

**Universidad de Huánuco**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**DE EMPRESAS**



**TESIS**

LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA DE HUÁNUCO 2018.

**Para Optar el Título Profesional de :**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TESISTA**

Bach. MENESES VASQUEZ, Richard Robby

**ASESOR**

Lic. GONZALES ACUÑA, Martin

**Huánuco – Perú**  
**2018**

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las ...10:00... horas del día 20... del mes de ~~Diciembre~~ del año 2018..., en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

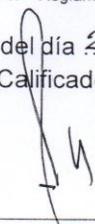
Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Secretario)
Lic. Diana Huerto Orizano	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 3052-2018-D-FCEMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA DE HUÁNUCO 2018", presentada por el (la) Bachiller **MENESES VASQUEZ, Richard Robby**; para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 15 (...Quince...) y cualitativo de Buena (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 11:00 horas del día 20 del mes de ~~Diciembre~~ del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Luis López Sánchez  
PRESIDENTE (A)

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
SECRETARIO (A)

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Diana Huerto Orizano  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

“A mi familia por ser mi fortaleza para continuar con este esfuerzo para titularme como Administrador de Empresas”

## **AGRADECIMIENTO**

“A los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco quienes contribuyeron en el desarrollo del presente trabajo”.

# Índice

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCION .....	viii
<b>1. Problema de Investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>1.1. Descripción del Problema.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del Problema .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1. Problema General .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2. Problema Especifico .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3. Objetivo General.....</b>	<b>13</b>
<b>1.4. Objetivo Específicos .....</b>	<b>13</b>
<b>1.5. Justificación de la Investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>1.6. Limitaciones de la Investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>1.7. Viabilidad de la Investigación .....</b>	<b>15</b>
<b>2. Marco Teórico .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación.....</b>	<b>16</b>
<b>I) Internacionales .....</b>	<b>16</b>
<b>II) Nacionales .....</b>	<b>17</b>
<b>III) Locales.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Bases Teóricas .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1. Logística .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2. Calidad del Servicio.....</b>	<b>34</b>
<b>2.3. Definiciones Conceptuales.....</b>	<b>46</b>
<b>2.4. Sistema de Hipótesis .....</b>	<b>47</b>
<b>2.4.1. Hipótesis General.....</b>	<b>47</b>
<b>2.4.2. Hipótesis Específicos .....</b>	<b>47</b>
<b>2.5. Sistema de Variables.....</b>	<b>48</b>
<b>2.5.1. Variable Independiente.....</b>	<b>48</b>
<b>2.5.2. Variable Dependiente.....</b>	<b>48</b>
<b>2.6. Operacionalización de Variables .....</b>	<b>49</b>
<b>3. Metodología de la Investigación .....</b>	<b>50</b>

<b>3.1. Tipo de Investigación</b> .....	50
<b>3.1.1. Enfoque</b> .....	50
<b>3.1.2. Alcance o Nivel</b> .....	51
<b>3.1.3. Diseño</b> .....	51
<b>3.2. Población y Muestra</b> .....	52
<b>3.2.1. Muestra</b> .....	52
<b>3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	53
<b>3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información</b> .....	54
<b>4. PRESENTACION DE RESULTADOS</b> .....	55
<b>4.1. Resultado de encuesta a Trabajadores de la DRA respecto al proceso logístico</b> .....	55
<b>4.2. Resultados de la encuesta a los agricultores beneficiarios, respecto al servicio</b> .....	71
<b>4.3. Contrastación de hipótesis</b> .....	87
<b>5. Discusión de Resultados</b> .....	91
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	96
ANEXOS.....	99
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	100

## RESUMEN

Las teorías han demostrado que la logística, tiene como fin último la satisfacción de los clientes a partir del servicio que se preste o el bien que se venda, esto es compartido por las instituciones públicas, en el sentido que también deben considerar esta finalidad en toda gestión. La Dirección Agraria de Huánuco, es una instancia del Gobierno Regional, como tal brinda servicios de asesoría, asistencia, y acompañamiento a la actividad agrícola, para ello tiene un equipo distribuido en diferentes áreas de trabajo.

En ese contexto, la tesis ha formulado instrumentos de investigación para poder obtener información de la logística entrevistando a los trabajadores de la Dirección, y a los agricultores en calidad de beneficiarios. La idea fue describir ambas respuestas para poder establecer una relación y corroborar la lo escrito por los investigadores y por los diferentes autores. Sin embargo, los no se oponen a la precisión de las investigaciones o la teoría, por el contrario, confirmo que esto puede ser así, sin embargo, la Dirección al no contar con una política de atención al cliente, no garantiza que las compras o los suministros cumplan los fines que busca.

La tesis describe que los agricultores en calidad de usuarios no perciben un servicio adecuado, por ello, es fundamental que la Dirección desarrolle alianzas para poder establecer una política de atención al cliente para que la opinión de quienes son sus usuarios directos cambie. Para esta investigación no hay relación directa entre los elementos de la logística y la calidad del servicio, es un aspecto que las gestiones han descuidado en la institución pública analizada.

## **ABSTRACT**

The theories have shown that logistics, has as its ultimate goal the satisfaction of customers from the service provided or the good that is sold, this is shared by public institutions, in the sense that they should also consider this purpose throughout management. The Agrarian Directorate of Huánuco, is an instance of the Regional Government, as such it provides services for advice, assistance, and accompaniment to agricultural activity, for this it has a team distributed in different areas of work. In this context, the thesis has formulated research instruments to obtain information on logistics by interviewing the workers of the Directorate, and farmers as beneficiaries.

The was to describe both answers in order to establish a relationship and corroborate what was written by the researchers and by the different authors. However, they do not oppose the accuracy of the research or the theory, on the contrary, I confirm that this may be so, however, the Directorate, since it does not have a customer service policy, does not guarantee that the purchases or the supplies meet the purposes you are looking for. The thesis describes that farmers as users do not perceive an adequate service, therefore, it is essential that the Management develop alliances to be able to establish a customer service policy so that the opinion of those who are its direct users change. For this investigation, there is no direct relationship between the elements of logistics and the quality of the service, it is an aspect that the management has neglected in the public institution analyzed.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de tesis lleva como título “La Logística y la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura de Huánuco 2018” fue elaborada tomando en cuenta los lineamientos de grados y títulos de la Escuela de Administración de empresas de la Universidad de Huánuco, el interés de investigar partió por conocer la relación de ambas variables ya estudiadas por otros autores en este contexto. La tesis consta de cinco partes, el mismo que se detalla:

Parte I: está constituido por la fundamentación del problema, allí se describe la problemática y los motivos para el inicio de la investigación y también nos planteamos los objetivos, la justificación y la viabilidad de la investigación.

Parte II: se redacta el marco teórico, en la cual contiene antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, también encontramos las bases teóricas acerca de las dos variables de estudio que contiene conceptos de diversos autores, así mismo se detalla todos los conocimientos que se tienen sobre las variables;

Parte III: Se enmarca los métodos de la investigación, diseño de la investigación, tipo de investigación, población y muestra.

Parte IV: se hizo el procesamiento de los datos sobre las encuestas aplicadas a los beneficiarios, también la contratación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Parte V: finalmente en esta parte se discuten los resultados con los antecedentes y la bibliografía. Terminamos con las conclusiones y las recomendaciones que son hallazgos del producto del estudio desarrollado, pudiendo esta tesis ser antecedente de otras investigaciones futuras

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1. Problema de Investigación

##### 1.1. Descripción del Problema

La agricultura, es una actividad económica que sostiene a muchas familias en el mundo. *En el contexto internacional*, Entendiendo su importancia, se han creado instituciones que velen por su desarrollo y mejoren el alcance de su práctica a un mayor número de familias. La FAO, institución de las naciones unidas, está preocupada por establecer políticas agrarias en el mundo que permitan una agricultura sostenible, en ese contexto, los países han establecido ministerios específicos que busquen en primer lugar la asistencia a los agricultores a través de servicios permanentes para que su práctica en el campo tenga cualidades tecnológicas útiles, y extensiones sociales adecuadas que puedan ser capaz de generar recursos para su familia. Destaca la inversión en tecnología de países como Israel en medio oriente, y en Latinoamérica Ecuador y Bolivia han invertido n fortalecimiento de capacidades para potenciar su agricultura.

Para lograr estos objetivos, es necesario que haya una asistencia adecuada, y una oficina de logística, por ello es necesario que se cuente con los activos y suministros para que los funcionarios puedan brindar un buen servicio. Las ONG en el mundo como Islas de Paz, transfieren conocimiento a través de asesorías y

asistencia técnica a agricultores invirtiendo adecuadamente en la infraestructura para poder atender a sus beneficiarios.

**En el contexto nacional**, la agricultura en el Perú ha sufrido importantes cambios en los últimos 50 años, pasando de ser una agricultura concentrada en grandes haciendas en la década de los cincuenta y sesenta, a un proceso de reforma entre los años 1969, 1979. En la actualidad el MINAGRI viene invirtiendo en la transferencia de tecnología a través del INIA a muchos sectores, con montos que superan el 1% del PBI. Programas que financian la agricultura artesanal buscando la mejora de las capacidades con servicios específicos. La producción nacional se da en 2.5 millones de hectáreas, de las cuales el 84% se dedica al cultivo transitorio. Sierra Exportadora (AGRORURAL) tiene los mismos fines, para cumplir los objetivos y resultados que se buscan alcanzar, sobre la base del proyecto de Plan Operativo Institucional respectivo, adjuntando para tal efecto las especificaciones técnicas de bienes y los términos de referencia de servicios en general y consultorías. En el caso de obras, las áreas usuarias remiten la descripción general de los proyectos a ejecutarse, la nueva Ley de contrataciones del Estado, Ley N° 30225, tiene por finalidad establecer normas orientadas a maximizar el valor de los recursos públicos que se invierten y a promover la actuación bajo el enfoque de gestión por resultados en las contrataciones de bienes, servicios y obras, de tal manera que estas se efectúen en forma oportuna y bajo las mejores condiciones de precio y calidad, permitan el cumplimiento de los fines públicos y tengan una repercusión positiva en las condiciones de vida de los ciudadanos. Dichas normas se fundamentan en los principios que se enuncian en la presente Ley.

**En el contexto local, Los servicios Agrarios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco**, 30% de la actividad

económica del departamento es agrícola, el número de familias que depende de este trabajo supera el medio millón, según el reporte agrario de la dirección. (Dirección Regional de Agricultura de Huánuco, 2008) en El Plan Estratégico del sector al 2021 ha establecido la intervención de la institución orientando en los siguientes aspectos:

- Corregir fallas de mercado (ampliando el acceso de información a productores, promoviendo el desarrollo de mercados, asegurando la provisión de bienes y servicios públicos de calidad para el agro, como asistencia técnica, infraestructura de riego etc).
- Reducir la pobreza (contribuyendo al desarrollo rural, a través de la ejecución de programas que contribuyan a mejorar la calidad y la oportunidad de los agricultores).
- Contribuir a la conservación y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y del medio ambiente.

### ***Problemática de los servicios de la Dirección Agraria***

En ese sentido, la dirección brinda importantes servicios en el marco de estas políticas, como la de asesoría a agricultores, asistencia en campo, promoción y articulación de mercados a través de ferias, y otros. Sin embargo, la insatisfacción de los agricultores es visible, puesto que los servicios antes mencionado no se prestan de acuerdo a los estándares de eficiencia que se espera. Respecto a estos estándares se refiere a elementos como la infraestructura, el trato, la empatía y otras propuso de los

servicios, en ese contexto, las metas y objetivos están expuestos a estas limitaciones de carácter institucional. Muchas gestiones han hecho lo posible para poder superar, sin embargo, no han podido desarrollar sistemas que establezcan una estrecha relación entre la logística y el servicio percibido de parte de los agricultores.

Muchos culpan de estos problemas a que no se cuenta con los recursos tangibles e intangibles necesarios, puesto que la logística es lenta en su política de compra, de suministro, y con una escasa idea de los elementos de un buen servicio.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿De qué manera la logística se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?

### **1.2.2. Problema Especifico**

- ¿De qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?
- ¿De qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?

- ¿De qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?

### **1.3. Objetivo General**

- Determinar de qué manera la logística se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018

### **1.4. Objetivo Específicos**

- Determinar de qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018
- Determinar de qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018
- Determinar de qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018

### **1.5. Justificación de la Investigación**

- **Practica**

El trabajo pretende demostrar la eficiencia en la gestión de la Dirección Agraria de Huánuco, para ello describe dos variables

fundamentales que teóricamente están interrelacionadas entre sí.

- **Teórica**

El Trabajo pone en cuestión la teoría de diferentes autores respecto a las variables, para poder determinar el alcance que tiene en este contexto, contribuyendo al final con conocimiento que validan su utilidad, o descartándola.

- **Metodológica**

El trabajo expone sus resultados tomando como base una metodología adecuada del conocimiento. La estructura desarrollada se fundamenta en los postulados de la investigación científica.

- **Relevancia**

Los conocimientos que generara este trabajo servirán como base para la toma de decisiones de la dirección regional, el mismo que puede generar proyectos importantes, o cambios en la prestación de los servicios.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

- Tiempo, se logró cumplir de acuerdo a lo programado gracias al apoyo de trabajadores y agricultores.
- Accesibilidad, se pudo aprovechar la visita de los agricultores en los diferentes programas organizados.

## **1.7. Viabilidad de la Investigación**

Fue viable gracias al interés del Director Regional, y su compromiso con sensibilizar a sus trabajadores para el apoyo, hace que el trabajo sea viable, puesto que es compromiso el apoyo con movilidad para entrevistar a los usuarios.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2. Marco Teórico

##### 2.1. Antecedentes de la Investigación

###### I) Internacionales

- De la Cruz, R. (2016) En su tesis titulada “La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de ANYPSA CORPORATION S.A. COMAS – 2016” presentada a la Universidad César Vallejo, sostiene:
  - o La provisión oportuna de los insumos en la Corporación permite un adecuado sistema de producción de PINTURAS, el mismo que garantiza la provisión oportuna para la comercialización y posterior rentabilidad.
  - o Las etapas de la logística está determinada por las políticas de compra de acuerdo a los requerimientos de las áreas de producción, el mismo que debe ser con los proveedores que garanticen calidad.
  - o La calidad de los productos, y el servicio que brinda la corporación se da gracias a la labor del sistema logística quienes proveen de los insumos necesarios para la producción. Permitiendo una mejor posición en el mercado, con mayor rentabilidad para el negocio.
  
- Quientero, B. (2011) **en la tesis intitulada Plan de Mejoramiento y Análisis de la Gestión Logística del**

**almacenamiento en la organización HERVAL S.A de la Universidad de Pereira de la ciudad del Mismo nombre de Colombia Llegó a las conclusiones siguientes:**

- El crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos años es notorio, sin duda esto se ha dado por la buena actitud, el mejoramiento continuo, la búsqueda de nuevos procesos, la inversión y la capacitación que la empresa brinda, y es por esto que la empresa es un buen caso de estudio si se tiene en cuenta que el comportamiento del sector en la actualidad es decreciente.
- La empresa Herval aunque no tiene un centro de almacenamiento que cumpla con todas las normas técnicas de almacenamiento, es una empresa que siempre está en búsqueda constante de mejoramiento, y es por esto que en el recorrido del proyecto el centro de almacenamiento se obtuvo varios cambios significativos en el almacén.

## **II) Nacionales**

- Lara, C. (2017) en su tesis titulada ***Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017*** presentada el mismo año a la Universidad Norbert Wiener, sostiene lo siguiente:
  - Se diagnosticó la situación actual de la empresa con el enfoque holístico y con la ayuda de las herramientas de

control estadístico, donde se observó que los puntos más críticos eran: la falta de coordinación entre las diversas áreas de la gestión logística, la existencia de tiempos muertos, la falta de definición de controles y procedimientos y entre otros, dando como resultado el retraso en las entregas de los pedidos y la insatisfacción de los clientes.

- En la realización del Marco Teórico, se categorizó las variables de: Procesos, Cadena de Suministros, Mejora continua, Control de Calidad y Satisfacción de los clientes, siendo las más significativas porque son el eje principal de la investigación. Luego de la triangulación, emergieron categorías como: Implementación de un área de desarrollo, evaluación de proveedores, optimización de tiempos, mejora de procesos, capacitación del personal, y entre otros, aportando a la investigación más detalle para el desarrollo de la propuesta
- En la propuesta se desarrolló la implementación de un plan de gestión logística basado en la optimización de tiempos y procesos innecesarios para mejorar la satisfacción de los clientes, detallando el tiempo y costo de la misma. Para el flujo de caja, se evaluó en tres escenarios: situación actual, optimista si obtuviera un 10% en ventas y pesimista si decaen en un 10%. La

empresa, si ejecuta la propuesta puede cumplir con sus objetivos para mejorar la satisfacción de sus clientes.

- La propuesta de la implementación de un plan de gestión logística basado en la optimización de tiempos y procesos innecesarios para la satisfacción de los clientes, en la totalidad de su desarrollo y validación fue guiada por especialistas que dominan el tema, contribuyendo así en la mejora de la misma para lograr la satisfacción de los clientes de la empresa Cala S.A.C.

- Reyes, K. (2017) en su tesis titulada ***Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016*** presentada a la Universidad César Vallejo el año 2017, concluye lo siguiente:

- Luego de analizar si la gestión logística contribuye al oportuno abastecimiento del Hospital La Caleta según los resultados de la tabla 2 el 4.2% los trabajadores están en totalmente desacuerdo con la atención de unidad de logística según la programación anual al hospital y un 41.1% está en desacuerdo, además de también están en desacuerdo un 45,8% con las compras realizadas lo cual nos permite concluir de que las adquisición que se realizan en la unidad no cumplen con las expectativas de los trabajadores de las áreas del hospital, por tanto no están abastecidas oportunamente.

- Para identificar la percepción que tienen las áreas sobre la gestión logística se aplicó la encuesta la cual arroja que el 51.4% está en desacuerdo con el abastecimiento oportuno a las áreas por parte la unidad de logística, es por ello que en la tabla 7 arroja que el 42.1% está en desacuerdo con la gestión de la Unidad de Logística del hospital La Caleta, lo cual permite concluir que además de no abastecer oportunamente a las áreas del hospital, los trabajadores tienen una percepción desfavorable hacia la gestión logística.
- En cuanto a la calidad del servicio se logró identificar que el 50.5% está en desacuerdo con el tiempo que se emplea para procesar un pedido, producto de ello un 47.7% está en desacuerdo con la entrega de los pedidos que requieren, por ello se concluye que los trabajadores califican negativamente el servicio que brinda la Unidad de Logística en cuanto al proceso de sus pedidos y a la entrega, como se puede notar son porcentajes que bordean el 50% sin embargo el otro 50% aproximadamente se encuentra entre el de acuerdo y totalmente desacuerdo lo cual nos permite saber que el servicio en su totalidad no es totalmente malo.

### III) Locales

- Saldaña, S. (2017) en su tesis titulada **“Gestión Logística y su influencia con la calidad de los productos en la Panadería San Carlos Huánuco 2016”** presentada a la Universidad de Huánuco el 2017, concluye lo siguiente:
  - La logística de entrada influye significativamente de manera positiva en la calidad de los productos de la Panadería y Pastelería San Carlos de la ciudad de Huánuco. Ello ha quedado demostrado dado que el 100% de trabajadores certifican que cuentan con los insumos de acuerdo a lo planificado, y el 93% de clientes reconoce que los productos tienen insumos adecuados.
  - La logística de procesos influye significativamente de manera positiva en la calidad de los productos en la Panadería San Carlos de la ciudad de Huánuco. Ello ha quedado demostrado cuando el 100% de trabajadores refiere que cuenta con los insumos necesarios de forma inmediata, y el 92% de clientes entiende que los productos que ofrece la panadería están en función a su expectativa.
  - La Logística de Salida, influye significativamente de manera positiva en la calidad de los productos en la Panadería San Carlos de la ciudad de Huánuco. Ello ha quedado demostrado cuando el 100% de trabajadores considera que los sistemas de producción y

comercialización son adecuados, y los clientes el 96% sostiene que hay una adecuada producción en la panadería.

- La Gestión Logística influye significativamente en la calidad de los productos en la Panadería San Carlos de la ciudad de Huánuco 2016. Ello queda demostrado cuando el 100% de trabajadores considera el uso adecuado de insumos para la producción y el 96% de clientes considera que los productos de San Carlos son adecuados.

