



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística
de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Santisteban Alvitres, Milagros Isabel (ORCID: 0000-0002-4319-3004)

Ventura Chavez, Paula Paola (ORCID: 0000-0001-6912-3939)

ASESORA:

Mgr. Flores Lezama, Marilú Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Yo Santisteban Alvitres, Milagros Isabel dedico esta tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y brindándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

Yo Ventura Chávez, Paula Paola dedico la presente tesis a Dios y a mi familia que día a día me apoyan en todo momento para salir adelante con los nuevos retos que debo afrontar, son mi gran motivación. Agradecer también a mi primo Roly que fue pieza fundamental en mi niñez, sé que me cuida desde el cielo y está muy orgulloso de verme alcanzar mis metas, ellos son quienes me dieron grandes enseñanzas y los principales protagonistas de este “sueño alcanzado”. Los amo y estoy agradecida por ello.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos primero a Dios por permitirnos dar este gran paso. A nuestros padres; por apoyarnos y guiarnos, por ser las bases que nos ayudaron a llegar hasta aquí.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	11
3.2 Variables y Operacionalización.....	12
3.3 Población (criterios de selección), Muestra y Muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Métodos de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Prueba de Normalidad	15
	Correlación entre la Gestión logística y la Calidad de	
Tabla 2:	Servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad	16
	Distrital de Pacasmayo año 2020	
Tabla 3:	Nivel de Gestión Logística	16
Tabla 4:	Nivel de Calidad de Servicio	17
Tabla 5:	Correlación entre la dimensión Gestión de Compra y	18
	Calidad de Servicio	
Tabla 6:	Correlación entre la dimensión Almacenamiento y	19
	Calidad de Servicio	
Tabla 7:	Correlación entre la dimensión Distribución y Calidad de	20
	Servicio	

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Nivel de Gestión Logística	17
Figura 2: Nivel de Calidad de Servicio	17

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión Logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020”. Tuvo como objetivo de estudio determinar la relación que existe entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020. En el marco metodológico, se estableció que la investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 184 colaboradores en la cual se tomó solo una muestra de 63 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento para recoger los datos se requirió de dos cuestionarios, uno para la variable Gestión logística y otro para la variable Calidad de servicio, fue aplicada a los colaboradores de la municipalidad, estuvo estructurado considerando las dimensiones de sus variables cuya validez se hizo mediante juicio de expertos y la confiabilidad por el alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados mediante el software SPSS V25.

Finalmente, se concluyó que existe una correlación positiva alta entre la Gestión logística y Calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo (Rho de Spearman 0,793) y el nivel de significancia es de 0.00 menor al 5% lo que significa que a mayor gestión logística mejor calidad de servicio se brindará ya el área logística juega un rol importante para entidades del estado ya que si está cumpliendo con lo establecido se podrá brindar un buen servicio a los funcionarios y estos podrán desempeñar sus funciones sin ningún problema y por ende la entidad podrá cumplir sus objetivos planteados.

Palabras Clave: Gestión logística, Calidad de servicio.

Abstract

The present research work entitled: "Logistics management and Service quality of the Logistics Unit of the District Municipality of Pacasmayo, Year 2020". The objective of the study was to determine the relationship between Logistics management and the Quality of service of the Logistics Unit of the District Municipality of Pacasmayo in 2020. In the methodological framework, it was established that the research is of an applied type, of non-design. Experimental, quantitative approach and correlational level and cross-sectional. The population consisted of 184 employees in which only a sample of 63 employee's workers from the provincial municipality of Pacasmayo was taken. As a technique, the survey was used and as an instrument to collect the data, two questionnaires were required, one for the Logistics Management variable and another for the Quality of Service variable, it was applied to the municipality's collaborators, it was structured considering the dimensions of its variables whose validity was made through expert judgment and reliability by Cronbach's alpha. The data were processed using SPSS V25 software.

Finally, it was concluded that there is a high positive correlation between the Logistics Management and Quality of Service of the employees of the District Municipality of Pacasmayo (Spearman's Rho 0.793) and the significance level is 0.00 less than 5%, which means that at greater logistics management better quality of service will be provided and the logistics area plays an important role for state entities since if it is complying with the established it will be able to provide a good service to officials and they will be able to perform their functions without any problem and therefore the entity will be able to fulfill its objectives.

Keywords: Management logistics, Quality and service.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo se tomó en cuenta porque aún hay organizaciones que no cuentan con sistemas atractivos de acuerdo al avance tecnológico, con respecto a la logística, quiere decir que solo emplean métodos desactualizados no profesionales para llevar un control de almacén. Por lo general las entidades públicas son criticadas por el ineficiente servicio que ofrecen, pero muchas veces éstas no cumplen con las actividades encomendadas por falta de un bien o servicio que necesitan para realizar el trabajo satisfactoriamente y esto se debe a que no cuentan con un sistema atractivo que identifique la entrada y salida de un producto. Así como tampoco cuentan con un adecuado establecimiento donde se puedan guardar los productos adquiridos. La gestión logística que viene siendo una parte importante en los procesos administrativos, ha tomado un papel relevante e imprescindible para el sector público, porque es definida como la herramienta precisa para la correcta planificación y gestión de las actividades.

Según Espinoza (2017) a nivel internacional en su tema "*Sistema en la gestión administrativa*" indica que es un conjunto de actividades que plantea una empresa para llegar al éxito, mediante el cumplimiento de un proceso administrativo, este modelo ayuda a la ejecución de estas actividades, es ahí donde entra a tallar la logística ya que es una parte fundamental en estos procesos porque ha tomado un papel relevante para las actividades del sector público, ya que es por donde se gestiona los bienes y servicios que se utilizarán para satisfacer las necesidades del usuario. (p. 157)

Según Barrantes (2018) a nivel internacional en la revista "*Gestión para el cambio*" manifiesta que la base de toda empresa es la gestión que se realiza con ella y para ellos el personal debe contar con sus implementos necesarios para realizar sus funciones y también si fuera una empresa de servicio esta debe contar con todos los implementos necesarios y por ende en toda empresa debería haber una empresa logística quien se encargue de los procesos de compra o abastecimiento de productos para que así la empresa o entidad tenga lo necesario para brindar un servicio eficaz.

Según el Decreto Legislativo N°04 (2018) a nivel nacional avala que toda entidad pública necesita una buena gestión logística para ofrecer una calidad de servicio eficiente a las demás áreas administrativas, cumpliendo con todos los requerimientos que llegan. Es por ello que una de las unidades o gerencias más importante en este tipo de entidad es la gestión logística ya que cumple un rol indispensable para el funcionamiento del resto de áreas que conforma una organización privada o pública. El desabastecimiento de los bienes o servicios que pueda tener una entidad pública retrasa la Gestión Administrativa quiere decir que el funcionario público no cumple con la actividad encomendada.

Según Ramírez (2019) a nivel nacional en la revista “*Logistec*” indica en uno de los artículos que la base de toda empresa es que tenga un buen sistema logístico ya que para que una entidad funcione en su totalidad necesita procesos de compra y de servicios y así exista también aprovisionamiento de materiales producción y distribución de los mismos para integrar a las diversas actividades internas.

Teniendo esta realidad como referencia se planteó una investigación sobre cómo se puede relacionar la gestión logística con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Pacasmayo siendo ésta una entidad que mueve distritos centros poblados y se requiere de un buen sistema logístico para que los servidores puedan atender a la población, que es para la cual se trabaja y también siendo esta la primera investigación sobre el tema.

Para esta investigación se formuló la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020?

