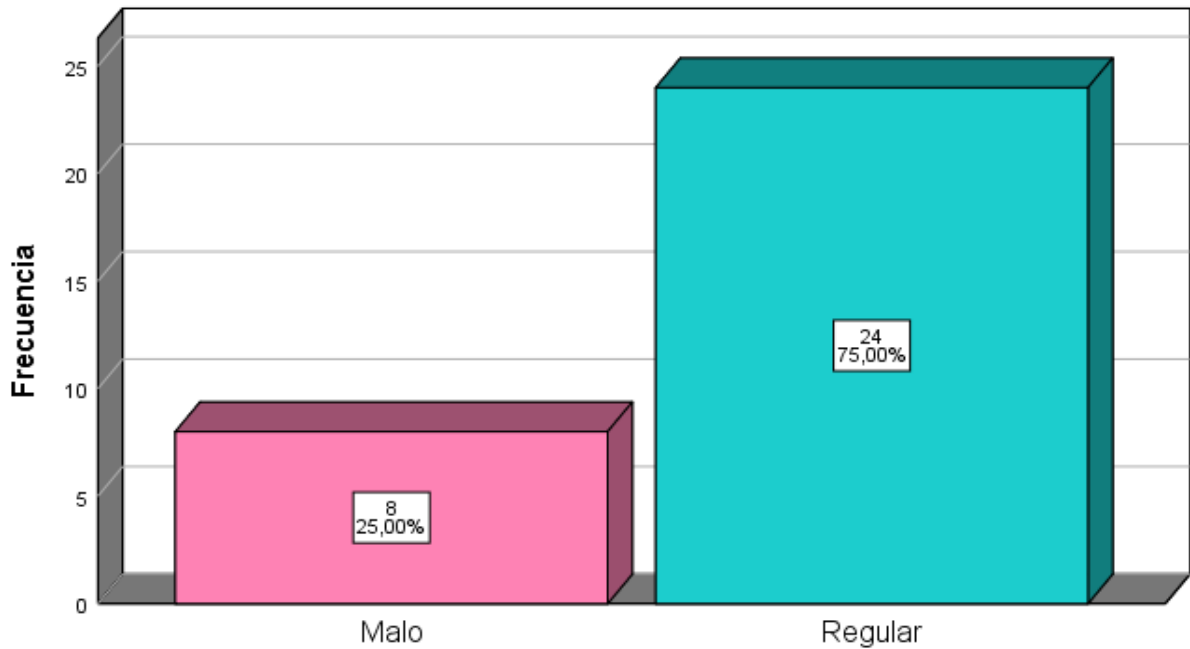
Examen de chi – cuadrado

En conformidad con la tabulación 11, se expone el examen chi cuadrado, en la cual el valor significativo calculado fue de $0.688 > 0.05$, entonces, se aceptaría la H_0 y se rechazaría la H_a , no hay vinculación significativa entre la gestión logística y la seguridad.

4.3.4. Contrastación de hipótesis específica 3

Figura 1.

