

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

EL SUMINISTRO DE BIENES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD  
DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOS HALCONES CALLAO, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Yersi Danny Flores Agama (ORCID: 0000-0002-9618-2624)

**ASESORA:**

Dra. Lucila De La Cruz Rojas (ORCID: 0000-0003-3150-9793)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Operaciones

**LIMA- PERÚ**

**2019**

## PÁGINA DEL JURADO

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 20-12-2017 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

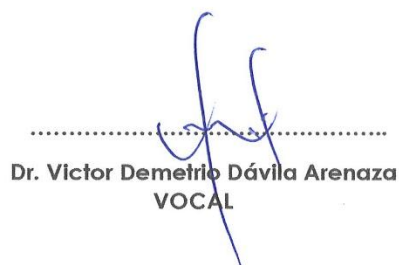
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **FLORES AGAMA YERSI DANNY** cuyo título es: "**EL SUMINISTRO DE BIENES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOS HALCONES CALLAO, 2017**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (Quince).

Los Olivos, 20 de diciembre del 2017

  
.....  
**Dr. Antonio Díaz Saucedo**  
**PRESIDENTE**

  
.....  
**Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón**  
**SECRETARIO**

  
.....  
**Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios por la oportunidad que me da de emprender en la vida. A mis padres por el apoyo incondicional, a mis hermanos que estuvieron conmigo en todo momento, a mi novia por la fuerza y la motivación que cada día me da.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme lograr mis objetivos. A mi centro de labores que me da la oportunidad de poder desarrollarme profesionalmente. A los profesores de la UCV quienes me acompañaron con su sabiduría, transmitiéndome sus conocimientos durante los diez ciclos académicos. A mis familiares y amigos por sus sabios consejos y ánimos a seguir a pesar de las adversidades.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yersi Danny Flores Agama DNI N.º 46378742, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 11 de octubre del 2017



---

Yersi Danny Flores Agama  
**46378742**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El suministro de bienes y su influencia en la Calidad de servicio de la unidad de los Halcones Callao, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

**YERSI DANNY FLORES AGAMA**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Teoría	19
1.3.2. Teoría de la calidad total de Kaoru Ishikawa	24
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1. Problemageneral	25
1.4.2. Problemas específicos	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	26
1.6.1 Hipótesis general.	26
1.6.2 Hipótesis específicas	26
1.7. Objetivos	27
1.7.1 Objetivo General	27
1.7.2 Objetivo Específicos	27
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de investigación	28
2.1.2. Tipo de investigación	28
2.1.3. Diseño de la investigación	29
2.1.4. Nivel de investigación	29
2.2. Variables, operacionalización	30

2.3. Población y muestra	34
2.3.1. Población:	34
2.3.2. Muestra	34
1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
1.4.1. Técnica	34
1.4.2. Instrumento	35
1.4.3. Validez	35
1.4.4. Confiabilidad	36
2.5. Método de Análisis de Datos	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
3.1. Análisis Descriptivo	38
3.2. Análisis Inferencial de los resultados por hipótesis	49
3.2.1. Prueba de Hipótesis General	49
3.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1	54
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	73
IV. REFERENCIAS	75
ANEXOS	77



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Validación del Instrumento</i> .....	35
Tabla 2. <i>Valoración del Alfa de Cronbach</i> .....	36
Tabla 3. <i>Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach</i> .....	36
Tabla 4. <i>Suministro de bienes (agrupado)</i> .....	38
Tabla 5. <i>Planificación (agrupado)</i> .....	39
Tabla 6. <i>Procesos (agrupado)</i> .....	40
Tabla 7. <i>Contratación (agrupado)</i> .....	41
Tabla 8. <i>Recepción (agrupado)</i> .....	42
Tabla 9. <i>Calidad de servicio (agrupado)</i> .....	43
Tabla 10. <i>Tangibilidad (agrupado)</i> .....	44
Tabla 11. <i>Fiabilidad (agrupado)</i> .....	45
Tabla 12. <i>Capacidad de Respuesta (agrupado)</i> .....	46
Tabla 13. <i>Seguridad (agrupado)</i> .....	47
Tabla 14. <i>Empatía (agrupado)</i> .....	48
Tabla 15. <i>Regresión - Hipótesis Específica 1</i> .....	49
Tabla 16. <i>Escala de correlaciones</i> .....	50
Tabla 17. <i>Coeficientes - Hipótesis Específica 1</i> .....	51
Tabla 18. <i>Regresión - Hipótesis Específica 2</i> .....	51
Tabla 19. <i>ANOVA - Hipótesis Específica 2</i> .....	52
Tabla 20. <i>Coeficientes - Hipótesis Específica 2</i> .....	54
Tabla 21. <i>Regresión - Hipótesis Específica 3</i> .....	55
Tabla 22. <i>ANOVA - Hipótesis Específica 3</i> .....	56
Tabla 23. <i>Coeficientes - Hipótesis Específica 3</i> .....	57
Tabla 24. <i>Resumen del modelo</i> .....	59
Tabla 25. <i>Anova. Variable y Dimensión</i> .....	59
Tabla 26. <i>Coeficientes de la Variable y Dimensión</i> .....	60
Tabla 27. <i>Resumen del modelo</i> .....	62
Tabla 28. <i>Anova de la Variable y Dimensión – Hipótesis Específica 3</i> .....	63
Tabla 29. <i>Coeficientes de la Variable y Dimensión</i> .....	64
Tabla 30. <i>Resumen del modelo</i> .....	65
Tabla 31. <i>Anova de la Variable y Dimensión</i> .....	66
Tabla 32. <i>Coeficientes de la Variable y Dimensión</i> .....	67

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Proceso de Abastecimiento suministro de bienes.....	22
<i>Figura 2.</i> Sistema de Gestión Abastecimiento .....	23
<i>Figura 3.</i> Causas que produce una las necesidades de abastecimiento.....	25
<i>Figura 4.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca del suministro de bienes.....	38
<i>Figura 5.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la planificación .	39
<i>Figura 6.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de los procesos ....	40
<i>Figura 7.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la contratación.	41
<i>Figura 8.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la recepción. ....	42
<i>Figura 9.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de calidad de servicio. ....	43
<i>Figura 10.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la tangibilidad.	44
<i>Figura 12.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la capacidad de respuesta.....	46
<i>Figura 13.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la seguridad...	47
<i>Figura 14.</i> Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la empatía.....	48

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el suministro de bienes y la Calidad de servicio de la unidad de los Halcones Callao, año 2017. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el método general que se utilizó fue el científico, el tipo de investigación es aplicada, de nivel explicativo, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población muestra estuvo conformada por 70 efectivos policiales de la unidad de los Halcones Callao. La técnica empleada fue la encuesta para la recopilación de datos, se utilizó como instrumento un cuestionario, tipo escala de Likert, para obtener información respecto a las variables suministro de bienes y calidad de servicio.

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante el juicio de expertos y para la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto, cuyos resultados fueron 0,893. Los resultados demuestran que: La aplicación de las estrategias gerenciales se relacionan directamente con la calidad de servicio, según la R de Pearson de valor igual a 0.826, nos indica que existe una correlación positiva baja, el p valor observado es decir la significancia bilateral es .000, menor a 0,05 teórico.

Palabras claves: suministro de bienes, calidad de servicio, capacitación, contratación

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine the relationship between the supply of goods and the quality of service of the Callao hawks unit, year 2017. The investigation was quantitative approach, the general method that was used was the scientist, research type is applied, explanatory level, with a non-experimental, transectional cut design. The population sample was conformed by 70 police officers from a unit of the Callao hawks. The technique employed was the survey for the collection of data, a questionnaire was used as a tool, type scale Likert, for information regarding the variables property supply and quality of service.

Data collection instruments were validated by expert opinion and for reliability, a pilot test, whose results were 0,893 was applied. The results show that: the implementation of management strategies, relate directly to the quality of service, according to the R value equal to 0.826 Pearson, tells us that there is a low positive correlation, the p value observed is the bilateral significance is. 000, lower than 0.05 theoretical.

Key words: supply of goods, quality of service, training, recruitment

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En el mundo actual, donde los cambios son constantes, las instituciones del estado requieren mantener su posición actual y generar una ventaja competitiva que sea relevante para mantener su posicionamiento institucional y les permitan mantener a flote sus recursos y mejorar su posicionamiento siendo sostenible para el estado, y su tranquilidad se vea adecuadamente suministrada con bienes que los requieran y dichos suministros sean reconocido a través del tiempo.

La logística es un tema muy relevante que necesita mucho conocimiento sobre gestión empresarial que requiere de forma muy necesaria ser suministrada con bienes permitan trabajar continuamente y tener un seguimiento de los bienes que ellas soliciten, debiéndose conocer cada proceso debido a que entre ellas guardan una relación.

De esta manera toda información que genere el proceso sirve para toda la empresa. Es por ello por lo que la administración debe complementar la competencia del estudio.

Es por ello, que, en un mundo contemporáneo, muchas de las entidades del estado internacionalmente, reconocen que la calidad de servicio es relevante en la toma de decisiones gerenciales, cabe recordar que uno de los principales factores de impulsar este tipo de manejos de suministros fue impulsada durante la segunda guerra mundial como tipo de estrategia que con el pasar de los años las empresas lo tomaron como un tipo de gestión interna para sacar una ventaja competitiva.

De esta forma, las empresas peruanas están pasando por un periodo de transición y adaptación en su suministro de bienes en cada una de sus entidades y globalización económica orientada a la cadena de suministros en los bienes que ellas requieran, tal es el caso de la policía nacional, por lo que hoy se maneja un nuevo modelo eficiente que optimice los recursos de producción generando cadena de valor.

Frente a ello, existen empresas que estiman la fuente de ventaja competitiva el ofrecer una buena calidad de servicios, sin embargo, para obtener

el éxito no solo se basa en eso, sino en plantear un adecuado sistema de suministros, donde se fomente un control, un buen manejo de inventarios, abastecimiento, almacenamiento, lo cual conlleve a generar una estructura que sea base fundamental a las estrategias de la organización, fortaleciendo las ventajas competitivas.

Por otra parte, se puede considerar que el formato del almacén es un problema a considerar en la variable de estudio; debido a que la distribución de ellos no es la adecuada y siendo de difícil acceso para los miembros de la organización por lo cual se busca la mejoran de este proceso deficiente.

La unidad de los Halcones – Callao, es una unidad especial de la Policía Nacional del Perú, que se encarga de administrar y ejecutar los programas de suministro del estado para el personal de una manera eficaz y eficiente con la finalidad de brindar un buen servicio, destinado a minorar las necesidades logísticas para que así se pueda mejorar la atención y que la producción sea óptima.

Dentro de los análisis numéricos, se halla un repuesto de la unidad de los Halcones, llegaron a medir el flujo de inventario donde se encontraron con un mayor flujo en los meses seguidos donde se mostró escases de 26% y 15%, como también un sobrante del 30%, los mismos que no coincide con la planeación operativa de los materiales de reserva.

Lo que originó una merma de \$ 1537.7 en beneficio y gastos de mantenimiento por los sobrantes.

Se tiene claro que los repuestos están presentes en el almacén y que estos se encuentran en cantidad de 1600 y que en el almacén el sobrante es del 35% y los faltantes 26%.

Las organizaciones sin importar la actividad que realicen siempre enfrentan perdidas constantes y un desnivel de los inventarios de la unidad de los Halcones – Callao; enfrentando cambios corporativos y falta de control, lo que conlleva a que merme la supervisión de la gestión y aminorando la competitividad entre el personal designado a dicha área que es necesaria para la adecuada administración de los recursos.

## **1.2. Trabajos previos**

La guía que se utilizó en esta investigación fue revisar precedentes que guarden relación con el estudio del trabajo. Por consiguiente, se menciona las siguientes:

### **1.2.1. Antecedentes internacionales**

Portilla (2016), en su estudio titulado diseño de un sistema de suministros, para el centro de insumos agrícolas y veterinarios punto agrícola de la ciudad de Tulcán, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. El fin del trabajo fue de plantear un procedimiento de abastecimiento que mejore los procesos del suministro que son destinados a la agricultura y veterinaria de la ciudad de Tulcán.

El autor utilizó en la tesis la investigación aplicada concluyendo en que el método usado el cual es la encuesta que diagnóstico la situación a abarcar en el estudio, logro recopilar información confiable que dio como resultado que no existía un adecuado sistema de administración de suministro, con lo cual no se registraban la incorporación y despacho de los suministros, por lo cual no existe una fomentación adecuada de la planificación de los insumos ocasionando una falta de disposición y fluidez de los mencionados originando detrimento de dinero debido a un alto stock de mercadería, no habiendo responsabilidades definidas en el diseño de la administración de inventarios en los cuales se establecían flujogramas, procesos, estados financieros y registros, los mismos que serán relevantes una vez incorporado en la empresa y siendo aplicado por los empleados de la empresa tanto como los clientes al momento de aplicarlo como proceso o ya sea en toda la organización

Lascuráin (2012). En su estudio titulada diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida de la Universidad Iberoamérica. El fin absoluto fue identificar las circunstancias que ejercen crédito en el servicio de la compañía estableciéndose propuestas de mejora a corto plazo. El autor define en su labor de exploración que la complacencia del cliente hacia el servicio brindado no es la adecuada manifestándolo en la entrevista realizada y dando alcances y críticas sobre el mal servicio brindado. Por lo cual es de consideración la prestación de calidad que se

adecue con los estándares de calidad como también un sobresaliente servicio al público.

Lascuráin (2012). En su estudio titulada diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida de la Universidad Iberoamérica. Su investigación se basó fundamentalmente en identificar y crear un modelo el cual pueda informar sobre la satisfacción del cliente con respecto a los supermercados de Mar de Plata. El investigador logro definir los resultados de los clientes de los negocios estudiados los cuales fueron Carrefour, Toledo, Disco y Makro por lo cual obtuvo como resultado que la mejor empresa que brinda un mejor servicio es Carrefour debido al acceso a los estacionamientos y las horas extras de atención brindadas dando como resultado la valoración hacia la empresa.

Reyes (2014). En su estudio titulado calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango de la Facultad Ciencias Empresariales Económicas de la Universidad Rafael Landívar. El fin absoluto fue el corroborar si el ofrecer una generosa asistencia tiene influencia en la complacencia del cliente en la empresa Share. Se concluyó en que la compañía se enfoca en sus clientes invirtiendo recursos como la contratación de personal encargado de brindar asesoría a sus clientes, descuentos, regalos por cumpleaños, ampliación de créditos, para que de esta manera el cliente se mantenga contento y fidelizado con la asociación Share sede Huehuetenango.

Vásquez (2012). En su investigación de Bachiller Titulada Modelo de gestión de Cadena de suministros para la empresa Martec Cía. Ltda., en la Universidad Central del Ecuador. El autor propuso un modelo para la administración de inventario para la empresa lo que serviría para la adquisición de excelencia competitiva y una mejor producción. El autor según la investigación realizada llego a concluir lo siguiente en la empresa Martec Cia. Ltda., descubriendo que la organización no tiene manuales que agilicen las labores en determinados procesos siendo ello una resta a la generación de ventajas competitivas; no se cuenta con personal que haya recibido una capacitación previa para el área de inventarios generando esto el mal uso de los recursos



siendo un inconveniente para el desarrollo organizacional; no se implementó un modelo de administración de suministros que mejore los inventarios que haga el trabajo más óptimo para los trabajadores y mejore los beneficios, lo que ocasiono merma de los bienes y originando puntos de riesgo en todo el proceso.

### **1.2.2. A nivel nacional**

Rosas y Santos (2015), en su investigación titulada el control y su incidencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa de la provincia constitucional del Callao, en la Universidad Nacional del Callao, el cual considero como fin la determinación del control interno el cual tiene influencia en el control de inventario en todos los pequeños negocios del Callao. Se utilizó la exploración de tipo correlacional concluyéndose en la importancia del control interno siendo de gran relevancia en la administración de los bienes en las empresas y que estos pequeños negocios no gozan un adecuado control interno que den como efecto tener un adecuado control del inventario actual, originando poca respuesta en los procedimientos y conllevando a una deficiencia en el registro de los bienes en stock; una fortaleza importante para lograr las metas en las MYPES es el control interno ya que mediante la creación de un control interno solido la empresa puede crecer mucho más fortaleciendo su crecimiento con una reducción de riesgos y ser mucho más competitivo para el mercado, minimizando el riesgo de los productos previniendo excesos o faltantes según la fecha de vencimiento del producto, por ello es necesaria para una administración adecuada; que se tenga como objetivo el logro de una reducción importante de las deficiencias; esta herramienta permitirá un permanente registro de los inventarios generando como logro un eficiente stock y una adecuada proyección y distribución de los productos; para así conocer cuáles son los productos ya vencidos y que productos necesitan un almacén de mayor tamaño, y que cantidades son las adecuadas para un adecuado despacho sin demora, debido a que en los controles dentro de los almacenes se podría agilizar los procesos para la complacencia del usuario.

Sánchez y Charpentier (2013), en su Tesis de Licenciatura Titulada Implementación de un sistema de Cadena de suministros, en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de

Trujillo – 2013, en la Universidad Privada Antenor Orrego, se desarrollará una mejor administración de los inventarios. En la presente tesis se hizo una exploración experimental alcanzando el fin de tener que implementar el M.O.F para el personal de almacén esto debido a que la empresa no cuenta con una estructura organizada, el personal se encuentra comprometido con un gran compromiso y constante aprendizaje visto que no cuentan con una educación superior; la empresa optando por una mayor inversión en maquinarias logrando optimizar los procesos dentro del almacén, se ah mejorar la calidad de la información por lo que se puede mejorar la resolución de las decisiones o los planes de emergencia para mejorar la administración de inventarios; se logró identificar desperfectos en los procesos por lo que se tomó mayor énfasis y se estudiaron, analizándolos uno a uno encontrando desorganización dentro de los almacenes, debido a que no se contaba con un orden de los productos almacenados generando desorden y se comenzó a adoptar medidas para la mejora de la distribución física y para lo cual se empleó la teoría de las 5s lo cual fue mejora para el equilibrio y la utilización de los insumos.

