



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión Logística y su relación con la Calidad de Servicios en la Municipalidad  
Provincial de Chepén año 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Castañeda Zelada, Emelyn María (ORCID: 0000-0002-5319-0405)

Suarez Becerra, Blanca Luz (ORCID: 0000-0001-6391-6276)

ASESORA:

Dra. Alburuqueque Arana, Fausta Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2019

## DEDICATORIA

Dedicada al padre celestial, por habernos dado la fortaleza, perseverancia, sabiduría y la fuerza, ya que hizo posible que llegáramos hasta este momento importante de nuestra carrera universitaria. Mis padres Nancy Zelada Callirgos y Oscar Castañeda Quiroz y a mi hermana Karina Castañeda Zelada que con sus consejos, amor y sacrificio nos incentivaron a seguir este largo camino universitario y lograron convertirnos en profesionales.

Castañeda Zelada, Emelyn María

A mis padres César Suarez Flores y Elcira Becerra Aristizabal, por ser mi apoyo y por inculcarme los valores y buenas enseñanzas para ser una persona de bien.

En especial a mi abuelito Loreto Becerra Flores, que a pesar que hoy no está conmigo, sé que desde el cielo me cuida y me protege

Suarez Becerra Blanca Luz

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios, nuestros padres y docentes, por acompañarnos siempre en cada paso que damos, por darnos la sabiduría necesaria para poder terminar nuestro proyecto de investigación con éxito, por apoyarnos incondicionalmente y moralmente para poder cumplir nuestra meta y no quedarnos por el camino, y por ser nuestro guía en todo momento.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

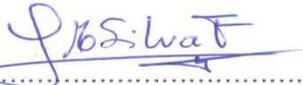
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por Emelyn Maria Castañeda Zelada y Suarez Becerra Blanca Luz cuyo título es: "Gestión Logística y su relación con la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de Chepén, año 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...16... (número) dieciseis (letras).

Chepén (o Filial) 06 de Diciembre del 2019.

  
.....  
Fausta Elizabeth Alburquerque Arana  
PRESIDENTE

  
.....  
Liliana Correa Rojas  
SECRETARIO

  
.....  
Miryam Liliiana Silva Fiorentini  
VOCAL

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

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Castañeda Zelada, Emelyn Maria con DNI N° 75709991 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente Investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, Diciembre de 2019



---

CASTAÑEDA ZELADA, EMELYN MARIA

DNI: 75709991

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Suarez Becerra, Blanca Luz con DNI N° 7225514 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente Investigación son auténticos, veraces y se encuentran con su referencia correspondiente.

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

Chepén, Diciembre de 2019



---

SUAREZ BECERRA, BLANCA LUZ

DNI: 72255514

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vii
<b>RESUMEN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Operacionalización de Variables .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Población y Muestra .....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 Procedimiento.....</b>	<b>12</b>
<b>2.6 Métodos de Análisis de Datos .....</b>	<b>12</b>
<b>2.7 Aspectos Éticos .....</b>	<b>12</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>13</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>17</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>19</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>20</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>26</b>

## RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación de la Gestión Logística con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Chepén. La metodología es de tipo aplicada, de diseño no experimental, transversal, correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario. La población en estudio está compuesta por las 300 trabajadores que colaboran en distintas áreas de la Municipalidad y la muestra está conformada por 169 colaboradores, entre los resultados más importantes de la entidad tenemos que un 75% indica tiene un nivel alto, un 20% indica que es media y un 5% que es baja y también al evaluar los resultados de la variable dependiente tenemos que un 68% que la calidad de servicio tiene un nivel alto, un 21% indica es media y un 11% que es baja teniendo un *Rho Spearman* 0.717 y un nivel de significancia de  $p > 0.05$ .

**Palabras Claves: Gestión, Logística, Calidad, Municipalidad**

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine the relationship of Logistics Management with the Quality of Service of the Provincial Municipality of Chepen. The methodology is applied, non-experimental, cross-sectional, correlational. The technique used was the survey and as a tool a questionnaire was applied. The study population is made up of the 300 workers who collaborate in different areas of the municipality and the sample is made up of 169 employees, among the most important results of the entity we have that 75% indicates it has a high level, 20% indicates that is average and 5% that is low and also when evaluating the results of the dependent variable we have a 68% that the quality of service has a high level, 21% indicates it is average and 11% that is low having a Rho Spearman 0.717 and a level of significance of  $p > 0.05$ . ”

**Keywords: Management, Logistics, Quality, Municipality**