- Campos, E. (2015) en su tesis intitulada **La Administración Logística y la Rentabilidad en la Empresa Mega Inversiones S.R.L. Huánuco 2015** de la Universidad de Huánuco concluye en su investigación:

- Que la Administración Logística influye significativamente y de manera positiva en la Rentabilidad de la Empresa Mega Inversiones S.R.L. 2015; el cual se determina y establece en los resultados obtenidos.
- Que el Sistema de Inventarios influye significativamente y de manera positiva en la Rentabilidad de la Empresa Mega Inversiones S.R.L. 2015; el cual se determina y establece en los resultados obtenidos.
- Que el Almacenamiento Logística influye significativamente y de manera positiva en la

Rentabilidad de la Empresa Mega Inversiones S.R.L. 2015; el cual se determina y establece en los resultados obtenidos.

- Que la administración de compras y el proceso de abastecimiento influye significativamente y de manera positiva en la Rentabilidad de la Empresa Mega Inversiones S.R.L. 2015; el cual se determina y establece en los resultados obtenidos.

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Logística

Santos, I. (2009) en su libro de Logística y Operaciones en la Empresa, sostiene que con este término se hace referencia a la función que se ocupa de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y eficaz de servicios, información y bienes entre el punto de origen y el de consumo, asegurando que, tanto la función de transporte como la de almacenamiento contribuyan a cumplir con los requisitos del cliente.

#### ***Diferencia entre logística y gestión de la cadena de suministro***

Figuera, D. (2000) en su libro Logística en el nuevo Milenio establece que la gestión de la logística es sólo una parte de la gestión de la cadena de suministro. Sus actividades se centran en:

- Gestión de transporte entrante y saliente
- Gestión de proveedores de servicios logísticos
- Gestión de materiales
- Almacenamiento
- Gestión de inventario
- Cumplimiento de pedidos
- Planificación de la oferta y la demanda
- Diseño de redes logísticas

En distinta medida, el dominio de la gestión logística también se extiende al aprovisionamiento y la adquisición, la planificación y programación de la producción, el empaquetado y el montaje y el servicio al cliente.

A pesar de la relevancia y el alcance de esta función, entender qué es logística implica asumir que se trata de una actividad de nivel funcional, que no puede compararse con la gestión de la cadena de suministro, un concepto transversal y multidisciplinar. SCM, engloba, además de la logística, otras funciones como:

- Abastecimiento
- Producción
- Desarrollo de producto
- Servicio al cliente
- Monitorización del rendimiento
- Integración y compartición de información entre componentes de la cadena

### ***Similitudes que complican distinguir entre qué es logística y qué es SCM***

El error que lleva a algunas personas que no terminan de entender qué es logística a confundir esta función con la gestión de la cadena de suministro viene dado porque, a día de hoy, la tecnología permite optimizar la integración entre funciones y componentes de la cadena.

Así, aunque la logística se centra en la gestión sistemática de las actividades de movimiento y almacenamiento para un servicio al cliente eficaz, sus responsables también han de apoyar la consecución de objetivos como:

- La eficiencia de costes totales
- El aumento del rendimiento a nivel de organización
- La consecución de ventaja competitiva

Roux, M. (2009) por lo tanto comprende que la logística, dentro del ámbito de su función, está involucrada en todos los niveles de planificación y ejecución estratégica, operacional y táctica. Se ha de considerar como una función crítica para la cadena de suministro, por su carácter integrador y su potencial para conseguir la coordinación y optimización de todas las actividades propiamente logísticas con otras funciones, entre las que se incluyen las ventas y el marketing, las finanzas, la fabricación, o incluso la tecnología de la información.

“La gerencia de la cadena de suministro abarca la planificación y la administración de todas las actividades involucradas en el financiamiento y en las adquisiciones... y todas las actividades de administración logística. En gran medida, incluye también la coordinación y la colaboración con los socios del sistema; éstos pueden ser proveedores, intermediarios, proveedores terceristas y clientes. En esencia, la gerencia de la cadena de suministro integra la gerencia de la oferta y la demanda adentro y a través

de las compañías.” Se define también la logística como: La parte de la gerencia de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla los flujos de distribución –ya sea hacia el cliente o hacia el proveedor- para que sean eficientes y eficaces, así como el almacenamiento de productos, los servicios y la información relacionada entre el punto de partida y el punto de consumo, todo esto a fin de responder a las exigencias de los clientes. La gerencia logística cumple con una función integrada que coordina y optimiza todas las actividades logísticas, y que también integra las actividades logísticas en otras funciones, como es el caso del mercadeo, las ventas, la fabricación, las finanzas y la tecnología de la información.

Casanovas, A. (2003) en su libro logística empresarial ha establecido que ***Las funciones más importantes que se realizan en logística son:***

***Transportes internos,*** Sin transporte no hay movimiento, y sin movimiento no hay productos que lleguen a su destino. El transporte en la logística interna de la empresa es un factor esencial ya que sin él no se podría realizar el desplazamiento de los productos ya fabricados y preparados para su posterior distribución, venta y consumo.

***Inventario,*** El control de los inventarios es clave para garantizar que el proceso de logística en su conjunto funcione correctamente. El coste de las operaciones del control de

inventarios es más elevado porque ocupa mayor espacio y además se necesita de la compra de equipos y de instalaciones. Se controlan y valoran las existencias de mercancías en los almacenes en cada momento.

**Materias primas,** La logística debe trabajar para que todas las materias primas se aprovechen y que no haya pérdidas importantes. Con ello se consigue adecuar el coste de las materias primas y reducir los gastos de transporte y de almacenamiento. Por otro lado, si se implantan sistemas de producción en el tiempo justo, las materias primas y los productos fabricados estarán siempre disponibles en el momento en que se necesitan. De esta manera, se reducen los costos de inventario. También habría una mejor relación entre la empresa y los proveedores de los materiales.

**La importancia de la logística** viene dada por la necesidad de mejorar el servicio a un cliente, mejorando la fase de mercadeo y transporte al menor costo posible, algunas de las actividades que puede derivarse de la gerencia logística en una empresa son las siguientes:

- Aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.

Estas pequeñas mejoras en una organización traerán los siguientes beneficios.

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación óptima de todos los factores que influyen en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.
- Ampliación de la visión Gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.
- La definición tradicional de logística afirma que el producto adquiere su valor cuando el cliente lo recibe en el tiempo y en la forma adecuada, al menor costo posible.

### ***CARACTERÍSTICAS DE LA LOGÍSTICA***

Casanovas, A. (2003) sostiene que además de los ya nombrados, existen otros factores que intervienen o se vinculan con la logística, en especial a la hora de su evolución, nos referimos a la eficiencia en la actividad productiva, el aumento en las líneas de producción, la cadena de distribución debe mantener menos inventarios a medida que transcurre el tiempo, los sistemas de información

deben estar sumamente desarrollados, etc. Si todo esto ocurre entonces es muy probable que la logística conlleve a los siguientes beneficios: incremento de la competitividad y una mejor rentabilidad para el ente comercial, optimización de la gerencia y la gestión logística a nivel nacional e internacional, una óptima coordinación a la hora de decisiones relevantes tales como la compra, precio, empaque, distribución, servicio, etc. La logística es, de alguna manera, el servicio al cliente pero visto de una manera mucho más técnica; es por ello que entre sus cualidades encontramos “el grado de certeza”; la misma hace referencia a que no es sumamente urgente que el transporte de la mercadería llegue rápido, sino “con certeza”. La confiabilidad es otro aspecto fundamental que debe incluir la logística, decimos esto porque “la cadena logística” posee varios eslabones y si se agregan algunos que no están relacionados las responsabilidades comienzan a segmentarse y si estas últimas se desconocen, entonces el cliente pierde confianza. La flexibilidad es fundamental en el proceso logístico, el prestador debe poder adaptarse de manera eficaz a los picos de demanda que puedan surgir, si esto no ocurre entonces el cliente quedará insatisfecho. Por último, contamos con los aspectos cualitativos, aquí no hablamos de la calidad de la mercadería, sino del servicio que nuestra empresa brinde, éste debe ser homogéneo y

para que esto suceda se debe prestar más atención en el proceso productivo, desde el diseño del packaging hasta el transporte de cada uno de los bienes.

#### **2.2.1.1. Política de Compra**

Figuera, D. (2000) sostiene que la actividad de compras constituye una de las funciones clave de la empresa por su elevado impacto económico, medioambiental y social.

Las relaciones de las empresas con sus proveedores han de basarse, en todo momento, en los criterios de integridad, confidencialidad, honestidad y transparencia.

Adicionalmente, las personas que realicen funciones de compra y aprovisionamiento de las empresas del Grupo han de actuar de acuerdo con lo establecido en el Código Ético y siguiendo las políticas de Estructura Ética.

Asimismo, deberán cumplir con los procedimientos de los sistemas de gestión que les sean de aplicación. La actuación con los proveedores debe orientarse preferentemente a largo plazo, asegurar que se cumplan los compromisos adquiridos por las partes contratantes y permitir la trazabilidad del proceso de compra.

Figuera, D. (2000) así mismo, sostiene que para la selección de proveedores, se aplicarán los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades. De igual modo, se aplicarán

criterios de sostenibilidad, y se priorizará a los proveedores que tengan un mejor comportamiento en esta materia. En el momento de la evaluación, se tendrá en cuenta a los proveedores con una función social (Centros Especiales de Trabajo o empresas de inserción laboral acreditadas como tales) y/o que tengan una mayor proximidad geográfica a las actividades del Grupo. Los procesos de compras deben asegurar la calidad del servicio, en las mejores condiciones (técnicas, de precio...) y con el mínimo impacto ambiental, y preservando la seguridad y la salud de los trabajadores. La contratación de bienes, productos y servicios se ajustará en todo momento a los criterios de necesidad, idoneidad y austeridad.

Las condiciones generales de los contratos deberán recoger claramente el compromiso de los proveedores de respetar y actuar según los principios del Pacto Mundial, los principios rectores de derechos humanos de Naciones Unidas, el Código Ético y la Política de Desarrollo Sostenible del Grupo. Finalmente.

#### **2.2.1.2. Política de Suministros**

Figuera, D. (2000) sostiene que el objetivo de las políticas y los principios del Fondo Mundial sobre gestión de adquisiciones y suministros es garantizar la adquisición,

distribución y utilización eficaz de los productos sanitarios, conforme a las normas de calidad acordadas, al precio más bajo posible y de acuerdo con lo dispuesto por la legislación nacional e internacional.

La adquisición tiene que ser un proceso competitivo y transparente. Debe ajustarse a las directrices internacionales de adquisición de medicamentos que se describen en las directrices interinstitucionales Principios prácticos para efectuar buenas adquisiciones de productos farmacéuticos.

Asimismo, el Receptor Principal deberá asegurarse de que la gestión de las adquisiciones y suministros se ajusta a los principios establecidos en las directrices interinstitucionales Un sistema modelo de aseguramiento de la calidad para los organismos de adquisición.

#### **2.2.1.3. Política de Atención al Cliente**

Fernie, J. y Sparks, L. (2001) en su libro de Logística y Gestión de Ventas hace referencia que las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal de la empresa. El servicio es la solución de un problema o la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe

ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

### **2.2.2. Calidad del Servicio**

Paz, R. (2005) sostiene que la Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

Antes de abordar la definición de la Calidad de Servicio, es pertinente hacer algunas precisiones.

Los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.

Los bienes intangibles se denominan, generalmente, servicios. Su estructura es inmaterial. Se trata de actos que recibe el cliente y a través de los cuales soluciona sus problemas o carencias. En general, se puede entender por producto tanto un tangible como un intangible.

Toda organización o departamento, ya produzca bienes o servicios, acompaña la entrega de unos u otros con un conjunto de prestaciones accesorias agregadas a la principal. La calidad de servicio supone el ajuste de estas prestaciones accesorias a las necesidades, expectativas y deseos del cliente.

Setó, D. (2004) sostiene que los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo, es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad.

Calidad de servicio comprende Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas

las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

Los factores que determinan la calidad en un producto están muy ligados a las características físicas y del funcionamiento del mismo. En un servicio, los factores que determinan la calidad están ligados a la percepción que los clientes tienen de él. Los más importantes son los siguientes:

La fiabilidad del servicio. Es la prestación del servicio prometido de forma correcta permanentemente.

Ejemplos: el servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento; el banco no comete errores en los extractos de la cuenta corriente; el hotel no ha extraviado la reserva de habitación.

El estado de los elementos tangibles. Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.

Ejemplos: las herramientas utilizadas por el técnico en la reparación son modernas; la sucursal del banco es agradable y cómoda; la habitación del hotel es confortable.

La capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

Ejemplos: el servicio técnico viene a reparar el televisor el mismo día de la avería; el banco resuelve rápidamente la concesión de un préstamo; el hotel me proporciona

inmediatamente una nueva habitación si no me gusta la actual.

La profesionalidad. Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridos por las personas encargadas de prestar el servicio.

Ejemplos: el técnico conoce perfectamente las características del televisor y encuentra la avería rápidamente; el cajero del banco tiene las habilidades necesarias para no equivocarse en las transacciones; el recepcionista del hotel puede atender a clientes extranjeros porque domina tres idiomas.

La cortesía. Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.

Ejemplos: el técnico recoge sus herramientas y deja todo tal y como estaba cuando llegó; los empleados del banco atienden siempre de forma amable; el recepcionista del hotel se preocupa de conseguir entradas para un espectáculo.

La credibilidad. Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.

Ejemplos: la reparación efectuada por el técnico está garantizada durante seis meses; el banco tiene buena reputación porque nunca ha estado involucrado en casos de estafa; tengo confianza en este hotel porque nunca han intentado cobrarme más de lo convenido.

Seguridad. Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.

Ejemplos: tengo la seguridad de que la reparación del televisor se realizó correctamente; mi dinero está seguro en el banco porque no tiene riesgo de quiebra; en el hotel no hay peligro de robo en las habitaciones.

Comunicación. Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.

Ejemplos: el técnico de reparaciones avisa si no puede llegar a la hora convenida; el contrato de apertura de una cuenta corriente en el banco está escrito en un lenguaje fácil de entender; el hotel nos comunica periódicamente sus ofertas.

Comprensión del cliente. Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.

Ejemplos: la empresa de reparaciones se adapta a mi horario; el banco me reconoce como cliente habitual; el recepcionista del hotel atiende nuestras peticiones

#### **2.2.2.1. Tangibilidad**

Sanchez, P. (2010) ha establecido que **Comprender cómo los elementos tangibles de tu empresa pueden impactar en la calidad de tu servicio** te permitirá mirarlos desde otra perspectiva. Ibarra, E. (2015) sostiene que ya no tanto desde un punto de vista estético o funcional a la empresa, sino más bien buscando que esos elementos sean **funcionales al**

**cliente**, elevando de este modo la percepción de calidad que se lleven de tu empresa.

La **generación de expectativas y su satisfacción a través de elementos tangibles**. Sí, los objetos de tu empresa hablan a tus clientes, y son capaces de crear expectativas y también (o no) de satisfacerlas. Por eso debes tener cuidado y analizar cada incorporación de elementos físicos a tu servicio.

El descuido en el tipo, señalización y distribución de los elementos físicos del lugar me hicieron perder: tiempo! Y ahí experimenté en primera persona qué significa esto que dicen Parasuraman, Zeithaml y Berry: **una de las dimensiones de la calidad en el servicio son los elementos tangibles**. El problema surge porque **la presencia de esos elementos genera una expectativa en el cliente**. El cliente ve un cajero automático y supone que podrá realizar su depósito; ve un cartel electrónico que indica turnos y supone que llegará a su número; ve un dispensador de toallas de papel y supone que hay toallas de papel. ¡Ni que hablar de las indicaciones de salida de emergencia que conducen a una salida cerrada o bloqueada!

La presencia de esos elementos mal gestionada **genera quizás, mayor insatisfacción que la que hubiera**

**generado su ausencia.** ¿Por qué? Por la expectativa que generaron.

Si comprendes la importancia de estos elementos para la calidad de tu servicio, y el impacto de su mal estado, su falta de mantenimiento o su descuidada ubicación o identificación, podrás hacer algo para aprovechar este aspecto a tu favor.

Utiliza los recursos físicos para **augmentar la calidad de tu servicio**, y **no permitas que se transformen en causa de insatisfacción.**

Espero que te haya sido útil esta información. Si es así, déjame tu comentario en el formulario al pie de este artículo, con tus opiniones, preguntas o algún tema que quieras sugerir para tratar en este sitio. Estaré encantada de leerlo y considerarlo.

#### **2.2.2.2. Fiabilidad**

Ibarra, E. (2015) **Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.** Es decir que estamos suponiendo que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. Puede ser un contrato, una publicidad, una descripción del servicio (por ejemplo en la página web, en un folleto), un cartel (“golpee y será atendido”), la comunicación previa que mantuvimos con

ese cliente, etc. **Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso.** Por eso es muy importante ser cuidadosos en este aspecto (hablo de esto en el artículo “¿Qué puedo hacer por las expectativas de mis clientes?”).

Entonces nos comprometemos a algo para lo que debemos estar preparados para cumplir, y **cumplir en forma consistente** (a todos nuestros clientes en la misma medida). Para ilustrar mejor lo que significa ser fiables, les cuento una experiencia propia. Encargué un trabajo a una empresa que se compromete a entregarlo en 40 días. Ya los había contratado antes y habían cumplido. Esta vez no lo hicieron. Pasaron 60 días y no tengo el trabajo terminado. La vendedora me dice que están atrasados con todos sus clientes. Esto destruye en mi percepción la cualidad de fiable de esta empresa, aún cuando antes sí cumplieron. Estará sucediendo lo mismo con el resto de los clientes.

¿Qué aspectos entonces podríamos evaluar para medir la fiabilidad? Veamos estos tres:

**Cumplimiento de las promesas de plazos.** El cliente se “programa” para una espera máxima (la prometida). Transcurrido ese tiempo, la espera adicional es una de las principales causas de insatisfacción.

### **Interés sincero en solucionar problemas a un cliente.**

Otro de los motivos que desencanta a los clientes es no ser escuchados al plantear un problema ni ver pruebas de que se está haciendo algo para solucionarlo. Ante un planteo de un inconveniente es muy importante escuchar para entender de fondo el problema, informar al cliente lo que se hará para solucionarlo, y luego ir comunicando el avance de esas acciones. La ignorancia acerca de “qué es lo que está sucediendo con la resolución de mi problema” suele inquietar mucho a las personas.

**Realizar bien el servicio la primera vez.** Un primer intento fallido es una imagen negativa que gana la empresa. Si recibo un plato de sopa fría y la devuelvo al mozo, aunque después la sopa venga perfecta, las próximas veces voy a dudar de la capacidad de ese restaurant de traer los platos en condiciones óptimas.

La Fiabilidad garantiza que el producto permanezca en buenas condiciones durante un periodo razonable de tiempo. Pero evidentemente, la calidad de un producto contribuye a la fiabilidad del mismo. Por tanto, la Calidad carece de la dependencia temporal de la Fiabilidad. Y esta dependencia temporal introduce una incertidumbre en la definición de fiabilidad, es decir, saber si un producto funcionara a lo largo de un periodo de tiempo es una cuestión de probabilidad. Permanencia de la calidad

de los productos (o servicios) a lo largo del tiempo. Capacidad de desarrollar adecuadamente su labor a lo largo del tiempo.

### **2.2.2.3. Capacidad de Respuesta**

Ibarra, E. (2015) En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública.

Resulta que todo es medible, sí. Pero hay un factor primordial que además es característico en las relaciones humanas. Asociamos la capacidad de respuesta principalmente al tiempo que tardamos en dar una, pero no es tan sencillo como parece. La verdad es que la capacidad de respuesta tiene que ver con tres aspectos fundamentales: tiempo, calidad y tono comunicacional.

Partiendo del principio de que todos los seres humanos podemos ver estos aspectos como algo diferente, la primera misión es definir en conjunto con las partes cuál es el tiempo apropiado, qué busca a nivel profesional y

cómo es el nivel de cercanía que maneja; que no tiene que ver con la diplomacia lo cual es evidente. No es algo que deba establecerse en el tiempo, pues las maneras son diversas y aunque no se crea, es primordial que se pueda determinar si la respuesta a ofrecer es oportuna o no.

**Hay distintos tipos de respuestas:**

- La que va a tiempo, pero no en las condiciones. FAIL. Algo mal entregado no importa cuándo se entregue nunca cumple expectativas, ni en los casos de urgencia. Generan retraso y molestia. Habla de mediocridad y falta de atención.
- La que va full calidad, pero a destiempo. FAIL Aunque robe corazones, no genera una reacción positiva. Sólo de aceptación. Sencillamente, las expectativas suelen estar asociadas a llegar en el momento esperado; sólo será un recordatorio – sin justificación – de que estás sobrevalorado, que no tienes suficiente organización o simplemente pasó tu tiempo. ¡Triste pero cierto! Aplica para todo, incluso para reuniones.
- La que va a tiempo y con calidad e igual es recibida con rechazo. FAIL

Los que no entienden que pasó aquí, es sencillo. Tu tono, tu empatía, tu relación con la parte en cuestión no es la adecuada. Es decir, necesitas manejar emociones.