Zamora (2015), en su Tesis de Licenciatura Titulada Gestión de inventarios y el nivel de Calidad de servicio de la empresa M.C.E S.A.C, en el año 2015, en la Universidad Latinoamericana Cima; el cual estableció como objetivo la administración de los inventarios influye en las ventas de la empresa Keops s.a.c. en el 2015. Se empleó la investigación aplicada de tipo descriptiva con lo que se concluyó que la gestión de los bienes tiene relevancia en el nivel de ventas, se observó que la planificación es relevante debido a que se necesita tener un stock para atender a todas las demandas y a los contratos; según el estudio la administración de inventarios influye con importancia en los resultados de la empresa, no hay herramientas que determinen las funciones en las diversas áreas de trabajo, no se cuenta con un orden de la contabilidad para la revisión del costo de los productos, tampoco existe un plan estratégico de marketing que ordene las promociones y las ventas; la administración de inventarios tiene gran influencia en el producto final, no tomando en consideración el estudio que se realizó para mejorar las estrategias y maximizar la calidad de servicio.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría Cadena de Suministro**

Según Jiménez y Hernández (2015, p. 67) Manifiesta que; En estos últimos tiempos la definición de Administración de la Cadena de Suministro (SCM conteniendo siglas en inglés) se ha vuelto fácil de usar por sus términos. Sin embargo, este término es utilizado en diversos sectores, existiendo confusión en el entendimiento del término debido a la amplitud de las palabras, con llevando a no poder abarcar los alcances de esta.

Chopra y Meindl (2013, p.3) Manifiesta que; La cadena de suministro no solo involucra a la empresa y a los proveedores, sino también a todas las demás áreas incluyendo al cliente. En la organización se abarcan todos los procesos que participan desde la materia prima hasta que se cumpla con el pedido del cliente. Estos procesos están relacionados, pero no abarcan el desarrollo de nuevos productos.

##### **1.3.1.1 Objetivo de la Cadena de Suministro**

Chopra y Meindl (2013, p.5) Manifiesta que; El objetivo de la cadena de suministro se enfoca en que se maximice el valor generado. El valor de la cadena de suministro es la resta entre lo que vale el producto terminado y los costos de los procesos para llegar a este fin.

##### **1.3.1.2 Importancia de la Cadena de Suministro**

Chopra y Meindl (2013, p.6) Manifiesta que; Se hace mención en que facilita el reabastecimiento constante de los almacenes de manera que maximice ganancias; permitiendo satisfacer la demanda e igualar a la oferta generando una mayor eficiencia en el mercado.

##### **1.3.1.4 Fases de Decisión en una cadena de suministro**

Chopra y Meindl (2013, p.9) Manifiesta que una victoriosa administración del suministro necesita ejecutar decisiones basadas en la información del producto, capital. Se debe tomar decisiones confiables que maximicen el superávit de los procesos. Este tipo de decisiones con respecto al suministro se clasifican en tres categorías (1) estrategia, (2) planeación, (3) operación.

### **1.3.1.5 Enfoque de los procesos de la Cadena de Suministro**

Chopra y Meindl (2013, p.10) Manifiesta que la cadena de suministros es un proceso que se genera dentro y tiene un enfoque en diversas áreas combinándose todas generando un producto para la satisfacción del cliente. Por consiguiente, existen dos formas de percibir los procesos del suministro: (1) enfoque de ciclo, (2) enfoque de empujón.

**Instituirán el procedimiento del Abastecimiento según el D. L. - N.º 22056, promulgada el 01 de enero de 1973 consigna considerando que:**

Primero: El gobierno tiene como propósito optimizar sus recursos en favor del Comando conjunto y la P.N.P.

Segundo: El gobierno aprueba la creación de un plan estratégico para que exista un mejor abastecimiento de suministros en las entidades del estado.

Tercero: Para cumplir con las metas trazadas es conveniente mantener la eficiencia en el abastecimiento y mantener un equilibrio entre los planes de desarrollo debido a que se debe actuar con moralidad con los recursos del estado

Cuarto: Debe ejercer uso de sus facultades el instituto de administración pública el cual se aprobó con voto de confianza del consejo de ministros y fue promulgada mediante D.L. 20316.

**Ley de Contrataciones del estado N° 30225 del 11 de Julio del 2014**

**Normas Legales: Título IV Registro Nacional de Suministros de bienes y servicios (2014)**

Art 46, menciona sobre el Registro nacional de proveedores es el único sistema que mantiene información veraz de los proveedores teniendo como objetivo el de ingresar todo registro de los proveedores interesados en participar en algún concurso de licitación del estado.

En lo establecido en la norma año 2014 se menciona que los proveedores son pieza clave en la cadena de suministros debido a que el estado mantiene una

necesidad continua de bienes y servicios que los que recae en los proveedores mediante un contrato comprometiéndose a cumplir con todo lo necesitado.

- **Sistema nacional de abastecimiento**

Se puede señalar que el abastecimiento integra objetivos, atribuciones, procedimientos, normas, procesos técnicos, con el fin de que se logre una buena gestión que dé como resultado que las entidades del estado se encuentren abastecidas. El estado busca mejorar el flujo del suministro en todos sus procesos y que estén sean sostenibles en el tiempo para así asegurar su continuidad de todos los productos que venden la administración pública.

**Base legal (normas del sistema de suministro)**

Las normas actuales que autorizan el sistema de abastecimiento en la administración del estado son:

- ✓ La CPP de 1993 en el artículo 58 y 76
- ✓ El DL N° 22056, ley del sistema de abastecimiento publicado el 30DIC77
- ✓ Ley N° 30225, es la actual ley que rige las contrataciones del estado en la actualidad la cual fue publicada el 11JUL14.

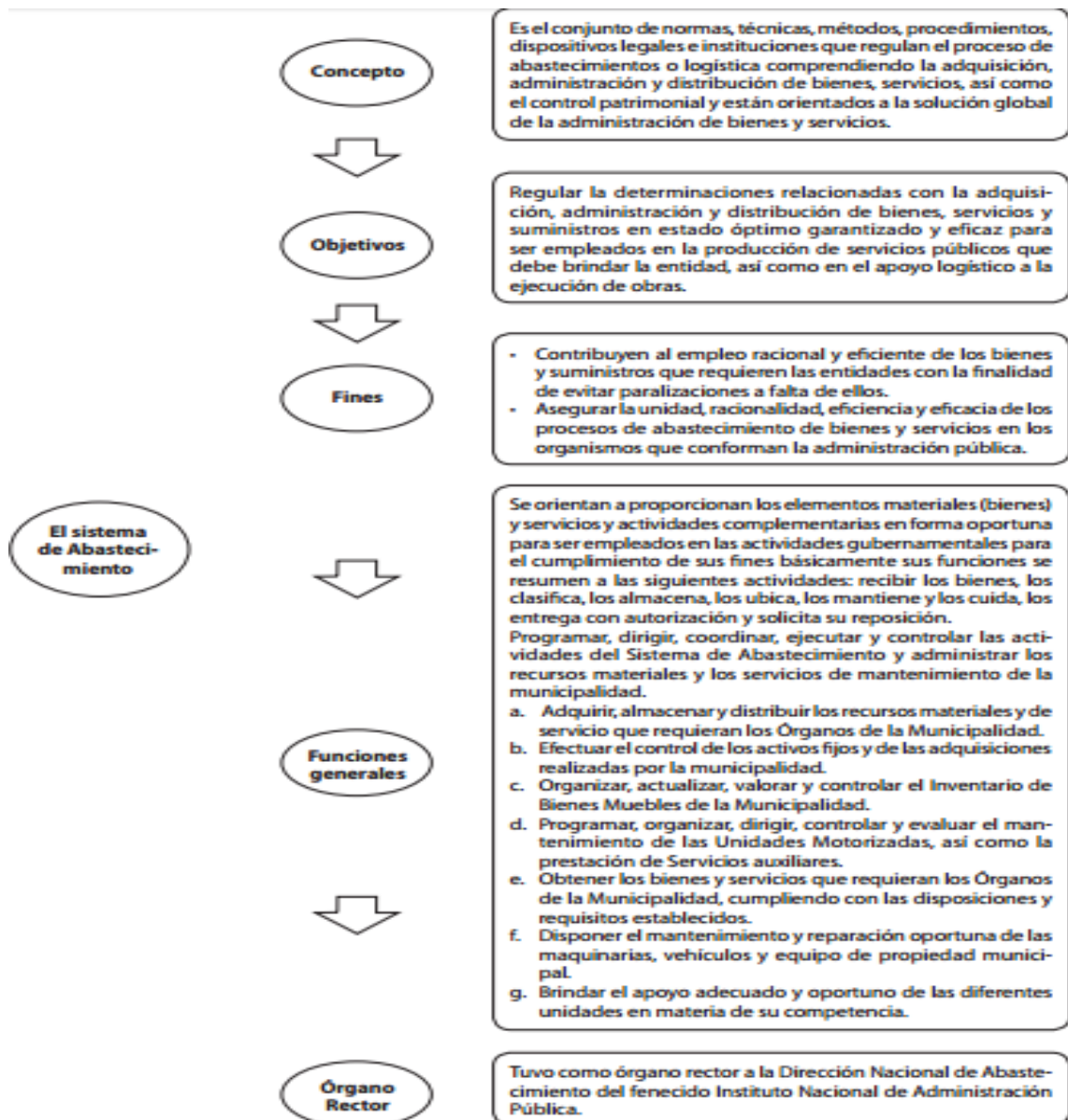


Figura 1. Proceso de Abastecimiento suministro de bienes

Fuente: Manual de funciones de la PNP.

## Funcionamiento del sistema de Suministro

El proceso de suministros se da a conocer mediante los siguientes pasos.

1. Se realiza una programación de necesidades fundamentales, en las que estén incluidas las metas en concordancia con el presupuesto institucional de apertura (PIA).

2. Se realizará la elaboración de un presupuesto de los bienes y servicios en concordancia con la PIA.
3. Se ejecutará el proyecto para las adquisiciones de los bienes siendo desarrollado a más tardar el 31ENE de cada año luego de la aceptación del PIA, por clausula no se ejecutará ninguna adquisición que no se haya incluido con anticipación en el plan, siendo excluido cualquier programación que contravenga la norma.
4. Se realizará la ejecución de la selección de acuerdo a ley
5. Ingresan los bienes al almacén de la institución
6. Se elaborará un registro de los inventarios del almacén

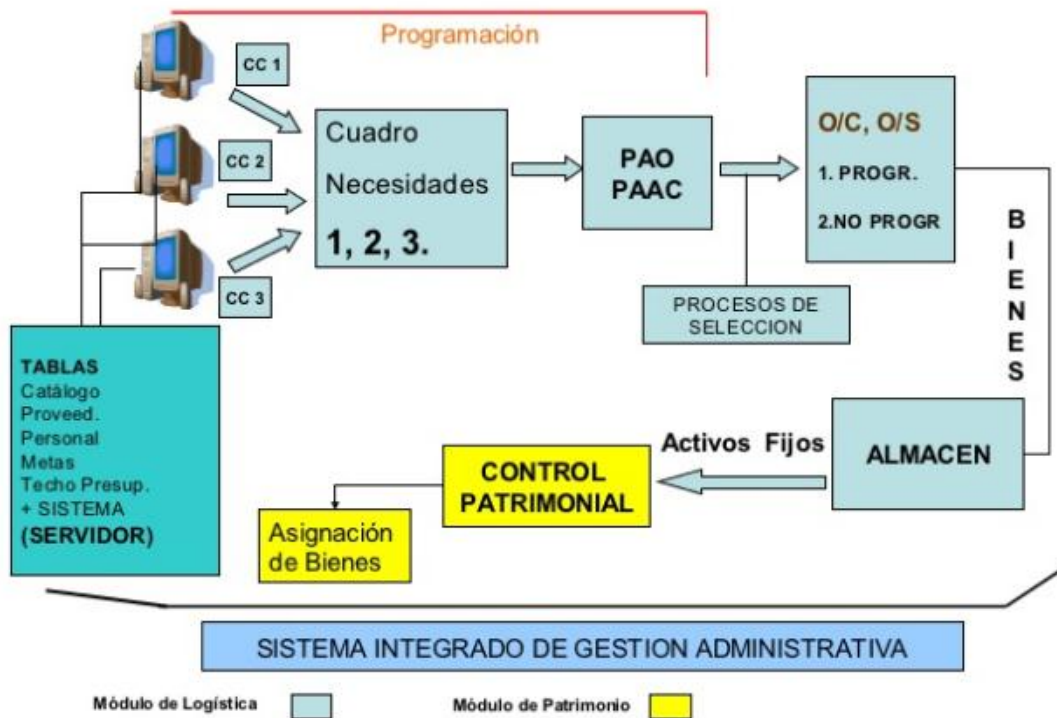


Figura 2. Sistema de Gestión Abastecimiento

Fuente: Deming (2012) Abastecimiento de suministros

### **1.3.2. Teoría de la calidad total de Kaoru Ishikawa**

Según Moyano y otros (2011) nos menciona que la calidad del servicio es percibida desde el cliente como consumidor final.

Según Buzzel y Vale (2015) manifiesta que la calidad es la apreciación del consumidor, visto que la empresa crea un producto con la calidad necesaria para la satisfacción del cliente, por su parte el cliente tiene unas expectativas propias sobre el producto que va a recibir y una vez obtenido el producto se genera una medida de la calidad del producto recibido.

La calidad de servicio consta de dos partes iniciales, el servicio que el beneficiario anhela obtener y por último la persuasión de la prestación ejecutada. Asimismo, lo mencionado se expresa como una disimilitud entre lo recibido y esperado.

El precursor de calidad Kaoru Ishikawa obtuvo múltiples retribuciones en su labor de la administración de la calidad, siendo el número uno en la estandarización industrial por su obra referente al control de calidad (Guajardo, 2013, p.72).

Por otro lado, Kaoru Ishikawa tiene como objetivo comprometer a todos los integrantes de una entidad y aplicar la calidad en todas las etapas como la principal variante (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.42).

También insertó los métodos estadísticos en la industria japonesa por medio de la recopilación de datos. Inclusive aplicó los mecanismos de calidad como el esquema de Ishikawa para mejorar los procesos. (Guajardo, 2003, p.72).

### **Modelo conceptual**

La calidad de servicios se encamina como una contrastación entre expectativas y captaciones, entonces esta se puede elevar por medio del incremento de las captaciones del cliente sobre el servicio.

Esto significa, que se debe intervenir hacia la extensión de la calidad de servicio, como, por ejemplo, integrando componentes concretos perceptibles por el cliente, cumpliendo las especificaciones, siendo profesionales, actuando con los requerimientos del cliente, otorgando seguridad, manteniendo comunicación



constante, mostrándonos en publicidad, obtener una buena reputación, otorgando información, analizando sus necesidades y prevenirnos ante ellas, estableciendo precios confortables y otras variables que podríamos ejecutar.

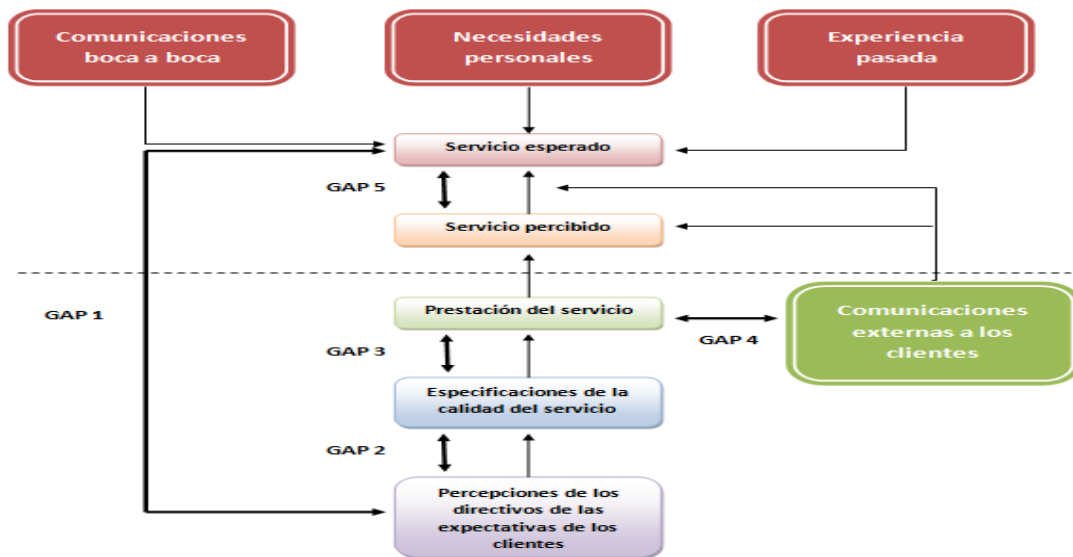


Figura 3. Causas que produce una las necesidades de abastecimiento

Fuente: Deming (2012) proceso de colocación y abastecimiento de suministros

## 1.4 Formulación del problema

### 1.4.1. Problema general

¿De qué manera influye el suministro de bienes en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?