Nivel de calidad de servicio



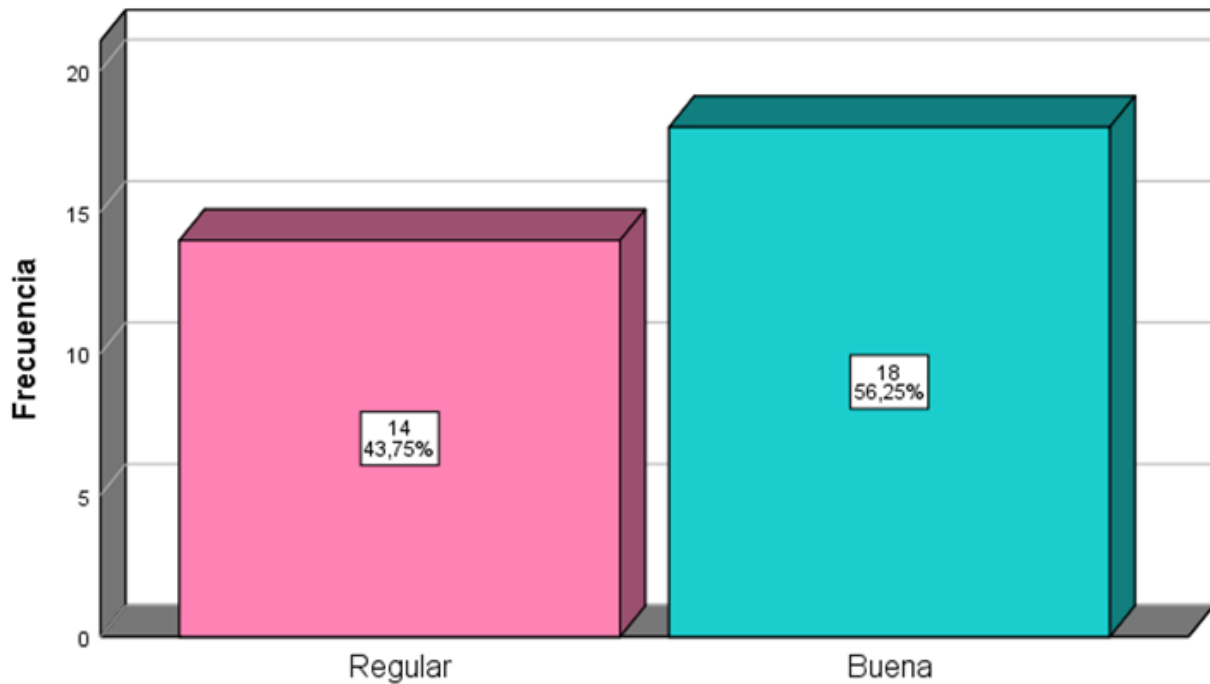
Nota: Elaboración propia.

En la Figura 1, se expone los niveles de la calidad de los servicios que brinda la organización investigada; en donde, el 75.00% refiere que se brinda una calidad de servicio regular, y el 25.00% malo.

4.3.5. Contratación de hipótesis específica 4

Figura 2.

Nivel de gestión logística



Nota: Elaboración Propia

En la Figura 2, se expone los niveles de las gestiones logísticas que brinda la organización explorada; en donde, el 56.25% refiere que se brinda una gestión logística buena, y el 43.75% regular.



4.4. Discusión de resultados

Hoy en día, la gestión logística es fundamental, ya que gestiona la planificación, la organización y el cumplimiento de los procedimientos de ventas destinados a hacer llegar un producto al cliente. Además de brindar servicios de arrendamiento de equipos a la industria de la construcción, la firma se compromete a preparar caminos, asfalto y proyectos de vivienda. En otras palabras, la empresa ofrece servicios y bienes tanto para la industria de la edificación como para la industria de las telecomunicaciones. Además, es fundamental ofrecer bienes y servicios de muy alta calidad. Por esta razón, en esta investigación se examinó el vínculo entre las gestiones logísticas y la calidad de los servicios; los resultados mostraron una vinculación estadísticamente significativa entre los dos, con una valoración significativa calculado de $0,040 < 0,05$. Por otro lado, Galindo (2021) en su exploración, planteó dos modelos de aprendizaje; el jerárquico, donde se abarcó la calidad del servicio en diversas rutas que hace uso el consumidor para mantener actualizado las creencias de los clientes para el presente año y ruta a apreciar; donde, indica que la calidad de los servicios se puede evaluar durante la entrega del producto, y que pueden afectar otros factores como la entrega del producto.

En ese sentido en el estudio de Limna y Kraiwanit (2022): "Un estudio cualitativo de la compañía de seguros Muang Thai en Krabi, Tailandia". En sus resultados indicaron que el Modelo SERVQUAL influyeron en las satisfacciones y fidelizaciones de los clientes de Muang Thai Insurance Company, sucursal de Krabi. Esta implicación podría ayudar a los gerentes de las compañías de seguros, así como a otras empresas, aumentar la felicidad y la lealtad del cliente, así como servir de mejor forma a los clientes y satisfacer sus deseos y expectativa. Además, puede ayudar a comprender satisfacción del cliente y lealtad del cliente hacia la calidad de



los servicios para desarrollar estrategias de marketing. Por lo tanto, se producirá un alto rendimiento empresarial.

De tal manera se determinó la vinculación entre las gestiones logísticas con la tangibilidad. Y para lo cual, se encontró que el valor de la significancia calculada fue de $0.85 > 0.05$ por ello se aceptaría la H_0 y se rechazaría la H_a ; es decir, no hay vinculación significativa entre las gestiones logísticas y la tangibilidad. En ese sentido, Vela Muñoz (2022) en donde indica que las compras no tienen gran importancia en la calidad de servicio. No obstante, Huanca Quispe, (2022) en su exploración, indica que las variables de estudio gestión logística y productividad si tienen una vinculación significativa positiva débil. Del mismo modo, se formula una recomendación sobre métodos de mejora para que la dirección de la organización de exploración la tenga en cuenta.