Ser Real e interesarte realmente. Quizás es la parte más compleja, pero hay que conquistar a diario. Estar y seguir. Es cuestión de pensar como el que recibe el mensaje: ¿te gustó lo que viste? ¿Usaste las palabras correctas? ¿Te sentirías cómodo si fueses tú quién recibe el mensaje?

¿Cuál sería tu reacción? Si alguna es no o cero positivo lo que imaginas, por favor, empieza a trabajar ya.

- La oportuna: a tiempo, con la calidad deseada y con la comunicación correcta. WIN!

No es sencillo llegar ahí, pero la comunicación efectiva con el cliente establecerá los parámetros. Puede generarse con la experiencia, es más sencillo cuando se crea confianza y entendimiento. Lo importante, esta es la apuesta. Si no tienes varios WIN, hay mucho por hacer.

Ahora bien, esta comunicación es en varias vías, por lo menos para una LOVER. Por ejemplo: Se debe tener la capacidad de respuesta con cliente, pero para lograrlo se debe tener con el equipo y a un profundo nivel interno de conocimiento, parámetros y cumplimiento. A su vez, se tiene que tener con los proveedores, para que los procesos no se vean afectados por terceros.

### 2.3. Definiciones Conceptuales

- **ABASTECIMIENTO**, Puesta a disposición de bienes y servicios en un mercado. Aprovisionamiento, suministro de bienes o servicios que necesita una empresa u entidad para cumplir con su objeto.
- **ACONDICIONAR**, Preparar una mercadería para un uso determinado, satisfacer las necesidades de un cliente, o para su transporte. Es la última actividad que se realiza justo antes del embalaje.
- **ACTIVO**, Representa los bienes y derechos de la empresa. De acuerdo a la facilidad de convertirse en efectivo se clasifica en activo corriente, activo fijo y otros activos. Cosa que tiene un valor susceptible de ser apreciado en dinero y poseído por el contribuyente, persona natural o jurídica.
- **APROVISIONAMIENTO**, Conjunto de funciones de negocio de planificación, por las que se compra, trafica, controla el inventario, inspecciona la recepción y se rechaza material a disposición o no válido. En logística interna.- Aprovisionamiento y almacenamiento.- Proceso por el que: a) se selecciona el o los proveedores más adecuados; b) se establece y cumplen las frecuencias de reaprovisionamiento; c) se fija y controla el nivel de stock de seguridad; d) y se homologa y controla la calidad.
- **CLUSTER**, Concentración geográfica de empresas interligadas entre sí, que actúan en un mismo sector económico con

operadores especializados, proveedores de servicios, e instituciones asociadas.

- **COSTO LOGÍSTICO**, Recursos económicos y financieros que se utilizan para atender los gastos implícitos en las actividades logísticas de una empresa.
- **INVENTARIO**, Existencia o cantidad de productos físicos que se conservan en un lugar y momento determinado para facilitar la producción o satisfacer las demandas del consumidor y que puede incluir materia prima, producto en proceso y producto terminado.
- **STOCK**, Conjunto de materiales con valor económico que se encuentra en un momento concreto en alguno de los puntos de la cadena de abastecimiento.

## **2.4. Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

- La logística se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

- Determinar de qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

- Determinar de qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.
- Determinar de qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable Independiente**

Logística

#### **Dimensiones:**

- Política de compras
- Política de suministros
- Política de atención al cliente

### **2.5.2. Variable Dependiente**

Calidad de servicio

#### **Dimensiones:**

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

## 2.6. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item´s
Logística	Política de Compra	Procesos	¿Las compras de la dirección agraria son directas o a través de licitaciones? ¿Considera que las compras usan un proceso adecuado? ¿La Dirección Agraria, es oportuna con las compras de los insumos para los servicios?
		Proveedores	¿Lo proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia? ¿Es útil los bienes con los que abastece el proveedor? ¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones de venta que ofrece?
	Política de suministros	Adquisición	¿Las adquisiciones toman en cuenta el requerimiento de las áreas? ¿Las adquisiciones de bienes se hacen considerando precios o necesidad?
		Calidad de bienes	¿Considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas? ¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?
	Política de Atención al Cliente	Empatía	¿Es política de la Dirección Agraria fomentar la empatía de los trabajadores con los agricultores? ¿Recibió capacitaciones respecto a la empatía en la atención al cliente?
		Contacto cara a cara	¿Considera importante la presentación del personal con los agricultores? ¿Es política de la Dirección la presentación del personal antes de brindar el servicio? ¿Considera que la presentación del personal es adecuada?
Calidad de Servicio	Tangibilidad	Infraestructura	¿Considera que las condiciones de las oficinas de agricultura son las adecuadas? ¿Cuenta la Dirección Agraria con equipos adecuados para el servicio de asesoría? ¿Cuenta con instalaciones adecuadas la dirección Agraria para brindar un buen servicio?
		Personal	¿El personal de la Dirección Agraria está identificado? ¿El personal cuenta con indumentaria adecuada? ¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los agricultores?
	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	¿Cumple lo ofrecido el personal de la Dirección Agraria? ¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda? ¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?
		Resolución de Problemas	¿Ayuda el personal de la Dirección Agraria a resolver sus problemas? ¿Brinda asistencia a los problemas que tiene?
	Capacidad de Respuesta	Tiempo	¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado? ¿Durante la asesoría percibe usted impaciencia del personal de la Dirección agraria?
		Oportuno	¿Es oportuno la asistencia del personal de la Dirección agraria? ¿Considera que el personal brinda asistencia con ayuda efectiva?

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3. Metodología de la Investigación**

##### **3.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo Aplicada, dado que busca ampliar y profundizar la realidad de las variables tanto independiente como dependiente en el sujeto de investigación Sampieri, H. (2006). Ello a partir de la caracterización de los componentes que integran cada uno de ellos sustentados en la operacionalización de variables.

##### **3.1.1. Enfoque**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo Hernandez Sampieri, (2006) ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos, de este conjunto de pasos llamado investigación cuantitativa, se derivan otras características del enfoque cuantitativo que se precisan a continuación: Las hipótesis que se generan antes de recolectar y analizar los datos y la recolección de datos se fundamenta en la medición. Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos estadísticos. Dicho de otra manera las mediciones se transforman en valores

numéricos (Datos cuantificables) que se analizan por medio de la estadística.

### **3.1.2. Alcance o Nivel**

El nivel de la investigación es DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL Sampieri, H. (2006). dónde se describe intencionalmente la variable independiente (Logística) en la variable dependiente (Calidad del Servicio), y a partir de ello se establece las relaciones pertinentes. Este tipo de estudio nos permite enumerar como la logística se relaciona con la calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura.

### **3.1.3. Diseño**

Según Sampieri, H. (2006). el diseño de la investigación se concluye que se utilizará una investigación no experimental transeccional descriptiva – correlacional, ya que sólo se indagará la incidencia de una o más variables en una población determinada.

Por su parte, Arias (2006), expresa que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.



### 3.2. Población y Muestra

El estudio contempla como marco poblacional al total de agricultores registrados como atendidos en los diferentes servicios el 2017, según la Dirección Agraria, (2017). Cuya distribución es la siguiente:

**CUADRO N° 1  
TOTAL, DE AGRICULTORES ATENDIDOS POR LA  
DIRECCION AGRARIA DE HUÁNUCO 2017**

ASISTENCIA TÉCNICA EN CAMPO	1352
ASESORÍA Y ASISTENCIA EN SEDE	1100
PROMOCIÓN Y ARTICULACIÓN	404
TOTAL, POBLACIÓN	2856

Fuente: Dirección Agraria, 2017

Elaboración: Propia

#### 3.2.1. Muestra

La muestra es probabilística en virtud de que la muestra es recogida en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionadas. Se necesitó recurrir a la siguiente fórmula para obtener la muestra de estudio: Hallando tamaño de la muestra (n)

$$n = \frac{Z^2 x x x N}{(N-1) x e^2 + Z^2 x x}$$

N = 2856    Agricultores atendidos - servicios DRA Huánuco

Z = 1.96    Nivel de confianza de 0.95

p = 0.5    Proporción estimada

q = 0.5    Probabilidad desfavorable

e = 0.05    Margen de error

Aplicando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (2856)}{(2856 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 339$$

**Redondeando 339 agricultores beneficiarios de la DRA HUÁNUCO.**

De igual forma se encuestará a 20 funcionarios de la DRA Huánuco

### 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las Técnicas que se van usar son las siguientes:

Técnicas	Instrumento	Finalidad
Encuesta	Cuestionario dirigido a los Agricultores que acceden a los servicios de la Dirección de Agricultura	Permitirá obtener información de las variables de estudio planteadas, describiendo tanto la logística como la calidad del servicio percibida por los usuarios de la dirección.
	Cuestionario Dirigido a trabajadores de la Dirección para determinar las características logísticas en la prestación de los servicios.	
Entrevista	Dirigido al Director de Agricultura para entender la importancia de los servicios que brinda con un enfoque de calidad.	Nos permitirá corroborar propiedades de la variable independiente a partir de la opinión del dueño de la empresa.

Elaboración: Propia

### 3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

<b>Técnicas</b>	<b>Uso</b>
Software SPSS	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a la muestra seleccionada.
Software EXCEL	Para el diseño y presentación de gráficos de barras.
Software Ms Office	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.

Elaboración: Propia

## CAPITULO IV

### PRESENTACION DE RESULTADOS

#### 4. PRESENTACION DE RESULTADOS

##### 4.1.Resultado de encuesta a Trabajadores de la DRA respecto al proceso logístico

Tabla N° 1  
¿Cuánto tiempo labora en la Dirección Agraria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido uno o dos años	9	45,0	45,0	45,0
dos a tres años	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

Gráfico N°  
1  
¿Cuánto tiempo labora en la Dirección Agraria?

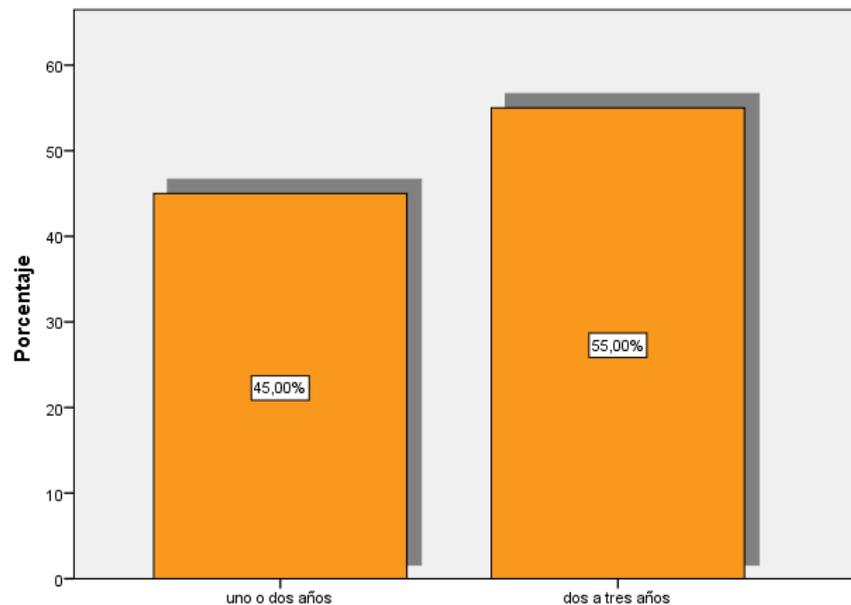


Tabla N° 1 ¿Cuánto tiempo labora en la Dirección Agraria?

El análisis descriptivo de estos resultados se ha hecho tomando en cuenta la opinión de los trabajadores de la Dirección de Agricultura, quienes tienen entre uno a dos años laborando 45%, y 55% entre dos a más años.

- **Política de compra**

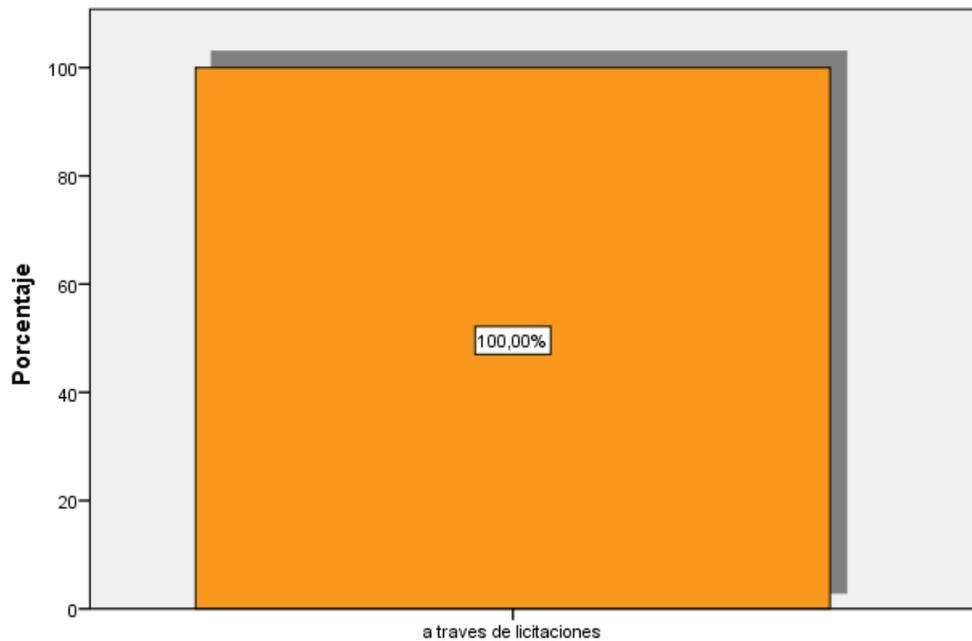
**Tabla N°  
2**

¿Las compras de la dirección agraria son directas o a través de licitaciones?		¿Las compras de la dirección agraria son directas o a través de licitaciones?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a través de licitaciones	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 2**

**¿Las compras de la dirección agraria son directas o a través de licitaciones?**



**Tabla N° 2 ¿Las compras de la dirección agraria son directas o a través de licitaciones?**

Las compras que se hacen en la Dirección referido a activos y cuando estos superan los S/ 30,000.00 se hacen a través del procedimiento formal de compras públicas. Las compras menores se hacen de manera directa. La pregunta hecha en la tabla se refiere a la adquisición

de activos, o compra de equipos para las asistencias a los agricultores. Al respecto el 100% de los trabajadores reconocen que se hacen con el procedimiento formal, el mismo que es publicado ante los organismos nacionales correspondiente. Ello garantiza calidad, costos en su adquisición.

**Tabla N° 3**

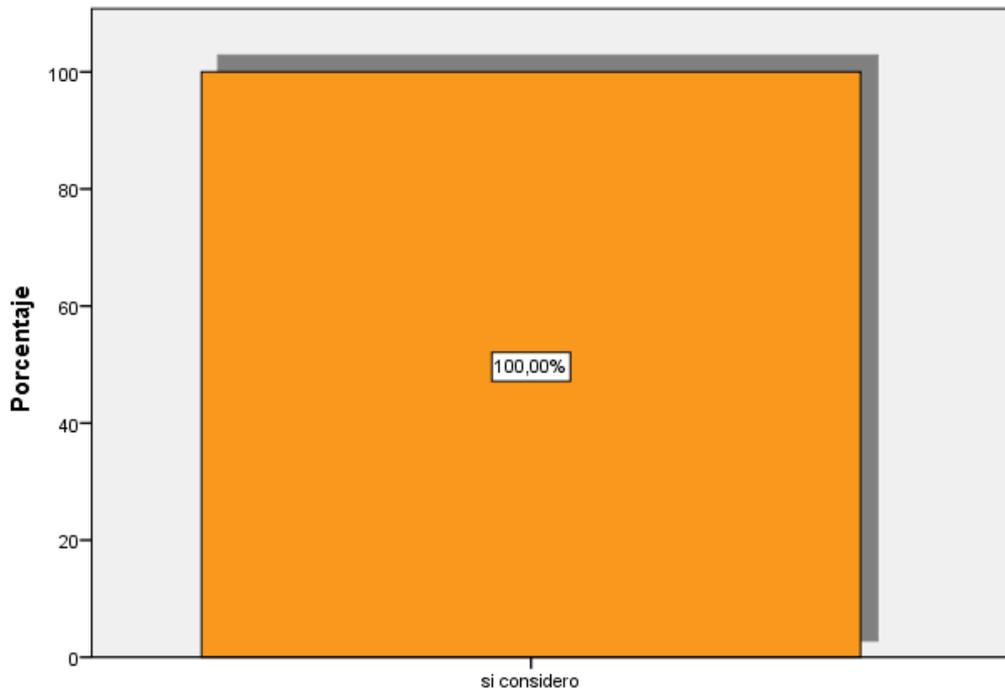
**¿Considera que las compras usan un proceso adecuado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si considero	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 3**

**¿Considera que las compras usan un proceso adecuado?**



**Tabla N° 3 ¿Considera que las compras usan un proceso adecuado?**

Tomando en cuenta la respuesta de la Tabla N°02, en el gráfico N°03 podemos observar que el 100% de los trabajadores reconocen que las compras siguen un proceso adecuado, el mismo que establece la

formación de una comisión especial para poder definir las bases de postulación a las compras que se requiere, esto se hace bajo las normas establecidas en la ley de contrataciones del Estado. Estos procesos son monitoreados por procuraduría del Gobierno Regional, los mismos que buscan que se cumpla con lo establecido en la norma sin favorecimiento a ningún proveedor.

**Tabla N° 4**

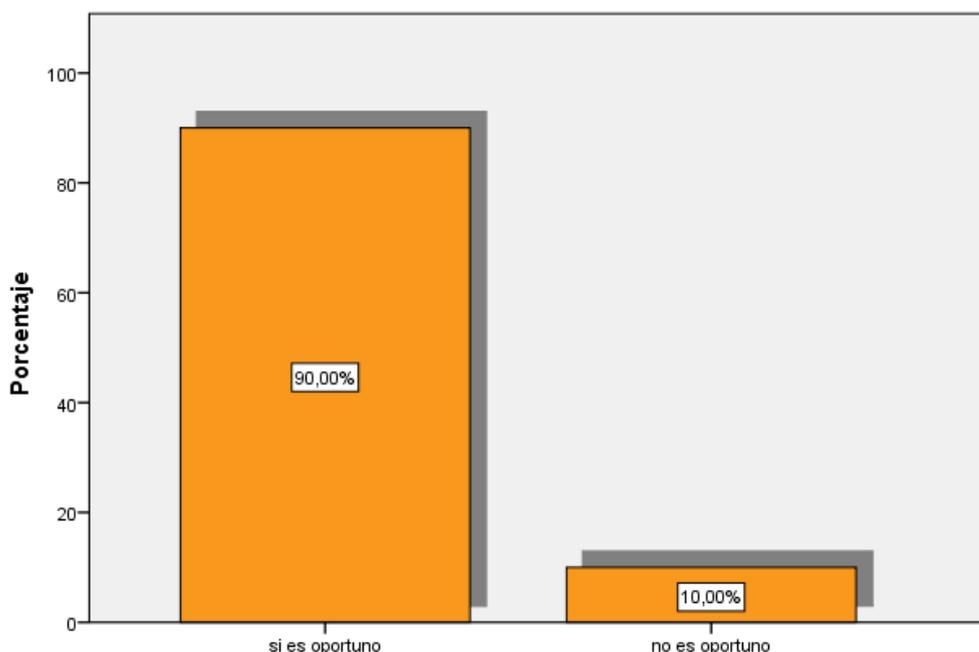
**¿La Dirección Agraria, es oportuna con las compras de los insumos para los servicios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si es oportuno	18	90,0	90,0	90,0
	no es oportuno	2	10,0	10,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 4**

**¿La Dirección Agraria, es oportuna con las compras de los insumos para los servicios?**



**Tabla N° 4 ¿La Dirección Agraria, es oportuna con las compras de los insumos para los servicios?**

Antes de concluir el año, las diferentes áreas de la Dirección elaboran

su PAD (Plan Anual de Adquisiciones) en él se contempla las necesidades de insumos para los diferentes servicios que se brinda, llamase a útiles de escritorio, equipos de cómputo, otros equipos que facilitan el trabajo de campo. Al respecto el 90% manifestó que las compras son oportunas de acuerdo a lo programado, solo el 10% sostiene que es poco oportuno, por lo prolongado que significa los procedimientos de adquisición.