### 1.4.2. Problemas específicos

¿De qué manera influye la planificación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?

¿De qué manera influye el proceso en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?

¿De qué manera influye la contratación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?

¿De qué manera influye la recepción en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

El argumento de la presente exploración es de absoluta consideración y su propósito es dar satisfacción a la problemática, obtener el confort de la institución e insertar diferentes métodos para crear valor para el colaborador que efectúa el trabajo como para el empleador.

### **1.5.1. Justificación teórica**

Esta investigación brindará diversos enfoques conceptuales y servirá de apoyo para otras personas que posean temas con variables similares, puesto que sostendrá diferente planteamiento que servirán para investigaciones futuras.

### **1.5.2. Justificación práctica**

La actual exploración nos dará acceso a estudiar los alcances que sustentan la motivación en la práctica profesional.

Además, el trabajo buscará incorporarse en distintos medios sociales y de esta manera consolidar las empresas.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

El suministro de bienes influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

La planificación influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

El proceso influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

La contratación influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

La recepción influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la influencia del suministro de bienes en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017

### **1.7.2 Objetivo Específicos**

Determinar la influencia de la planificación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017

Determinar la influencia del proceso en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017

Determinar la influencia de la contratación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017

Determinar la influencia de la recepción en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017

## **II. MÉTODO**

En la actual tarea de investigación se empleó el método hipotético-deductivo, conforme Bernal "2010". Se indica que el siguiente procedimiento empieza por un asentimiento en carácter de posibilidad y busca contradecir semejantes posibilidades, infiriendo que dichos desenlaces se deben fortalecer con los hechos. (p. 60)

El enfoque del trabajo en estudio es de cantidad, conforme Hernández, Fernández & Baptista. Puesto que usamos la recopilación informativa para aceptar una teoría basada en un estudio de la estadística que analiza la conducta de las variables y sus reacciones con el fin de demostrar un comportamiento (p. 206)

### **2.1. Diseño de investigación**

El proyecto de la pesquisa es no experimental con corte transversal debido a que en toda la exploración no se hizo ningún manejo a las variables y se tomó la información en un único momento.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) nos indica en referencia al proyecto de una investigación es no experimental porque cuando se hace la recopilación de apuntes de las variantes estas no adoptan manipulación y se estudian en su estado natural para luego ser examinadas (p 150).

Por ello Hernández, Fernández & Baptista (2006) nos define a la exploración transversal como una muestra independiente que es recolectada en un solo momento y medida en una sola ocasión (p.152).

#### **2.1.2. Tipo de investigación**

El modelo de exploración usado es del tipo aplicada en conformidad al análisis sería provechoso la mencionada teoría dando una mejor respuesta y pronta solución a problemas reales aplicándolo en los posibles campos relacionados al tema, siendo determinados por los siguientes autores.

Comenta Hernández, Fernández, Batista (2015) que el proyecto recibe este nombre debido a que su uso está en el campo debido a que se utiliza las teorías y se pone en práctica en los problemas dados, a su vez que se adquieren nuevos y

mejores procedimientos siendo adheridas de una manera que se realice un mejor trabajo de investigación (p.152).

### **2.1.3 Diseño de la investigación**

Conforme el autor Hernández, Fernández, Batista (2015, p. 158) indica que cuando no existe la ocurrencia de manipulación de ninguna variable el diseño del proyecto es no experimental dado que los estudios fueron de campo siendo estudiados después de la ocurrencia de los hechos.

Se define como diseño transversal debido a que el estudio está enfocado en los hechos buscando el conocimiento de la relación con los fenómenos, indagando la relación de las variables y su influencia en el trabajo.

### **2.1.4 Nivel de investigación**

La exploración del estudio está fundamentando en un nivel explicativo - causal, explicativo, debido a que con ello se estudia y explica la pauta de las variantes de la investigación por lo que se proyecta a conocer sus efectos.

Y es causal porque su propósito es el de indagar de qué manera el suministro de bienes tenga intervencionismo en la calidad del servicio exponiendo las causas de las mencionadas variables y los efectos que surgen.

Comenta Hernández, Fernández y Baptista (2015) indicando que el mencionado nivel explicativo se encuentra orientado en el estudio de sus características, propiedades, procesos, técnicas, de los fenómenos en estudio (p.157).

De igual forma Hernández, Fernández y Baptista (2015) nos hacen referencia al término casualidad señalándolo como el fundamento de los sucesos determinando los fenómenos que se examinan (p.158).

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Definición Conceptual de las Variables**

### **2.2.2. Definición operacional de las Variables Suministro de Bienes**

Por consiguiente, se detalla las definiciones de las variables en estudio y las dimensiones del suministro de bienes.

#### **2.2.2.1 Definición de Suministro de Bienes**

Según la Ley N° 30225, manifiesta que: El suministro de bienes y servicios es un sistema entrelazado de objetivos, políticas, atribuciones, normas, procesos técnicos y procedimientos, con el propósito de obtener eficacia en el curso de abastecimiento del estado, buscando distribuir adecuadamente el suministro con el fin de lograr un adecuado desempeño, conservación y un buen flujo de recursos.

#### **Dimensiones de la Planificación**

Según la Ley N° 30225, manifiesta que: Los planes en el suministro están centrados en una adecuada coordinación de procesos con el propósito de mejorar el estatus de la empresa. Asimismo, se enfoca en la evaluación, asertividad en las decisiones y seguimiento de los diferentes cursos de la cadena.

#### **Dimensiones de Proceso**

Según la Ley N° 30225, manifiesta que: La cadena de suministro es aquella que no solo incluye un departamento o está centrado en el departamento de adquisiciones, no obstante, es un proceso que incorpora diversas áreas y actividades en las cuales intervienen, proveedores, clientes, ciudadanos, etc. Los cuales interactúan entre ellos.

#### **Dimensiones de la Contratación**

Según la Ley N° 30225, manifiesta que: Es la ejecución que realizan las entidades para abastecerse de bienes y servicios, los cuales asumen un pago del precio las entidades del estado o una retribución con fondos del estado, además se acepta las obligaciones del contratante.

#### **Dimensiones de Recepción**

Según la Ley N° 30225, manifiesta que: El empleado que se ocupa en el sector de almacén es el único autorizado en la entrega de mercadería para ello firma el

albarán correspondiente, o por consiguiente la persona a la que delegue; es responsable de verificar el pedido del peticionario y cualquier entrega por cauce queda sin efecto.

### **2.2.2.2 Definición Operacional de la variable Calidad de Servicio**

En Moyano y otros (2011) nos explica la variable calidad desde la perspectiva del comprador como consumidor final del servicio haciéndonos referencia al grado de satisfacción según sea la expectativa o necesidad de los usuarios.

En el curso de la producción la compañía fabrica un producto con la calidad adecuada según el estudio de mercado realizado para complacer la exigencia del público que deseamos captar, pero el consumidor final tiene en su mente un deseo del producto que requiere obtener y una vez recibido obtiene su propia definición de la calidad según sea la comparación del producto deseado y obtenido.

Asimismo, sea la calidad de servicio se divide en dos columnas fundamentales: (1) las expectativas del producto o servicio que se desea recibir (2) la percepción del cliente acerca del producto, la diferencia entre las expectativas y lo percepción del producto esperado se llama calidad.

**El servicio esperado:** las expectativas del cliente

Según Parasuranam y otros (1985) la expectativa del cliente relacionado a la expectativa del producto depende de los siguientes factores:

- La información que es transmitida por el boca a boca es aquella información que es por recomendación procedente por clientes satisfechos.
- Las experiencias pasadas que el usuario a tenido con el producto o servicio que servirá para obtener un mejor producto en el futuro.
- El marketing que es efectuado por parte de los proveedores dando a conocer la variedad de los productos y la calidad de ellos.
- Las necesidades de cada cliente acerca del producto que influirán en las expectativas de lo esperado.

Los gerentes de las empresas pueden influir sobre los mencionados factores ajustando a la realidad de la percepción del cliente, suponiendo que las

expectativas de calidad del usuario final sean mucho menores a la calidad brindada por la empresa. En cambio, si el consumidor final tiene expectativas altas será complicado conseguir el servicio de acuerdo con sus expectativas, es por ello por lo que es de suma importancia conocer las expectativas del cliente.

### **El servicio percibido**

El servicio tendrá una dependencia de los siguientes factores visto que el cliente siempre realiza un cálculo de la calidad percibida.

### **Dimensiones de la Calidad de servicio**

Según Parasuranam y otros (1999), expuesto por Moyano y otros (2013) nos clasifican las siguientes particularidades para la variable calidad las cuales tienen una división conforme al siguiente detalle:

- Los elementos físicos que acompañan al producto intangible como puede ser la imagen y la apariencia, los medios de comunicación de las instalaciones de un centro donde se realizan servicios. Como ejemplo se puede tomar la compra de un celular, para ello el cliente recibe el producto acompañado de las indicaciones a detalle donde se muestra el elemento tangible de calidad puesta por la empresa.
- La fiabilidad para ser confiable en el mercado cumpliendo contratos y haciendo el trabajo de una manera correcta.
- La capacidad de respuesta hacia el cliente cuando el manifieste una petición hacia el producto elegido, o un reclamo; los mismos que deben ser atendidos con prontitud
- La seguridad en la amabilidad expuesta por parte de los colaboradores, así como la capacidad de reflejar credulidad, profesionalismo y cortesía.
- La afabilidad que se puede mostrar al cliente mostrándose por la capacidad de los empleados hacia ellos con una excelente calidad de atención.

Los mencionados factores tienen influencia en el servicio percibido como también tiene influencia en el servicio realizado.



	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA			
SUMINISTRO DE BIENES	Según Ley N° 30225 nos explica que el suministro de bienes es un sistema entrelazado de objetivos, políticas, atribuciones, normas, procesos técnicos y procedimientos, con el propósito de obtener eficacia en el curso de abastecimiento del estado, buscando distribuir adecuadamente el suministro con el fin de lograr un adecuado desempeño, conservación y un buen flujo de recursos.	Los organismos o entidades del estado adquieren productos y requieren servicios para continuar con el normal funcionamiento de sus sedes y oficinas como para la ejecución de proyectos de muy diversificadas y de una envergadura total. Estas compras suponen importantes oportunidades de crecimiento para las oficinas o en su caso entidades del estado peruano.	Planificación	Cumplimiento de objetivos	P1-P2	Ordinal			
				Especificaciones técnicas	P3-P3				
			Proceso	Metodos	P4-P4				
				Fuente Financiamiento	P5-P6				
			Contratación	Normas Establecidas	P7-P7				
				Condiciones de Precio	P8-P8				
			Recepción	Supervisión del contrato	P9-P9				
				Registros Técnicos	P10-P10				
			CALIDAD DE SERVICIO	Según Moyano(2011) nos explica la variable calidad desde la perspectiva del comprador como consumidor final del servicio haciéndonos referencia al grado de satisfacción según sea la expectativa o necesidad de los usuarios. En el curso de la producción la compañía fabrica un producto con la calidad adecuada según el estudio de mercado realizado para complacer la exigencia del público que deseamos captar, pero el consumidor final tiene en su mente un deseo del producto que requiere obtener y una vez recibido obtiene su propia definición de la calidad según sea la comparación del producto deseado y obtenido.	La calidad de servicio es el desenlace un plan estratégico que es implementado por las organizaciones con el objetivo de mejorar los bienes tangibles e intangibles, es utilizada básicamente como herramienta para la fidelización del cliente, puede ser medida y estudiada para un normal desempeño y una mejora constante en busca de que los usuarios se sientan satisfechos por la atención brindada.		Tangibilidad	Equipos	P11-P11
								Infraestructura	P12-P12
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	P13-P14							
Capacidad de Respuesta	Atención a reclamos	P15-P16							
	Requerimiento	P17-P17							
Seguridad	Confianza	P18-P18							
	Cortesía	P19-P19							
Empatía	Personalidad	P20-P20							
	Compresión	P21-P21							

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población:**

En la mencionada exploración ejecutada es fundamental la exposición de una población para el análisis, nos comenta Carrasco (2005) y aborda a la población como un cúmulo de componentes en los que se basa la aplicación del estudio de las variantes y la intención del sondeo. (p.237)

Para encaminar el presente sondeo se tomó una población finita constituida por 70 integrantes referentes a la Unidad de los Halcones Callao y el número asciende a 70 policías de todos los grados y con diversas especializaciones; el género masculino es el sobresaliente y los usuarios pertenecen a estatus medio – bajo.

### **2.3.2. Muestra**

Conforme Hernández (2010) las muestras no probabilísticas se detallan porque no dependen de una probabilidad definida sino por consiguiente de las similitudes de la muestra o de quien la estudia (p.176).

Se menciona que la dimensión de la muestra no fue establecida en parámetros a un método estadístico o técnica, tampoco se eligió en base a las características de la variable en estudio; solo se tomó a la totalidad de la población a investigar sin mayor elección.

En el estudio se tomó a la población en general y no se recaudó una muestra debido a que se tomó la totalidad que era integrada por 70 policías de la Unidad de los Halcones Callao, 2017.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

La herramienta usada en el presente estudio fue el sondeo por preguntas, ya que mediante ella se recogió información por medio de la recaudación de respuestas que concluyeron los efectivos policiales de la Unidad de los Halcones Callao, 2017

Con fin del estudio de la tesis la herramienta usada fue el sondeo por preguntas. Carrasco (2005) comenta al sondeo por preguntas detallándolo como un análisis social que busca la recolección de datos, exploración, indagación, por medio de preguntas a los elementos que pertenecen al margen de la investigación. (p.72).

### 2.4.2. Instrumento

En la presente investigación la herramienta empleada es un cuestionario que fue aceptada por expertos del tema y evaluado con una técnica de contraste llamada alfa de Cron Bach.

Comenta Carrasco (2005, p. 139) que el cuestionario es la herramienta más usada con respecto a la investigación social dado que estudia poblaciones de grandes proporciones y permite resultados de una manera directa, por medio de preguntas que se realizan a los colaboradores mediante las hojas de evaluación con una cantidad de ítems mencionados líneas abajo.

Variable Independiente: Suministro de Bienes ---10 ítems

Variable dependiente: Calidad de Servicio: ---11 ítems.

### 2.4.3. Validez

El actual estudio para que se pueda validar fue formulada a una rigurosa evaluación de dictamen de maestros y fue explorada por variados pedagogos especialistas en la investigación entre magísteres y doctores que laboran en la facultad de gestión de mi alma mater.

Una medición es válida cuando el instrumento cumple el grado de medición de la variable en estudio que se pretende explorar. (Hernández et al., 2011, p. 202).

Tabla 1. *Validación del Instrumento*

Evaluación según Juicio de Expertos		
N	Experto	Confiabilidad
<b>Experto 1</b>	Mg. Casma Zarate Carlos	Aplicable
<b>Experto 2</b>	Mg. Edith Rosales Domínguez	Aplicable
<b>Experto 3</b>	Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

#### 2.4.4. Confiabilidad

En el presente estudio se utilizó como instrumento de cálculo y medición Alfa de Cron Bach que nos servirá y será una útil herramienta para la cuenta de fiabilidad. El mencionado coeficiente se mide en los parámetros de cero a uno indicándonos que mientras más cerca este del cero menor será la confiabilidad y a más cercanía del uno nos indica una mayor confiabilidad del estudio. Si en el estudio el coeficiente tiene mayor cercanía al número cero, se encontrará un sumo fallo en el cálculo. (Hernández et al., 2011, pág. 303).

La elaboración del cuestionario contenía 21 interrogantes que fueron evaluadas por 70 policías con el fin de hallar un cálculo que avale el mecanismo, se usó la escala de Likert con lo cual se demostró la confiabilidad y se pudo hallar una medida del instrumento por medio de la regla del Alfa de CronBach.

Tabla 2. Valoración del Alfa de Cronbach

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,00 a +/-0,20	Muy baja
0,20 a 0,40	Baja
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Aceptable
0,80 a 1,00	Elevada

Fuente: Hernández (2006, p. 289)

Tabla 3. Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	21

#### Interpretación:

Con respecto al producto del estudio de confiabilidad es actualmente de 0.893 y en los parámetros de la tabla nos indica que la herramienta que realiza la medición tiene solidez interna con una relación elevada por encima del promedio.

Se ejecutó un ensayo de prueba a 70 policías de la Unidad de los Halcones

Callao, para corroborar la herramienta de medición que realizan las variantes de la investigación que son el suministro de bienes y Calidad de Servicio por medio del alfa de Cron Bach.

## **2.5. Método de Análisis de Datos**

Utilizamos el siguiente procedimiento de sondeo para la actual exploración.

- a. Estadística Descriptiva:** El mismo estudio que comprende cuadros de frecuencias en los cuales se detallan la conducta de las variables y sus dimensiones las cuales son estudiadas a detalle y que son las siguientes expuestas en las investigación, y la garantía por medio de la regla del Alfa de Cronbach.
- b. Estadística Inferencial:** La relación entre las hipótesis y la contrastación son usadas para ver el comportamiento de las variables y su conexión entre ellas y sus dimensiones; se usará el examen de normalidad para que se ponga a detalle el tipo de examen correlacional que se usara (correlación de Pearson o de Sperman) para la aceptación de nuestras hipótesis y en consecuencia sea el asentamiento o rechazo de nuestra hipótesis nula o alterna tal cual sea el caso.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el artículo llevado a cabo se argumentó la confiabilidad del mismo teniendo consideración a la propiedad intelectual y derechos de autor, teniendo un especial respeto hacia las manifestaciones políticas morales y religiosas, éticas y jurídicas de cada autor; conjuntamente teniendo deferencia hacia las metodologías teóricas y científicas; se preservó la información de los colaboradores que concurrieron en el estudio de exploración por ser de fundamento científico.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis Descriptivo

##### A.1. Tabla de Frecuencia – Grafico de Barras

Tabla 4. Suministro de bienes (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	24	34,3	34,3	34,3
	CASI NUNCA	22	31,4	31,4	65,7
	CASI SIEMPRE	12	17,1	17,1	82,9
	SIEMPRE	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de suministro de bienes.