Del mismo modo, se determinó la vinculación entre las gestiones logísticas y calidad de servicio, en donde el valor de la significancia calculada fue de $0.03 < 0.05$ donde se encontró vinculación significativa entre las gestiones logísticas y calidad de servicio. En ese sentido, el aporte de (Flores, 2019), concluye que los factores relevantes para un buen servicio al cliente son la motivación y productividad del personal. Del mismo modo, podríamos decir que uno de los principales pilares que sostienen la productividad y la rentabilidad de una organización es su capacidad de confiar en sus usuarios. Por tanto, la finalidad de las gestiones logísticas es garantizar que el usuario tenga una alta confianza para fomentar las conexiones con los consumidores e incrementar la fidelización.

De igual modo, se estableció la vinculación entre las gestiones logísticas y la seguridad, en donde el valor significativo calculado fue de $0.60 > 0.05$ donde no se encontró vinculación significativa entre la gestión logística y la seguridad. En se



sentido, Limna y Kraiwanit (2022), indicaron que el Modelo SERVQUAL influyeron en la satisfacción del consumidor y Fidelización de los clientes.

Finalmente, se evaluó los niveles de la calidad de los servicios que brindan la organización de la empresa; en donde, el 75.00% refiere que se brinda una calidad de servicio regular, y el 25.00% malo. Y que hay varios factores que pueden influencias en la calidad de los servicios. Cabe mencionar que la felicidad del consumidor es un buen indicador de la calidad del servicio. La adecuada administración de los servicios al cliente, incluyendo al cliente y al negocio en relación con las demandas o expectativas de cada parte, se conoce como calidad del servicio con la finalidad de optimizar la experiencia de los clientes con los servicios que obtiene. Con el tiempo, la empresa obtendrá importantes ventajas de los servicios de alta calidad, incluida una mayor lealtad de los clientes, un mayor reconocimiento de la marca y una expansión comercial.(Mayuri Ramos, 2023).



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que existe una relación entre gestión logística y calidad de servicio en la entidad Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022; encontrando un grado de confiabilidad. Es por ello, que se debe de trabajar en asegurar la confianza de usuario, sin sacrificar la capacidad de respuestas, la empatía, la seguridad o la tangibilidad. Por lo cual, se deben realizar capacitaciones al personal con la finalidad de fidelizar al cliente.

SEGUNDA: En la investigación se comprobó que no hay vinculación significativa entre las gestiones logísticas y confiabilidad de los servicios en la entidad Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022; es por ello, que podemos resaltar que la empresa posee un arraigo en la confianza con el cliente.

TERCERO: Según al análisis estadístico realizado no hay vinculación significativa entre las gestiones logísticas y la seguridad en la entidad Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.

CUARTO: Se concluye que los niveles de la calidad de servicios es buena en la entidad Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022. en donde, el 75.00% refiere que se brinda una calidad de servicio regular, y el 25.00% malo.

QUINTO: se concluye que los niveles de Gestión logística son buena en la entidad Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022. en donde, el 56.25% refiere que se brinda una calidad de servicio buena, y el 43.75% regular.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda realizar autoinspecciones con la finalidad de asegurar unas gestiones logísticas de calidad y ello repercutirá positivamente en la calidad de los servicios que ofrecen los empleados. Asimismo, desarrollar actividades para evaluar presupuestos concisos, con la finalidad de proyectar inversiones a corto y largo plazo.
- SEGUNDA:** La confiabilidad con el cliente es importante al momento de ofrecer un servicio o un bien, es por ello, que se debe de capacitar al personal para que ejecute buenas gestiones de venta y el cliente se sienta satisfecho.
- TERCERA:** Se recomienda que la seguridad es un indicador fundamental en la calidad de los servicios, de tal modo, se debe realizar capacitaciones al personal para que el consumidor se sienta seguro de las transacciones que ejecuta, asimismo, se debe brindar suficiente conocimiento sobre el servicio y producto que se ofrece. E inclusive es importante al momento de cómo se da una respuesta al cliente.
- CUARTO:** Se recomienda a otros investigadores que es esencial maximizar la gestión logística con la finalidad de brindar una buena calidad de los servicios. Para ello se debe evaluar cada proceso de venta del bien o servicios que ofrece la organización.
- QUINTO:** Dado que las gestiones logísticas están a cargo de organizar, llevar a cabo y monitorear el movimiento de los productos y servicios de una entidad hacia el almacenamiento, es el componente más crucial del proceso de la cadena de suministro. Por lo tanto, dado que las gestiones logísticas afectan la calidad de los servicios, se recomienda a otros investigadores ampliar los resultados para diferentes rubros de empresas y tener como referencia a futuras investigaciones.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), Article 3. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Álvarez-Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. *Repositorio Institucional* - Ulima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Apaza, C. (2020). *Gestión de la infraestructura tecnológica de la empresa constructores y resultores electromecánicos y civiles Celtec SCRL*.
- Bartra Arevalo, J. T. (2021). Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto—2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66972>
- Chanco Huaman, F. V. (2021). *La gestión logística en la calidad del servicio para el proceso de abastecimiento en la Empresa Géminis, Ica, 2020*.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.
- Elizalde-Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, noviembre. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>