**Tabla N° 5**

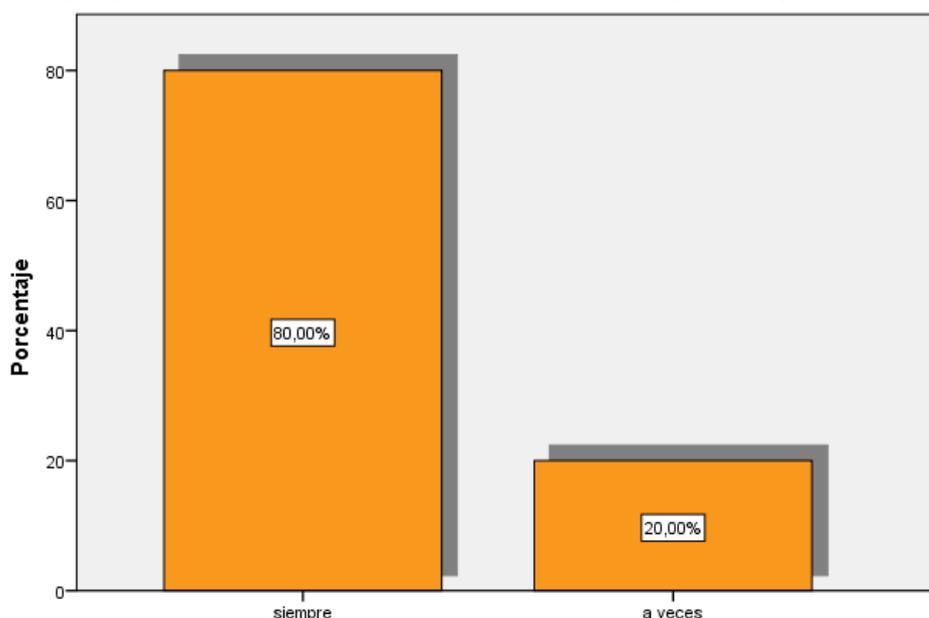
**¿Lo proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	16	80,0	80,0	80,0
	a veces	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 5**

**¿Lo proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?**



**Tabla N° 5 ¿Lo proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?**

Quando se hacen las convocatorias, se establecen en las bases las

características fundamentales de los bienes que se requiere para el servicio en la Dirección, ello con la finalidad de que los proveedores postulen siendo consciente el requerimiento. El 80% de los encuestados han manifestado que por lo general los proveedores tienen lo que busca la dirección, el 20% sostiene que hay veces que no tienen las marcas requeridas, sin embargo, postulan con alternativas similares.

**Tabla N° 6**

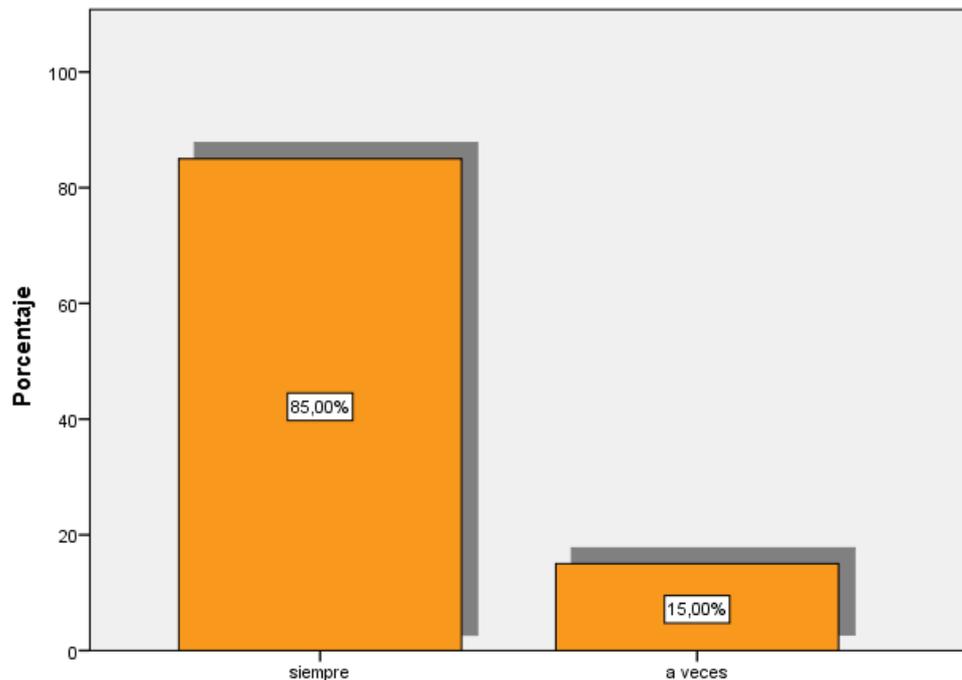
**¿Es útil los bienes con los que abastece el proveedor?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	17	85,0	85,0	85,0
a veces	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 6**

**¿Es útil los bienes con los que abastece el proveedor?**



**Tabla N° 6 ¿Es útil los bienes con los que abastece el proveedor?**

Considerando que los procedimientos para las adquisiciones es el

formal, los trabajadores han contestado respecto a la utilidad de las diferentes compras que se hicieron, calificando el 85% que siempre han sido útiles, cumpliendo el objetivo de la compra. Solo el 15% de encuestado ha manifestado que a veces se ha dado ello, puesto que en algunas ocasiones equipos adquiridos no respondían de acuerdo a lo establecido. Las normas garantizan que cuando estos rendimientos en las adquisiciones puedan ser cambiados por el proveedor.

**Tabla N° 7**

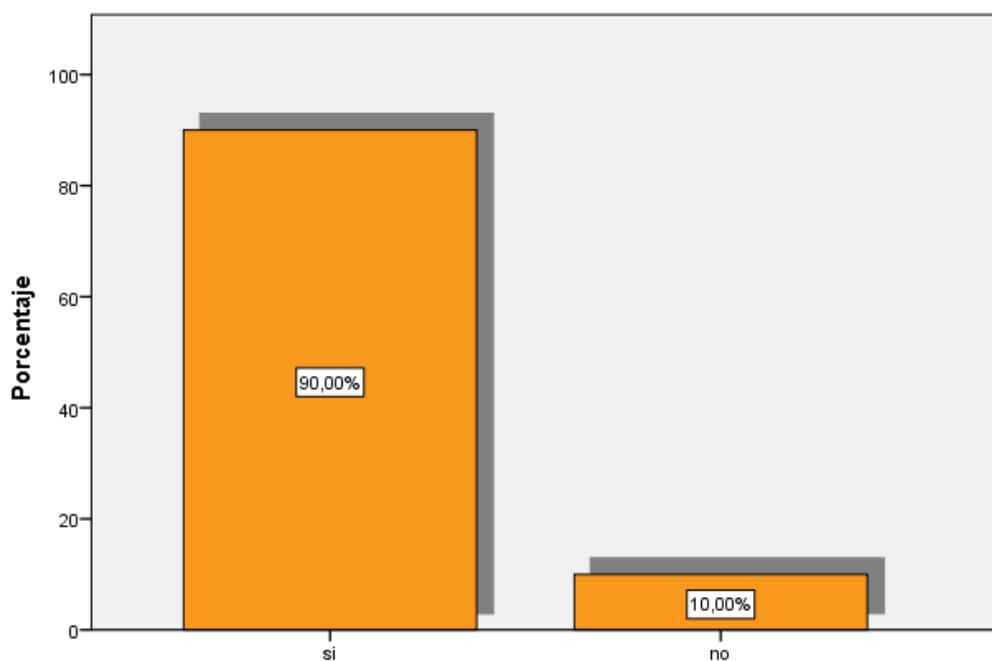
**¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones de venta que ofrece?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	18	90,0	90,0	90,0
No	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 7**

**¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones de venta que ofrece?**



**Tabla N° 7 ¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones de venta que ofrece?**

Los procedimientos de compras consideran una evaluación técnica de la condición de mercado de los proveedores, ello se hace con la finalidad de garantizar que estas empresas que van a abastecer tengan las condiciones de atención oportuna. Al respecto el 90% de trabajadores ha reconocido que, si se cumple con las condiciones de ventas, salvo el 10% que ha manifestado que han tenido problemas y que ahora se encuentra en instancias de resolución de conflictos.

- **Política de suministros**

**Tabla N° 8**

**¿Las adquisiciones toman en cuenta el requerimiento de las áreas?**

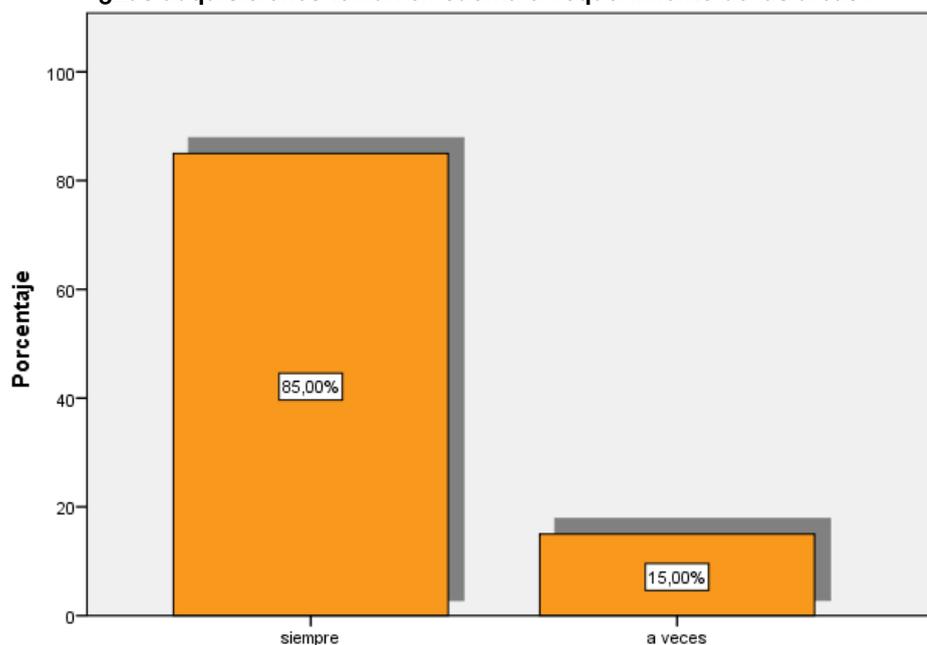
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	17	85,0	85,0	85,0
	a veces	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas

Elaboración: Propia

**Gráfico N°08**

**¿Las adquisiciones toman en cuenta el requerimiento de las áreas?**



**Tabla N° 8 ¿Las adquisiciones toman en cuenta el requerimiento de las áreas?**

Tal como se ha manifestado en el acápite anterior, se puede observar que las adquisiciones toman en cuenta lo requerido por las áreas en la dirección puesto que meses antes de iniciar el año se requiere su plan de adquisiciones o requerimientos. El 85% sostiene que se toma en cuenta ello, y el 15% sostiene que no son atendidos como corresponde, argumentando la dirección que no cuentan con los recursos necesarios.

**Tabla N° 9**

**¿Las adquisiciones de bienes se hacen considerando precios o necesidad?**

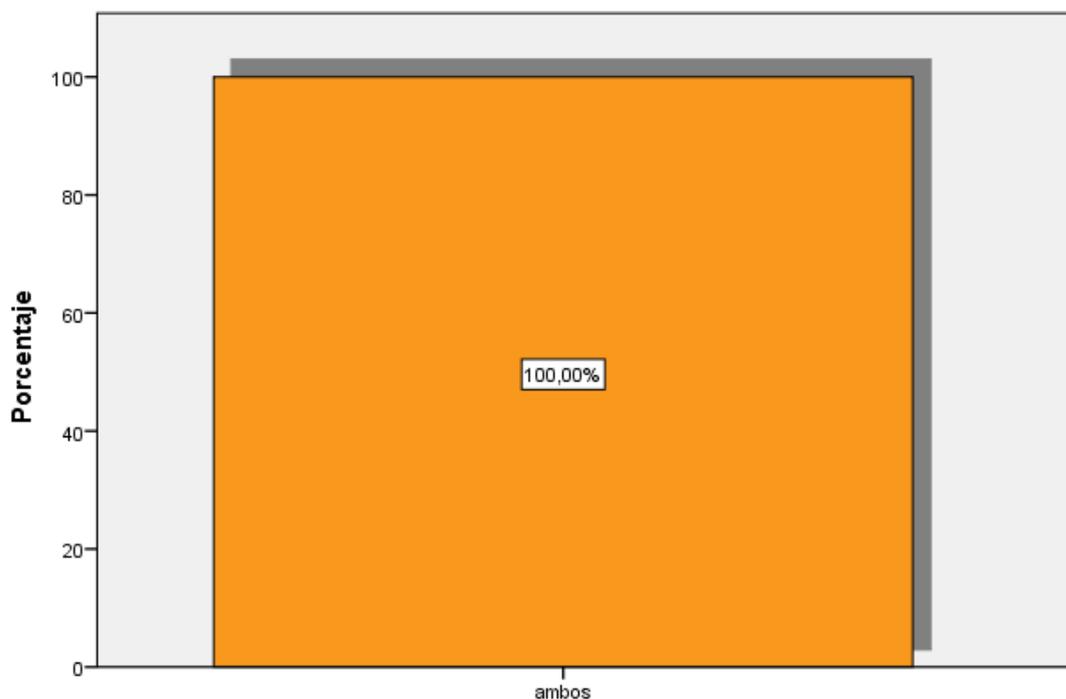
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido    ambos	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 9**

**¿Las adquisiciones de bienes se hacen considerando precios o necesidad?**



**Tabla N° 9 ¿Las adquisiciones de bienes se hacen considerando precios o necesidad?**

Los procedimientos de compra consideran precios y necesidad, este es el principio en la compra pública. Para esta tesis, se ha tomado en cuenta entrevistar a trabajadores que tengan conocimiento de las adquisiciones y el 100% de ellos nos han manifestado que para que se dé un procedimiento se evalúa la necesidad, y bajo los principios de calidad y costos se busca que las compras cumplan con ello, invitando a los proveedores postular con sus ofertas. En la Dirección si se cumple con estos requerimientos. No teniendo problemas hasta el momento en las compras.

**Tabla N° 10**

**¿Considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas?**

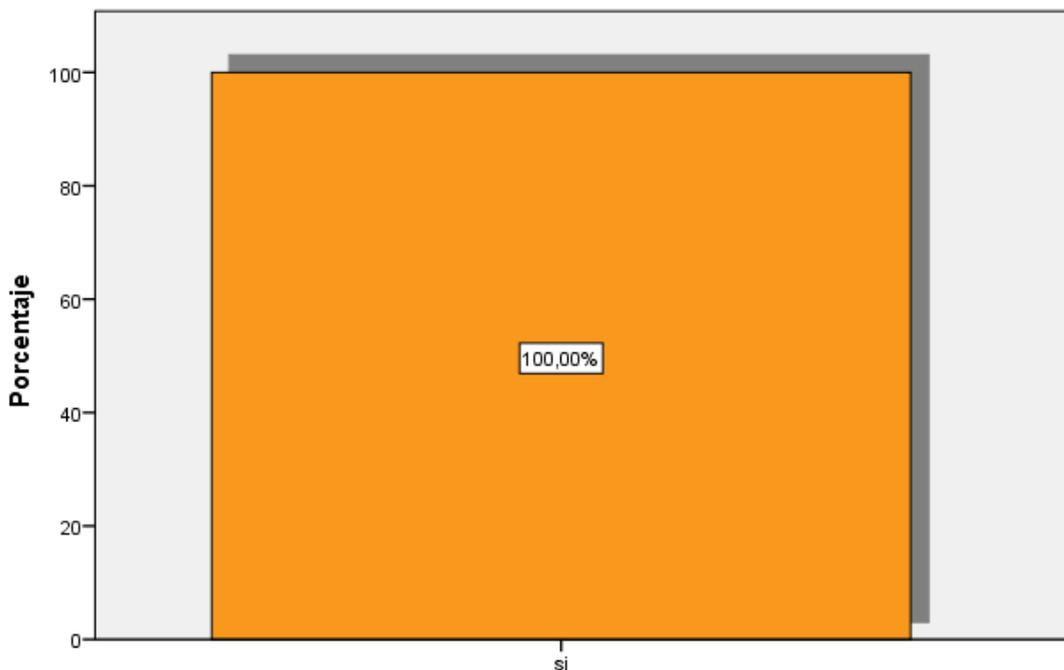
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 10**

**¿Considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas?**



**Tabla N° 10 ¿Considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas?**

Hay oficinas de asistencia directa a los agricultores como los de investigación, quienes requieren de equipos específicos como GPS, equipos de cómputo, vehículos para agricultura entre otros, ellos al igual que otras áreas hacen sus pedidos tomando en cuenta las características específicas que se requiere. Por lo que el 100% de trabajadores ha manifestado que si toman en cuenta lo sugerido por las áreas, haciendo que la compra sea efectiva en torno a la necesidad, esto se establece en las bases.

**Tabla N° 11**

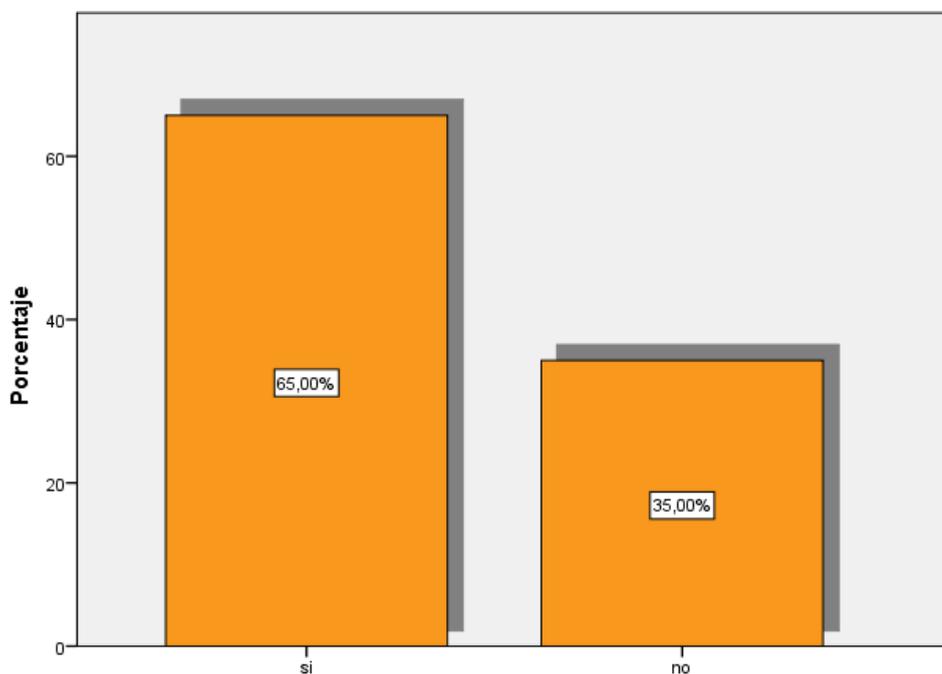
**¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	13	65,0	65,0	65,0
no	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 11**

**¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?**



**Tabla N° 11 ¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?**

Hay diferentes tipos de bienes, como por ejemplo los que son de computo tienen un periodo de depreciación de 50% anual, y los equipos o maquinarias propias de la agricultura como tractores, u otros tienen 25% de depreciación anual en términos contables. Estas líneas permiten analizar en términos formales la durabilidad del bien. Para el 65% estos si son duraderos, y para el 35% estos bienes requieren cambios en menos de dos años, como son los equipos tecnológicos que se demanda.