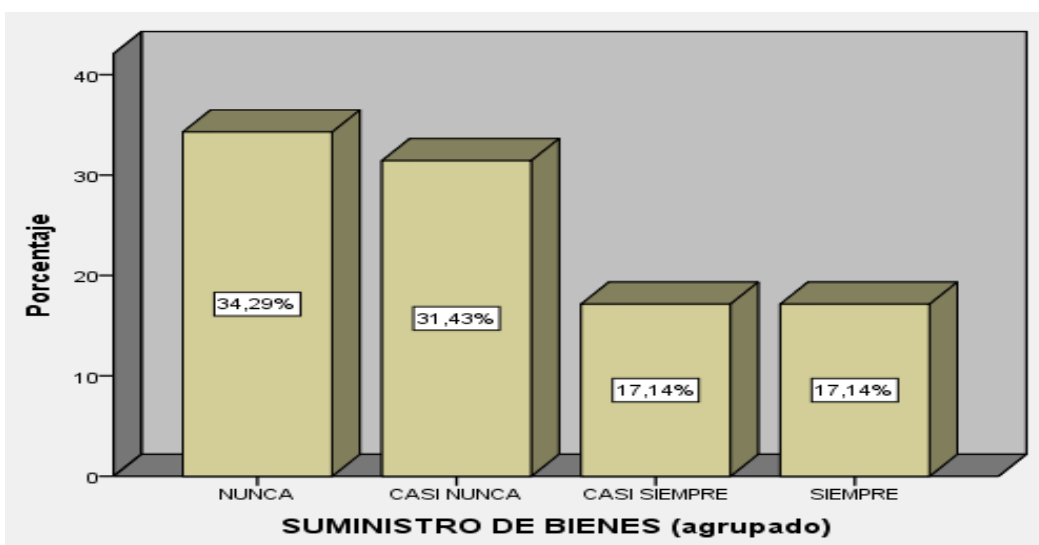


Figura 4. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca del suministro de bienes

#### Interpretación:

Con respecto a la tabla 4; Los 24 efectivos policiales indica que el 34.29% respondió nunca se suministra los bienes, el 31.43% respondió casi nunca se realiza el suministro de bienes, 17.14% respondió casi siempre se realiza un suministro en la PNP, el 17.14% respondió siempre, con respecto a la variable Independiente Suministro de Bienes.

Tabla 5. *Planificación (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	34	48,6	48,6	48,6
	CASI NUNCA	18	25,7	25,7	74,3
	CASI SIEMPRE	9	12,9	12,9	87,1
	SIEMPRE	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la planificación

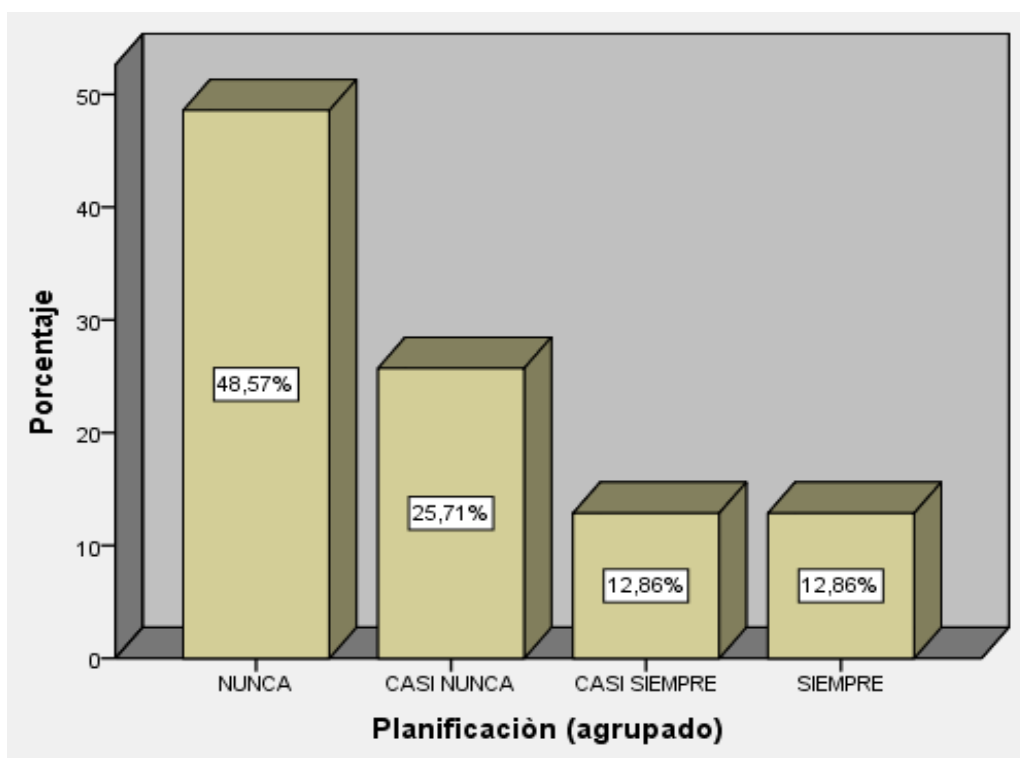


Figura 5. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la planificación

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 5; Los 34 efectivos policiales indica que el 48.57% respondió nunca se planifica, el 25.7% respondió casi nunca se realiza una planificación, 12.9% respondió casi siempre se realiza una planificación en la PNP, el 12.9% respondió siempre, con respecto a la dimensión Planificación.

Tabla 6. *Procesos (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	23	32,9	32,9	32,9
	CASI NUNCA	21	30,0	30,0	62,9
	CASI SIEMPRE	14	20,0	20,0	82,9
	SIEMPRE	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada a la PNP acerca de procesos.

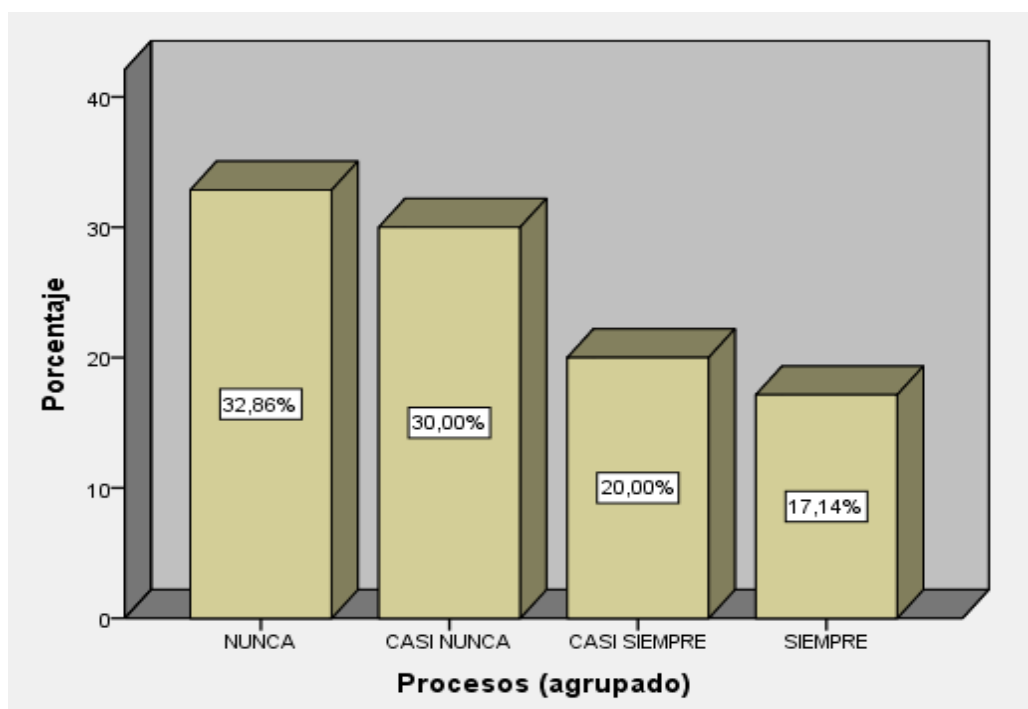


Figura 6. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de los procesos

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 6; Los 23 efectivos policiales indica que el 32.86 % respondió nunca se procesa, el 30.0% respondió casi nunca se realiza un proceso de bienes, 20.0% respondió casi siempre se realiza un proceso en la PNP, el 17.14% respondió siempre, con respecto a la dimensión procesos.



Tabla 7. Contratación (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	26	37,1	37,1	37,1
	CASI NUNCA	21	30,0	30,0	67,1
	CASI SIEMPRE	10	14,3	14,3	81,4
	SIEMPRE	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la planificación

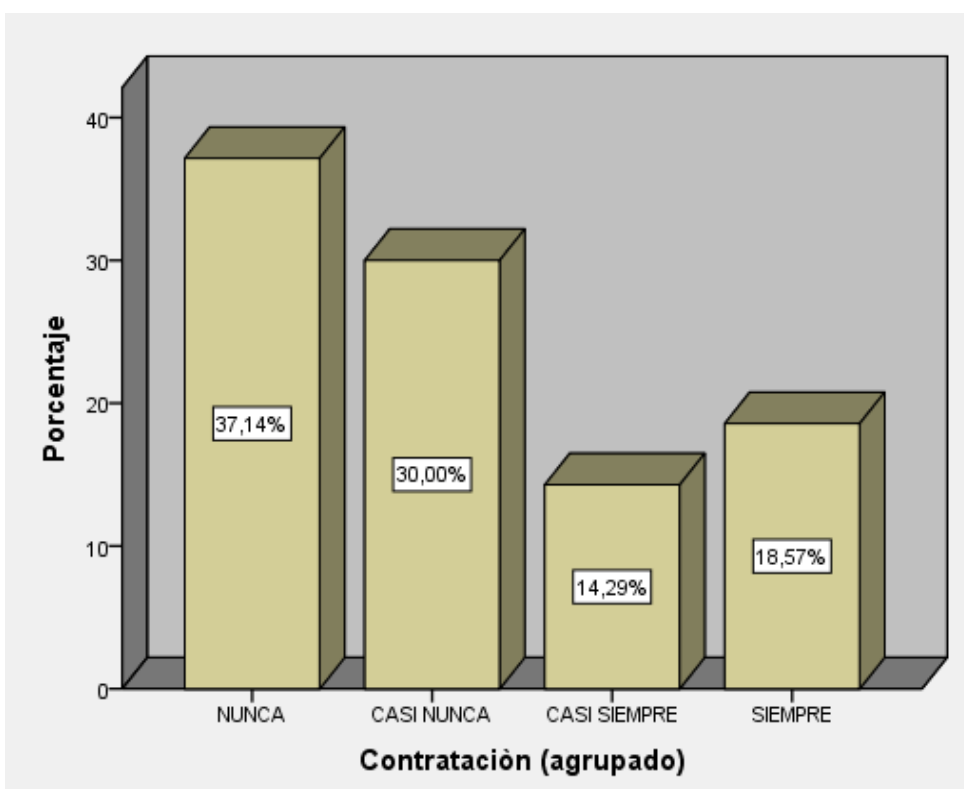


Figura 7. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la contratación.

### Interpretación:

Con respecto a la tabla 7; Los 26 efectivos policiales indica que el 37.14 % respondió nunca se contrata bienes y servicios, el 30.0% respondió casi nunca se realiza contrataciones, 14.29% respondió casi siempre se realiza una contratación en la PNP, el 18.57% respondió siempre, con respecto a la dimensión contratación.

Tabla 8. *Recepción (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	24	34,3	34,3	34,3
	CASI NUNCA	14	20,0	20,0	54,3
	CASI SIEMPRE	15	21,4	21,4	75,7
	SIEMPRE	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la recepción.

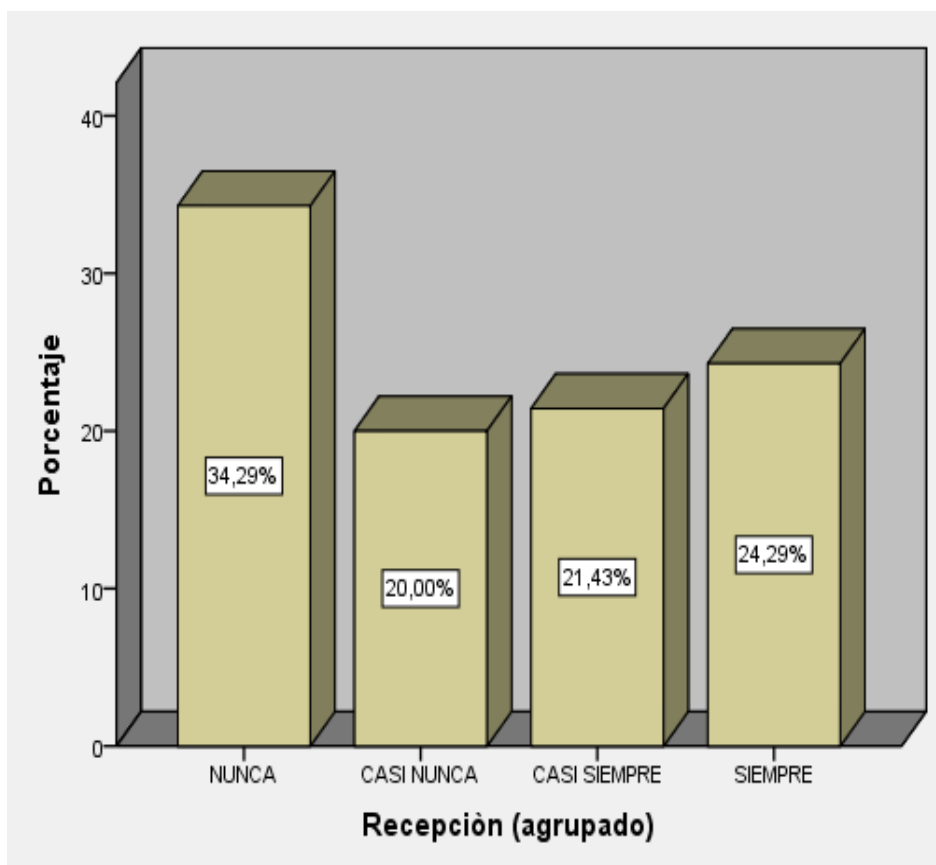


Figura 8. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la recepción.

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 8; Los 24 efectivos policiales indica que el 34.29 % respondió nunca se hizo recepción de bienes, el 20.00% respondió casi nunca se realiza recepción, 21.43% respondió casi siempre se realiza una recepción en la PNP, el 24.29% respondió siempre, con respecto a la dimensión recepción.

Tabla 9. *Calidad de servicio (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	22	31,4	31,4	31,4
	CASI NUNCA	22	31,4	31,4	62,9
	CASI SIEMPRE	12	17,1	17,1	80,0
	SIEMPRE	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de calidad de servicio.

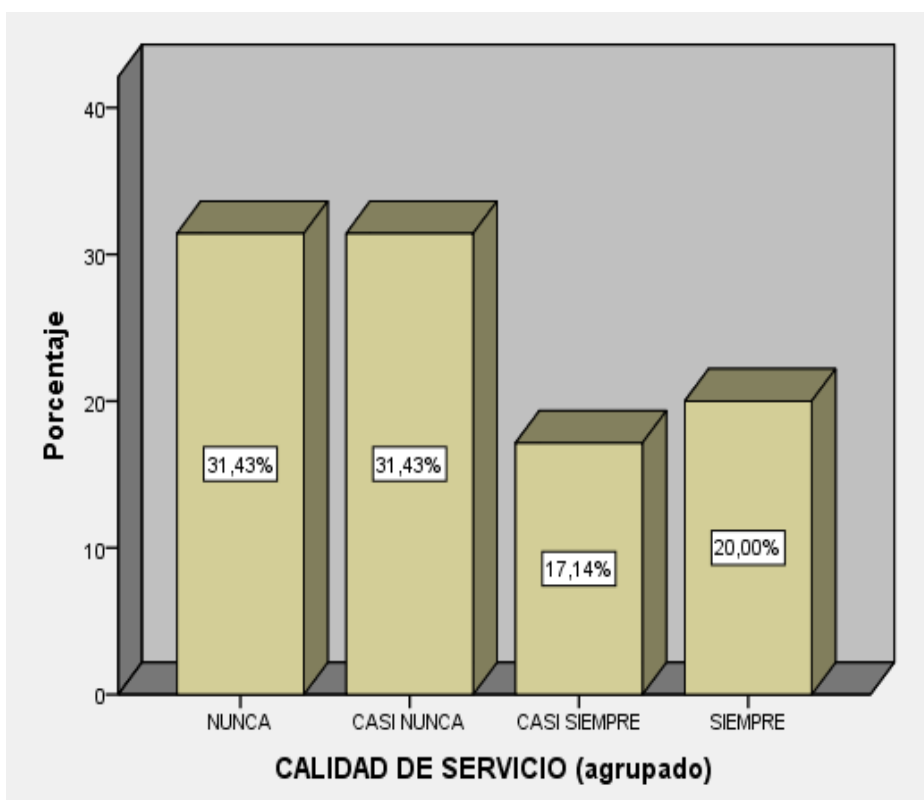


Figura 9. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de calidad de servicio.