A la vez presenta las siguientes justificaciones:

Relevancia Social: Esta investigación ayudará a que se brinde un mejor servicio en la Ciudad de Pacasmayo, de modo que los resultados que se obtuvieron se desprendió diversas recomendaciones que ayudaron a solucionar los problemas que presentaba la entidad, asimismo fueron tomadas en cuenta para generar una mejor gestión. Implicancias Prácticas: El resultado de esta investigación va a servir como instrumento de consulta para nuevos estudios y teorías de nuevos

autores que deseen investigar este tema. Valor Teórico: Este estudio presenta bases teóricas de investigaciones de diversos autores reconocidos y de fuentes confiables refiriéndose al tema planteado para darle mejor sustento. Utilidad Metodológica: El desarrollo está basado en el método científico con apoyo de la estadística que ayudó a establecer el nivel de fiabilidad de la investigación y resultados.

Asimismo, se desprenden los siguientes objetivos:

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020.

Objetivos Específicos: Determinar el nivel de Gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020; Determinar el nivel de Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión gestión de compra y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión almacenamiento y la Calidad de Servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020; Determinar la relación que existe entre la dimensión distribución y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020.

También se presentó la siguiente hipótesis:

H_i: Existe relación entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar énfasis a la investigación es necesario presentar los siguientes trabajos previos. Entre ellos tenemos a nivel Nacional:

Sánchez (2017) En su tesis titulada "*Gestión logística en las empresas importadoras de autopartes del distrito de la Victoria – Lima, 2016, Universidad César Vallejo*"; Su objetivo fue determinar la gestión logística en las empresas importadoras de autopartes. La investigación es de tipo descriptivo - diseño no experimental, corte transversal. Tuvo un cuestionario y su población fue de 160 empresas y la muestra estuvo constituida por 33 empresas. El muestreo fue probabilístico aleatorio simple. Los resultados obtenidos fueron que se logró determinar que un 69.7% aplican la gestión logística en las empresas importadoras. Concluyó que es una de las principales bases en una organización debido a que es la encargada de los procesos de compra de materiales, almacenamiento y distribución, porque para que una entidad se mantenga con un funcionamiento eficaz es necesario contar con ello.

Flores (2017) con su investigación titulada "*Gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana*"; tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión logística en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana. La investigación fue de tipo descriptivo - diseño no experimental. Se utilizó la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 48 colaboradores. Los resultados arrojan que existe relación positiva entre la gestión logística y la rentabilidad de las empresas con Rho 0,788. Concluyó que existe un porcentaje aceptable de empresas donde la gestión logística no engloba en los procesos y operaciones para brindar un correcto servicio al consumidor, es decir no cuenta con abastecimiento necesario ni las condiciones adecuadas de productos.

Guarachi (2018) En su trabajo de investigación "*Diagnóstico y propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud – Chiclayo, Perú*" (Postgrado). Tuvo como objetivo elaborar un diagnóstico del proceso logístico del hospital estudiando tres unidades

pertenecientes al área de adquisiciones del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Tuvo un diseño no experimental correlacional. Se utilizó como instrumento el cuestionario y se aplicó a 38 colaboradores. Los resultados fueron que la entidad está teniendo un regular proceso logístico ya que aún se necesita mejorar algunos aspectos logísticos para poder brindar un buen servicio. Se concluye que es importante mantener un buen sistema de proceso logístico porque de esto depende el funcionamiento de las áreas administrativas del centro de salud, el incumplimiento de sus pedidos retrasa los procesos y así mismo se genera un desorden administrativo.

También tenemos a nivel internacional los siguientes trabajos:

Sotelo (2018). En su trabajo de Investigación "*Propuesta de un sistema de gestión de Inventarios y Logística basado en la Norma ISO 9001-2008 para los bienes de consumo de la Universidad Libre Seccional Bogotá*". Teniendo como objetivo general diseñar una propuesta de un sistema de gestión de inventarios y logística. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva no experimental, la muestra estuvo representada por 38 participantes. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Los resultados fueron que existe una relación positiva moderada entre la gestión de inventarios y la logística. Se concluyó que el uso del plan ayudó, porque se vio aclarar las dificultades y en la ejecución de los productos cumplió con los requerimientos.

Echeverría y Márchese (2019) en su trabajo de investigación "*Rediseño del proceso de compra y la satisfacción de los clientes internos de una empresa*"; el cual tuvo como objetivo identificar la relación entre el proceso de compra y la satisfacción de los clientes internos. El diseño fue no experimental, con corte transversal de tipo explicativo. Su población muestral fue de 80 empresas. Los resultados obtenidos fueron que existe una relación positiva alta entre el proceso de compra y la satisfacción de los clientes. Se concluye que resulta elemental realizar un proceso de compra de suministro de la empresa para llegar a reconocer las debilidades que puede generar el mal uso de los recursos físicos y humanos y verificar el nivel de satisfacción de los clientes internos de la empresa.

Alva (2018). *“El proceso de distribución logística en relación a la gestión de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, el año 2017”*. Su objetivo fue determinar la relación entre el proceso de distribución logística y la gestión de las áreas de farmacia y emergencia del Hospital Regional Eleazar Guzmán. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional. De diseño no experimental transversal y correlacional causal. La población estuvo conformada por 23 trabajadores del área de logística del hospital. En los resultados obtenidos se demostró que existe una relación positiva alta entre el proceso de distribución y la gestión logística. Se llegó a la conclusión que la logística tiene que cumplir con diversas especificaciones como calidad y eficiencia para ayudar a que se cumplan las metas propuestas por la entidad y así mantener una buena gestión. Precisa que es la entrega del producto o servicio solicitado y se pone a disposición del cliente final. Posibilita que el usuario obtenga el producto en el lugar y tiempo solicitado y sobre todo en las mejores condiciones.

A continuación, se presenta los siguientes conceptos de nuestra primera variable:

Logística, García (2018) manifiesta que es una disciplina que tiene como función principal perfeccionar y encargarse de la gestión de sistemas capaces de integrar todos los métodos internos y externos de una entidad para hacerla cada vez más competitiva y que su funcionamiento sea eficaz.

Gestión logística, Sánchez (2017) manifiesta que es una de las principales bases en una organización debido a que es la encargada de los procesos de compra de materiales, almacenamiento y distribución del mismo, ya que para que una entidad se mantenga con un funcionamiento eficaz es necesario contar con ello. Adicional a esto un área logística en una organización se encarga de recibir los diversos requerimientos de las demás áreas, elaborar sus solicitudes y realizar procesos de cotización con diversos proveedores para manejar precios accesibles en el mercado.

De la primera variable se refiere la primera dimensión:

Gestión de compras, Castro (2017) expresa que es la función más importante de la logística ya que genera que exista un almacén dentro de cada empresa o

entidad siendo necesaria para su funcionamiento. Tiene como sinónimo el abastecimiento provisión o suministro ya que es un proceso de compra de todo lo que se requiere para que una entidad funcione y pueda brindar su servicio.

Indicadores de la primera dimensión:

Producción en stock, Méndez (2017) indica que la inversión que se realiza en materiales solicitados por diversas áreas. En las entidades públicas se le conoce así a los bienes que se encuentran dentro del almacén general, es decir que hay material suficiente para cumplir con cualquier requerimiento.

Calidad de productos, Pérez (2017) manifiesta que es el conjunto de características y especificaciones de los productos o servicios lo cual satisface la necesidad del consumidor final, las mismas que se ve reflejado en la sensación de bienestar de competencia.

Elección de proveedor, Peláez (2018) señala que es la condición para una buena elección donde esté presente un producto de buena calidad, precio considerable y tiempo requerido.

De la primera variable se refiere la segunda dimensión:

Almacenamiento, Chávez (2017). Define de los resultados dados en su investigación que es una parte del proceso de abastecimiento o logística en concreto es guardar y custodiar las existencias compradas para que luego sean utilizadas. También se registran los productos y se hace un inventario inmediato de las cantidades que se compran porque dentro del almacén no pueden faltar los requerimientos del área administrativa ya que sin ellos no cumplirían sus funciones.

Indicadores de la segunda dimensión:

Confiabilidad de Pedidos, Paredes (2018) explica que es la adecuada calidad en productos solicitados, bajo las condiciones requeridas, es dirigido a todas las empresas de forma global, es importante identificar otros términos que ayuden a determinar soluciones en donde cada elemento que realice su trabajo en el tiempo indicado sea sin cometer fallas para alcanzar la eficiencia.

Despacho, Dávila (2016) define que el despacho de los requerimientos que se solicitan debe cumplir con las expectativas que el empleador específico solicita en su hoja de pedido ya que es lo necesario para desarrollar su trabajo.

De la primera variable se refiere la tercera dimensión:

Distribución, Alva (2018) precisa que la entrega del producto o servicio solicitado y se pone a disposición del cliente final. Posibilita que el usuario obtenga el producto en el lugar, tiempo y cantidad solicitada y sobre todo en las mejores condiciones.

Indicadores de la tercera dimensión:

Tiempo de entrega, Merino (2018) Establece que el requerimiento que solicita el empleador no debe tardar ya que esto puede llevar a un retraso administrativo lo que quiere decir que el empleador no podrá dar al público un trabajo eficiente y se presentarán quejas, el tiempo de entrega de un producto en el sector público debe tardar por lo menos 2 o 3 días aproximadamente.

Condición de entrega, Espinoza (2016) aclara que debe estar en las condiciones que la especifica en la hoja de pedido la cual solicita el empleador, quiere decir que este estará en el derecho de devolver el pedido si no cumpliera con sus expectativas ya que no fue lo solicitado.

También se presenta definiciones de nuestra segunda variable:

Calidad de servicios, Barquero (2017) determina que es lo que toda organización debería tener para satisfacer a sus usuarios o clientes finales, cuando brindas buena calidad fortaleces el producto o servicio.

Reyes (2018) Manifiesta que para la logística de calidad se debe considerar algunos requisitos para mejorar la calidad de servicio que puedan ofrecer. Como, por ejemplo: cumplir los tiempos de entrega, entregar oportuna en las condiciones necesarias, atender de manera empática, dar solución a los problemas.

De la segunda variable se refiere la primera dimensión:

Confiabilidad, Barquero (2017), refirió es necesaria para darle la seguridad de que resolveremos sus necesidades según lo acordado. Aplicamos un enfoque de

cadena de suministro integrada en la producción y entrega para garantizar un suministro sistemático y puntual. Procuramos ofrecerle la flexibilidad que necesita para administrar con eficacia sus propios calendarios de producción y distribución.

Indicadores de la primera dimensión:

Cumplimiento del requerimiento prometido, Pérez (2017) expone que cuando se cumple con un requerimiento cumpliendo con estándares de calidad se genera confiabilidad administrativa lo que quiere decir que el empleador estará seguro de que sus compañeros encargados de abastecer sus pedidos cumplirán con su solicitud lo que genera un buen desarrollo de trabajo.

De la segunda variable se refiere la segunda dimensión:

Seguridad logística, Mendoza (2017) asegura que es un concepto muy amplio que significa más de lo que generalmente parece. Se trata de un conjunto de medios, patrimonios y procedimientos planificados, establecidos y estructurados para unir la producción empresarial de bienes y servicios.

Indicadores de la segunda dimensión:

Personal Capacitado, Paredes (2015) manifiesta que si la empresa cuenta con este tipo de personal entonces es una empresa que llegará al éxito porque su personal estará preparado para resolver cualquier inconveniente que se presente y puedan brindar un mejor servicio en cuanto a su labor.

Atención inmediata, Murrugarra (2015) manifiesta que dentro del sector público es muy necesario que la atención a un requerimiento sea rápida para que el empleador pueda desarrollar de manera efectiva.

De la segunda variable se refiere la tercera dimensión:

Empatía, Paico (2017) indica que es fundamental que, para poder generar la confianza en los clientes, es la conexión que se tiene con él. Las empresas que enfoquen sus esfuerzos para agilizar las respuestas, mejorar la calidad de las mismas y hacer sentir cómodos a los usuarios resolviendo sus inconvenientes será una empresa que esté brindando una buena calidad de servicio.

Indicadores de la tercera dimensión:

Horario adecuado, Reyes (2018) manifiesta que la atención de los requerimientos debe cumplirse en el horario de trabajo y con un tiempo considerable donde no se encuentre afectado el trabajo del empleador.

Atención Personalizada, Fernández (2017) relata que es un recurso eficiente para mantener satisfecho a tu cliente o usuario ya que al sentir que la organización cumple con todo lo que necesita y es empático recomendará el servicio brindado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de Investigación

Para Paredes (2018) una investigación aplicada ayuda a tomar decisiones asertivas y brindar soluciones que ayuden a poder resolver los diversos problemas encontrados.

Esta investigación fue de tipo aplicada porque se utilizó como una fuente de información en la toma de fallos para la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, en donde se empleó el método científico y técnicas de recolección para obtener resultados estadísticos fiables y poder brindar diversas recomendaciones en el problema presentado.

Diseño de Investigación

El diseño es no experimental, no se manipuló las variables en estudio.

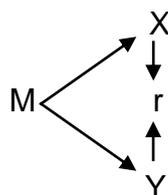
Según Navarro (2017) es una investigación cuando el investigador solo se limita a observar los hechos como ocurren en su ambiente natural sin necesidad de manipulación de las variables en estudio y se utiliza corte transversal porque solo se evalúa un periodo.

La tesis es de enfoque cuantitativo ya que se prueban las hipótesis de estudio en la que se utilizó técnicas de recolección y análisis de los datos.

Bernal (2017) Indica que una investigación no solo se basa en la descripción de los datos obtenidos sino también en la comprobar la relación de las variables de estudio es por ello que se plantean las hipótesis y son estudiadas con detenimiento.

La tesis fue de nivel Correlacional ya que relacionamos ambas variables.

Dónde:



M: Muestra de Estudio

X: Gestión logística

Y: Calidad de servicio

R: Relación de variables

3.2 Variables y Operacionalización

Gestión Logística (V1)

Definición Conceptual:

Manrique (2018) Es parte fundamental de los niveles de planificación y ejecución estratégica y operativa. Se conoce también como la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros también incluye las compras, el almacenamiento y la distribución de lo que se adquiere.

Definición Operacional:

Manrique (2018) Es el proceso que sirve para la gestión y control de almacenamiento y distribución de las compras realizadas teniendo inventarios establecidos. Esta variable la mediremos con una encuesta y un cuestionario que responderán a las dudas de la investigación.

Indicadores: Producción en stock, calidad de producto, elección de proveedores, confiabilidad de pedidos, despacho, tiempo de entrega condición de entrega del producto.

Calidad de Servicio (V2)

Definición Conceptual:

Barrantes (2017) Es el principal aspecto que debe evaluar una empresa medir que tan buena es la calidad de servicio que ofrecen ya que de esto dependerá que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con la gestión que se brinda ya que se tiene empatía y una adecuada atención.

Definición Operacional

Barrantes (2017) Es como es que se realiza un servicio si cumple todos los estándares de calidad esperados por el cliente final es decir este se siente totalmente satisfecho para medir y evaluar esta variable utilizaremos como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Indicadores: Cumplimiento del requerimiento prometido, personal capacitado, atención inmediata, horario adecuado, atención personalizada.

Escala – Ordinal

La escala que se utilizó es de tipo ordinal.

3.3 Población (criterios de selección), Muestra y Muestreo, unidad de análisis

Población

Según Álvarez (2018) manifiesta que es el conjunto de personas a las cuales se investigan y se presentan de manera finita o infinita según lo que el investigador logre obtener.

La población del estudio fue finita porque se conoció el número de personas a las cuales se analizó, en este caso fueron 184 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Criterios de selección:

-Criterios de inclusión:

Colaboradores que estuvieron trabajando en el periodo de evaluación en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

-Criterios de exclusión:

Colaboradores que estuvieron de licencia durante el periodo.

Muestra

Según Barrantes (2019) la muestra es una representación significativa de la población a analizar y sirve para representar a este grupo de personas.

La muestra para este caso estuvo compuesta de 63 colaboradores encuestados que son la representación de nuestra población. Se utilizó la fórmula para su obtención (Ver anexos)

Muestreo:

Muestreo probabilístico aleatorio simple.

Según (López, 2010) Muestreo aleatorio simple es la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos. Se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables.

Unidad de Análisis: Un colaborador de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Ramírez (2017) indica que en una investigación científica la técnica más recomendable es la encuesta ya que es un procedimiento más estandarizado y apropiado.

En esta investigación la técnica empleada fue la encuesta ya que es más recomendable en una investigación que cuenta con un enfoque cuantitativo.

Instrumento

Castillo (2018) sustenta que es un es el encargado de registrar la información que viene de las personas en evaluación, las preguntas de este instrumento pueden darse según el enfoque que quiera aplicar el investigador. En este estudio se aplicó como instrumento al cuestionario porque se necesitó recopilar información para procesar y analizar los resultados. (Ver anexos)

Validez y Confiabilidad

Validez

Según Martínez (2017) manifiesta la importancia de realizar una validación del instrumento ya que la información que se obtenga será eficiente y no se cuestiona la veracidad de la misma.

Para esta investigación se demostró la validez del instrumento aplicado a ambas variables, mediante juicio de expertos en el cual participaron 1 metodólogo y 2 especialistas de la facultad de ciencias empresariales.

Confiabilidad

Según Martínez (2017) señala que la medición del instrumento se refiere principalmente a la aplicación repetida u objeto que produce resultados idénticos. Para verificar la fiabilidad del instrumento se empleó alfa de Cronbach en el cual se obtuvo el instrumento para la variable Gestión logística 0,832, y el instrumento para la variable Calidad de servicio 0,838. (Ver anexos)

3.5 Procedimientos

Para la realización de este estudio se realizaron las coordinaciones con el Gerente General de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo el cual autorizó el permiso correspondiente para aplicar el instrumento de investigación a los colaboradores; y estos respondieron las preguntas de acuerdo a su opinión; las respuestas recopiladas se digitalizaron en tablas de Excel para medir los niveles y por el último la correlación de variables y dimensiones la obtendremos del programa Spss V25.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se procesaron los datos en el programa SPSSV25 para medir la correlación se utilizó la prueba paramétrica de Spearman y así responder a cada uno de los objetivos propuestos y luego se digitalizaron en tablas estadísticas; también se

probó la hipótesis de investigación con el uso de la estadística inferencial para la prueba de normalidad de la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación ha respetado todas las disposiciones establecidas por la Universidad César Vallejo, también se solicitaron los permisos necesarios para poder llevarla a cabo; se respetó los derechos de autor ya que se citaron los antecedentes y conceptos que ayudaron a fortalecer el marco teórico.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

Hipótesis estadísticas

H₀: Los datos procesados siguen una distribución normal

H₁: Los datos procesados no siguen una distribución normal

Tabla 1

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión						
Logística	0.163	63	0	0.928	63	0.001
Calidad de						
Servicio	0.154	63	0	0.914	63	0

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Interpretación: Debido a que p bilateral = 0.000 es menor al 5% se rechaza H₀ y se acepta H₁. Dado que la muestra fue superior a 35 personas, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Al no presentar una distribución normal se procedió a determinar la relación entre las variables con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

H₁: Existe relación entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

H₀: No existe relación entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

Tabla 2

Correlación entre la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

		Gestión	
		Logística	Calidad de Servicio
Gestión Logística	Coeficiente de correlación	1	0.793
	Sig. (bilateral)		0
	N	63	63
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.793	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	63	63

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 1, el valor es de ($p=0.000$) que es menor a 5% el nivel de significancia, lo cual se acredita que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación (H1). Asimismo, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman dado que ambas variables tienen relación estadísticamente significativa y arrojó, ($r=0,793$), lo que significa que existe correlación positiva alta entre la gestión logística y la calidad de servicio, este resultado indica que la logística es indispensable en toda entidad para que se pueda brindar un servicio de calidad, porque si existe una buena gestión logística, la calidad de servicio que se brindará será efectiva para las demás áreas.

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de la Gestión logística de la Unidad logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020

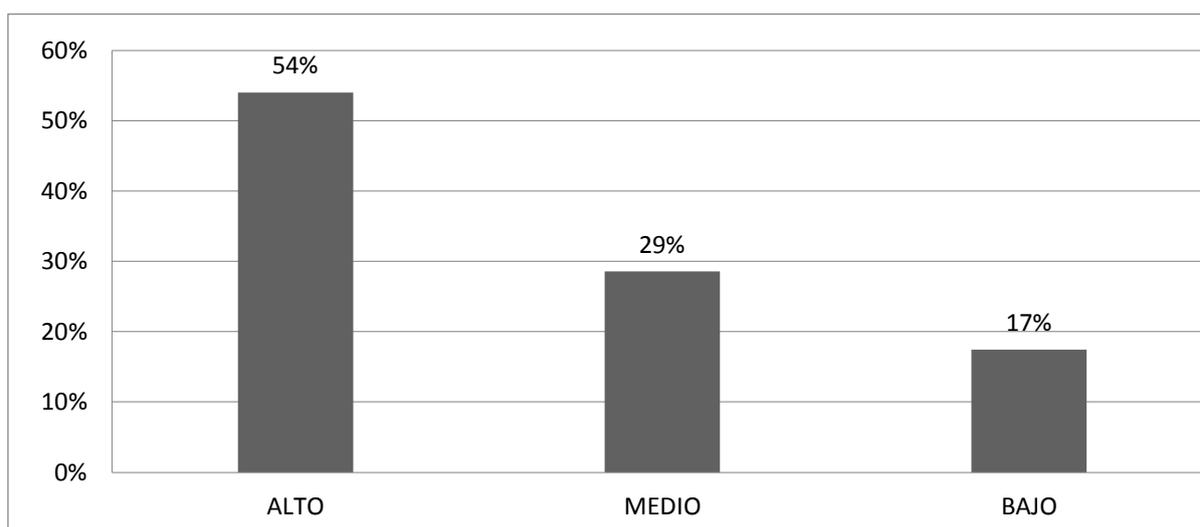
Tabla 3

Nivel de la variable Gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	34	54
MEDIO	18	29
BAJO	11	17
TOTAL	63	100

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Figura 1



Nivel de Gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Interpretación: Dentro de las personas encuestadas, se observa que el 54% indica que el nivel de gestión logística es alto, por otro lado el 29% tiene un nivel medio y el 17% dice que es bajo. Este resultado nos demuestra que en la municipalidad, en el área logística, existe una buena gestión para atender las necesidades y requerimientos de sus colaboradores.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020.

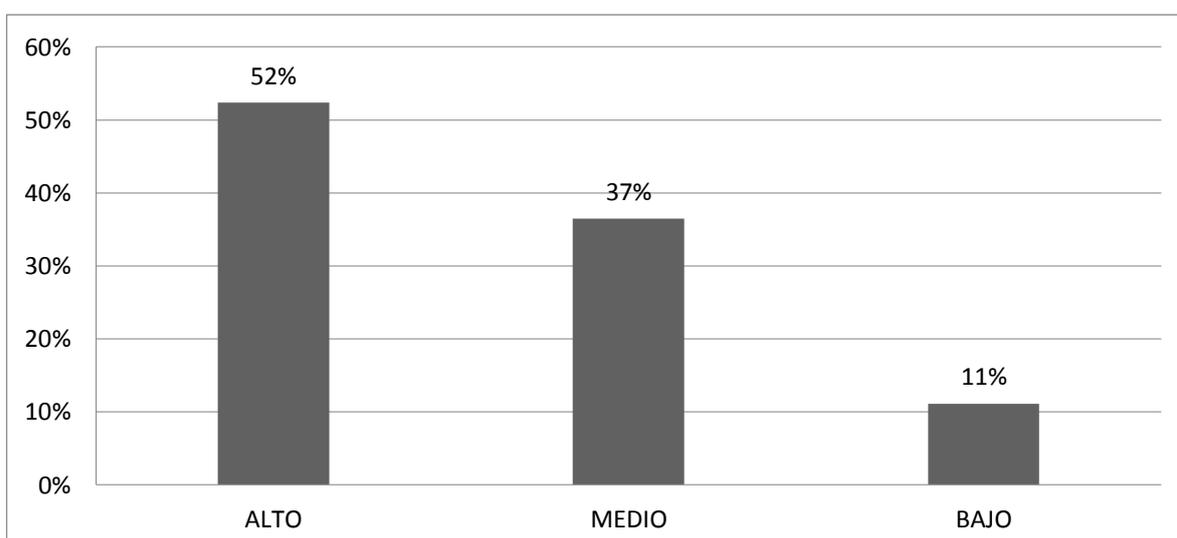
Tabla 4

Nivel de la variable Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	33	52
MEDIO	23	37
BAJO	7	11
TOTAL	63	100

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Figura 2



Nivel de Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020
Fuente: Datos obtenidos por la encuesta.

Interpretación: Dentro de las personas que fueron encuestadas, se encontró que el 52% indicó que el nivel de calidad de servicio es alto, por otro lado el 37% indicó que es medio y el 11% que es bajo. Este resultado muestra que el área de la unidad logística está brindando un servicio de calidad a todos los colaboradores.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión Gestión de compra y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión Gestión de compra y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

		Gestión de Compra	Calidad de Servicio
Gestión de Compra	Coeficiente de correlación	1	0.705
	Sig. (bilateral)		0
	N	63	63
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.705	1
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	0	
	N	63	63

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 4, el valor es de ($p=0.000$) que es menor al 5% el nivel de significancia, lo cual se pudo acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,705$). Lo que significa que existe correlación positiva alta entre la dimensión gestión de compra y la calidad de servicio de la unidad logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020. Lo que indica que la gestión de compras está muy asociada a la calidad de servicio porque es una de las tareas más importantes en la institución ya que puede mejorar considerablemente sus márgenes de beneficio y los colaboradores puedan sentirse satisfechos con el servicio brindado.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión Almacenamiento y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión Almacenamiento y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

		Almacenamiento	Calidad de Servicio
Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1	0.713
	Sig. (bilateral)		0
	N	63	63
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.713	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	63	63

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 4, el valor es de ($p=0.000$) que es menor al 5% el nivel de significancia, lo cual se pudo acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,705$). Lo que significa que existe correlación positiva alta entre la dimensión gestión de compra y la calidad de servicio, este resultado indica que la producción que se tenga en stock, la calidad del producto que se ofrezca logrará una buena atención y calidad del servicio en la entidad.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión Distribución y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión Distribución y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020.

		Distribución	Calidad de Servicio
Distribución	Coeficiente de correlación	1	0.701
	Sig. (bilateral)		0
	N	63	63
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.701	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	63	63

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación: Como se observa en la tabla 6, el valor es de ($p=0.000$) que es menor al 5% el nivel de significancia, lo cual se pudo acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,701$). Lo que significa que existe correlación positiva alta entre la dimensión distribución y la calidad de servicio, este resultado indica que la condición en la que se entrega el producto final es indispensable para que la logística de la entidad cumpla con lo que espera el colaborador, es decir ser atendido con un servicio de calidad.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación relaciona la Gestión logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020

La discusión que se plantea, manifiesta y profundiza el significado, y relevancia de los resultados obtenidos en la investigación. Están detallados con respaldo científico para sus argumentos de autores que han investigado sobre el tema tratado. Las interpretaciones se realizarán según el contexto de los trabajos previos y teorías relacionadas.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis de Investigación y rechazamos la hipótesis nula, que indica que existe una correlación positiva alta ($r=0,793$) entre gestión logística y la calidad de servicio, como se observa en la tabla 2 esto quiere decir que a mejor gestión logística mejor será la calidad de servicio que se brinde a los colaboradores de la institución, se pudo evidenciar en los resultados que el área logística está cumpliendo con lo establecido para brindar un servicio de calidad. Esto concuerda con lo expresado por el autor Guarachi (2018) quien en su estudio *“Diagnóstico y propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico y Calidad de servicio en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud”*. En el que concluyó que para que las áreas administrativas cumplan con sus funciones el área de compras o adquisiciones (logística) debe realizar su proceso de compra además de ser adquiridos a tiempo según las necesidades de las áreas de la entidad para mejorar la calidad de servicio del centro de salud.

Para definir el nivel de gestión logística, se comprobó que un 54% indicaron que presenta un nivel alto, un 29% nivel medio y un 17% indica que es bajo, como también se visualiza en el gráfico 1, indicando que al área de logística está cumpliendo con sus funciones y está actuando eficientemente con los requerimientos de las áreas administrativas. Estos resultados concuerdan con el estudio de Sánchez (2017) En su tesis titulada *“Gestión logística en las empresas importadoras de autopartes del distrito de la Victoria”*; en la que concluyó que la logística es una de las principales bases en una organización debido a que es la encargada de los procesos de compra de materiales, almacenamiento y

distribución del mismo, ya que para que una entidad se mantenga con un funcionamiento eficaz es necesario contar con ello.

Por otro lado, para definir el nivel de calidad de servicio se comprobó que un 52% indicó que tiene un nivel alto, el 37% indica nivel medio y un 11% dice que es bajo, lo que significa que la mayoría de colaboradores percibe una buena calidad de servicio que se está brindando en la municipalidad. Estos resultados concuerdan con lo expuesto por el autor Echeverría y Márchese (2019) quien en su investigación *“Rediseño del proceso de compra y la satisfacción de los clientes internos de una empresa”*. Reyes (2018). *“Calidad del servicio logístico para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango Quetzaltenango”*. Manifiesta que para la logística de calidad se debe considerar algunos requisitos para mejorar la calidad de servicio que puedan ofrecer como, por ejemplo: cumplir los tiempos de entrega, entregar oportuna en las condiciones necesarias, atender de manera empática, dar solución a los problemas.

En lo que respecta al estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la gestión de compra y la calidad de servicio, como se observa en la tabla 4 existe una relación positiva alta ($r=0,705$) esto nos quiere dar a entender que a mejor gestión de compra que tenga una entidad del estado mejor será la calidad de servicio que se brinde a la población, se puede evidenciar lo importante que es que el área logística esté brindando una buena calidad de productos que adquiere y mantiene en stock. Este resultado concuerda con lo expuesto por el autor Castro (2017) en su investigación *“Gestión de compras para incrementar la rentabilidad en una empresa de alimentos, San Isidro 2017”*. Expresa que es la función más importante de la logística ya que es la que genera que exista un almacén dentro de cada empresa o entidad siendo necesaria para su funcionamiento.

Asimismo en el estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre el almacenamiento y la calidad de servicio, como se observa en la tabla 5 existe una relación positiva alta ($r=0,713$) porque a mejor almacenamiento tenga una entidad del estado mejor será la calidad en el servicio que se brinde a las demás áreas y este resultado concuerda con lo expuesto por Chávez (2017) define en su Investigación *“Logística de almacenaje. Diseño y gestión de almacenes y*

plataformas logísticas world class warehousing". Lo que manifiesta que es parte fundamental del proceso de abastecimiento o logística, en concreto es guardar y custodiar las existencias compradas para que luego sean utilizadas.

El estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre la distribución y la calidad de servicio, como se observa en la tabla 6 existe una relación positiva alta ($r=0,701$) esto quiere decir que a mejor distribución tenga una entidad del estado mejor será la calidad de servicio que ofrecerá a las oficinas de la entidad, se pudo evidenciar en los resultados que es importante que el área logística este cumpliendo con el tiempo de entrega de los pedidos solicitados y en buenas condiciones para que las áreas cumplan sus funciones sin ningún inconveniente y este resultado concuerda con lo expuesto por Alva (2018) que es su investigación "*El proceso de distribución logística en relación a la gestión de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, el año 2017*". Precisa que es la entrega del producto o servicio solicitado y se pone a disposición del cliente final. Posibilita que el usuario obtenga el producto en el lugar y tiempo solicitado y sobre todo en las mejores condiciones.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva alta entre la Gestión Logística y la Calidad de servicio, se puede evidenciar en los resultados que el área logística juega un rol importante en las entidades del estado ya que si está cumpliendo con lo establecido se podrá brindar un buen servicio a los funcionarios y estos podrán desempeñar sus funciones sin ningún problema y por ende la entidad podrá cumplir sus objetivos planteados, es decir a mejor Gestión Logística buena Calidad de Servicio.
2. Los trabajadores encuestados indican que el nivel de Gestión logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es alto por lo que el área logística está cumpliendo con sus funciones para atender los requerimientos y necesidades que permitan realizar sus actividades sin ningún contratiempo.
3. Con respecto al nivel de Calidad de Servicio se obtuvo como resultado que este es alto por lo que el área logística está ofreciendo a los colaboradores una buena atención y distribución de los productos requeridos por las áreas de la municipalidad.
4. Existe una correlación positiva alta entre la dimensión Gestión de compra y la Calidad de servicio, se puede evidenciar lo importante que es el área logística y a la vez cuenta con producción en stock disponible por si alguna otra área lo solicita, además brinde una buena calidad en los productos que adquiere sobre todo si cuenta con proveedores confiables que abastezcan la oficina con los productos de acuerdo a las especificaciones de los requerimientos solicitados.
5. Por otro lado, se probó que en la investigación existe una correlación positiva alta entre la dimensión Almacenamiento y la Calidad de servicio, donde se puede interpretar lo importante que es el área logística brinde confiabilidad y seguridad a las demás áreas con respecto a los productos que son almacenados y conservados para que pueden ser entregados a las áreas en buen estado.
6. Por último, en la investigación existe una correlación positiva alta entre la dimensión Distribución y la Calidad de servicio, se puede evidenciar la importancia de cumplir con los plazos de los requerimientos solicitados por las diversas áreas y el estado de entrega de los mismos ya que no se

generarán retrasos laborales y los colaboradores se mantendrán satisfechos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de logística seguir manteniendo un buen nivel en sus procesos de compra o adquisición buscando siempre satisfacer las necesidades de las áreas que lo solicitan creando un ambiente de trabajo estable y sin retrasos.

Perseverar un buen nivel logístico y verificar los productos que ingresan al área constantemente antes de ser almacenados porque si no cumple las características solicitadas será un producto de poca ayuda para los demás funcionarios y se presentarán quejas al momento de su distribución o devoluciones que generan pérdidas a la entidad.

Así mismo, para seguir conservando un buen nivel de calidad de servicio es importante para el área que los funcionarios confíen en la gestión que realiza ya que si ellos muestran buena calidad de atención generan un ambiente empático y sobre todo brindan seguridad el colaborador no presentará inconvenientes porque se le estaría brindado un servicio completo y eficiente.

Al área de logística seguir manteniendo una reserva de los pedidos que realizan constantemente las áreas para brindar atención inmediata y solucionar rápidamente esa necesidad que puedan presentar las oficinas de la entidad.

Seguir al pendiente de las fechas de entrega de los requerimientos para no retrasar los procesos de la gestión y sobre todo mantener verificado todo lo ingresado a almacén.

REFERENCIAS

- Alva (2018). *“El proceso de distribución logística en relación a la gestión de emergencia y farmacia del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de la ciudad de Chimbote, el año 2017”*. (Tesis de Licenciatura) Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Amaya (2017). En su trabajo de investigación *“Potenciando la contribución de la logística hospitalaria”* (Postgrado) Universidad de Nacional de Colombia. Colombia.
- Amaya, C. et al (2016). *“Potenciando la contribución de la logística hospitalaria: tres casos, tres trayectorias”*. Management International, 14(4), 85. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.7202/044661ar>
- Barrantes (2018). *“Decision making Principles, processes and applications”*. Argentina, Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Barrantes (2017). *“Metodología de la Investigación”*. Editorial Pearson Prentice Hall. Segunda edición. México.
- Barquero (2017). *“Logística: aspectos estratégicos”*. Limusa Decision Analyst, Inc. (2009) Decision Analyst STATS™ (versión 2.0) [Software].
- Castillo (2018). *“Técnicas e Instrumentos de Investigación”*. Recuperado de <http://instrumentos60.pe/2017/12/27/lan-y-su-importancia/>
- Castro (2016). *“Administración de la Cadena de Suministros”*. FLORES, L. (2010). *“Los Estados Financieros según las NIIFs”*.
- Castro (2017). *“Gestión de compras para incrementar la rentabilidad en una empresa de alimentos, San Isidro 2017”*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1174/TITULO%20-%20Castro%20Bayl%C3%B3n%2c%20Yojana%20Medali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Carreño, A. (2015). *“Logística de la A a la Z”*. Perú, Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Casas Anguita J., J.R. Repullo Labrador y J. Donado
- Chávez (2017). *“Logística de almacenaje. Diseño y gestión de almacenes y plataformas logísticas world class warehousing”*. España, Madrid: Ediciones Pirámide.
- Dávila. (2016). *“El déficit logístico del Perú equivale a 1.5 camas por cada 1,000 habitantes”*. Gestión Guarachi. Perú.
- Decreto Supremo N° 350-2015-EF (2015). *“Aprueban Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado”*. Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.
- Espinoza. (2017). *“Basic rules for planning transportation routes”*. Recuperado de <https://www.mecalux.es/articulos-de-logistica/reglas-basicas-planificar-rutastransporte>.
- Espinoza (2018). *“Development and implementation of a constraint theory model to synchronize operations in the supply chain”*. Rev.EIA.Esc.Ing.Antioq no.19 Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179412372013000100006.
- Flores (2017). Con su investigación titulada *“La Gestión logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana, de la Universidad San Martín de Porres”*. Perú, Lima.
- García (2018). *“Logística de Almacenamiento”*. España, Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Hernández y Fernández. (2016). *“Metodología de la Investigación”*. México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hurtado (2018). *“Procurement and supply management”* Mexico: Editoriales F.T. S.A. de C.V. (14th ed.)

- Ley N° 30225 (2014). *“Ley de Contrataciones del Estado”*. Diario Oficial El Peruano. Perú, Lima.
- López. (2016). *“La logística en la empresa- Un área estratégica para alcanzar ventajas competitivas”*. España, Madrid: Ediciones Pirámide.
- Martell, C. (2017). *“Cleaning material storage management”*. España, Madrid: Ediciones Nobel, S.A.
- Méndez (2017). *“Gestión Logística y su efecto en la Rentabilidad de la Empresa Interamericana Trujillo S.A. Año 2016 “* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/429/corcuera_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y Consejo de Redacción de Siigo. (2018). ¿Qué es una cotización?. Recuperado de <https://www.siigo.com/blog/contador/que-es-una-cotizacion/>
- Navarro (2017). *“Logística- Administración de la cadena de suministro”*. México. Pearson Educación (5ta Edición).
- Paico, S. (2017). *“Nivel de satisfacción del cliente interno y su relación con la calidad de atención del servicio que ofrece el área de logística de la sub región pacifico de Nuevo Chimbote en el año 2017”* (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Peláez. (2018). *“Sistema de Gestión Humana como Sistema de Gestión Logística para Convergys de Colombia”*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- Pérez. (2017). *“La encuesta como técnica de investigación”*. *“Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos”*. Recuperado de <http://external.doyma.es/pdf/27/27v31n08a13047738pdf001.pdf>
- Ramírez (2019). *“Supply Logistics”*. España, Madrid: Ediciones Paraninfo, SA. Marín, W.

Reyes (2018). “*Calidad del servicio logístico para aumentar la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango Quetzaltenango*”, de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Sánchez (2017). En su tesis titulada “*Gestión logística en las empresas importadoras de autopartes del distrito de la Victoria – Lima, 2016*”. Lima, La Victoria. Universidad César Vallejo.

Sotelo (2018). “En su trabajo de Investigación “*Propuesta de un Sistema de Gestión de Inventarios y Logística basado en la Norma ISO 9001-2008*”. Bogotá: Universidad Libre Seccional Bogotá.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

TÍTULO DEL PROYECTO: “Gestión logística y Calidad de Servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, Año 2020”.

PROBLEMA: ¿Existe relación entre la Gestión Logística y la Calidad de Servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020?

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable 1: Gestión Logística	Manrique (2018) Es parte fundamental de los niveles de planificación y ejecución estratégica y operativa. Se conoce también como la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros también incluye las compras, el almacenamiento y la distribución de lo que se adquiere.	Gestión Logística será evaluado: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Gestión de compra	Producción en stock	Ordinal
				Calidad de producto	
				Elección de proveedores	
			Almacenamiento	Confiabilidad de pedidos	
				Despacho	
			Distribución	Tiempo de entrega	
Condición de entrega del producto					

TÍTULO DEL PROYECTO: “Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, Año 2020”.

PROBLEMA: ¿Existe relación entre la Gestión Logística y la Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020?

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable 2: Calidad de Servicio	Barrantes (2017) Es el principal aspecto que debe evaluar una empresa medir que tan buena es la calidad de servicio que ofrecen ya que de esto dependerá que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con la gestión que se brinda ya que se tiene empatía y una adecuada atención	Calidad de Servicio será evaluado: -Técnica: Encuesta -Instrumento: Cuestionario	Confiabilidad	Cumplimiento del requerimiento prometido.	Ordinal
			Seguridad logística	Personal capacitado	
				Atención Inmediata	
			Empatía	Horario adecuado	
				Atención Personalizada	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
¿Existe relación entre la Gestión Logística y la Calidad de Servicio de la de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020?	<p>General: Determinar la relación que existe entre la Gestión Logística y la Calidad de Servicio de la de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de Gestión Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020. Determinar el nivel de Calidad de Servicio de la de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión gestión de compra y la Calidad de Servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020. Determinar la relación que existe entre la dimensión almacenamiento y la Calidad de Servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020 Determinar la relación que existe entre la dimensión distribución y la Calidad de Servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020. 	Gestión Logística	<p>Manrique (2018) Es parte fundamental de los niveles de planificación y ejecución estratégica y operativa. Se conoce también como la gobernanza de las funciones de la cadena de suministros también incluye las compras, el almacenamiento y la distribución de lo que se adquiere.</p>	Esta variable será evaluada con la técnica- Encuesta y el Instrumento - Cuestionario	Gestión de Compra	Producción en Stock	1	Ordinal
			<p>Barrantes (2017) Es el principal aspecto que debe evaluar una empresa medir que tan buena es la calidad de servicio que ofrecen ya que de esto dependerá que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con la gestión que se brinda ya que se tiene Empatía y una adecuada atención.</p>			Esta variable será evaluada con la técnica- Encuesta y el Instrumento - Cuestionario	Almacenamiento	
		Calidad de Servicio			Confiabilidad	Cumplimiento del Requerimiento Prometido	1,2,3	Ordinal
					Seguridad Logística	Personal Capacitado	4,5	
						Atención Inmediata	6,7	
						Horario Adecuado	8	
					Empatía	Atención Personalizada	9,10	
								<ul style="list-style-type: none"> Totalmente Desacuerdo Desacuerdo Neutral De acuerdo Totalmente de acuerdo

Anexo 3: Instrumento

INSTRUMENTO PARA APLICAR A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO

NOMBRE DEL PROYECTO: “Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2020”.

Instrucciones: La siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir La Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020, marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA	1	2	3	4	5
Gestión de Compra						
1	Considera usted que la producción stock está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución					
2	Considera usted que recibe productos de buena calidad que permite cumplir con sus funciones de forma eficaz.					
3	Cree usted que los productos adquiridos satisfacen la necesidad que tiene su área.					
4	Considera usted que el área hace una correcta elección de sus proveedores					
5	Cree usted que los proveedores que contrata el área son confiables.					
6	Estima usted que los proveedores que contrata el área abastecen correctamente con los productos y las especificaciones que usted necesita.					
Almacenamiento						
7	Cree usted que el área de Logística cumple con los pedidos que usted realiza eficazmente					
8	Considera usted que al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.					
Distribución						
9	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.					
10	Estima usted que las condiciones en las que entra el producto son como las requirió					

**INSTRUMENTO PARA APLICAR A LOS COLABORADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO**

NOMBRE DEL PROYECTO: “Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2020”.

Instrucciones: La siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir La Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística Municipalidad Distrital de Pacasmayo año 2020, marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO		1	2	3	4	5
Confiabilidad						
1	Cree usted que el área de logística cumple con el requerimiento solicitado por su área de trabajo					
2	Considera usted que el área logística brinda un servicio confiable					
3	Cree usted que el área logística cumple siempre con los pedidos que usted realiza					
Seguridad Logística						
4	Considera usted que es importante la capacitación del personal para brindar un mejor servicio					
5	Considera usted que el personal del área de logística está totalmente capacitado para brindar un buen servicio.					
6	Cree usted que el área agiliza el trámite para que se procese a tiempo su pedido					
7	Estima usted que la entrega del pedido que realiza al área es inmediata					
Empatía						
8	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del horario laboral					
9	Considera usted que la atención que recibe es personalizada					
10	El área muestra empatía al momento que usted solicita algún servicio					

Anexo 4: Juicio de Expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
Dr. Anderson Puyén, Carlos Enrique	Docente. Universidad Privada Antonio Guillermo Urelo	Cuestionario sobre Gestión Logística	Santisteban Alvitres, Milagros Ventura Chávez, Paula
Título del estudio: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, AÑO 2020".			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA					
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
Gestión Logística	Gestión de compra	Producción en stock	Considera usted que la producción stock está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Calidad de producto	Considera usted que recibe productos de buena calidad que permite cumplir con sus funciones de forma eficaz.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
			Cree usted que los productos adquiridos satisfacen la necesidad que tiene su área.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Elección de proveedores	Considera usted que el área hace una correcta elección de sus proveedores			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Cree usted que los proveedores que contrata el área son confiables.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Estima usted que los proveedores que contrata el área abastecen correctamente con los productos y las especificaciones que usted necesita.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Almacenamiento	Confiables de pedidos	Cree usted que el área de Logística cumple con los pedidos que usted realiza eficazmente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Despacho	Considera usted que al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Distribución	Tiempo de entrega	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Condición de entrega del producto	Estima usted que las condiciones en las que entra el producto son como las requirió			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo 02 / 07 / 2020	16498130		962331140
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
Dr. Anderson Puyén, Carlos Enrique	Docente. Universidad Privada Antonio Guillermo Urelo	Cuestionario sobre Calidad de Servicio	Santisteban Alvites, Milagros Ventura Chávez, Paula
Título del estudio: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, AÑO 2020".			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
				Totalmente en de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)																										
Calidad de Servicio	Confiable	Cree usted que el área de logística cumple con el requerimiento solicitado por su área de trabajo.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Considera usted que el área logística brinda un servicio confiable.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Cree usted que el área logística cumple siempre con los pedidos que usted realiza.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Seguridad logística	Personal capacitado	Considera usted que es importante la capacitación del personal para brindar un mejor servicio			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Considera usted que el personal del área de logística está totalmente capacitado para brindar un buen servicio.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Atención Inmediata	Cree usted que el área agiliza el trámite para que se procese a tiempo su pedido.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Estima usted que la entrega del pedido que realiza al área es inmediata				X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Empatía	Horario adecuado	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del horario laboral.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Considera usted que la atención que recibe es personalizada.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Atención Personalizada	El área muestra empatía al momento que usted solicita algún servicio			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Trujillo 02 / 07 / 2020	16498130		962331140
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
Mg. Kamishe Morante, Luis Roberto	Docente de la Universidad César Vallejo	Cuestionario sobre Gestión Logística	Santisteban Alvites, Milagros Ventura Chávez, Paula
Título del estudio: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, AÑO 2020".			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLÓGICA					
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B			
				Totalmente en acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)																													
Gestión Logística	Gestión de compra	Producción en stock	Considera usted que la producción stock está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
		Calidad de producto	Considera usted que recibe productos de buena calidad que permite cumplir con sus funciones de forma eficaz.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
			Cree usted que los productos adquiridos satisfacen la necesidad que tiene su área.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			
	Elección de proveedores	Considera usted que el área hace una correcta elección de sus proveedores			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Cree usted que los proveedores que contrata el área son confiables.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Estima usted que los proveedores que contrata el área abastecen correctamente con los productos y las especificaciones que usted necesita.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Almacenamiento	Confiability de pedidos	Cree usted que el área de Logística cumple con los pedidos que usted realiza eficazmente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Despacho	Considera usted que al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Distribución	Tiempo de entrega	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Condición de entrega del producto	Estima usted que las condiciones en las que entra el producto son como las requirió			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno ✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Chepén 02/07/2020	10804834		952220620
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
Mg. Kamiche Morante, Luis Roberto	Docente de la Universidad César Vallejo	Cuestionario sobre Calidad de Servicio	Santisteban Alvitres, Milagros Ventura Chávez, Paula
Título del estudio: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, AÑO 2020".			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
					Totalmente en de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)																										
Calidad de Servicio	Confiable	Cumplimiento del requerimiento prometido.	Cree usted que el área de logística cumple con el requerimiento solicitado por su área de trabajo.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
			Considera usted que el área logística brinda un servicio confiable.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
			Cree usted que el área logística cumple siempre con los pedidos que usted realiza.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Seguridad logística	Personal capacitado	Considera usted que es importante la capacitación del personal para brindar un mejor servicio			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
			Considera usted que el personal del área de logística está totalmente capacitado para brindar un buen servicio.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Atención Inmediata	Cree usted que el área agiliza el trámite para que se procese a tiempo su pedido.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
Estima usted que la entrega del pedido que realiza al área es inmediata				X			X			X			X			X			X			X			X			X			
Empatía	Horario adecuado	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del horario laboral.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
		Considera usted que la atención que recibe es personalizada.			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
	Atención Personalizada	El área muestra empatía al momento que usted solicita algún servicio			X			X			X			X			X			X			X			X			X		

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno ✓

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chepén 02/07/2020	10804834	 Mg. Luis Roberto Kamiche Morante	952220620
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
MBA. AGUILAR CHÁVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	Cuestionario sobre Gestión Logística	Santisteban Alvitres, Milagros Ventura Chávez, Paula
Título del estudio: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, AÑO 2020".			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
				Totalmente en acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)																										
Gestión Logística	Gestión de compra	Producción en stock	Considera usted que la producción stock está de acuerdo a las necesidades de cada área de la Institución			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Calidad de producto	Considera usted que recibe productos de buena calidad que permite cumplir con sus funciones de forma eficaz.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
			Cree usted que los productos adquiridos satisfacen la necesidad que tiene su área.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Elección de proveedores	Considera usted que el área hace una correcta elección de sus proveedores			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Cree usted que los proveedores que contrata el área son confiables.			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Almacenamiento	Confiabilidad de pedidos	Cree usted que el área de Logística cumple con los pedidos que usted realiza eficazmente.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Despacho	Considera usted que al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Distribución	Tiempo de entrega	Cree usted que el tiempo de entrega del producto que se solicitó es el más inmediato.			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Condición de entrega del producto	Estima usted que las condiciones en las que entra el producto son como las requirió			X			X			X			X			X			X			X			X			X

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chepén 30/ 06/2020	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autoras del instrumento
MBA. AGUILAR CHÁVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODÓLOGO EN UCV	Cuestionario sobre Calidad de Servicio	Santisteban Alvitres, Milagros Ventura Chávez, Paula
Título del estudio: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, AÑO 2020".			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA						
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B				
Calidad de Servicio	Confiabilidad	Cree usted que el área de logística cumple con el requerimiento solicitado por su área de trabajo.	Totalmente en de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)			X			X			X			X			X			X			X			X			X				
		Considera usted que el área logística brinda un servicio confiable.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Cree usted que el área logística cumple siempre con los pedidos que usted realiza.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Seguridad logística	Personal capacitado		Considera usted que es importante la capacitación del personal para brindar un mejor servicio			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
				Considera usted que el personal del área de logística está totalmente capacitado para brindar un buen servicio.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Atención Inmediata		Cree usted que el área agiliza el trámite para que se procese a tiempo su pedido.			X			X			X			X			X			X			X			X			X			X
Estima usted que la entrega del pedido que realiza al área es inmediata					X			X			X			X			X			X			X			X			X			X		
Empatía	Horario adecuado	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del horario laboral.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
		Considera usted que la atención que recibe es personalizada.				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	
	Atención Personalizada	El área muestra empatía al momento que usted solicita algún servicio				X			X			X			X			X			X			X			X			X			X	

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

Chepén 30/ 06/2020	44852440		968640938
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 5

Muestra

$$n = \frac{\quad}{(N - \quad)}$$

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

$$n = 63.32$$

n= 63 colaboradores serían encuestados.

Anexo 6

Confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Gestión Logística	0.832	10
Calidad de Servicio	0.838	10

Anexo 7: Carta de Autorización

“Año de la Universalización de la Salud”

Chepén 15 de Julio del 2020

Señor: Alcalde César Rodolfo Milla Manay
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO

Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que las Srtas. Santisteban Alvitres Milagros Isabel y Ventura Chávez Paula Paola, estudiantes del x ciclo de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, estamos desarrollando la tesis: **“GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, AÑO 2020”**, tema de gran importancia cuyo beneficio directo recae en su representado, ya que tendrán elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, solicito a usted brinde las facilidades necesarias para obtener información, aplicar encuestas y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación.

Asimismo, indicarle que el trabajo de asesoría técnica la está realizando la Mg. Marilú Flores Lezama identificada con D.N.I No. 44852440.

Sin otro particular y agradecimiento por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atentamente,



Santisteban Alvitres Milagros Isabel
D.N.I. 75385343



Ventura Chávez Paula Paola
D.N.I 73662763



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO
PACASMAYO - PERÚ

MILLA MANAY CÉSAR RODOLFO
ALCALDE DISTRITAL DE PACASMAYO