- **Política de atención al cliente**

**Tabla N° 12**

**¿Es política de la Dirección Agraria fomentar la empatía de los trabajadores con los agricultores?**

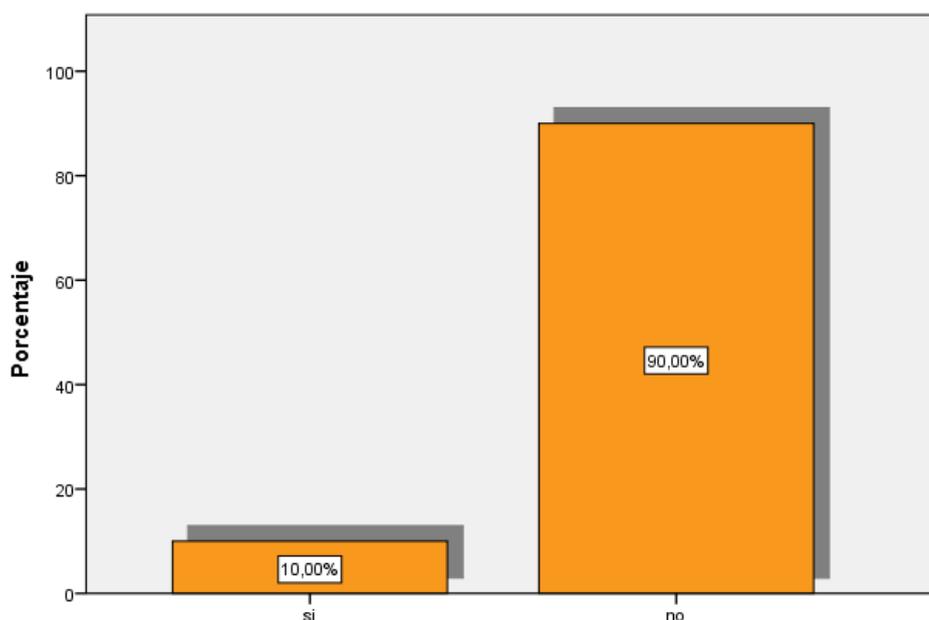
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	2	10,0	10,0	10,0
	no	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 12**

**¿Es política de la Dirección Agraria fomentar la empatía de los trabajadores con los agricultores?**



**Tabla N° 12 ¿Es política de la Dirección Agraria fomentar la empatía de los trabajadores con los agricultores?**

Siendo la Dirección de Agricultura una dependencia netamente técnica, por lo general siempre se menciona desde la autoridad principal que se debe tratar bien al usuario, sin embargo, no se ha establecido como cultura en toda la institución, por lo que el 90% de trabajadores considera que no es política, solo el 10% si considera, dado que ellos están asociados con la alta dirección.

**Tabla N° 13**

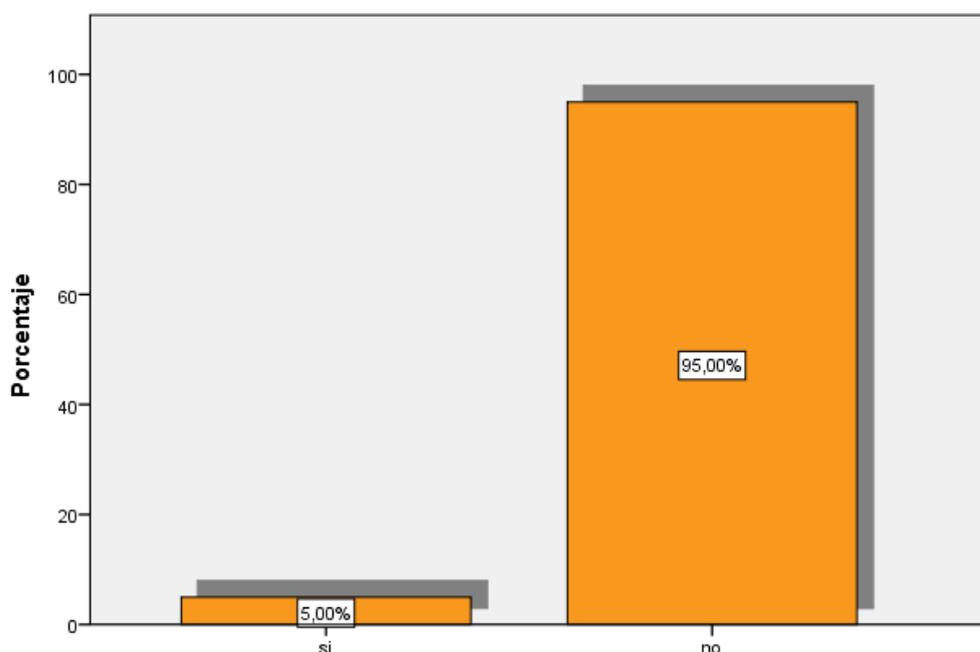
**¿Recibió capacitaciones respecto a la empatía en la atención al cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	1	5,0	5,0	5,0
No	19	95,0	95,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 13**

**¿Recibió capacitaciones respecto a la empatía en la atención al cliente?**



**Tabla N° 13 ¿Recibió capacitaciones respecto a la empatía en la atención al cliente?**

Las capacitaciones en la Dirección de Agricultura se dan en torno a las mesas temáticas que se forman como la de la papa, la de competitividad, la de promoción agraria, entre otros. Según el 95% de trabajadores, ellos no han participado en ninguna capacitación promovida respecto a empatía y buen trato. El 5% sostiene que si, pero que fue promovida por la dirección de Transporte, no siendo propio de la dependencia en la que labora, esta afirmación corrobora la información de la Tabla N°12.

**Tabla N° 14**

**¿Considera importante la presentación del personal con los agricultores?**

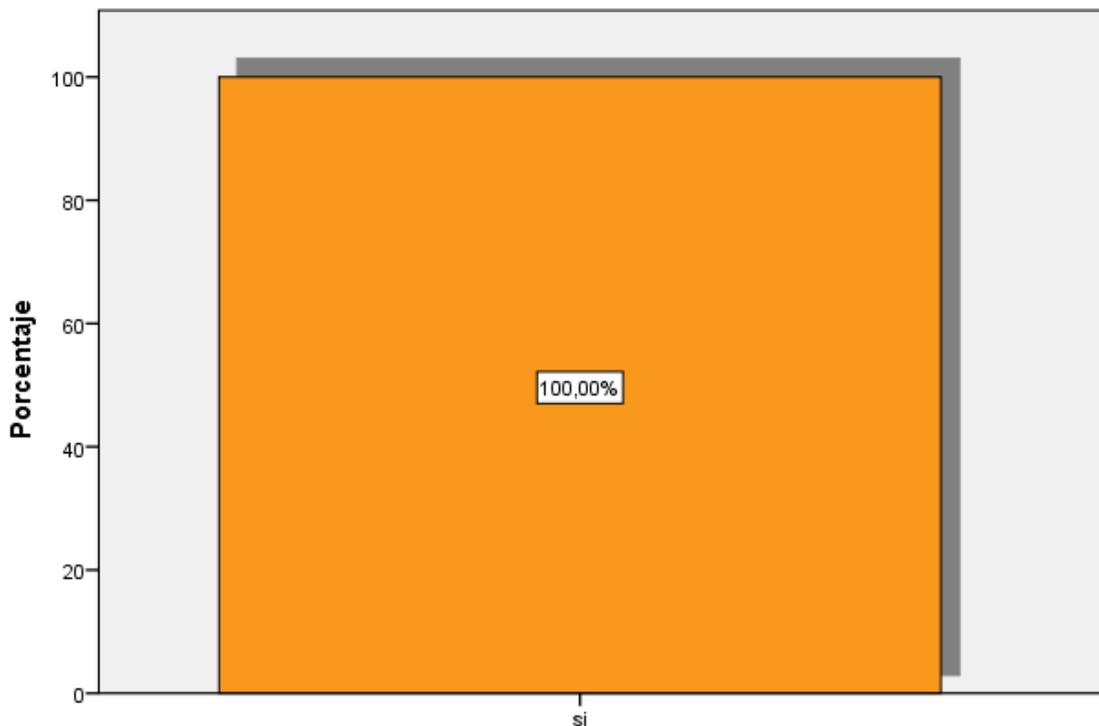
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuestas realizadas

Elaboración: Propia

**Gráfico N°14**

**¿Considera importante la presentación del personal con los agricultores?**



**Tabla N° 14 ¿Considera importante la presentación del personal con los agricultores?**

Los Trabajadores consideran importante la presentación con los agricultores que son los beneficiarios tal como se puede evidenciar en el gráfico 100% con respuesta afirmativa. Este aspecto de la dimensión se refiere a presentación a nivel de comunicación, identificación, uniformidad en otros, elementos que en la actualidad son ajenos en los trabajadores, puesto que existe libertad en la dirección respecto a la presentación con los usuarios. Ello se puede evidenciar visitando la dirección.

**Tabla N° 15**

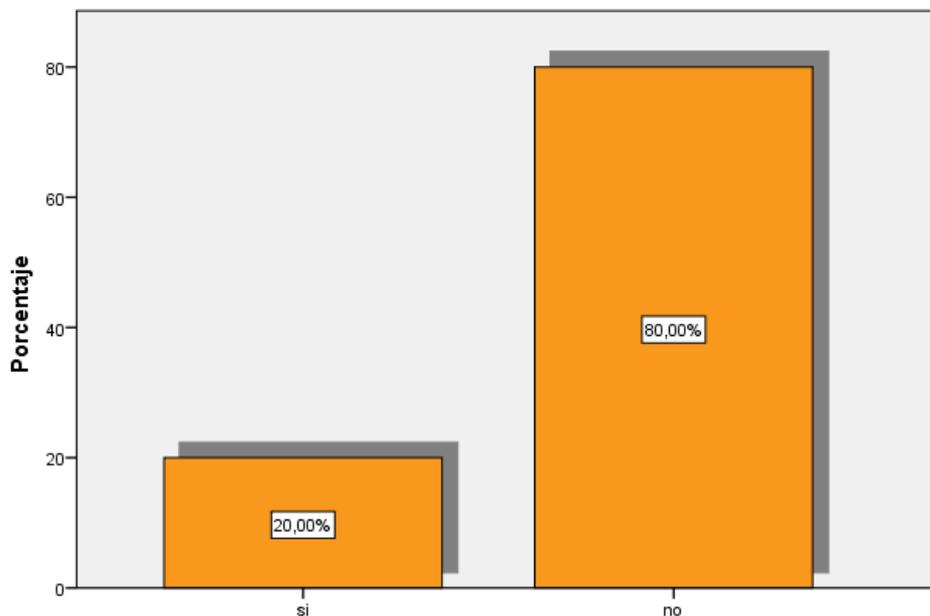
**¿Es política de la Dirección la presentación del personal antes de brindar el servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	4	20,0	20,0	20,0
no	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 15**

**¿Es política de la Dirección la presentación del personal antes de brindar el servicio?**



**Tabla N° 15 ¿Es política de la Dirección la presentación del personal antes de brindar el servicio?**

Como se ha podido evidenciar en el indicador empatía, la dirección no tiene una política clara respecto a la prestación de los servicios. No se puede evidenciar en la Dirección que haya una política respecto a la presentación de los trabajadores al momento de prestar el servicio, ello se puede ver visitando la dirección, confirmando que no hay uniformidad, no hay estandarización en las relaciones que debe haber con los agricultores, primando el criterio que cada trabajador tiene al momento de prestar el servicio.

**Tabla N° 16**

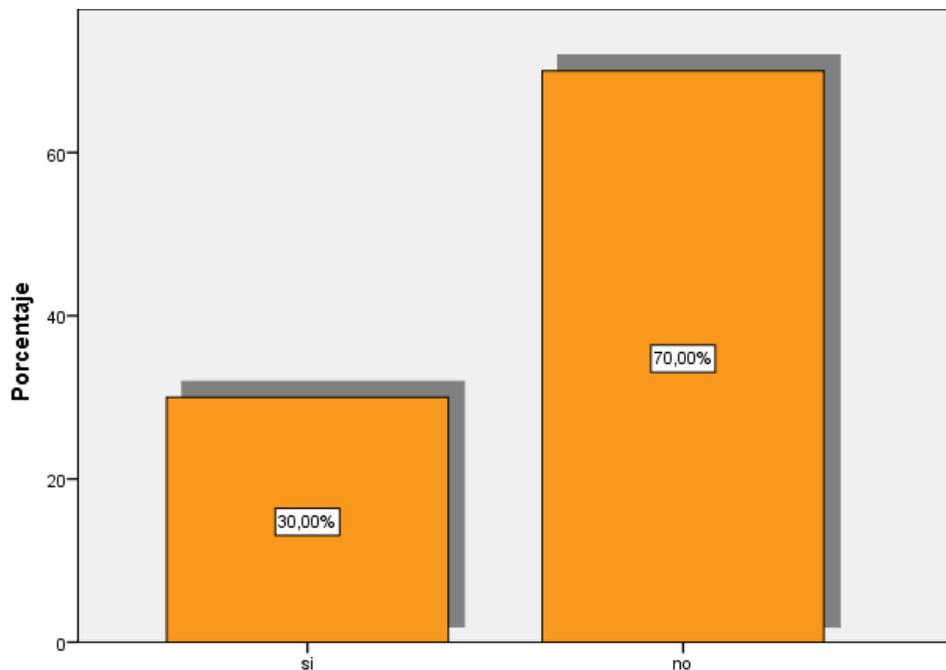
**¿Considera que la presentación del personal es adecuada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	6	30,0	30,0	30,0
no	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 16**

**¿Considera que la presentación del personal es adecuada?**



**Tabla N° 16 ¿Considera que la presentación del personal es adecuada?**

Tal como se ha manifestado líneas arriba, depende bastante del criterio que tienen los trabajadores, porque no es política de la institución la presentación. La preocupación es lograr que los objetivos asistenciales a los agricultores lleguen oportunamente antes de pensar si visualmente se está atendiendo bien o no. El 70% sostiene que no es la adecuada la presentación, solo el 30% considera que si es adecuada, pero esto parte por una opinión personal.

## 4.2. Resultados de la encuesta a los agricultores beneficiarios, respecto al servicio

Tabla N° 17

¿Cuánto tiempo se beneficia usted de los servicios de la DRA?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido un año	29	8,6	8,6	8,6
dos años	153	45,1	45,1	53,7
más de tres años	157	46,3	46,3	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas

Elaboración: Propia

Gráfico N° 17

¿Cuánto tiempo se beneficia usted de los servicios de la DRA?

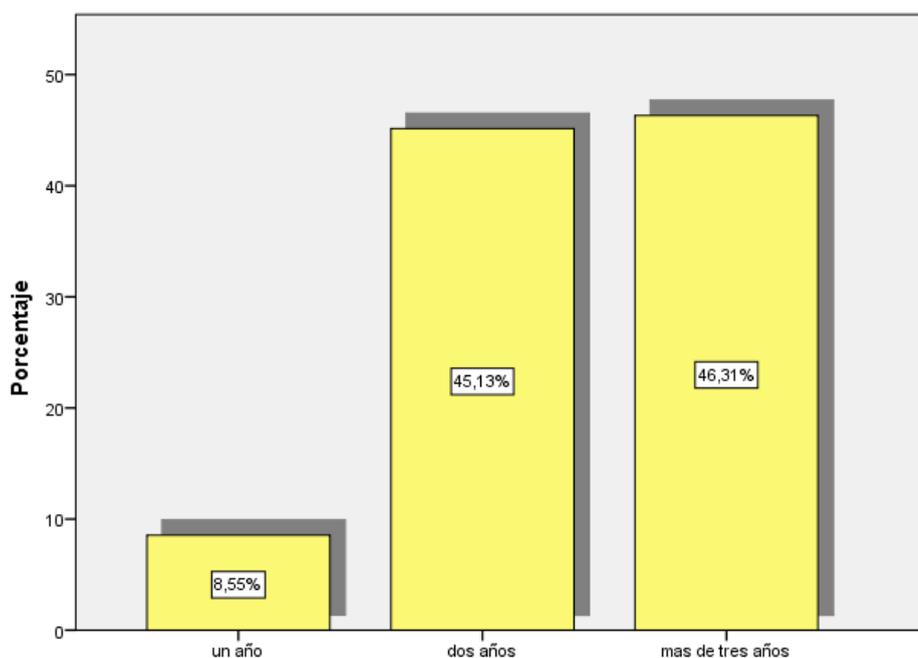


Tabla N° 17 ¿Cuánto tiempo se beneficia usted de los servicios de la ...

Se ha encuestado a los beneficiarios de los servicios de la Dirección de Agricultura, al respecto se ha tomado el tiempo necesario para poder ubicarlos en el mismo lugar donde reciben el beneficio o en las oficinas. 8.55% son beneficiarios menos de un año, 45.13% hasta dos años, y 46.31% más de tres años.

- **Tangibilidad**

**Tabla N° 18**

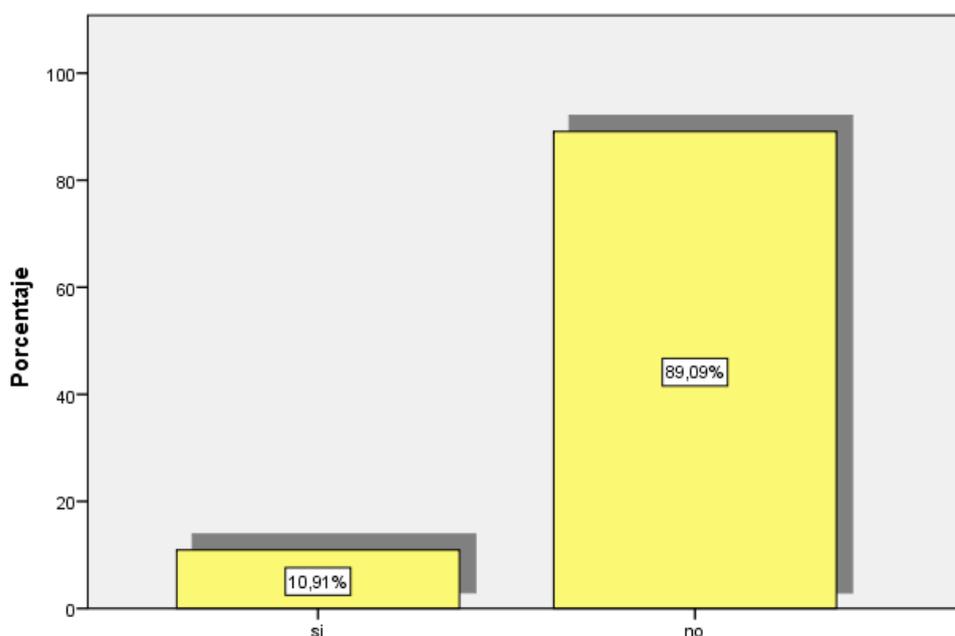
**¿Considera que las condiciones de las oficinas de agricultura son las adecuadas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	37	10,9	10,9	10,9
no	302	89,1	89,1	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 18**

**¿Considera que las condiciones de las oficinas de agricultura son las adecuadas?**



**Tabla N° 18 ¿Considera que las condiciones de las oficinas de agricultura son las adecuadas?**

Respecto a la dimensión de aspectos tangibles, podemos observar que los beneficiarios que en su mayoría son agricultores, algunos consultores califican que las oficinas no son las adecuadas para los servicios que prestan 89.09%, solo el 10.91% sostiene que si son adecuados. Las oficinas combinan material rustico, y noble, teniendo como problema el hacinamiento.

**Tabla N° 19**

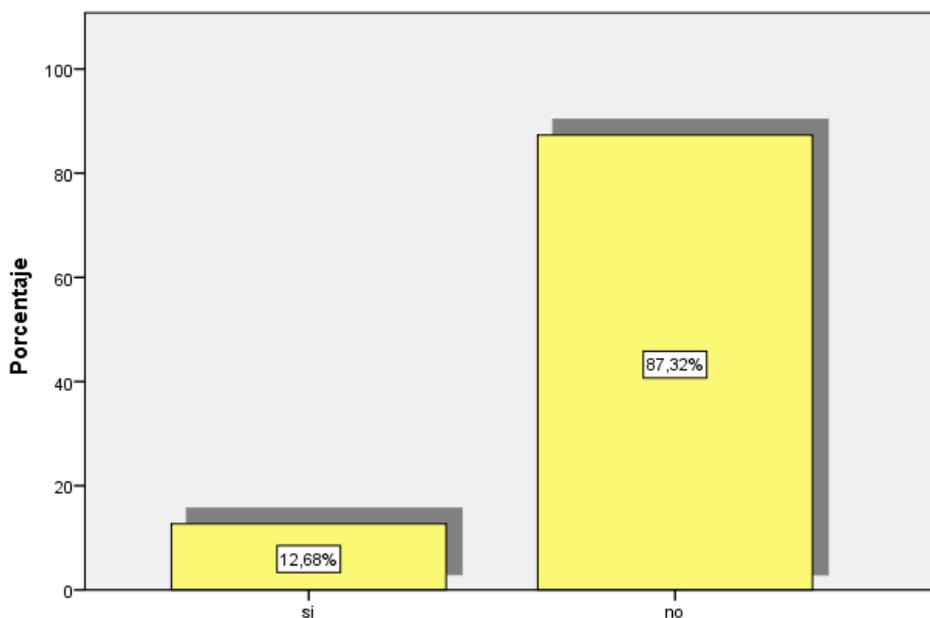
**¿Cuenta la Dirección Agraria con equipos adecuados para el servicio de asesoría?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	43	12,7	12,7	12,7
no	296	87,3	87,3	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 19**

**¿Cuenta la Dirección Agraria con equipos adecuados para el servicio de asesoría?**



**Tabla N° 19 ¿Cuenta la Dirección Agraria con equipos adecuados para el servicio de asesoría?**

De igual forma los encuestados han podido verificar que los equipos que usan para los servicios en las oficinas no son las adecuadas, así lo sostiene el 87.32%, pudiendo observar que las computadoras están descuidadas y no se perciben sean de última generación. Solo el 12.68% sostiene que los equipos si son los adecuados. Vale mencionar que en las oficinas los equipos no han tenido cambios en los últimos dos años, he allí las razones de la percepción.