### Interpretación:

Con respecto al cuadro 9; Los 22 efectivos policiales indica que el 31.43% respondió que no se brinda un servicio de calidad, el 31.43% casi nunca se cumple este servicio, el 17.14% que casi siempre se realiza un servicio de calidad en la PNP, el 20.00 % respondió siempre el servicio es de calidad, en relación a la variante Calidad de Servicio.

Tabla 10. *Tangibilidad (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	25	35,7	35,7	35,7
	CASI NUNCA	19	27,1	27,1	62,9
	CASI SIEMPRE	12	17,1	17,1	80,0
	SIEMPRE	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la tangibilidad.

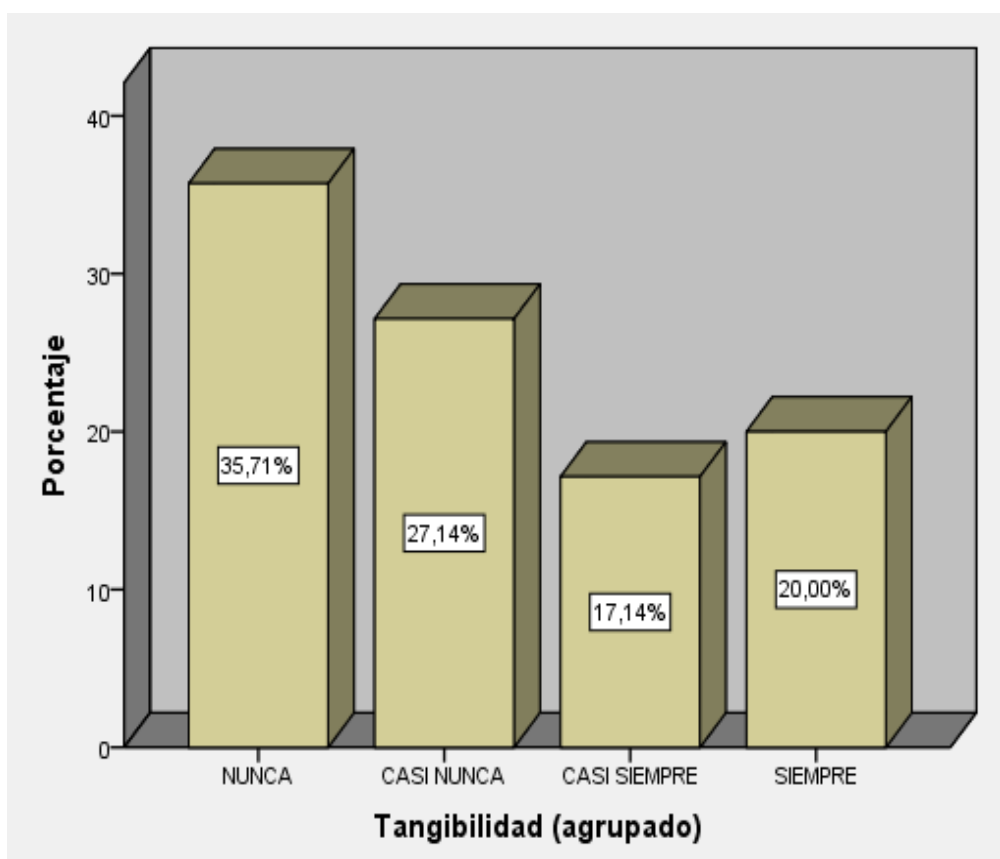


Figura 10. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la tangibilidad.

### Interpretación:

Con respecto a la tabla 10; Los 25 efectivos policiales indica que el 35.71% respondió nunca se da el servicio de tangibilidad, el 27.14% respondió casi nunca se brinda este servicio, 17.14% respondió casi siempre se tangibiliza en la PNP, el 20.00% respondió siempre se realiza el servicio de tangibilidad, con respecto a la dimensión Tangibilidad.

Tabla 11. *Fiabilidad (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	24	34,3	34,3	34,3
	CASI NUNCA	13	18,6	18,6	52,9
	CASI SIEMPRE	13	18,6	18,6	71,4
	SIEMPRE	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la fiabilidad.

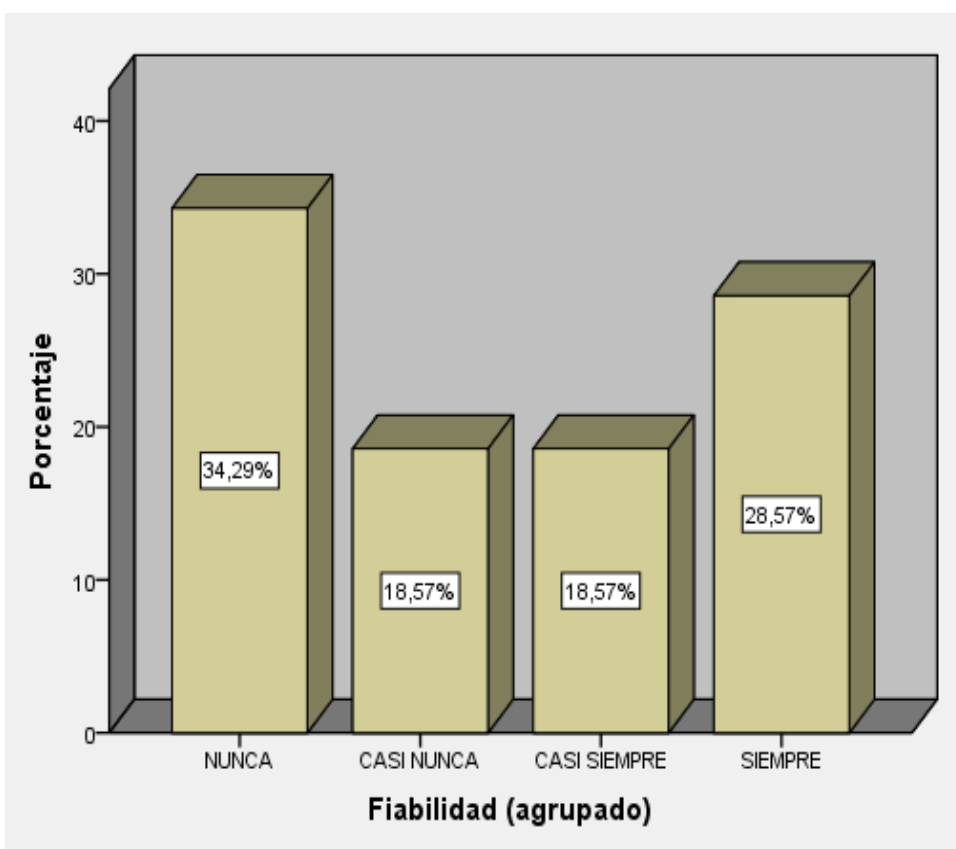


Figura 11: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la fiabilidad.

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla11; Los 24 efectivos policiales indica que el 34.29% respondió nunca se da el servicio fiabilidad, el 18.57% casi nunca el servicio es fiable, 18.57% que casi siempre se realiza un servicio fiable en la PNP, el 28.57% respondió siempre el servicio es fiable, con respecto a la dimensión Fiabilidad.

Tabla 12. *Capacidad de Respuesta (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	30	42,9	42,9	42,9
	CASI NUNCA	26	37,1	37,1	80,0
	CASI SIEMPRE	3	4,3	4,3	84,3
	SIEMPRE	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la capacidad de respuesta

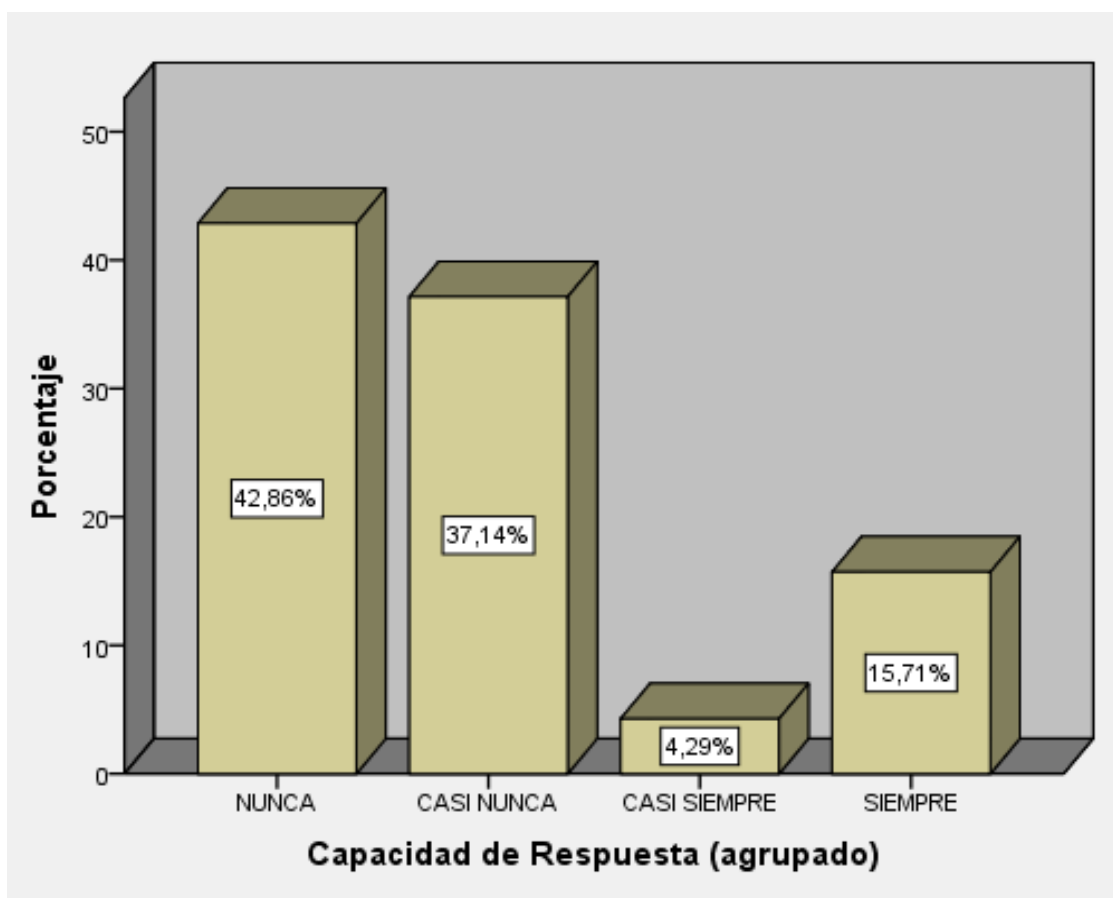


Figura 11. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la capacidad de respuesta

**Interpretación:**

Con respecto al cuadro 12; Los 30 efectivos policiales indica que el 42.86% respondió que no hay capacidad de respuesta, el 37.14% casi nunca se da este servicio, 4.29% que casi siempre se realiza una capacidad de respuesta en la PNP, el 15.71% respondió siempre hay capacidad de respuesta, en relación a la magnitud

Capacidad de Respuesta.  
 Tabla 13. Seguridad (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	33	47,1	47,1	47,1
	CASI NUNCA	23	32,9	32,9	80,0
	CASI SIEMPRE	8	11,4	11,4	91,4
	SIEMPRE	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la seguridad

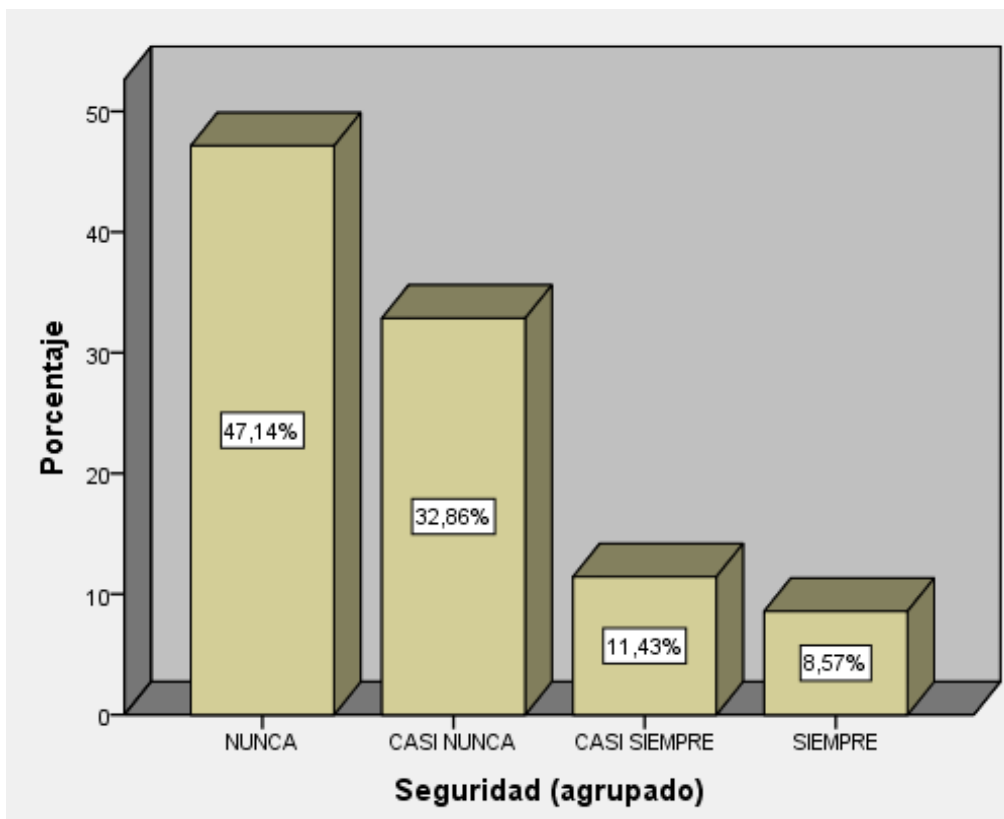


Figura 12. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la seguridad.

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 13; Los 33 efectivos policiales indica que el 47.14% respondió que nunca se brinda el servicio de seguridad, el 32.86% respondió casi nunca se cumple este servicio, 11.43% que casi se realiza el servicio de seguridad en la PNP, el 8.57% respondió siempre hay un servicio seguro, con respecto a la dimensión Seguridad.

Tabla 14. *Empatía (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	21	30,0	30,0	30,0
	CASI NUNCA	24	34,3	34,3	64,3
	CASI SIEMPRE	12	17,1	17,1	81,4
	SIEMPRE	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la empatía

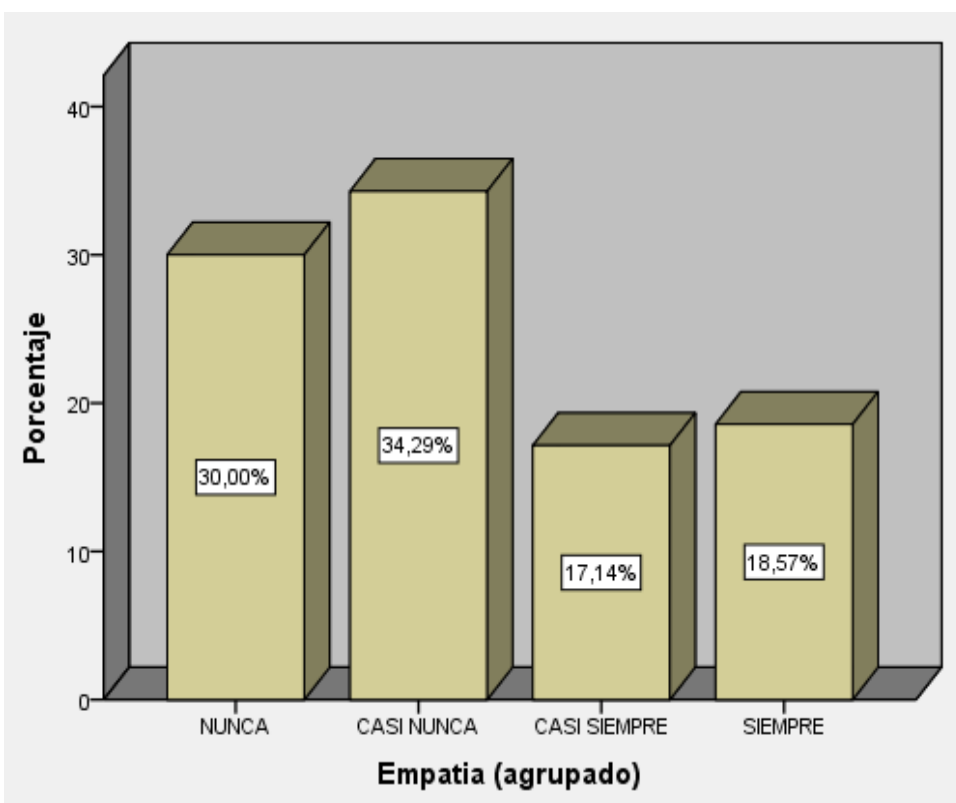


Figura 13. Resultado de la encuesta realizada PNP acerca de la empatía.

### Interpretación:

Con respecto a la tabla 11; Los 24 efectivos policiales indica que el 30.00% respondió nunca se realiza un servicio empático, el 34.29% casi nunca se cumple este servicio, 17.14% que casi siempre se empatiza en la PNP, el 18.57 % respondió que siempre se realiza un servicio empático, con respecto a la dimensión Empatía.