- Flores, L. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa mi banco, en la ciudad de Puno, en los periodos de 2017 y 2018.*
- Galindo, A. (2021). *Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes.*
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: The case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt—Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681.
- Gestión de compras y abastecimiento: Tareas | indeed.com España.* (s. f.). Recuperado 19 de octubre de 2023, de <https://es.indeed.com/orientacion-laboral/desarrollo-profesional/gestion-compras-abastecimiento>
- Grandes Pymes. (s. f.). *Grandes Pymes.* Recuperado 17 de octubre de 2023, de <https://www.grandespymes.com.ar>
- Grijalva, L. (2019). *Logística y calidad de servicios en la empresa de transportes Gandía S.A.C. en el distrito de Ate Vitarte—Lima Perú en el período de 2018.*
- Guevara, M. Á. L. de. (2020). *Gestión de inventarios. UF0476.* Tutor Formación.
- Huanca Quispe, Y. F. (2022). Gestión logística y la productividad de la empresa Negolatina de la ciudad de Puno, período 2021. *Universidad Nacional del Altiplano.* <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17681>
- Limna, P., & Kraiwanit, T. (2022). *Service Quality and Its Effect on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Qualitative Study of Muang Thai Insurance Company in Krabi, Thailand.* 1, 1-16.
- Mayuri Ramos, J. (2023). Gestión logística y calidad de servicio de la empresa Visual Capital Investments, Jesús María—2022. *AUTONOMA.* <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/2252>
- Nguyen, P. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101-1109.



Requena, C. (2014). *Gestión de compras y abastecimiento en Metrocolor S.A.*

Sánchez, J. (2016). *Servicio*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Sotomayor Lopez, R. C. (2022). Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83263>

Tema 2.1.3 Inventarios—Contabilidad Financiera—Instituto Consorcio Clavijero.

(s. f.). Recuperado 19 de octubre de 2023, de https://cursos.clavijero.edu.mx/cursos/034_cf/modulo2/contenido/tema2.1.3.html?opc=0

Vasquez, D., & Vega, M. (2022). *Propuesta de mejora a la cadena de suministro de una empresa de proyectos de ingeniería. Caso de estudio: PIL PERÚ S.A.C.*

Vela Muñoz, R. P. (2022). La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82954>

Vilches Canal, L., & Olivera, J. (2018). *El juego como estrategia para mejorar el desarrollo de la psicomotricidad en niños de 5 años de la IEI de Pacchanta, Distrito de Ocongate-Quispicanchi-Cusco*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Westreicher, G. (2020). *Gestión*. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS
¿Cómo se relaciona la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?	Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.	La gestión logística tiene relación con la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.	•Variable 1 Gestión Logística •Variables 2 Calidad de servicio	Enfoque: Cuantitativo Método: -Descriptivo Diseño: -No experimental	Técnica: - Encuesta Instrumento: - Cuestionario Población - 32 personas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Tipo de investigación: - Aplicado	Nivel de investigación - correlacional
¿Cómo se relaciona la gestión logística con la confiabilidad del servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?	Determinar la relación entre la gestión logística y la confiabilidad del servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.	Existe relación significativa entre la gestión logística y la confiabilidad del servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.			
¿Cómo se relaciona la gestión logística con la seguridad en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?	Determinar la relación entre la gestión logística y la seguridad en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.	Existe relación significativa entre la gestión logística y la seguridad en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.			
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?	Evaluar el nivel de la calidad de servicio en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.	El nivel de la calidad de servicio es buena en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.			
¿Cuál es el nivel de la Gestión logística en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022?	Evaluar el nivel de la Gestión logística en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.	El nivel de la Gestión logística es buena en la empresa Ingeniería en Proyectos Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales Juliaca, 2022.			



Anexo 2: Instrumento

Cuestionario de gestión logística en la empresa ingeniería en proyectos construcciones y telecomunicaciones contratistas generales Juliaca, 2022

Instrucciones. El presente cuestionario facilita la descripción y el análisis de la gestión logística. Por tal motivo, marque la respuesta que corresponda conforme a la realidad de la empresa. Muchas gracias.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: GESTIÓN DE COMPRAS						
1	Las compras se realizan conforme a una previa planificación.	1	2	3	4	5
2	Las compras de realizan cada vez que se acaben los materiales.	1	2	3	4	5
3	Las compras llegan a almacén en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5
4	Se realiza el seguimiento adecuado para asegurar las compras.	1	2	3	4	5
DIMENSION: GESTIÓN DE VENTAS						
5	¿Existe un plan de ventas debidamente aprobado por la alta dirección?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que las ventas se encuentran debidamente sustentadas con documentos?	1	2	3	4	5
7	¿Usted siente que el personal de ventas cumple con las disposiciones de la empresa?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que la gestión de ventas demuestra ser eficiente en relación con lo planificado?	1	2	3	4	5
9	¿Se evidencia una estrategia utilizada en la gestión de ventas de la empresa?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que el nivel de competitividad de la empresa es aceptable en el sector?	1	2	3	4	5
11	¿Piensa usted que buena gestión de ventas es importante en este sector empresarial?	1	2	3	4	5



DIMENSION: GESTIÓN DE INVENTARIO						
12	Considera que, la empresa para recaudar los bienes tiene en cuenta lo establecido en las Especificaciones Técnicas	1	2	3	4	5
13	Considera que, la oficina de almacén realiza la verificación y control de calidad de los bienes	1	2	3	4	5
14	Considera que, la entidad cuenta con ambiente seguro para custodiar y conservar los bienes o materiales adquiridos	1	2	3	4	5
15	Considera que la oficina de almacén comunica el incumplimiento de entrega de bienes, para la aplicación de penalidades	1	2	3	4	5



Cuestionario de Calidad de servicio en la empresa ingeniería en proyectos construcciones y telecomunicaciones contratistas generales Juliaca, 2022

Instrucciones. El presente cuestionario facilita la descripción y el análisis de la calidad de servicio. Por tal motivo, marque la respuesta que corresponda conforme a la realidad de la empresa. Muchas gracias.

1. Totalmente disconforme 2. Disconforme 3. Parcialmente conforme 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: TANGIBILIDAD						
1	Los equipos de la empresa tienen la apariencia tienen o son de ser modernos.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4	Los materiales relacionados con el servicio que la empresa son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
DIMENSION: CONFIABILIDAD						
5	Cuando en la empresa prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5
6	Cuando usted tiene algún tipo de problema la muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
7	En la empresa realizan bien el servicio a la primera.	1	2	3	4	5
8	En la empresa concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
9	La empresa insiste en mantener registros exentos de errores.	1	2	3	4	5
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los empleados de la empresa informan con precisión a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5
11	Los empleados de la empresa le sirven con rapidez.	1	2	3	4	5
12	Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5
13	Los empleados de la empresa nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5



DIMENSION: SEGURIDAD						
14	El comportamiento de los empleados de la empresa le transmiten confianza.	1	2	3	4	5
15	Se siente seguro en sus transacciones que le realiza a la empresa.	1	2	3	4	5
16	Los empleados de la empresa son siempre amables con usted.	1	2	3	4	5
17	Los empleados de la empresa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que les hace.	1	2	3	4	5
DIMENSION: EMPATIA						
18	En la empresa tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5
19	Los empleados de la empresa le dan una atención personal.	1	2	3	4	5
20	En la empresa se preocupan por sus mejores intereses	1	2	3	4	5
21	Los empleados de la empresa comprenden sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5
22	Los empleados de la empresa le dan una atención individualizada.	1	2	3	4	5



Anexo 3: Resolución de aprobación



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 617-2023- D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 18 de setiembre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 107-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 18 de setiembre del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-001120 presentado por el (la) Bachiller: **MESTAS MACHACA YUDIT**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el **Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

PRIMERO:

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022**, presentado por el (la) Bachiller: **MESTAS MACHACA YUDIT**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Mgtr. BERTHA BEJAR PARRA

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Mgtr. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



Anexo 4. Carta de autorización

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Juliaca, 05 de setiembre 2023

Ing. Euclides Ríos Álvarez
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA INGENIERIA EN PROYECTOS
CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS
GENERALES S.R.L.

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR MI PROYECTO DE
INVESTIGACION

De mi consideración:

Tengo el agrado de presentarme. Yo, **Yudit Mestas Machaca**, identificada con DNI N° 75342646 egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, quien me encuentro desarrollando el presente proyecto investigación titulado **GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA,2022**. Por lo que solicito permiso para acceder a la información y todo lo que pueda ser útil para el desarrollo de mi tesis en el área de logística.

Agradezco de antemano su colaboración.

IPCT. CONTRATISTAS GENERALES S.R.L.

Ing. Euclides Hermes Ríos Álvarez
DNI. 10078303
GERENTE GENERAL

Anexo 5. Evidencia fotográfica

- Realizando encuesta en el área de logística.





Anexo 6. Base de datos

COLABORADO	Cuestionario de gestión logística en la empresa ingeniería en proyectos construcciones y telecomunicaciones contratistas generales Juliaca, 2022														
	GESTIÓN DE COMPRAS				GESTIÓN DE VENTAS							GESTIÓN DE INVENTARIOS			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Colaborador 1	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5
Colaborador 2	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4
Colaborador 3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3
Colaborador 4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Colaborador 5	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3
Colaborador 6	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
Colaborador 7	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
Colaborador 8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
Colaborador 9	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Colaborador 10	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5
Colaborador 11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
Colaborador 12	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4
Colaborador 13	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
Colaborador 14	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
Colaborador 15	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4
Colaborador 16	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5
Colaborador 17	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	4	6	5	4	5
Colaborador 18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Colaborador 19	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5
Colaborador 20	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
Colaborador 21	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
Colaborador 22	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4
Colaborador 23	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5
Colaborador 24	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5
Colaborador 25	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Colaborador 26	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
Colaborador 27	5	3	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
Colaborador 28	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4
Colaborador 29	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4
Colaborador 30	5	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3
Colaborador 31	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5
Colaborador 32	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5



FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERIA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022

PRESENTADO POR: BACH. YUDIT MESTAS MACHACA

I. REFERENCIAS:

- o EXPERTO : Mgr. SONIA YANETH TIPULA TICONA
- o ESPECIALIDAD : CONTABILIDAD -METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE(1)	REGULAR(2)	BUENA(3)	MUY BUENA(4)	EXCELENTE(5)
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					x
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
TOTAL					32	10

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 17)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 42/50 = 84\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

En lo posible relacione indicadores e ítems. Puede aplicarlas.

IV. RESOLUCIÓN:

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca, agosto de 2023.


Mgtr. SONIA YANETH TIPULA TICONA
DNI 40093088



JULIACA

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022

PRESENTADO POR: BACH. YUDIT MESTAS MACHACA

I. REFERENCIAS:

- o EXPERTO : Dra.YUDY HUACANI SUCASACA
- o ESPECIALIDAD : ECONOMISTA-METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE(1)	REGULAR(2)	BUENA(3)	MUY BUENA(4)	EXCELENTE(5)
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
TOTAL					32	10

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 17)

Coeficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 42/50 = 84\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

En lo posible relacione indicadores e ítems. Puede aplicarlas.

IV. RESOLUCIÓN:

- c. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- d. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca, abril de 2024.

Dra.YUDY HUACANI SUCASACA
DNI:40673820



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 25/09/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: YUDIT MESTAS MACHACA

Dirección: JR. 29 DE MARZO # 848

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75342646

Teléfono: 973982010 email: mestasyu96@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dra. BERTHA BEJAR PARRA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INGENIERÍA EN PROYECTOS CONSTRUCCIONES Y TELECOMUNICACIONES CONTRATISTAS GENERALES JULIACA, 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN LOGÍSTICA, CALIDAD DE SERVICIO

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONOMICA - P15

Firma de Autor



huella digital

25/09/2024

Fecha