**Tabla N° 20**

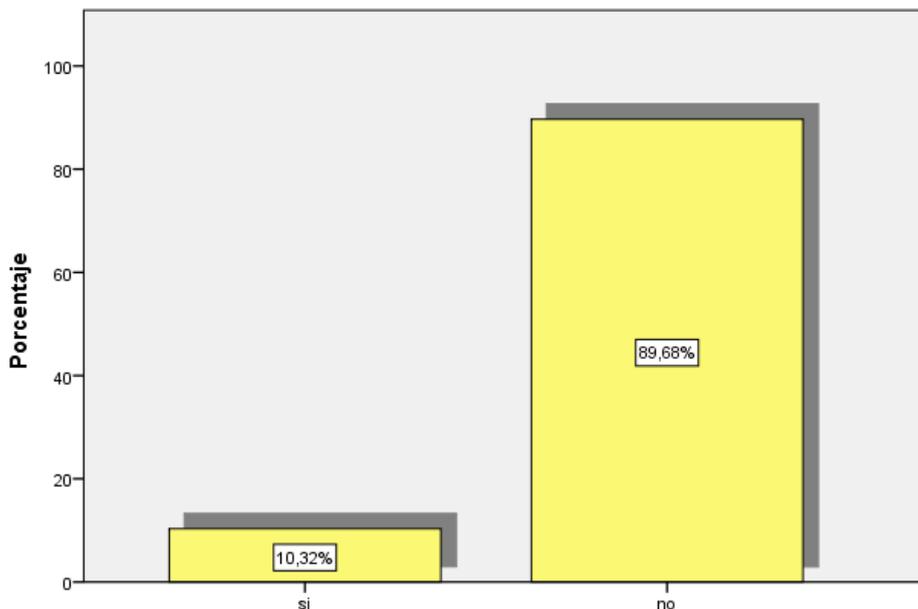
**¿Cuenta con instalaciones adecuadas la dirección Agraria para brindar un buen servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	35	10,3	10,3	10,3
No	304	89,7	89,7	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 20**

**¿Cuenta con instalaciones adecuadas la dirección Agraria para brindar un buen servicio?**



**Tabla N° 20 ¿Cuenta con instalaciones adecuadas la dirección Agraria para brindar un buen servicio?**

Como se mencionó líneas arriba las instalaciones son rusticas, donde se encuentran hacinados los trabajadores, son angostas, tal como se puede verificar en las imágenes en los anexos. Al respecto el 10.32% sostiene que, si son adecuadas, sin embargo, el 89.68% sostiene que no lo son, percibiendo lo que se describe en las primeras líneas de este párrafo. Los detalles precarios son percibidos no solo por los usuarios, sino también, por quienes visitan por alguna gestión a la Dirección Agraria.

**Tabla N° 21**

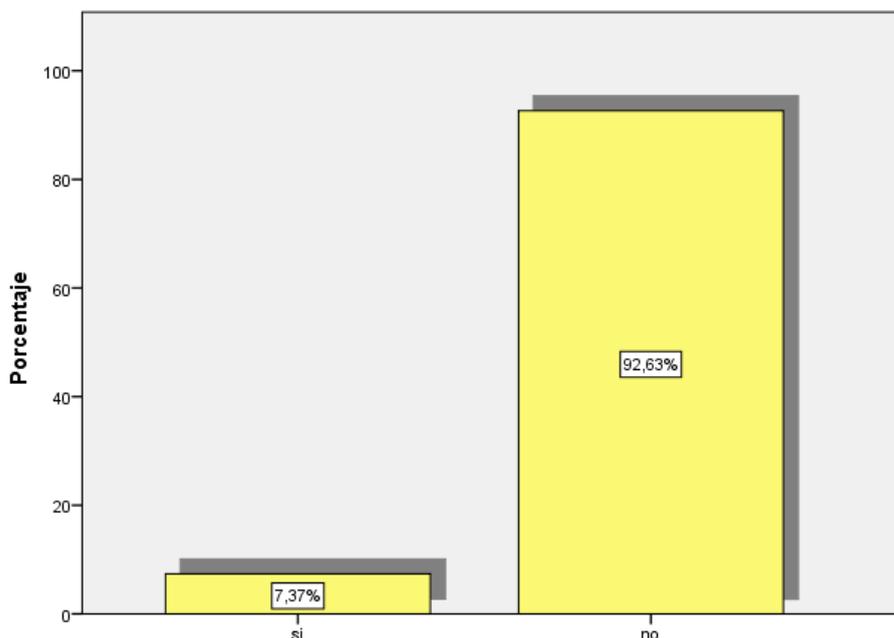
**¿El personal de la Dirección Agraria está identificado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	25	7,4	7,4	7,4
no	314	92,6	92,6	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 21**

**¿El personal de la Dirección Agraria está identificado?**



**Tabla N° 21 ¿El personal de la Dirección Agraria está identificado?**

Los encuestados han manifestado que cuando llegan a la Dirección Agraria no pueden identificar a quienes son trabajadores o no, así lo sostiene el 92.63%. Solo el 7.37% puede reconocer a los trabajadores. La evidencia menciona que los trabajadores no tienen un fotochek que los identifica, no siendo política de la dirección este aspecto, es por ello la percepción nula que se tiene. Los encuestados que tienen menos de un año son los que tienen dificultades para poder reconocer a los funcionarios.

**Tabla N° 22**

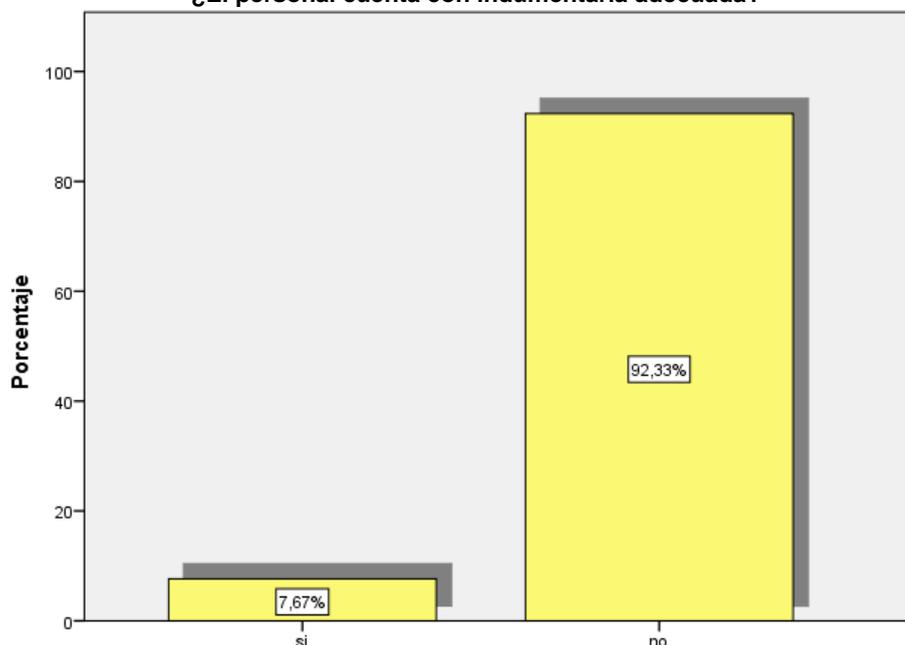
**¿El personal cuenta con indumentaria adecuada?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	26	7,7	7,7	7,7
no	313	92,3	92,3	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 22**

**¿El personal cuenta con indumentaria adecuada?**



**Tabla N° 22 ¿El personal cuenta con indumentaria adecuada?**

Este aspecto de la dimensión de Tangibilidad pregunta a los encuestados si ellos cuentan con la indumentaria necesaria, las respuestas manifiestan que el 92.33% sostiene que no cuentan con la indumentaria adecuada, es decir no cuenta con la uniformidad correspondiente, siendo a parecer de los encuestados que el uso de la indumentaria es el sport en muchos de los casos. Solo el 7.67% reconoce que la indumentaria es la adecuada, pudiendo observar ello en la alta dirección.

**Tabla N° 23**

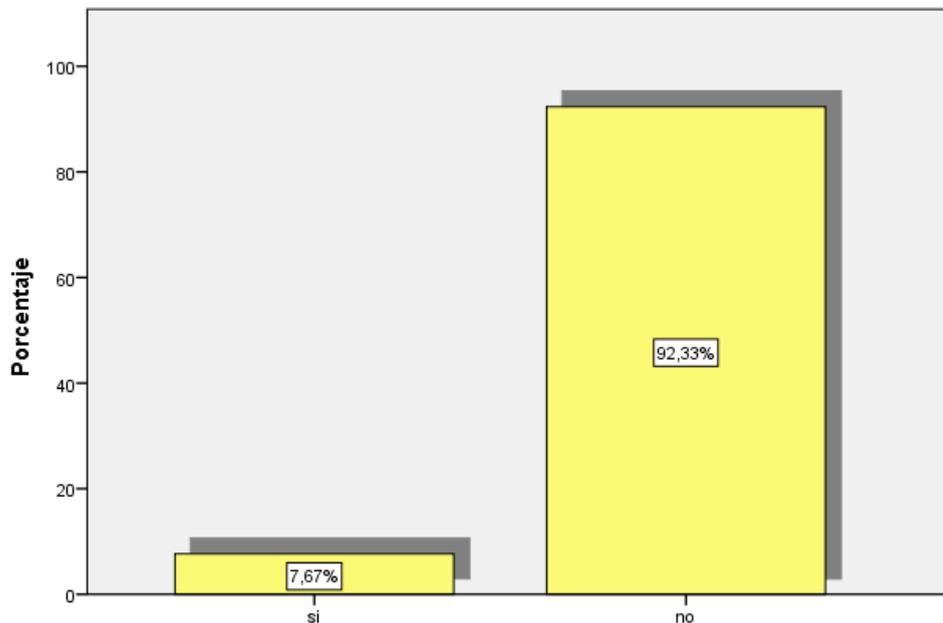
**¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los agricultores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	26	7,7	7,7	7,7
no	313	92,3	92,3	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 23**

**¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los agricultores?**



**Tabla N° 23 ¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los agricultores?**

Los encuestados manifestaron que la Dirección no cuenta con módulos de servicios, todo se presta en las mismas oficinas, que por lo general usan mobiliarios limitados para prestar el servicio. El 92.33% ha podido verificar ello, y el 7.67% si son los adecuados. Tal como se puede evidenciar los agricultores cuando requieren algún servicio se dirigen a las oficinas correspondientes, no teniendo un ambiente adecuado para hacer las consultas que corresponde. Eso limita la cantidad de personas que son atendidas.

- **Fiabilidad**

**Tabla N° 24**

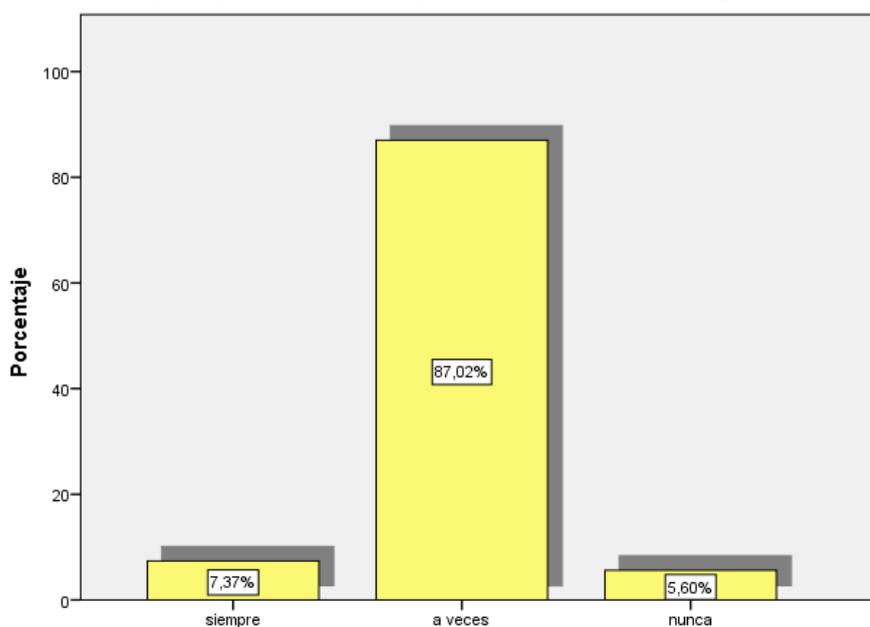
**¿Cumple lo ofrecido el personal de la Dirección Agraria?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	25	7,4	7,4	7,4
a veces	295	87,0	87,0	94,4
nunca	19	5,6	5,6	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 24**

**¿Cumple lo ofrecido el personal de la Dirección Agraria?**



**Tabla N° 24 ¿Cumple lo ofrecido el personal de la Dirección Agraria?**

Los resultados de la tabla anterior muestran un aspecto de la capacidad de respuesta de la dirección frente a los requerimientos que hacen los usuarios. El 7.37% sostiene que siempre la dirección cumple con lo ofrecido, el 87.02% sostiene que a veces, y por lo general el 5.6% sostiene que nunca cumplen, por lo que expresan su insatisfacción.

**Tabla N° 25**

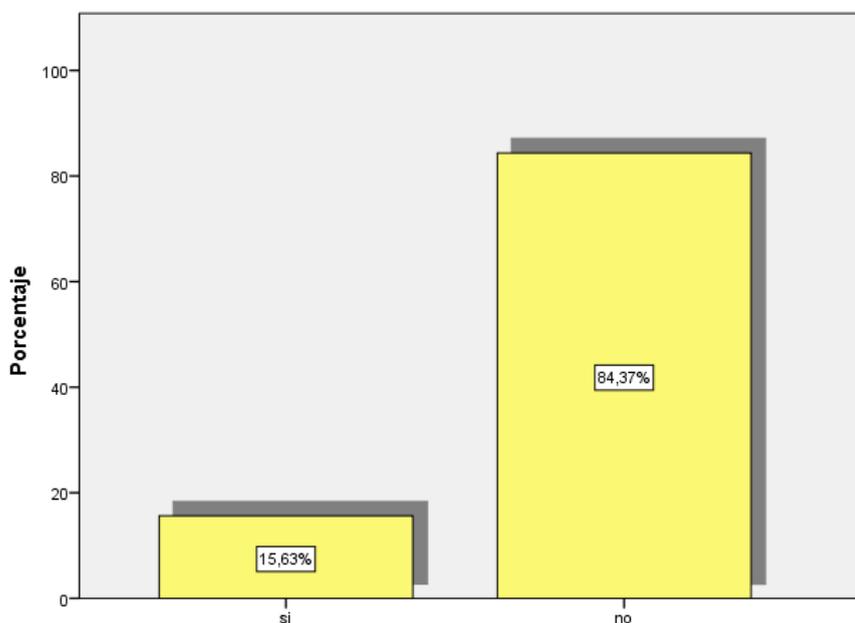
**¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	53	15,6	15,6	15,6
no	286	84,4	84,4	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 25**

**¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?**



**Tabla N° 25 ¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?**

Se ha consultado a los encuestados que son beneficiarios de los servicios de la Dirección, si estos han percibido que el personal haga seguimiento a los servicios que solicitan, lo que se ha podido observar es que el 15.63% sostiene que, si se hace seguimiento, sobre todo cuando su requerimiento se enmarca en algún proyecto. Sin embargo, el 84.73% sostiene que no han percibido ese seguimiento en ninguno de los niveles de la dirección.

**Tabla N° 26**

**¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?**

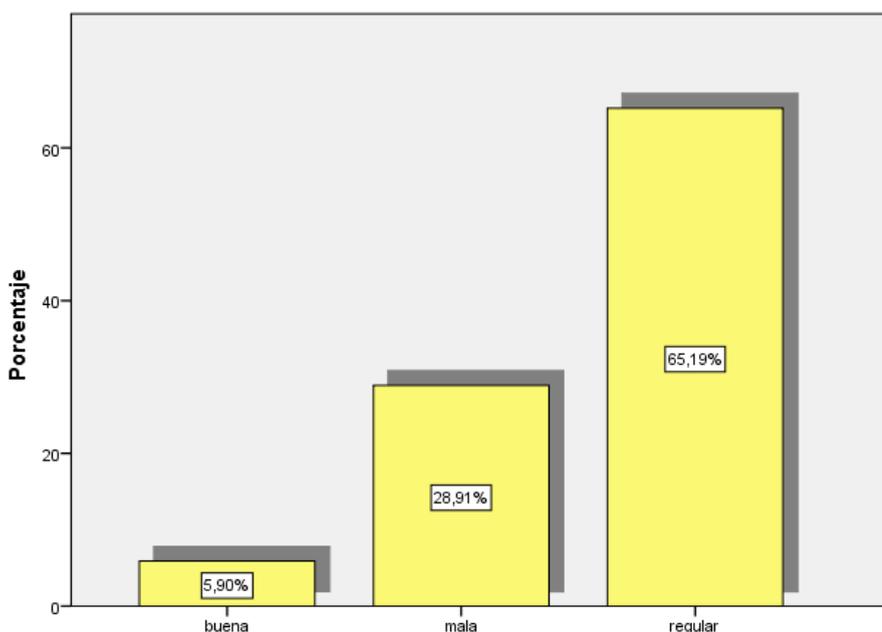
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	buena	20	5,9	5,9	5,9
	mala	98	28,9	28,9	34,8
	regular	221	65,2	65,2	100,0
	Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas

Elaboración: Propia

**Gráfico N° 26**

**¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?**



**Tabla N° 26 ¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?**

Se ha preguntado a los encuestados si perciben que la atención de parte del personal es la adecuada, al respecto se ha podido verificar que solo el 5.9% de ellos refiere que la atención es buena, 65.19% sostiene que es suficiente o regular, precisando que el trato no es especial. El 28.91% sostiene que la atención no ha sido la adecuada, que en muchos casos el personal ha demostrado impaciencia ante los requerimientos de los agricultores.

**Tabla N° 27**

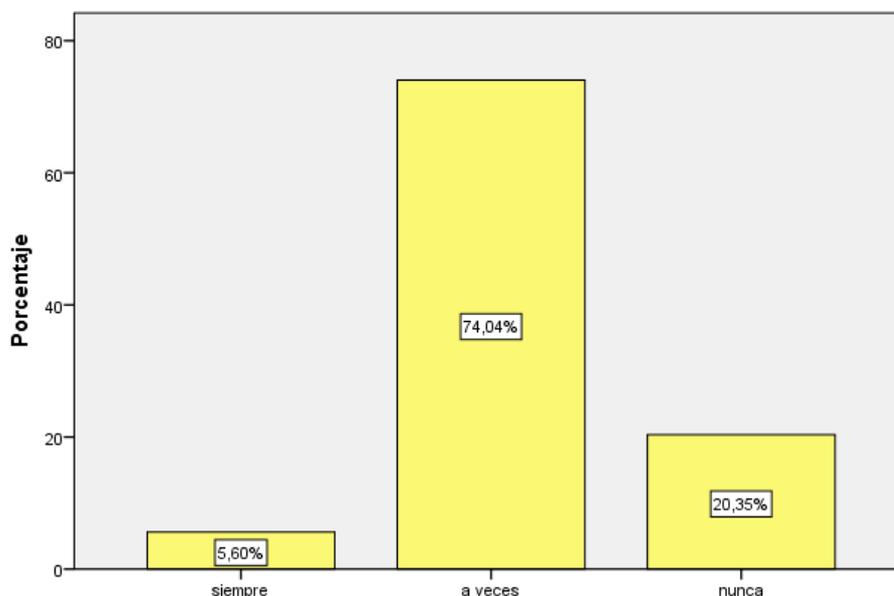
**¿Ayuda el personal de la Dirección Agraria a resolver sus problemas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	siempre	19	5,6	5,6	5,6
	a veces	251	74,0	74,0	79,6
	nunca	69	20,4	20,4	100,0
	Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 27**

**¿Ayuda el personal de la Dirección Agraria a resolver sus problemas?**



**Tabla N° 27 ¿Ayuda el personal de la Dirección Agraria a resolver sus problemas?**

En la Tabla anterior podemos verificar que el 74.04% de usuarios o beneficiarios de los servicios de la Dirección Agraria consideran que a veces los funcionarios ayudan a resolver los problemas que tienen, el 5.60% sostiene que siempre es el apoyo que reciben, sin embargo, el 20.35% ha manifestado que no han percibido esa voluntad de parte de los funcionarios, puesto que la impaciencia tal como se manifestó líneas arriba es una característica en las oficinas.

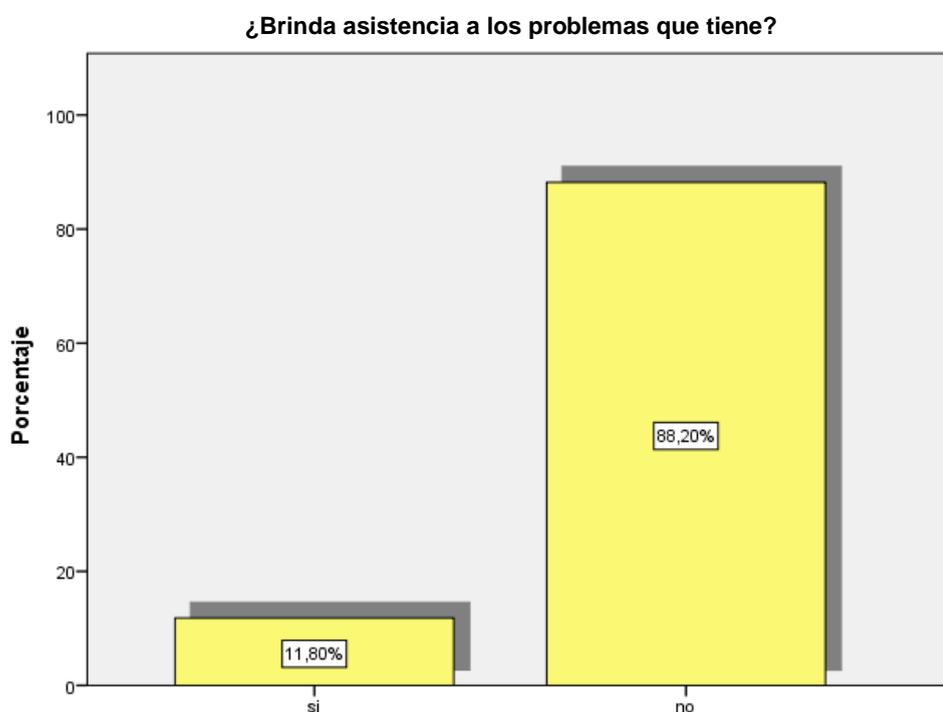
**Tabla N° 28**

**¿Brinda asistencia a los problemas que tiene?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	40	11,8	11,8	11,8
no	299	88,2	88,2	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 28**



**Tabla N° 28 ¿Brinda asistencia a los problemas que tiene?**

Lo que respondieron los encuestado a si los funcionarios brindan la asistencia respectiva a los problemas que tienen, se ha podido percibir que el 88.20% de ellos no identifica esta asistencia, puesto que por lo general se concluye con las consultas que se hace en las oficinas, no habiendo post servicio. Solo el 11.80% sostiene que, si hay asistencia, sobre todo cuando el requerimiento está asociado con los proyectos de mediano plazo implementados no solo a una persona, sino también, a una comunidad específica.

- **Capacidad de Respuesta**

**Tabla N° 29**

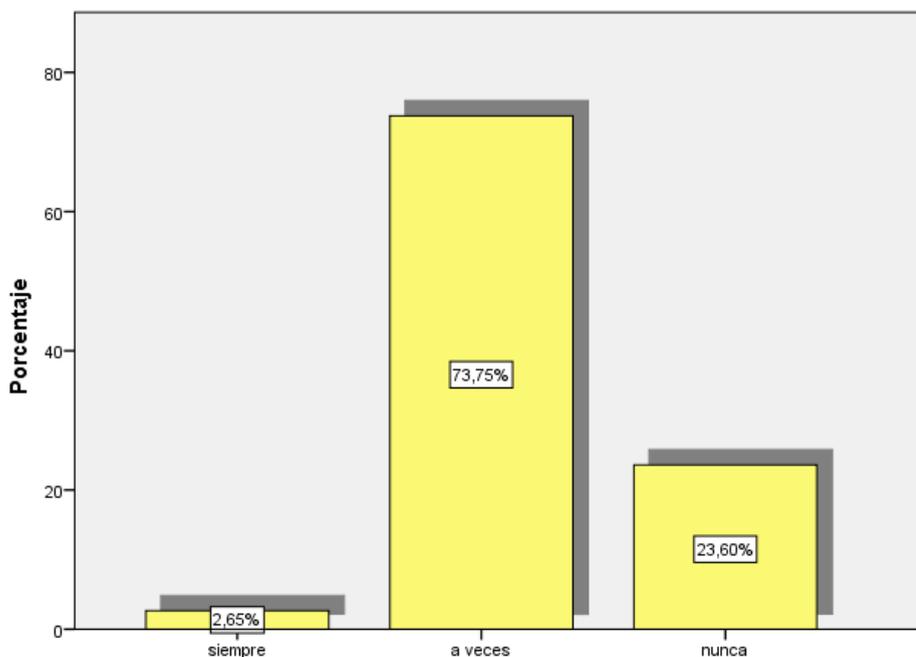
**¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido siempre	9	2,7	2,7	2,7
a veces	250	73,7	73,7	76,4
nunca	80	23,6	23,6	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 29**

**¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?**



**Tabla N° 29 ¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?**

En el análisis del indicador de esta dimensión capacidad de respuesta de los trabajadores de la Dirección Agraria se puede verificar que los encuestados consideran que el 2.65% valoran el tiempo que se toman los funcionarios para apoyarlos, el 73.75% mencionan a veces, indicando que suele ser suficiente el tiempo, sin embargo, el 23.60% sostiene que nunca es suficiente.

**Tabla N° 30**

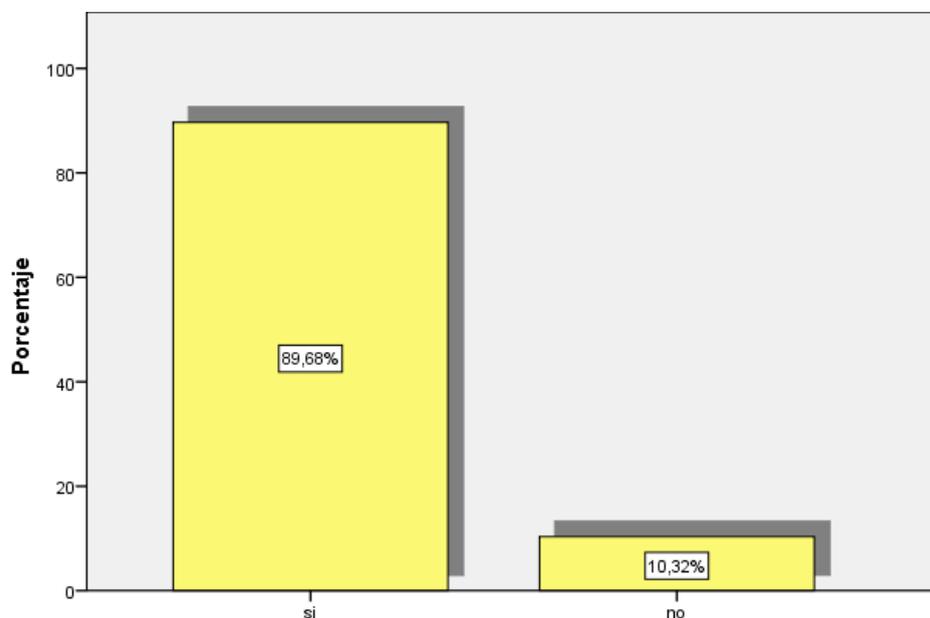
**¿Durante la asesoría percibe usted impaciencia del personal de la Dirección agraria?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	304	89,7	89,7	89,7
no	35	10,3	10,3	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 30**

**¿Durante la asesoría percibe usted impaciencia del personal de la Dirección agraria?**



**Tabla N° 30 ¿Durante la asesoría percibe usted impaciencia del personal de la Dirección agraria?**

La impaciencia fue identificada por los encuestados en los ítems descritos líneas arriba, al respecto esta tabla confirma la percepción, manifestando que el 89.68% sostiene que los funcionarios suelen ser impacientes cuando las preguntas son recurrentes de parte de los agricultores que demandan los servicios en la DRA. Solo el 10.32% sostiene que hay la paciencia suficiente para poder atender los problemas que se plantean.

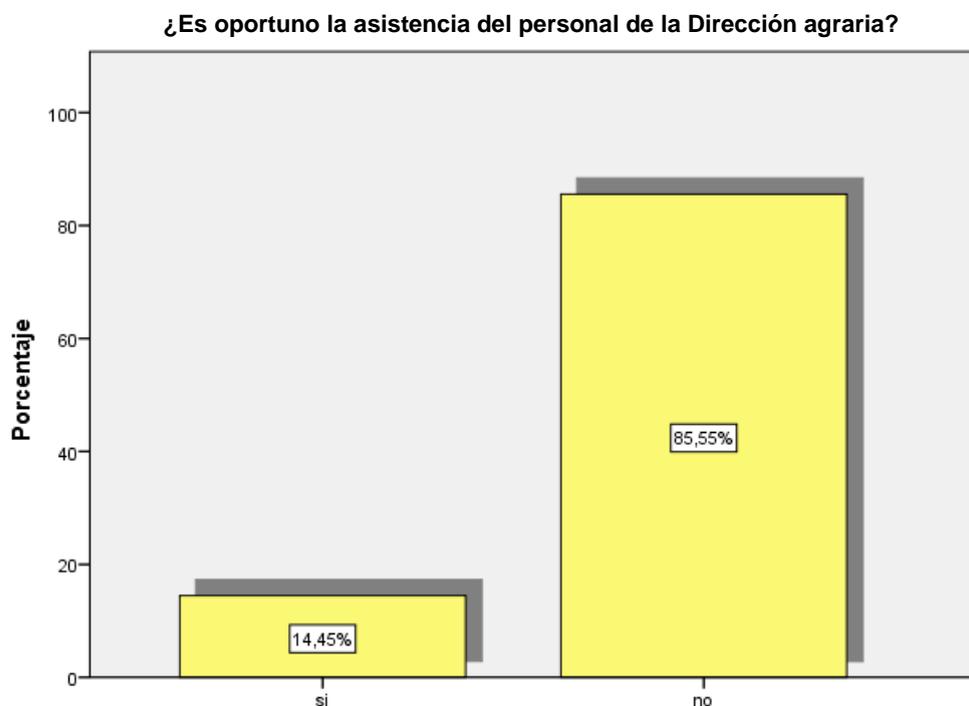
**Tabla N° 31**

**¿Es oportuno la asistencia del personal de la Dirección agraria?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	49	14,5	14,5	14,5
no	290	85,5	85,5	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 31**



**Tabla N° 31 ¿Es oportuno la asistencia del personal de la Dirección agraria?**

Habiendo dialogado con los encuestados, por lo general se ha podido percibir que muchas de las demandas de servicios se dan en función a la necesidad que ellos tienen en sus pueblos. El 14.45% sostiene que la asistencia es oportuna, pudiendo encontrar respuesta en los funcionarios de la DRA, sin embargo, el 85.55% sostiene que esto no es oportuno, por el contrario, este apoyo se da cuando el problema afecta la actividad que desarrollan los usuarios, es por ello la razón de la respuesta establecida.

**Tabla N° 32**

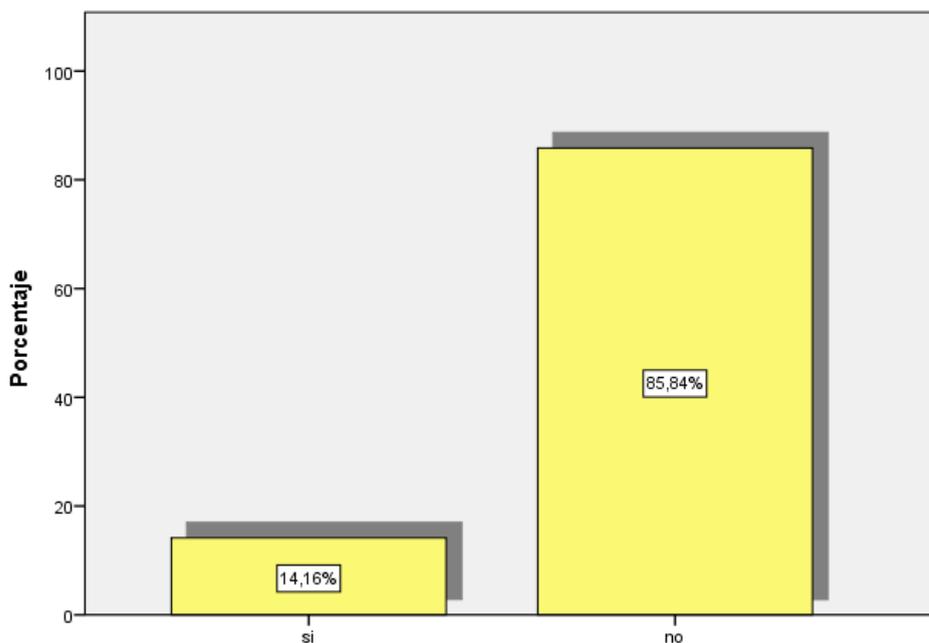
**¿Considera que el personal brinda asistencia con ayuda efectiva?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido si	48	14,2	14,2	14,2
no	291	85,8	85,8	100,0
Total	339	100,0	100,0	

Fuente: encuestas realizadas  
Elaboración: Propia

**Gráfico N° 32**

**¿Considera que el personal brinda asistencia con ayuda efectiva?**



**Tabla N° 32 ¿Considera que el personal brinda asistencia con ayuda efectiva?**

El 14.16% sostiene que la asistencia de los funcionarios de la Dirección Agraria es efectiva, puesto que apoyan en el desarrollo de sus proyectos, o en la solución a algún inconveniente que tienen. Muchos muestran por el contrario su disconformidad con los servicios, indicando que estos no son efectivos, así lo menciona el 85.14% de quienes han contestado respecto a la efectividad del apoyo que reciben en la dirección.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis Específica 1:

Determinar de qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

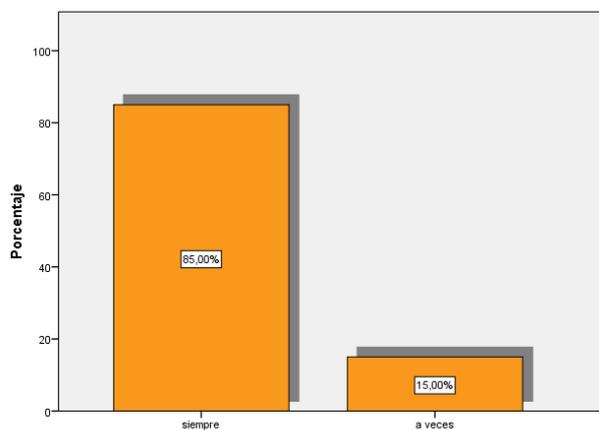


Tabla N° 6 ¿Es útil los bienes con los que abastece el proveedor?

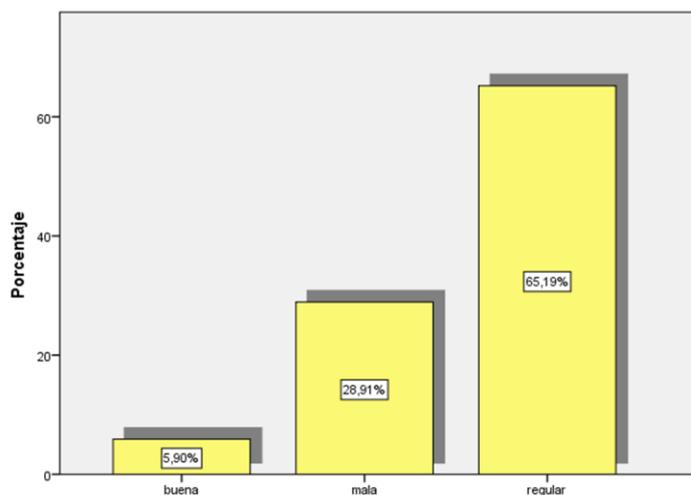
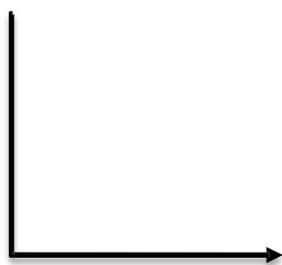


Tabla N° 26 ¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?

En la descripción podemos observar a pesar de que los bienes son útiles (85%) para la Dirección Agraria (equipos de cómputo, mobiliario, equipos móviles, entre otros) Tabla N°06, estos no están permitiendo que el servicio sea percibido adecuadamente, puesto que en la Tabla N°26 los agricultores beneficiarios han manifestado que los servicios se califican de regular (65.19%) a mala (28.91%). ***Demostrando que la relación es indirecta la política de compra y la calidad de los servicios en la DRA.***

### Hipótesis Específica 2:

Determinar de qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

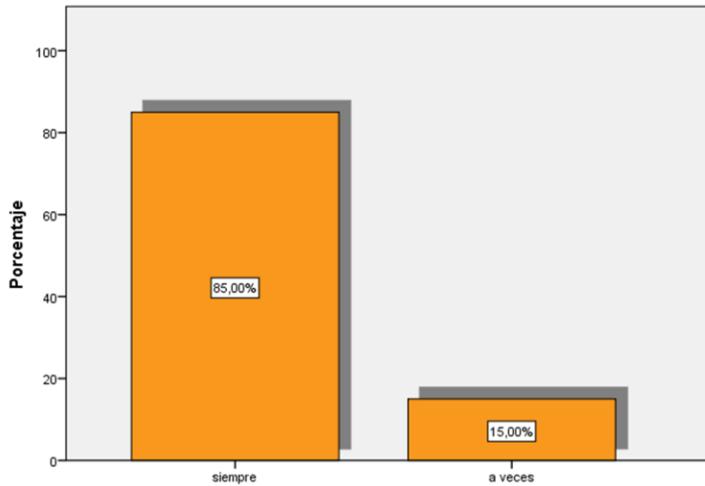


Tabla N° 8 ¿Las adquisiciones toman en cuenta el requerimiento de las áreas?

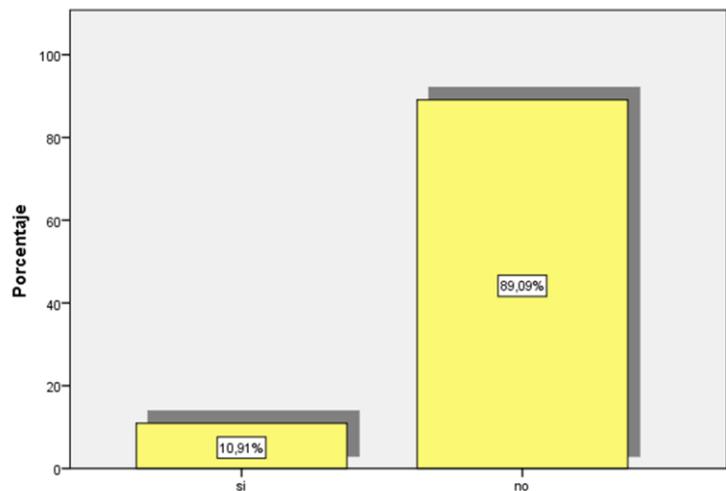


Tabla N° 18 ¿Considera que las condiciones de las oficinas de agricultura son las adecuadas?

La tabla anterior N°08 describe que la política de suministros toma en cuenta el requerimiento de las áreas 85%, sin embargo, este no está cumpliendo el objetivo de calidad puesto que la percepción respecto a las condiciones de la infraestructura no son las adecuadas 89.09% en la tabla N°18, podemos deducir que la relación entre la política de suministros y la calidad del servicio en la Dirección Agraria es indirecta, por las razones antes descritas.

### Hipótesis Específica 3:

Determinar de qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

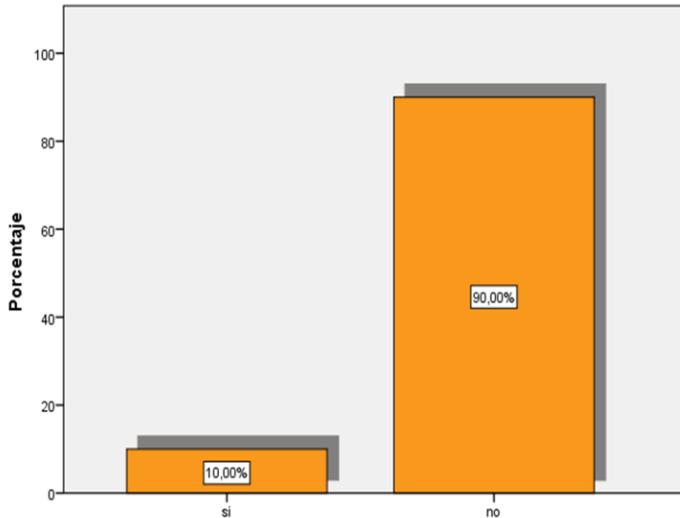


Tabla N° 12 ¿Es política de la Dirección Agraria fomentar la empatía de los trabajadores con los agricultores?

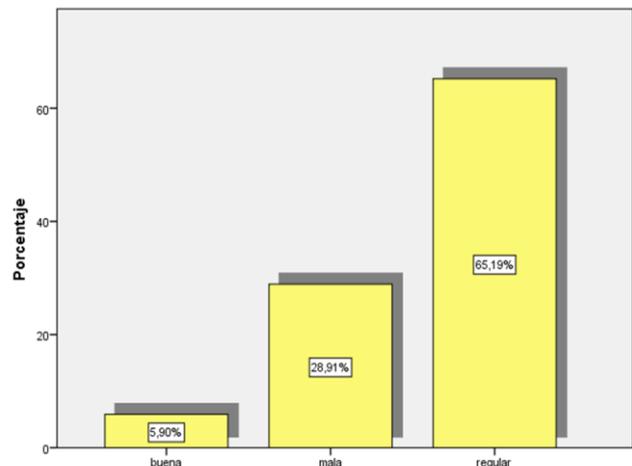
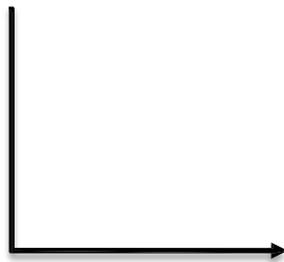


Tabla N° 26 ¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?

La tabla N°12 anterior muestra que los trabajadores reconocen que no es política de la Dirección la empatía, así lo mencionaron los trabajadores encuestados 90%. Ello genera que los agricultores que son beneficiarios perciban que la atención no sea la adecuada calificándola de mala 28.91% a regular 65.19%, tal como menciona la tabla N°26. De esta forma inferimos la relación indirecta entre la política de atención al cliente y la calidad del servicio en la Dirección Regional Agraria.

**Hipótesis General:**

La logística se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018.

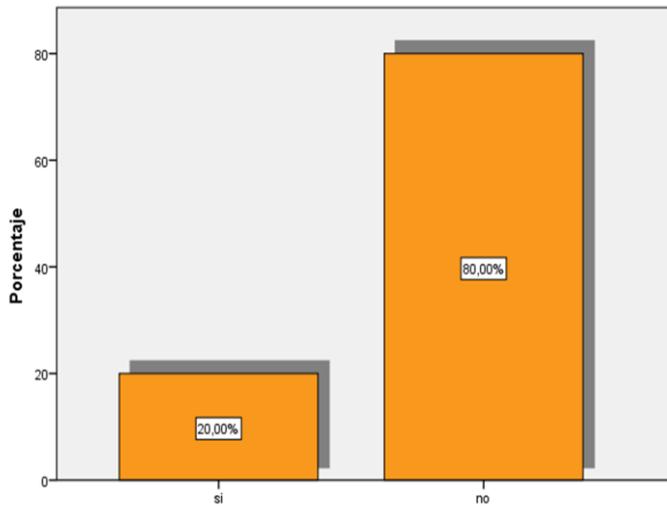


Tabla N° 15 ¿Es política de la Dirección la presentación del personal antes de brindar el servicio?

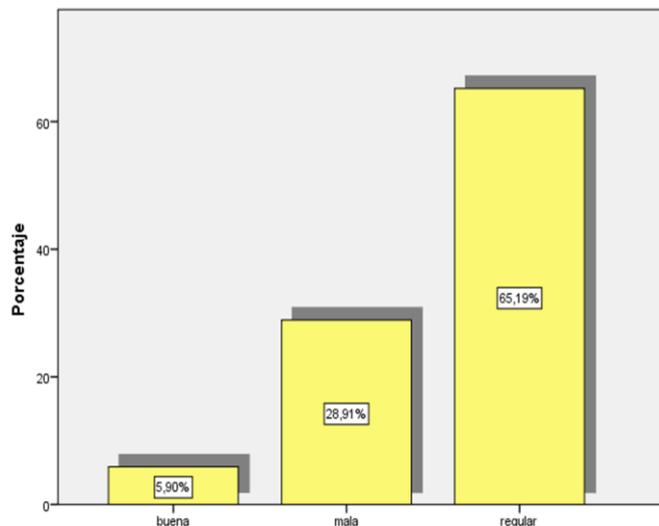
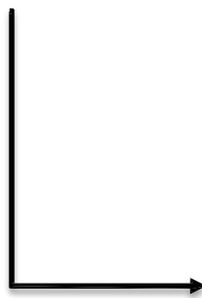


Tabla N° 26 ¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?

Como se ha mencionado en la contrastación de las hipótesis anteriores, es fundamental entender que no existe evidencia que haya relación directa entre la logística con la calidad del servicio en la Dirección Agraria. En la Tabla N°15 el 80% sostiene que no es política de la DRA la presentación de los trabajadores lo que genera una percepción negativa de los usuarios de los servicios de mala a regular 28.91, y 65.19%. mencionando que la logística en la DRA no se relaciona de manera directa con la calidad del servicio.

## CAPITULO V

### DISCUSION DE RESULTADOS

#### 5. Discusión de Resultados

##### - Discusión con los antecedentes

La tesis ha considerado importantes antecedentes que plantea que la administración logística, y oportuna en todos sus elementos deberían generar resultados positivos en la rentabilidad, en los servicios, tal como se puede verificar en la investigación de De la Cruz, R. (2016) En su tesis titulada “La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de ANYPSA CORPORATION S.A. COMAS – 2016, quien expuso que La provisión oportuna de los insumos en la Corporación permite un adecuado sistema de producción de PINTURAS, el mismo que garantiza la provisión oportuna para la comercialización y posterior rentabilidad. De igual forma la Tesista Lara, C. (2017) en su tesis titulada Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017, sostiene que una propuesta de implementación logística debe considerar la atención al cliente, ello para considerar una satisfacción inmediata en la prestación del servicio. A nivel local Saldaña, S. (2017) en su tesis titulada “Gestión Logística y su influencia con la calidad de los productos en la Panadería San Carlos Huánuco 2016” sostiene que la logística de entrada, de procesos han garantizado que los productos sean de calidad, y estos han sido así percibido por los clientes, haciendo que las ventas de la panadería aumenten. Las conclusiones de estas investigación son importantes porque ayudan entender cuál debería ser el rol de la

logística en los servicios que preste una empresa, una institución pública.

- **Discusión con las teorías**

Santos, I. (2009) en su libro de Logística y Operaciones en la Empresa, sostiene que con este término se hace referencia a la función que se ocupa de planificar, implementar y controlar el flujo eficiente y eficaz de servicios, información y bienes entre el punto de origen y el de consumo, asegurando que, tanto la función de transporte como la de almacenamiento contribuyan a cumplir con los requisitos del cliente, esta última línea es fundamental para aquellos que implementes sus políticas de gestión logística de forma adecuada e integral. Roux, M. (2009) por lo tanto comprende que la logística, dentro del ámbito de su función, está involucrada en todos los niveles de planificación y ejecución estratégica, operacional y táctica. Se ha de considerar como una función crítica para la cadena de suministro, por su carácter integrador y su potencial para conseguir la coordinación y optimización de todas las actividades propiamente logísticas con otras funciones, entre las que se incluyen las ventas y el marketing, las finanzas, la fabricación, o incluso la tecnología de la información. Confirmando lo dicho. Paz, R. (2005) sostiene que la Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso. Los bienes capaces de satisfacer las necesidades del cliente son, de acuerdo con su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. Los bienes tangibles

suelen conocerse con el nombre de productos. Tienen una consistencia material. Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.

- **Evidencia de los resultados obtenidos**

Las evidencias en la fase descriptiva de esta investigación, no contradicen lo dicho por los tesisistas y los teóricos, por el contrario, confirman que de no implementarse un adecuado trabajo logístico los riesgos de insatisfacción son mayor. Y eso es lo que se puede percibir en los diferentes cuadros resumen de la opinión de los trabajadores, quienes, a pesar de tener equipos de forma oportuna, cumplir con las normas para su adquisición, estos no son suficientes, si no se establece una política adecuada de atención al cliente. Más aun entendiendo que los beneficiarios de la Dirección son agricultores de los diferentes distritos del departamento, este trabajo debe ser más exhaustivo.

Los agricultores encuestados requieren constantemente apoyo de los funcionarios de la Dirección, estos perciben que hay atención, sin embargo, no se cumple con los estándares adecuados, como una comunicación oportuna, identificación, uniformidad, entre otros que debe ser destacado en la prestación de un servicio. Solo quienes son beneficiarios de proyectos pueden percibir constancia en el servicio, puesto que el proyecto incluye seguimiento constante a la inversión pública.

## CONCLUSIONES

1. Según la Tabla N°06, el abastecimiento de bienes en la Dirección Agraria es útil, así lo menciona el 85%, sin embargo, esto no permite que el servicio sea visto de calidad, los agricultores que son usuarios de regular (65.19%) a mala (28.91%). ***Demostrando que la relación es indirecta la política de compra y la calidad de los servicios en la DRA.***
2. La Tabla N°08, describe una adecuada política de suministros 85% de trabajadores menciona ello, sin embargo, la percepción de los usuarios no son las adecuadas, tal como se expresa en la Tabla N°18, donde el 89.09% sostiene que las condiciones de prestación del servicio son inadecuadas. ***Por lo que la relación entre la política de suministros es indirecta respecto a la calidad en la dirección agraria.***
3. La Tabla N°12 los trabajadores reconocen que no es política de la Dirección Agraria la atención al cliente 90%, lo que expone el servicio a una calificación negativa de parte de los usuarios, haciendo que en la tabla N°26 los agricultores califiquen de mala 65.19% a regular 28.91% el servicio.
4. Al no tener una política adecuada de atención a los clientes tal como mencionan los trabajadores en la Tabla N°15, 90% sostiene ello, se expone la calidad del servicio, haciendo que el esfuerzo de la política de suministros y de compras no cumpla los fines que corresponde en la gestión logística. Por lo que en el caso de la Dirección Agraria la relación es indirecta.

## RECOMENDACIONES

1. En base a la política de compras, la Dirección Agraria debe considerar un plan de atención al cliente a través de la construcción de módulos de servicios, tal como cuenta las financieras, a efectos de que las adquisiciones apoyen una política de atención de calidad.
2. En base a la política de suministros, es necesario que estos incluyan indumentaria para el personal, como medios de identificación necesaria para que los usuarios identifiquen quienes son los que van a prestar sus servicios.
3. Respecto a la política de atención al cliente, es urgente implementarlo para que se muestre la satisfacción de los usuarios en las próximas entrevistas, se debe solicitar el apoyo a empresas privadas que manejen estos temas, con fines de satisfacción.
4. La logística de la Dirección puede ser efectiva, si se cumple con la implementación de la política de atención al cliente, definiendo como principio fundamental la satisfacción que deben tener ellos en los servicios que se preste. Apoyo de Universidades, empresas privadas pueden fomentar mayor conocimiento respecto a la atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- August Casanovas Villanueva - Luis Cuatrecasas Arbós. (2015). *Logística Integral: lean Supply Chain Management*. México: Profit.
- Campos Santamaria, A. E. (2015). *La Administracion Logística Y La Rentabilidad Enla Empresa Mega Inversiones S.R.L. Huanuco*. Huanuco: Universidad De Huanuco.
- Casanovas, A. (2003). *Logistica Empresarial*. Barcelona: Gestion2000.
- Chapa Beriestain, J. M. (2013). *Identificación y diseño de mejoras en la logística de distribución nacional de un distribuidor vitivinícola*. Santiago: Universidad de Chile.
- De la Cruz Llantoy, R. A. (2016). *La Gestión Logística y su Influencia en la Rentabilidad de ANYPSA CORPORTAION S.A. COMAS - 2016*. Lima - Perú: Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad César Vallejo.
- Dirección Regional de Agricultura de Huánuco, G. (2008). *Plan Estratégico Regional Agraria 2008 - 2021*. Huánuco: Gobierno Regional de Huánuco .
- Figuera, D. S. (2000). *La Logistica Empresarial En El Nuevo Milenio*. Barcelona: Getsion 2000.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. MEXICO: MACGRAWHILL.
- Ibarra Morales, L. E. (2015). *Los Modelos Servperf y Servqual*. Madrid : EAE.
- John Fernie - Leigh Sparks. (2001). *Logística y Gestión de Ventas*. Buenos Aires: Ediciones Granica .

- Jordi Pau Cos - Ricardo de Navascués. (2001). *Manual de Logística Integral*. Madrid: DIAZ DE SANTOS.
- Lara Delgado, C. R. (2017). *Gestión Logística para la Satisfacción de los Clientes de una empresa industrial, Lima 2017*. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al Cliente: La comunicación y la Calidad del servicio en la Atención al cliente*. Vigo - España: Ideas Propias Editorial.
- Pilar Sanchez, s. (2010). *Comunicación y Atención al Cliente*. Bogota - Colombia: EDITEX.
- Reyes Muñoz, K. S. (2017). *Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016*. Chimbote - Perú: Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad César Vallejo.
- Rodriguez Mejía, G. (2013). *Diseño de una cadena de suministro para la exportación de artesanía textil de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Roux, M. (2009). *Manual De Logistica Para La Gestion De Almacenes*. Barcelona: Gestion 2000.
- Saldaña Otolea, S. (2017). *Gestión Logística y su Influencia con la Calidad de los Productos en la Panadería San Carlos Huánuco 2016*. Huánuco: Escuela de Administración - Universidad de Huánuco.
- SANTOS, I. S. (2009). *Logística Y Operaciones En La Empresa*. Madrid: Libros Profesionales De Empresas.

- Setó Pamies, D. (2004). *De la Calidad de Servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid España : Grafica Dehon - ESIC.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p><b>General</b> ¿De qué manera la logística se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?</p> <p><b>Específicos</b> ¿De qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?</p> <p>¿De qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?</p> <p>¿De qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018?</p>	<p><b>General</b> Determinar de qué manera la logística se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p> <p><b>Específicos</b> Determinar de qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p> <p>Determinar de qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p> <p>Determinar de qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p>	<p><b>General</b> La logística se relaciona de manera directa con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p> <p><b>Específicos</b> Determinar de qué manera la política de compras se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p> <p>Determinar de qué manera la política de suministros se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p> <p>Determinar de qué manera la política de atención al cliente se relaciona con la calidad de los servicios de la Dirección Regional de Agricultura Huánuco 2018</p>	<p><b>1. Independiente</b></p> <p>Logística</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de compras</li> <li>- Política de suministros</li> <li>- Política de atención al cliente</li> </ul> <p><b>2. Dependiente</b></p> <p>Calidad del Servicio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de Respuesta</li> </ul>	<p><b>Tipo y Nivel de Investigación</b></p> <p><b>Descriptiva:</b></p> <p>Se describirán propiedades y relaciones sin emitir juicio de las variables intervinientes.</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p><b>Cuantitativo:</b> se procesara información para cuantificarla y poder explicarla.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>La Investigación es no experimental – Transversal.</p> <p><b>A. Población</b> Agricultores atendidos 2017: 2856</p> <p><b>B. Muestra</b> n = 339 agricultores</p>	<p><b>Entrevista a Funcionarios de Agricultura</b> Con la finalidad de determinar las características de la logística y su orientación respecto a los servicios que presta la Dirección de Agricultura.</p> <p><b>Encuesta a Agricultores:</b> Con la finalidad de determinar las características de la calidad del servicio en la dirección de agricultura.</p>



## Encuesta dirigido a Los Trabajadores de la Dirección Agraria de Huánuco

INSTRUCCIONES: La Presente encuesta tiene fines académicos, su apoyo será fundamental para la investigación y las propuestas que se hará a la Dirección. Es totalmente anónima. Por lo que se pediría de la manera más amable respondiendo marcando con una (X) la respuesta que ve conveniente en las siguientes preguntas:

### POLITICA DE COMPRA

1. ¿Cuánto tiempo labora en la Dirección Agraria?  
Menos de un año ( ) Uno a dos años ( ) Dos a Tres años ( ) tres años a más ( )
2. ¿Las compras de la dirección agraria son directas o a través de licitaciones?  
Directas ( ) A través de Licitaciones ( )
3. ¿Considera que las compras usan un proceso adecuado?  
Si considero ( ) No considero ( )
4. ¿La Dirección Agraria, es oportuna con las compras de los insumos para los servicios?  
Si es oportuno ( ) No es oportuno ( )
5. ¿Lo proveedores cuentan con los bienes solicitados por su dependencia?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
6. ¿Es útil los bienes con los que abastece el proveedor?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
7. ¿Considera que el proveedor cumple con las condiciones de venta que ofrece?  
Si ( ) No ( )

### POLÍTICA DE SUMINISTROS

8. ¿Las adquisiciones toman en cuenta el requerimiento de las áreas?  
Siempre ( ) A veces ( ) Nunca ( )
9. ¿Las adquisiciones de bienes se hacen considerando precios o necesidad?  
Precio ( ) Necesidad ( ) Ambos ( )
10. ¿Considera la logística las características de los pedidos de bienes de las áreas?  
Si ( ) No ( )
11. ¿Respecto a los bienes, estos son duraderos?  
Si ( ) No ( )

### POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

12. ¿Es política de la Dirección Agraria fomentar la empatía de los trabajadores con los agricultores?  
Si ( ) No ( )
13. ¿Recibió capacitaciones respecto a la empatía en la atención al cliente?  
Si ( ) No ( )
14. ¿Considera importante la presentación del personal con los agricultores?

Si ( ) No ( )

15. ¿Es política de la Dirección la presentación del personal antes de brindar el servicio?

Si ( ) No ( )

16. ¿Considera que la presentación del personal es adecuada?

Si ( ) No ( )

**Gracias!**



## Encuesta dirigido a los Agricultores Beneficiarios de los Diferentes Servicios de la Dirección Agraria de Huánuco

INSTRUCCIONES: La Encuesta tiene fines académicos, la misma permitirá a la DRA mejorar los servicios que prestan a nivel de asistencia, asesoría, entre otros. Por lo que se pediría de la manera más amable respondiendo marcando con una (X) la respuesta que ve conveniente en las siguientes preguntas:

### TRANGIBILIDAD

1. ¿Cuánto tiempo se beneficia usted de los servicios de la DRA?  
Un año ( )    Dos años ( )    Más de Tres años ( )
2. ¿Considera que las condiciones de las oficinas de agricultura son las adecuadas?  
Si ( )    No ( )
3. ¿Cuenta la Dirección Agraria con equipos adecuados para el servicio de asesoría?  
Si ( )    No ( )
4. ¿Cuenta con instalaciones adecuadas la dirección Agraria para brindar un buen servicio?  
Si ( )    No ( )
5. ¿El personal de la Dirección Agraria está identificado?  
Si ( )    No ( )
6. ¿El personal cuenta con indumentaria adecuada?  
Si ( )    No ( )
7. ¿Considera que hay personal suficiente para brindar servicios a los agricultores?  
Si ( )    No ( )

### FIABILIDAD

8. ¿Cumple lo ofrecido el personal de la Dirección Agraria?  
Siempre ( )    A veces ( )    Nunca ( )
9. ¿El personal hace seguimiento de los servicios que brinda?  
Si ( )    No ( )
10. ¿La atención del personal de la dirección es la adecuada?  
Buena ( )    Mala ( )    Regular ( )
11. ¿Ayuda el personal de la Dirección Agraria a resolver sus problemas?  
Siempre ( )    Nunca ( )    A veces ( )
12. ¿Brinda asistencia a los problemas que tiene?  
Si ( )    No ( )

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

13. ¿El tiempo del servicio que brinda es el adecuado?  
Siempre ( )    Nunca ( )    A veces ( )

14. ¿Durante la asesoría percibe usted impaciencia del personal de la Dirección agraria?  
Si ( ) No ( )
15. ¿Es oportuno la asistencia del personal de la Dirección agraria?  
Si ( ) No ( )
16. ¿Considera que el personal brinda asistencia con ayuda efectiva?  
Si ( ) No ( )

**¡Gracias!**