## 3.2. Análisis Inferencial de los resultados por hipótesis

### 3.2.1. Prueba de Hipótesis General

#### 3.2.1.1. Prueba de Relación de Variables

#### HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

**H<sub>G</sub>**: El suministro de bienes está vinculada con la calidad de servicio

**H<sub>0</sub>**: El suministro de bienes no está vinculada con la calidad de servicio.

**H<sub>a</sub>**: El suministro de bienes si está vinculada con la calidad de servicio.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

Tabla 15. Regresión - Hipótesis Especifica 1

Correlaciones			
		SUMINISTRO DE BIENES (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
SUMINISTRO DE BIENES (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,826**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Correlación de Pearson	,826**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en el programa estadístico SPSS.

**Interpretación:** Se observa que en el cuadro N° 15 que existe una relación de las variables según el método de Pearson de 0.826 que según la proporción de las correlaciones del cuadro N° 16 nos muestra que la dependencia es positiva muy fuerte guardando relación directamente proporcional. Se puede ver que la situación alcanzada de la Sig., toma el valor de 0.000 que es ínfimo a la situación alcanzada de la Sig., del estudio que es de 0.05 (Sig. E = 0.00 < Sig. T= 0.05), y que el área de aceptación (área de aceptación = 95%, Z=1.96) de la hipótesis es de 95%, definiendo que según nuestra regla de decisión se llega a la terminación de rehusar la suposición nula que indica acerca de que no existe nexo de por

medio entre el suministro de bienes con la calidad de servicio en la unidad Halcones, Callao, 2017, por consiguiente se admite la suposición alterna indicando sobre el suministro de bienes guarda un vínculo directamente proporcional con razón a la calidad de servicio dentro de la unidad Halcones, Callao, 2017, ratificando así de esta manera la hipótesis de la investigación.

Tabla 16. *Escala de correlaciones*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Martínez (2002, p.21)

### 3.2.1.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis General

#### Prueba de la hipótesis general de la investigación

**HG:** El suministro de bienes influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

$H_0$ : El suministro de bienes no influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

$H_1$ : El suministro de bienes si influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

Tabla 17. *Coefficientes - Hipótesis Específica 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,826	,727	,720	3,830

Fuente: Resumen de la variable suministro de bienes y calidad de servicio

Interpretación:

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

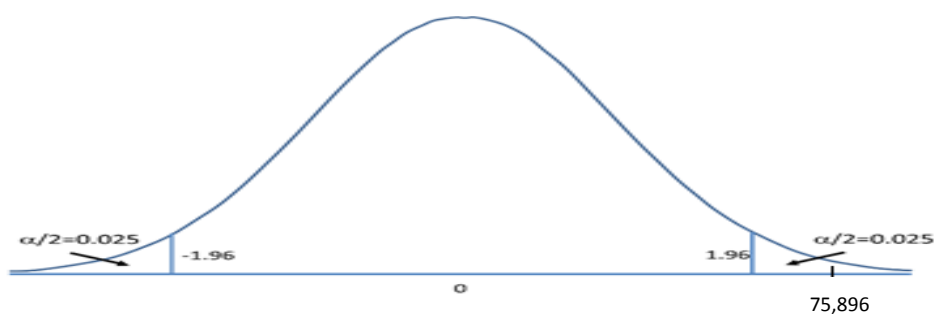
**INTERPRETACION:** Se aprecia el cuadro N° 17 nos indica que el método de Pearson está presente con un valor de R=0.826 es el mismo resultado mostrado en el análisis de variables. Se toma como valor al coeficiente R cuadrado concluyéndose que la variante adjunta calidad de servicio presenta un cambio del 72.7% por motivo de la variante autónoma suministro de bienes.

**La Hipótesis General del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)**

Tabla 18. *Regresión - Hipótesis Específica 2*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1113,563	1	1113,563	75,896	,000
	Residuo	997,708	68	14,672		
	Total	2111,271	69			

Fuente: Anova de la variable; suministro de bienes y calidad de servicio



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Se aprecia el cuadro N° 18 la valoración del resultado de Fisher es de  $F = 75.896$  mostrando un valor positivo el cual nos muestra el grafico su ubicación en el extremo derecho de la valoración crítica  $Z=1.96$  situándose inmediatamente en el área de no admisión de la hipótesis nula. Observándose que la situación alcanzada es 0.000 siendo de un valor pequeño al nivel de significancia del estudio que es de 0.05 (Sig. E = 0.00 < Sig. T = 0.05), y que el área de aceptación (área de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ) de la hipótesis es de 95%, en conclusión, se determina que el precepto de resolución hay una incompatibilidad hacia la suposición nula indicándonos que el suministro de bienes no posee autoridad positiva sobre la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017, en consecuencia se admite la suposición alterna y a su vez la suposición general las cuales nos mencionan que el suministro de bienes si tiene una influencia positiva con la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

Tabla 19. ANOVA - Hipótesis Específica 2

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	11,526	4,047		2,848	,006
	SUMINISTRO DE BIENES	,788	,091	,726	8,712	,000

Fuente: Coeficiente de la variable; suministro de bienes y calidad de servicio

**Interpretación:** La variante autónoma suministro de bienes tiene una contribución de 78.8% la variación de la variable dependiente calidad de servicio para que esta

cambie. En cambio, el Valor  $B_0=11,526$  nos indica el lugar de intersección con la línea recta Y. El resultado de  $Beta = 0.726$  nos señala una relación del suministro de bienes con una intensidad del 72.6 % con la calidad de servicio; el valor de t-student = 8.712 se encuentra fuera de la zona de aceptación por lo que según la regla de decisión de significancias obtuvimos un valor de significancia de 0.00 el cual era de un valor mucho más pequeño a la del trabajo por lo que se rechaza la suposición nula y por tanto se admite la suposición alterna y general de la investigación corroborándolo como afirmativa.

### RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

$Y$  = Variable Dependiente

$X$  = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

$B_1$  = Angulo de Inclinación

### FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA

$$Y = 11,526 + 0.788 * X$$

**Dónde:**

$Y = VD$  = Suministro de bienes.

$X = VI$  = Calidad de servicio.

$B_0 = 11,526$

$B_1 = 0,788$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

### ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA

$$\textit{Suministro de Bienes} = 11,526 + 0.788 * \textit{Calidad de servicio}$$

## 3.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

### 3.2.2.1. Prueba de Relación de Variables

#### HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

**H<sub>g</sub>:** La planificación influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>o</sub>:** La planificación no influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>a</sub>:** La planificación si influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>o</sub>** (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>o</sub>**

Tabla 20. Coeficientes - Hipótesis Específica 2

Correlaciones			
		PLANIFICACION (agrupado)	CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
PLANIFICACION (agrupado)	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,005
	N		70
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	70	70

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** Se observa que en el cuadro N° 20 que existe una relación de las variables según el método de Pearson de 0.803 que según la proporción de las correlaciones del cuadro N° 16 nos muestra que la dependencia es positiva muy fuerte guardando relación directamente proporcional. Se puede ver que la situación alcanzada de la Sig., toma el valor de 0.000 que es ínfimo a la situación alcanzada de la Sig., del estudio que es de 0.05 (Sig. E = 0.00 < Sig. T= 0.05), y que el área de aceptación (área de aceptación = 95%, Z=1.96) de la hipótesis es de 95%, definiendo que según nuestra regla de decisión se llega a la terminación de rehusar la suposición nula que indica acerca de que no existe nexo de por medio entre la planificación con la calidad de servicio en la unidad Halcones,

Callao, 2017, por consiguiente se admite la suposición alterna indicando sobre la planificación guarda un vínculo directamente proporcional con razón a la calidad de servicio dentro de la unidad Halcones, Callao, 2017, ratificando así de esta manera la hipótesis de la investigación.

### 3.2.2.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Específica 1

#### PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1 DE LA INVESTIGACIÓN

**H<sub>E1</sub>**: La planificación influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>0</sub>**: La planificación no influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>a</sub>**: La planificación si influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

Tabla 21. Regresión - Hipótesis Específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,803	,744	,739	3,324

Fuente: Resumen de la variable y dimensión; planificación y calidad de servicio

**R**: coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado**: coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$D3 = R^2 \cdot VI$$

**Interpretación:** Se observa que en el cuadro N° 21 nos indica que el método de Pearson está presente con un valor de R=0.803 es el mismo resultado mostrado en el análisis de variables. Se toma como valor al coeficiente R cuadrado

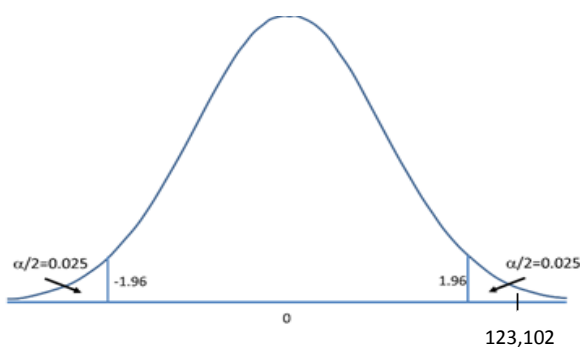
concluyéndose que la variable adjunta calidad de servicio presenta un cambio del 74.4% por motivo de la dimensión 1 que es la planificación.

### La Hipótesis Especifica 1 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

Tabla 22. ANOVA - Hipótesis Específica 3

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1360,016	1	1360,016	123,102	,000
	Residuo	751,255	68	11,048		
	Total	2111,271	69			

Fuente: Anova de la variable y dimensión; planificación y calidad de servicio



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Se observa que en el cuadro N° 22 la valoración del resultado de Fisher es de  $F = 123.102$  mostrando un valor positivo el cual nos muestra el grafico su ubicación en el extremo de la valoración crítica  $Z=1.96$  situándose inmediatamente en el área de no admisión de la hipótesis nula. Observándose que la situación alcanzada es 0.000 siendo de un valor pequeño al nivel de significancia del estudio que es de 0.05 (Sig. E = 0.00 < Sig. T= 0.05), y que el área de aceptación (área de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ) de la hipótesis es de 95%, en conclusión, se determina que el precepto de resolución hay una incompatibilidad hacia la suposición nula indicándonos que la planificación no posee autoridad positiva sobre la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017, en consecuencia se admite la suposición alterna y a su vez la



suposición general las cuales nos mencionan que la planificación si tiene una influencia positiva con la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 23. *Coefficientes - Hipótesis Específica 3*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	19,330	2,486		7,776	,000
	Planificación	2,106	,190	,803	11,095	,000

*Fuente:* Coeficiente de la variable y dimensión; planificación y calidad de servicio

**INTERPRETACION:** La variante autónoma planificación tiene una contribución de 21.6% la variación de la variable dependiente calidad de servicio para que esta cambie. En cambio, el Valor  $B_0=19.330$  nos indica el lugar de intersección con la línea recta Y. El resultado de  $Beta = 0.338$  nos señala una relación de la planificación con una potencia del 33.8 % con relación a la calidad de servicio; el valor de t-student = 11.095 se encuentra fuera de la zona de aceptación por lo que según la regla de decisión de significancias obtuvimos un valor de significancia de 0.00 el cual era de un valor mucho más pequeño a la del trabajo por lo que se rechaza la suposición nula y por tanto se admite la suposición alterna y general de la investigación corroborándolo como afirmativa.

### RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

$Y$ = Variable Dependiente

$X$ = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

$B_1$  = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 19,330 + 2,106 * X$$

**Dónde:**

$Y = VD$  = Planificación.

$X = VI$  = Calidad de servicio.

$B_0 = 19,330$

$B_1 = 2,106$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$Planificación = 19,330 + 2,106 * Calidad\ de\ servicio$$

### 3.2.2.2. Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Específica 2

#### Prueba de la hipótesis específica 2 de la investigación

**HE2:** El proceso influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>0</sub>:** El proceso no influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017

**H<sub>a</sub>:** El proceso si influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

Tabla 24. Resumen del modelo.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,783	,640	,630	4,528

Fuente: Resumen de la variable y dimensión; proceso y calidad de servicio

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$D4 = R^2 \cdot VI$$

**INTERPRETACION:** Observamos que en el cuadro N° 24 nos indica que el método de Pearson está presente con un valor de R=0.783 es el mismo resultado mostrado en el análisis de variables. Se toma como valor al coeficiente R cuadrado concluyéndose que la variable adjunta calidad de servicio presenta un cambio del 64% por motivo de la dimensión 2 que el proceso.

### La Hipótesis Específica 2 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

Tabla 25. Anova. Variable y Dimensión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	717,078	1	717,078	34,975	,000
	Residuo	1394,194	68	20,503		
	Total	2111,271	69			

Fuente: Anova de la variable y dimensión; proceso y calidad de servicio



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Observamos que en el cuadro N° 25 la valoración del resultado de Fisher es de  $F = 34.975$  mostrando un valor positivo el cual nos muestra el grafico su ubicación en el extremo de la valoración crítica  $Z=1.96$  situándose inmediatamente en el área de no admisión de la hipótesis nula. Observándose que la situación alcanzada es 0.000 siendo de un valor pequeño al nivel de significancia del estudio que es de 0.05 ( $\text{Sig. E} = 0.00 < \text{Sig. T} = 0.05$ ), y que el área de aceptación (área de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ) de la hipótesis es de 95%, en conclusión, se determina que el precepto de resolución hay una incompatibilidad hacia la suposición nula indicándonos que el proceso no posee autoridad positiva sobre la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017, en consecuencia se admite la suposición alterna y a su vez la suposición general las cuales nos mencionan que la planificación si tiene una influencia positiva con la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 26. *Coefficientes de la Variable y Dimensión*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	18,735	4,735		3,956	,000
	Procesos	2,048	,346	,783	5,914	,000

*Fuente:* Coeficiente de la variable y dimensión; proceso y calidad de servicio

**Interpretación:** La dimensión planificación tiene una contribución de 20.48% la variación de la variable dependiente calidad de servicio para que esta cambie. En cambio, el Valor  $B_0=18.735$  nos indica el lugar de intersección con la línea recta Y. El resultado de  $Beta = 0.783$  nos señala una relación de la planificación con una potencia del 33.8 % con relación a la calidad de servicio; el valor de t-student = 5.914 se encuentra fuera de la zona de aceptación por lo que según la regla de decisión de significancias obtuvimos un valor de significancia de 0.00 el cual era de un valor mucho más pequeño a la del trabajo por lo que se rechaza la

suposición nula y por tanto se admite la suposición alterna y general de la investigación corroborándolo como afirmativa.

### RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Donde:**

$Y$  = Variable Dependiente

$X$  = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje  $Y$

$B_1$  = Angulo de Inclinación

### FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA

$$Y = 18,735 + 2,048 * X$$

**Donde:**

$Y = VD$  = Calidad de servicio

$X = VI$  = Procesos

$B_0 = 18,735$

$B_1 = 2,048$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

#### ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA

$$\textit{Calidad de servicio} = 18,735 + 2,048 * \textit{Procesos}$$

#### 3.3.4 Prueba de Hipótesis específica 3:

$H_{E3}$ : La contratación influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La contratación no influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017

**H<sub>a</sub>:** La contratación si influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**

Tabla 27. *Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	<u>,760</u>	,711	,700	4,949

*Fuente:* Resumen de la variable y dimensión; contratación y calidad de servicio

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$D4 = R^2 \cdot VI$$

**Interpretación:** Observamos el cuadro N° 27 nos indica que el método de Pearson está presente con un valor de R=0.760 es el mismo resultado mostrado en el análisis de variables. Se toma como valor al coeficiente R cuadrado concluyéndose que la variable adjunta calidad de servicio presenta un cambio del 71.1% por motivo de la dimensión 3 que es la contratación.

### La Hipótesis Específica 3 del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas (ANOVA)

Tabla 28. Anova de la Variable y Dimensión – Hipótesis Específica 3

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	445,993	1	445,993	18,212	,000
	Residuo	1665,278	68	24,489		
	Total	2111,271	69			

Fuente: Anova de la variable y dimensión; contratación y calidad de servicio



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Observamos que en el cuadro N° 28 la valoración del resultado de Fisher es de  $F = 18.212$  mostrando un valor positivo el cual nos muestra el gráfico su ubicación en el extremo de la valoración crítica  $Z=1.96$  situándose inmediatamente en el área de no admisión de la hipótesis nula. Observándose que la situación alcanzada es 0.000 siendo de un valor pequeño al nivel de significancia del estudio que es de 0.05 ( $\text{Sig. E} = 0.00 < \text{Sig. T} = 0.05$ ), y que el área de aceptación (área de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ) de la hipótesis es de 95%, en conclusión, se determina que el precepto de resolución hay una incompatibilidad hacia la suposición nula indicándonos que la contratación no posee autoridad positiva sobre la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017, en consecuencia se admite la suposición alterna y a su vez la suposición general las cuales nos mencionan que la planificación si tiene una influencia positiva con la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 29. Coeficientes de la Variable y Dimensión

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	26,086	4,833		5,397	,000
	Contratación	2,300	,539	,760	4,268	,000

Fuente: coeficiente de la variable y dimensión; contratación y calidad de servicio

**Interpretación:** La dimensión contratación tiene una contribución de 23 % la variación de la variable dependiente calidad de servicio para que esta cambie. En cambio, el Valor  $B_0=26.086$  nos indica el lugar de intersección con la línea recta Y. El resultado de  $Beta = 0.760$  nos señala una relación de la planificación con una potencia del 76 % con relación a la calidad de servicio; el valor de t-student = 4.268 se encuentra fuera de la zona de aceptación por lo que según la regla de decisión de significancias obtuvimos un valor de significancia de 0.00 el cual era de un valor mucho más pequeño a la del trabajo por lo que se rechaza la suposición nula y por tanto se admite la suposición alterna y general de la investigación corroborándolo como afirmativa.

### RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

Donde:

$Y$  = Variable Dependiente

$X$  = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

$B_1$  = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 26,086 + 2,300 * X$$



**Donde:**

$Y = VD$  = Calidad de servicio

$X = VI$  = Contratación

$B_0 = 26,086$

$B_1 = 2,300$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

### **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\text{Calidad de servicio} = 18,735 + 2,048 * \text{Contratacion}$$

#### **3.3.5 Prueba de Hipótesis específica 4**

**H<sub>E4</sub>:** La recepción influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>0</sub>:** La recepción no influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

**H<sub>a</sub>:** La recepción si influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### **Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la **H<sub>0</sub>** (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la **H<sub>0</sub>**.

Tabla 30. *Resumen del modelo*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,845	,797	,786	4,673

*Fuente:* Resumen de la variable y dimensión; recepción y calidad de servicio

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$D4 = R^2 \cdot VI$$

**Interpretación:** Observamos el cuadro N° 30 nos indica que el método de Pearson está presente con un valor de  $R=0.845$  es el mismo resultado mostrado en el análisis de variables. Se toma como valor al coeficiente R cuadrado concluyéndose que la variable adjunta calidad de servicio presenta un cambio del 71.1% por motivo de la dimensión 4 que es la recepción.

Tabla 31. Anova de la Variable y Dimensión

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	626,453	1	626,453	28,690	,000
	Residuo	1484,819	68	21,836		
	Total	2111,271	69			

Fuente: Anova de la variable y dimensión; recepción y calidad de servicio



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** Observamos que en el cuadro N° 31 la valoración del resultado de Fisher es de  $F = 18.212$  mostrando un valor positivo el cual nos muestra el gráfico su ubicación en el extremo de la valoración crítica  $Z=1.96$  situándose inmediatamente en el área de no admisión de la hipótesis nula. Observándose que la situación alcanzada es 0.000 siendo de un valor pequeño al nivel de significancia del estudio que es de 0.05 ( $\text{Sig. E} = 0.00 < \text{Sig. T} = 0.05$ ), y que el

área de aceptación (área de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ) de la hipótesis es de 95%, en conclusión, se determina que el precepto de resolución hay una incompatibilidad hacia la suposición nula indicándonos que la recepción no posee autoridad positiva sobre la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017, en consecuencia se admite la suposición alterna y a su vez la suposición general las cuales nos mencionan que la planificación si tiene una influencia positiva con la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla 32. Coeficientes de la Variable y Dimensión

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	21,171	4,772		4,436	,000
	Recepción	2,816	,526	,745	5,356	,000

Fuente: Coeficiente de la variable y dimensión; recepción y calidad de servicio

## RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Donde:**

$Y$  = Variable Dependiente

$X$  = Variable Independiente

$B_0$  = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje  $Y$

$B_1$  = Angulo de Inclinación

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA

$$Y = 21,171 + 2,816 * X$$

**Donde:**

$Y = VD$  = Calidad de servicio

$X = VI$  = Recepción

$$B_0 = 21,171$$

$$B_1 = 2,816$$

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

### **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\textit{Calidad de servicio} = 21,171 + 2,816 * \textit{Recepcion}$$

#### IV. DISCUSIÓN

La finalidad del reciente trabajo de exploración fue en definir el crédito de bienes con la calidad de servicio de la unidad policial Halcones, Callao, cuya resolución encontrada según el examen de correlación R de Pearson nos indica una correlación muy firme entre las variantes del estudio (suministro de bienes y calidad de servicio) respectivamente con un valor de  $R=0.826$ .

En vinculo de los resultados, podemos decir que de la tabla 1 el Sobre el objetivo general referido al suministro de bienes, el 34.3 % respondió nunca, el 31.4% respondió casi nunca, 17.14% respondió casi siempre, el 17.14% respondió siempre, con respecto a la variable Suministro de bienes.

Encontramos entre los antecedentes de la presente investigación según Portilla (2016), su tesis de título diseño de un sistema de suministros del centro de insumos de la agricultura y la veterinaria del punto agrícola en la ciudad de Tulcán – Universidad Regional Autónoma de los Andes, llegándose a comparar los bajos niveles de respuesta dando como resultado que no existía un adecuado sistema de administración de suministro, con lo cual no se registraban la incorporación y despacho de los suministros, por lo cual no existe una fomentación adecuada de la planificación de los insumos ocasionando una falta de disposición y fluidez de los mencionados originando detrimento de dinero debido a un alto stock de mercadería, no habiendo responsabilidades definidas en el diseño de la administración de inventarios. Llegando a la resolución de que el abastecimiento es fundamental para que la población se sienta satisfecho con el servicio brindado es por ello que la institución tiene que estar preparada ante las necesidades constantes de las unidades que requieran suministros.

En cuanto al objetivo específico número uno de la investigación, reside en la determinación de la influencia de la planificación con la calidad de servicio de la unidad de los Halcones, Callao, indicándonos la relación que existe siendo está muy fuerte con un valor estimado R de Pearson  $R=0.803$  entre la dimensión Planificación y la variable dependiente calidad de servicio. Con estos resultados se puede decir que de la tabla 2 sobre el primer objetivo específico referido a la dimensión indica que el 48.57% respondió nunca se planifica, el 25.7% respondió casi nunca se realiza una planificación, 12.9% respondió casi siempre

se realiza una planificación en la PNP, el 12.9% respondió siempre se planifica, de esta manera se ve como la dimensión 1 responde de manera favorable a la variable calidad de servicio.

Estos resultados lo contrastamos con la investigación según Lascurain (2012). Con nombre de tesis: Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida- Universidad Iberoamericana. Los resultados de la exploración concluyeron en definir la satisfacción del cliente hacia el servicio brindado no es la adecuada manifestándolo en la entrevista realizada y dando alcances y críticas sobre el mal servicio brindado. Por lo cual es de consideración la prestación de calidad que se adecue con los estándares de calidad como también un sobresaliente servicio al público. Debido a ello la investigación no ha logrado demostrar la necesidad de planificar la gestión de suministro pues como fue planteado se asemeja a nuestra realidad y es necesario tomarlo en práctica.

En cuanto al objetivo específico número dos de la investigación, reside en la determinación de la influencia de los procesos con la calidad de servicio de la unidad de los Halcones, Callao, indicándonos la relación que existe siendo está muy fuerte con un valor estimado R de Pearson  $R=0.683$  entre la dimensión Procesos y la variable dependiente calidad de servicio. En relación a estos resultados, podemos decir que de la tabla 3 sobre el segundo objetivo específico referido a la dimensión proceso, el 32.9% respondió nunca se procesa, el 30.0% respondió casi nunca se realiza un proceso de bienes, 20.0% respondió casi siempre se realiza un proceso en la PNP, el 17.14% respondió siempre, con respecto a la dimensión procesos.

Estos resultados lo contrastamos con la investigación según Zamora (2015), Con nombre de tesis titulada gestión de inventarios y el nivel de Calidad de servicio de la empresa M.C.E S.A.C, en el año 2015 - Universidad Latinoamericana Cima, concluyendo el investigador que la administración de inventario influye con importancia en el nivel de ventas, se observó que la planificación es relevante debido a que se necesita tener un stock para atender a todas las demandas y a los contratos; según el estudio la administración de inventarios influye con importancia en los resultados de la empresa, no hay herramientas que determinen las funciones en las diversas áreas de trabajo, no se cuenta con un

orden de la contabilidad para la revisión del costo de los productos, tampoco existe un plan estratégico de marketing que ordene las promociones y las ventas; la administración de inventarios tiene gran influencia en la calidad del producto final, sin tomar en cuenta el estudio que se realizó para mejorar las estrategias y maximizar la calidad de servicio.

En cuanto al objetivo específico número tres de la investigación, reside en la determinación de la influencia de la contratación con la calidad de servicio de la unidad de los Halcones, Callao, indicándonos la relación que existe siendo está muy fuerte con un valor estimado R de Pearson  $R=0.660$  entre la dimensión Procesos y la variable dependiente calidad de servicio. En relación a estos resultados, podemos decir que la tabla 4 sobre el tercer objetivo específico referido a la dimensión contratación el 37.14 % respondió nunca se contrata bienes y servicios, el 30.0% respondió casi nunca se realiza contrataciones, 14.29% respondió casi siempre se realiza una contratación en la PNP, el 18.57% respondió siempre, con respecto a la dimensión contratación.

Estos resultados lo contrastamos con la investigación según Rosas y Santos (2015), con nombre de tesis titulada el control y su incidencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa de la provincia constitucional del Callao – Universidad Nacional del Callao, donde los resultados de la buena satisfacción del cliente es cuidar y respetar los contratos pactados entre ambas partes, teniendo como objetivo el logro de una reducción importante de las deficiencias; esta herramienta permitirá un permanente registro de los inventarios generando como logro un eficiente stock y una adecuada proyección y distribución de los productos; para así conocer cuáles son los productos ya vencidos y que productos necesitan un almacén de mayor tamaño, y que cantidades son las adecuadas para un adecuado despacho sin demora, debido a que en los controles dentro de los almacenes se podría agilizar los procesos para satisfacción del usuario. Por ello la empresa debe implementar mejorías en cuanto al saber realizar los contratos con nuestros proveedores, de esa manera poder efectuar un buen servicio al personal de la PNP.

En cuanto al objetivo específico número cuarto de la investigación, reside en la determinación de la influencia de la recepción con la calidad de servicio de la unidad de los Halcones, Callao, indicándonos la relación que existe siendo está

muy fuerte con un valor estimado R de Pearson  $R=0.545$  entre la dimensión recepción y la variable dependiente calidad de servicio. En relación a estos resultados, podemos decir que la tabla 4 sobre el tercer objetivo específico referido a la dimensión recepción el 37.14 % respondió nunca se contrata bienes y servicios, el 34.29 % respondió nunca se recepción bienes, el 20.00% respondió casi nunca se realiza recepción, 21.43% respondió casi siempre se realiza una recepción en la PNP, el 24.29% respondió siempre, con respecto a la dimensión recepción.

Estos resultados lo contrastamos con la investigación de Sánchez y Charpentier (2013), con nombre de su estudio implementación de un sistema de Cadena de suministros en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2013 - Universidad Privada Antenor Orrego, entre resultados reflejados indican que por la carencia de una estructura organizacional se diseñó el manual funcional para los colaboradores del área del depósito, el personal se encuentra comprometido con un gran compromiso y constante aprendizaje visto que no cuentan con una educación superior; la empresa optando por una mayor inversión en maquinarias logrando optimizar los procesos dentro del almacén, se ah mejorar la calidad de la información por lo que se puede mejorar la resolución de las decisiones o los planes de emergencia para mejorar la administración de inventarios; se logró identificar desperfectos en los procesos por lo que se tomó mayor énfasis y se estudiaron, analizándolos uno a uno encontrando desorganización dentro de los almacenes, debido a que no se contaba con un orden de los productos almacenados generando desorden y se comenzó a adoptar medidas para la mejora de la distribución física y para lo cual se empleó la teoría de las 5s lo cual fue mejora para el equilibrio y la utilización de los insumos., por ello la empresa debe implementar mejora en cuanto a la saber realizar los contratos con nuestros proveedores, de esa manera efectuar un buen servicio al personal policial.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Que se halla una correspondencia entre la variante autónoma suministro de bienes y la variante adjunta calidad de servicio. Según la correlación R de valor igual a 0.826, siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, la significancia bilateral el P valor observado es menor a la significancia dando como resultado el reconocimiento de la suposición alterna y rechazando la nula. Siendo de gran importancia que se ejecute una gestión de suministros donde está enfocada a brindar tranquilidad en el abastecimiento de suministros al personal policial y por consecuencia dedicar una calidad superior de cuidado al público.

**SEGUNDA:** Que se halla una correspondencia inmediata entre la magnitud planificación y la variante adjunta calidad de servicio. Según la correlación R de valor igual a 0,803, siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, la significancia bilateral el P valor observado es menor a la significancia dando como resultado el reconocimiento de la suposición alterna y rechazando la nula. De esta conclusión se deduce que es importante la planificación lo cual permitirá a su vez presupuestar los costos periódicamente.

**TERCERA:** Que se halla una correspondencia inmediata entre la magnitud procesos y la variante adjunta calidad de servicio. Según la correlación R de valor igual a 0.783, siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, la significancia bilateral el P valor observado es menor a la significancia dando como resultado el reconocimiento de la suposición alterna y rechazando la nula. Del resultado es importante incorporar ideas que permitan tener un buen proceso de trabajo dentro de la institución de la PNP.

**CUARTA:** Que se halla una correspondencia inmediata entre la magnitud contratación y la variante adjunta calidad de servicio. Según la correlación R de valor igual a 0,760, siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, la significancia bilateral el P valor observado es menor a la significancia dando como resultado el reconocimiento de la suposición alterna y rechazando la nula. Esto nos indica una rectificación en la Dirección logística PNP debiendo mejorar su relación con los proveedores.

**QUINTA:** Que se halla una correspondencia inmediata entre la magnitud recepción y la variante adjunta calidad de servicio. Según la correlación R de valor igual a 0,845, siendo una correlación positiva fuerte. Asimismo, la significancia

bilateral el P valor observado es menor a la significancia dando como resultado el reconocimiento de la suposición alterna y rechazando la nula. Concluyendo en que los logísticos tienen que tener un mejor manejo en la distribución de los suministros dentro de la PNP.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERO**

Proponer nuevas medidas estrategias para poder canalizar la distribución de los suministros de bienes para que con esto se pueda entregar una calidad sobresaliente a los ciudadanos beneficiarios de la Región Callao.

### **SEGUNDO**

Seguir adecuadamente el plan establecido para el periodo 2017, así también los periodos a futuro puesto que el plan nos permite encaminar la meta de la institución policial y mejorar la calidad de servicio y como consecuencia seguir generando resultados hacia el público.

### **TERCERO**

Implementar una capacitación donde se desarrolle un mejor tipo de proceso y rapidez en la recepción de los bienes y su entrega a los agentes de la PNP Callao. Donde se preocupen en las técnicas de identificar las necesidades principales.

### **CUARTO**

Implementar adecuadamente a los prestadores de servicio o proveedores del estado para con ello realizar contratos adecuados que satisfagan a ambas partes pues será un socio estratégico esencial en la gestión de los suministros de bienes.

### **QUINTO**

Los encargados o coordinadores del almacén se deben preocupar por implementar un modelo de recepción que les permita ser más rápido y factible su servicio, donde deben buscar una buena estrategia que incremente su rendimiento periódicamente bajo un nivel de monitoreo constante.

#### IV. REFERENCIAS

- Amaru, A. (2009). "Fundamentos de administración". (1ra edición). México: Pearson.
- Chopra y Meindl (2013). "Diccionario de competencias. La trilogía". (1ra edición). Argentina: Granica.
- Deming. (2012). "COMPETENCIAS Y COMPETITIVIDAD, Diseño para Organizaciones Latinoamericanas". (6ta edición). Colombia: Mc Graw-Hill.
- Moyano. (2011). "Planificación Estratégica Aplicada a Gobiernos Locales". (1ra edición). Ecuador: Abya Ayala.
- Miranda, Chamorro y Rubio (2007). "Planificación Estratégica". (1ra edición). Madrid: Cyan.
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2010). "Administración de Recursos Humanos". (5ta edición). Colombia: Mc Graw Hill.
- Guajardo (2013). "Fundamentos de abastecimiento de suministro". (14ta edición). México: Pearson Educación.
- Hernández, R. et. al (2010). Metodología de la investigación (5ª .ed.). México D.F.: MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jiménez y Hernández (2015). "Conducta del consumidor". (2da edición). México: Esic.
- Lascurain (2012) "Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida" de la Universidad Iberoamérica.
- Buzzel y Gale (2015). "Calidad de servicio, productividad". (3ra edición). Madrid: Díaz Santos.
- Milkovich, J. y Boudreau (1994). "Dirección y administración de recursos humanos". (6ta edición). Colombia: Mc Graw-Hill Internacional.
- Münch, G.L. (2010). "Fundamentos de administración". (3ra edición). México: Trillas.

- Nash, M. (2006). "Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano". (6ta edición). Colombia: Norma.
- Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación (2° Ed.). México: editorial Mc Graw Hill.
- Patricio, D. (2011). "Manual de Recursos Humanos". (2da edición). Madrid: editorial Pearson.
- Portilla (2016) "Diseño de un sistema de suministros, para el centro de insumos agrícolas y veterinarios punto agrícola de la ciudad de Tulcán", en la Universidad Regional Autónoma de los Andes,
- Reyes, S. (2014) "Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango" de la Facultad Ciencias Empresariales Económicas de la Universidad Rafael Landívar.
- Rosas y Santos (2015) "El control y su incidencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeña empresa de la provincia constitucional del Callao", en la Universidad Nacional del Callao.
- Sánchez y Charpentier (2013) "Implementación de un sistema de Cadena de suministros, en los almacenes para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo – 2013", en la Universidad Privada Antenor Orrego
- Vásquez (2012) "Modelo de gestión de Cadena de suministros para la empresa Martec Cía. Ltda.", en la Universidad Central del Ecuador,
- Vélez, R.J. (1996). "Motivos y motivación de la empresa". (1ra edición). Madrid: Díaz de Santos.
- Zamora (2015) "Gestión de inventarios y el nivel de Calidad de servicio de la empresa M.C.E S.A.C, en el año 2015", en la Universidad Latinoamericana Cima;

## ANEXOS

### Anexo 1 Instrumento de Medición Cuestionario


VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	5 Total mente en desacu erdo	4 De acuerdo	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2 De Acuerd o	1 Totalm ente Desacu rdo
<b>VARIABLE I: Suministro de Bienes</b>					
1. ¿La Unidad considera de importancia el cumplimiento de los objetivos?					
2. ¿Cree usted que en el área donde labora se trazan metas para cumplir los objetivos?					
3. ¿Los requerimientos tienen esta consignados con una especificación técnica correcta?					
4. ¿El método de proceso que se encuentra normado es considerado al momento de requerir nuevos suministros?					
5. ¿La Unidad cuenta con un buen presupuesto consignado por el MEF de acuerdo a lo requerido en la institución?					
6. ¿La fuente de financiamiento asignado a la institución están bien suministrados?					
7. ¿La Unidad conoce y hace respetar las normativas establecidas?					
8. ¿La Unidad fija bien los precios con las empresas que prestan servicios al estado o las empresas terceristas?					
9. ¿La Unidad supervisa los contratos para evitar sanciones o invalidar dichos contratos?					
10. ¿Considera que se registra todos los suministros de bienes de forma técnica?					
<b>VARIABLE II: Calidad de Servicio</b>					
11. ¿La unidad policial posee equipos relacionados con el servicio que ofrece?					
12. ¿Califica de óptima la infraestructura que presenta la Unidad?					
13. ¿Cree que la Unidad brinda un buen Servicio a sus usuarios?					
14. ¿Usted cree que el personal brinda un servicio de acorde a las necesidades de los usuarios?					
15. ¿La unidad tiene a sus colaboradores siempre disponibles a la atención de reclamos?					
16. ¿La unidad policial atiende los reclamos oportunamente?					
17. ¿Cree que la Unidad responde rápidamente a sus requerimientos o pedidos como usuario del servicio?					
18. ¿La unidad policial trasmite confianza como parte de su imagen institucional?					
19. ¿El personal de la unidad policial tiene actitud amable en todo momento?					
20. ¿El personal policial de la unidad tiene atención personalizada?					
21. ¿La experiencia le permite comprender los problemas de los usuarios?					

**Anexo 2** Matriz de consistencia entre las variables suministro de bienes en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones Callao, 2017

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Método</b>
<p><b>General:</b> ¿De qué manera influye el suministro de bienes en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones Callao, 2017?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la influencia del suministro de bienes en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017.</p>	<p><b>General:</b> El suministro de bienes influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.</p>	<p><b>Suministro de Bienes</b> <b>Planificación</b> <b>Procesos</b> <b>Contratación</b> <b>Recepción</b></p>	<p>TIPO: Aplicado DISEÑO: Explicativo - Causal NIVEL: No Experimental – Transversal</p>
<p><b>Específicos:</b> ¿De qué manera influye la planificación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?</p>	<p><b>Específicos:</b> Determinar la influencia de la planificación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017</p>	<p><b>Específicos:</b> La planificación influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.</p>		
<p>¿De qué manera influye el proceso en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?</p>	<p>Determinar la influencia del proceso en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017</p>	<p>El proceso influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.</p>	<p><b>Calidad de Servicio</b> <b>Tangibilidad</b> <b>Fiabilidad</b></p>	
<p>¿De qué manera influye la contratación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao 2017?</p>	<p>Determinar la influencia de la contratación en la calidad de servicio en la Unidad de los Halcones, Callao, 2017</p>	<p>La contratación influye de manera positiva en la calidad de servicio de la unidad Halcones, Callao, 2017.</p>	<p><b>Capacidad de respuesta</b> <b>Seguridad</b> <b>Empatía</b></p>	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: "El suministro de bienes y su influencia en la Calidad de servicio de la unidad de los Halcones Callao, año 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: Flores Agama Yersi Danny							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Lucía Amelia De la Cruz Rojas							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SUMINISTRO DE BIENES	PLANIFICACION	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	¿La Unidad considera de importancia el cumplimiento de los objetivos?	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre			
			¿Cree usted que en el area donde labora se trazan metas para cumplir los objetivos?				
		ESPECIFICACIONES TECNICAS	¿Los requerimientos tienen esta consignados con una especificación técnica correcta?				
	PROCESO	METODOS	¿El método de proceso que se encuentra normado es considerado al momento de requerir nuevos suministros?				
		FUENTE DE FINANCIAMIENTO	¿La Unidad cuenta con un buen presupuesto consignado por el MEF de acuerdo a lo requerido en la institución?				
			¿La fuente de financiamiento asignado a la institución están bien suministrados?				
	CONTRATACION	NORMAS ESTABLECIDAS	¿La Unidad conoce y hace respetar las normativas establecidas?				
		CONDICIONES DE PRECIO	¿La Unidad fija bien los precios con las empresas que prestan servicios al estado o las empresas terceristas?				
	RECEPCION	SUPERVISION DEL CONTRATO	¿La Unidad supervisa los contratos para evitar sanciones o invalidar dichos contratos?				
		REGISTROS TECNICOS	¿Considera que se registra todos los suministros de bienes de forma técnica?				
CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD	EQUIPOS	¿La unidad policial posee equipos relacionados con el servicio que ofrece?				
		INFRAESTRUCTURA	¿Califica de óptima la infraestructura que presenta la Unidad?				

CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	¿Cree que la Unidad brinda un buen Servicio a sus usuarios?	Nunca							
			¿Usted cree que el personal brinda un servicio de acorde a las necesidades de los usuarios?								
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCION DE RECLAMOS	¿La unidad tiene a sus colaboradores siempre disponibles a la atencion de reclamos?		Casi nunca						
			¿La unidad policial atiende los reclamos oportunamente ?								
	SEGURIDAD	REQUERIMIENTOS	¿Cree que la Unidad responde rápidamente a sus requerimientos o pedidos como usuario del servicio?			A veces					
		CONFIANZA	¿La unidad policial trasmite confianza como parte de su imagen institucional?				Casi siempre				
	EMPATIA	CORTESIA	¿El personal de la unidad policial tiene actitud amable en todo momento?					Siempre			
		PERSONALIZADA	¿El personal policial de la unidad tiene atencion personalizada?						Siempre		
	COMPRESION	¿La experiencia le permite comprender los problemas de los usuarios?									
	Firma del experto								Fecha __ / __ / __		



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "El suministro de bienes y su influencia en la Calidad de servicio de la unidad de los Halcones Callao, año 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: Flores Agama Yersi Danny							
Apellidos y nombres del experto: DR. COSTA CASTILLO PEDRO							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
SUMINISTRO DE BIENES	PLANIFICACION	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	¿La Unidad considera de importancia el cumplimiento de los objetivos?	Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree usted que en el area donde labora se trazan metas para cumplir los objetivos?				
		ESPECIFICACIONES TECNICAS	¿Los requerimientos tienen esta consignados con una especificación técnica correcta?				
	PROCESO	METODOS	¿El método de proceso que se encuentra normado es considerado al momento de requerir nuevos suministros?				
		FUENTE DE FINANCIAMIENTO	¿La Unidad cuenta con un buen presupuesto consignado por el MEF de acuerdo a lo requerido en la institución?				
			¿La fuente de financiamiento asignado a la institución están bien suministrados?		Casi nunca		
	CONTRATACION	NORMAS ESTABLECIDAS	¿La Unidad conoce y hace respetar las normativas establecidas?		A veces		
		CONDICIONES DE PRECIO	¿La Unidad fija bien los precios con las empresas que prestan servicios al estado o las empresas terceristas?		Casi siempre		
	RECEPCION	SUPERVISION DEL CONTRATO	¿La Unidad supervisa los contratos para evitar sanciones o invalidar dichos contratos?		Siempre		
		REGISTROS TECNICOS	¿Considera que se registra todos los suministros de bienes de forma técnica?				
CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD	EQUIPOS	¿La unidad policial posee equipos relacionados con el servicio que ofrece?				
		INFRAESTRUCTURA	¿Califica de óptima la infraestructura que presenta la Unidad?				

CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	¿Cree que la Unidad brinda un buen Servicio a sus usuarios?	Nunca					
			¿Usted cree que el personal brinda un servicio de acorde a las necesidades de los usuarios?						
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCION DE RECLAMOS	¿La unidad tiene a sus colaboradores siempre disponibles a la atencion de reclamos?		Casi nunca				
			¿La unidad policial atiende los reclamos oportunamente ?						
		REQUERIMIENTOS	¿Cree que la Unidad responde rápidamente a sus requerimientos o pedidos como usuario del servicio?						
	SEGURIDAD	CONFIANZA	¿La unidad policial trasmite confianza como parte de su imagen institucional?			A veces			
		CORTESIA	¿El personal de la unidad policial tiene actitud amable en todo momento?			Casi siempre			
	EMPATIA	PERSONALIZADA	¿El personal policial de la unidad tiene atencion personalizada?			Siempre			
		COMPRESION	¿La experiencia le permite comprender los problemas de los usuarios?						
	Firma del experto					Fecha		1 / 12 / 13	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "El suministro de bienes y su influencia en la Calidad de servicio de la unidad de los Halcones Callao, año 2017"								
Apellidos y nombres del investigador: Flores Agama Yersi Danny								
Apellidos y nombres del experto: Mg. Antonio Casma Zarate								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
SUMINISTRO DE BIENES	PLANIFICACION	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	¿La Unidad considera de importancia el cumplimiento de los objetivos?	Nunca				
			¿Cree usted que en el area donde labora se trazan metas para cumplir los objetivos?					
		ESPECIFICACIONES TECNICAS	¿Los requerimientos tienen esta consignados con una especificación técnica correcta?					
	PROCESO	METODOS	¿El método de proceso que se encuentra normado es considerado al momento de requerir nuevos suministros?		Casi nunca			
			FUENTE DE FINANCIAMIENTO			¿La Unidad cuenta con un buen presupuesto consignado por el MEF de acuerdo a lo requerido en la institucion?		
		¿La fuente de financiamiento asignado a la institucion estan bien suministrados?						
	CONTRATACION	NORMAS ESTABLECIDAS	¿La Unidad conoce y hace respetar las normativas establecidas?		A veces			
		CONDICIONES DE PRECIO	¿La Unidad fija bien los precios con las empresas que prestan servicios al estado o las empresas terceristas?		Casi siempre			
	RECEPCION	SUPERVISION DEL CONTRATO	¿La Unidad supervisa los contratos para evitar sanciones o invalidar dichos contratos?		Siempre			
		REGISTROS TECNICOS	¿Considera que se registra todos los suministros de bienes de forma tecnica?					
CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBILIDAD	EQUIPOS	¿La unidad policial posee equipos relacionados con el servicio que ofrece?					
		INFRAESTRUCTURA	¿Califica de optima la infraestructura que presenta la Unidad?					

CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	¿Cree que la Unidad brinda un buen Servicio a sus usuarios?	Nunca							
			¿Usted cree que el personal brinda un servicio de acorde a las necesidades de los usuarios?								
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ATENCION DE RECLAMOS	¿La unidad tiene a sus colaboradores siempre disponibles a la atencion de reclamos?		Casi nunca						
			¿La unidad policial atiende los reclamos oportunamente ?								
	SEGURIDAD	REQUERIMIENTOS	¿Cree que la Unidad responde rápidamente a sus requerimientos o pedidos como usuario del servicio?			A veces					
			¿La unidad policial trasmite confianza como parte de su imagen institucional?								
	EMPATIA	CORTESIA	¿El personal de la unidad policial tiene actitud amable en todo momento?				Casi siempre				
			¿El personal policial de la unidad tiene atencion personalizada?								
	EMPATIA	COMPRENSION	¿La experiencia le permite comprender los problemas de los usuarios?					Siempre			
Firma del experto											
		Fecha _/ _/ _									

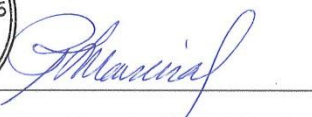
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 21-11-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“EL SUMINISTRO DE BIENES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOS HALCONES CALLAO, 2017”** del estudiante **FLORES AGAMA YERSI DANNY**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

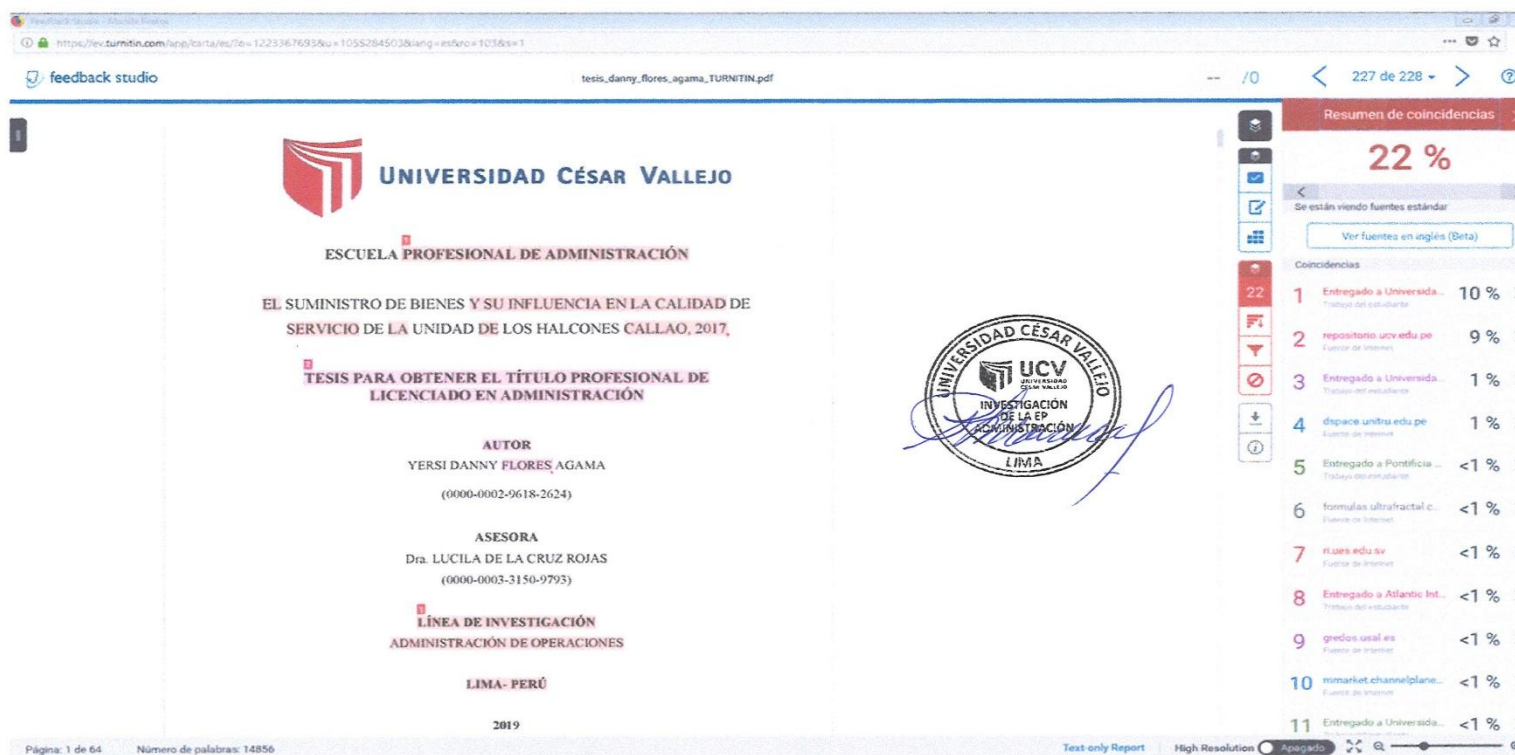
Los Olivos, 21 de noviembre del 2019

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**DNI: 16631152**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EL SUMINISTRO DE BIENES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOS HALCONES CALLAO, 2017,

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR**  
 YERSI DANNY FLORES AGAMA  
 (0000-0002-9618-2624)

**ASESORA**  
 Dra. LUCILA DE LA CRUZ ROJAS  
 (0000-0003-3150-9793)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
 ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA- PERÚ**  
 2019

**Resumen de coincidencias**  
**22 %**

Se están viendo fuentes estándar  
 Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	10 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	9 %
3 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4 dspace.untr.u.edu.pe Fuente de internet	1 %
5 Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	<1 %
6 formulas.ultrafractal.c... Fuente de internet	<1 %
7 rlaas.edu.pe Fuente de internet	<1 %
8 Entregado a Atlantic Int... Trabajo del estudiante	<1 %
9 gredos.usal.es Fuente de internet	<1 %
10 rmarketchannelplane... Fuente de internet	<1 %
11 Entregado a Universidad...	<1 %

Página: 1 de 64 Número de palabras: 14856 Text only Report High Resolution Apagado

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Flores Agama Yersi Danny
D.N.I. : 46328742
Domicilio : Mz D LT 4 Urb. villa el pinar - Comas
Teléfono : Fijo : Móvil : 928991588
E-mail : yersiflores@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciado en administración

[ ] Tesis de Post Grado

[ ] Maestría

[ ] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Flores Agama Yersi Danny

Título de la tesis:

El suministro de bienes y su influencia en la calidad de servicio de la unidad de los halcones callao, 2017

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 10-12-19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presenta el estudiante:

**Sr. Flores Agama Yersi Danny**

Trabajo de Investigación titulado:

**EL SUMINISTRO DE BIENES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE LOS HALCONES CALLAO, 2017**

Para obtener el Título Profesional:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA : 20 de diciembre del 2017

NOTA O MENCIÓN : 15 (Quince)

Lima, 27 de noviembre del 2019



Msc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN