



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE GERENCIA
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de
logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gerencia en Operaciones y Logística

AUTORA:

Cárdenas Damiano, Yaki (ORCID: 0000-0002-7933-928X)

ASESOR:

Mg. Zelada García, Gianni Michael (ORCID: 0000-0003-2445-3912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Logística

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El actual estudio de investigación lo dedico especialmente a mi familia, por darme fortaleza, guiarme en el camino correcto y procurar alcanzar mis metas deseados.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes quienes han hecho posible de terminar la presente investigación por el apoyo incondicional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1 Resultado de la validez de los instrumentos	21
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de las variables	22
Tabla 3 Prueba de normalidad para la hipótesis general	24
Tabla 4 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1	24
Tabla 5 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2	25
Tabla 6 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3	25
Tabla 7 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 4	26
Tabla 8 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 5	26
Tabla 9 Correlación de gestión logística y calidad de servicio	27
Tabla 10 Correlación de gestión logística y confiabilidad	28
Tabla 11 Correlación de gestión logística y capacidad de respuesta	28
Tabla 12 Correlación de gestión logística y competencia	29
Tabla 13 Correlación de gestión logística y empatía	29
Tabla 14 Correlación de gestión logística y aspectos tangibles	30
Tabla 15 Frecuencia gestión logística	46
Tabla 16 Frecuencia calidad de servicio	47
Tabla 17 Frecuencia confiabilidad	48
Tabla 18 Frecuencia capacidad de respuesta	49
Tabla 19 Frecuencia competencias	50
Tabla 20 Frecuencia empatía	51
Tabla 21 Frecuencia aspectos tangibles	52
Tabla 22 Matriz de consistencia	53
Tabla 23: Matriz de operacionalización de las variables	55
Tabla 24 Instrumento gestión logística	56
Tabla 25 Instrumento calidad de servicio	58

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de barras gestión logística	46
Figura 2 Diagrama de barras calidad de servicio	47
Figura 3 Diagrama de barras confiabilidad	48
Figura 4 Diagrama de barras capacidad de respuesta	49
Figura 5 Diagrama de barras competencia	50
Figura 6 Diagrama de barras empatía	51
Figura 7 Diagrama de barras aspectos tangibles	52
Figura 8 Certificado de validación de los instrumentos por 3 expertos	59

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. Con relación a la metodología de investigación se utilizó el diseño no experimental, de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, alcance correlacional; la población censal de dicho estudio son los usuarios conformados por 70. Para la recopilación de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con un total de 42 ítems para las dos variables; que fue validado a través del Alfa de Cronbach con un valor de 0,949 para gestión logística y 0,947 para la variable calidad de servicio.

Se concluyó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables gestión logística y calidad de servicio, según el estadístico de correlación de Pearson de 0,834, y el $p=0,000<0,05$ esto significa que existe una relación altamente significativa. Además, existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y las dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y aspectos tangibles.

Palabras clave: Gestión Logística, calidad de servicio y gestión municipal

ABSTRACT

The general objective of the research is to determine how logistics management is related to the quality of service in the logistics unit of the Provincial Municipality of Andahuaylas 2021. Regarding the research methodology, the non-experimental design was used, at a descriptive level, quantitative approach, correlational scope; The census population of this study is made up of 70 users. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument with a total of 42 items for the two variables; which was validated through Cronbach's Alpha with a value of 0.949 for logistics management and 0.947 for the quality of service variable.

It was concluded that there is a very strong positive correlation between the variables logistics management and quality of service, according to Pearson's correlation statistic of 0.834, and $p = 0.000 < 0.05$, this means that there is a highly significant relationship. In addition, there is a considerable positive correlation between logistics management and the dimensions: reliability, responsiveness, competence, empathy and tangible aspects.

Keywords: Logistics management, service quality and municipal management.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, existen dificultades diferentes que afectan al área de logística, así mismo se sumaron otros generados por la pandemia del COVID-19 que provocaron en casi todos los países del mundo, el cierre de las fronteras, paralización de las operaciones de transporte marítimo, aéreo y el terrestre, estos inconvenientes han impactado en la cadena de suministro dificultando la adquisición de las mercancías por parte de los clientes y empresas. Según Carro y Gonzales (2021) especialistas del comité marítimo internacional, explican que en estas fechas la logística se ha convertido en una de las actividades estratégicas en la adquisición, transporte y almacenamiento de productos, hasta los organismos públicos, todo el mundo, han tenido que negociar de gobierno a gobierno para la adquisición de vacunas, insumos médicos, productos de bioseguridad, no obstante, ha sido muy difícil esta labor por los factores mencionados, además por la escasez de los insumos, paralización de la producción, falta de mano de obra especializada, es por ello que observamos en los distintos puertos marítimos más importantes del mundo un panorama similar con miles de barcos varados esperando cargar y llevar los pedidos atrasados. Esta situación demuestra la importancia de asegurar la interconexión de los mercados y la especialización de la gestión logística para enfrentar desafíos actuales y futuros.

En el contexto de América del Sur, la logística interna y externa de las empresas, en general de los países de esta región han jugado un rol importante y enfrentaron muchos desafíos para mantener la cadena de suministro especialmente porque disminuyeron las importaciones de mercaderías, insumos para la fabricación y también productos finales provenientes de países como China, EE.UU, Europa; fundamentales para la producción industrial o para la venta directa, esto demuestra que hay una fuerte dependencia del mercado exterior, es más según López et al (2021) los distintos gobiernos de esta región han tenido dificultades para abastecerse de vacunas y además para distribuirlos en cada una de sus distintas ciudades porque no poseían los recursos económicos y tangibles necesarios para conservar la cadena de frío cuando se transporta las vacunas, ni el personal capacitado y especializado para realizar la

gestión logística que permita la integración de los demás procesos para lograr las inmunizaciones de la población. A esto hay que agregar que la insuficiente y a veces en mala condición de la infraestructura vial y por supuesto las zonas geográficas de difícil acceso que caracterizan a los países andinos, amazónicos retrasan o hasta impiden el suministro. Además, se ha observado que, en comparación con nuestros países latinos, los países ricos occidentales y asiáticos han tenido menos problemas de distribución y gestión logística.

En el Perú, la actividad logística, es de suma importancia, estratégico porque gracias a este rubro se transporta, distribuye y suministra con mucha dedicación y esfuerzo las mercancías por las 25 regiones de nuestro país, a nivel del gobierno central se ha afrontado desafíos de gestión logística en la adquisición y transporte de vacunas, oxígeno, productos biomédicos, así mismo los gobiernos provinciales y locales también han participado en esta actividad y otras tareas propias tratando de generar una cadena de confianza; sin embargo, las trabas burocráticas y los problemas de corrupción que desvían los recursos financieros y la baja profesionalización y ética de los trabajadores que no ayudan a lograr lo planificado. Han sido comunes los casos como por ejemplo de las adquisiciones sobrevaloradas de productos de primera necesidad para ayudar a la ciudadanía de bajos recursos en estos tiempos de pandemia y de muchas necesidades. Así mismo es usual observar en los gobiernos la falta de maquinarias o la falta de mantenimiento de los mismos, deficiencias de los vehículos y almacenes, tangibles imprescindibles para integrar los procesos gubernamentales, (Serna, 2021).

En contexto local, la investigación se realizó en el Gobierno Provincial de Andahuaylas, que pertenece a la región de Apurímac, ubicado en la parte sur del país, representa a 143 000 habitantes aproximadamente y posee autonomía política, fiscal, administrativa, se rige con la normatividad del estado peruano y así mismo con las normas internas de la institución, su propósito es implementar y brindar servicio de calidad para el desarrollo de la población; sin embargo, algunas unidades administrativas especialmente el área de logística presenta deficiencias casi como en todas las municipalidades de nuestro país, relacionado con calidad de atención, los tiempos de entrega o distribución de los bienes, las

condiciones de almacenamiento, el incumplimiento de horarios por parte del personal, la falta de manejo de la tecnología y otros recursos limitantes, en consecuencia ha provocado el malestar de los usuarios y la preocupación de los funcionarios responsables de la gestión logística, ya que es una actividad importante en la institución e indispensable por ello con la investigación se busca evaluar los logros, así también señalar las falencias, para luego sugerir, recomendar a alta jerarquía, luego tomen los correctivos necesarios.

Gestión logística y calidad de servicio son consideradas como actividades claves por las grandes organizaciones multinacionales que invierten grandes sumas de dinero para mejorar estos procesos con la finalidad de conseguir la ventaja competitiva, ya sea mediante la automatización y otras estrategias. En otras palabras, la gestión logística debe estar orientado a optimizar los proyectos empresariales con el propósito de satisfacer a los usuarios con los bienes y servicios entregados en los tiempos exactos, por ello las actividades logísticas deben estar acompañadas de la innovación a través diferentes etapas, operaciones que certifiquen la continuidad de las empresas y un mercado globalizado. Además, explican que todas las organizaciones deben buscar el desarrollo integral de la población. Esta finalidad expuesta se relaciona con el servicio de calidad que es un elemento principal cuyo objetivo primordial es brindar o proporcionar un servicio efectivo, adecuado, pertinente y duradero de acuerdo con las necesidades de las personas y sociedad.

Las organizaciones por medio de una gestión eficaz deben alcanzar la satisfacción de las diferentes carencias del mercado nacional por ende de los usuarios con la finalidad de lograr metas establecidas y obtener un desempeño adecuado en un mediano y largo plazo. Es aquí donde la gestión logística toma relevancia como integrador de los procesos empresariales para generar eficiencia, planeación y dirección especialmente de las áreas de producción, distribución y abastecimiento, en consecuencia, proporcionar un servicio apropiado y de calidad. En el mismo sentido Hurtado (2018) indica que para lograr resultados positivos y alcanzar el éxito la llave maestra es la gestión logística; pero también es necesario adoptar las tecnologías para posibilitar la sistematización del trabajo en las organizaciones.

Incorporar calidad en los servicios que brindan las municipalidades, es una obligación y además están reguladas por las normas constitucionales, por ello podemos manifestar que es una responsabilidad tanto de los trabajadores, así como de los funcionarios que tienen compromisos con la sociedad de atender en forma adecuada, oportuna y pertinente. Si esto no ocurre se deben mejorar las condiciones de atención y responder a las expectativas de los usuarios para optimizar el trabajo y la consecución de metas en las diferentes áreas de la gobernación provincial.

Una vez planteado la realidad problemática se formuló el problema investigación con la siguiente pregunta: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021?; así mismo los problemas específicos son los siguientes PE1: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la confiabilidad en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021?, PE2: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la capacidad de respuesta en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021?, PE3: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la competencia en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021?, PE4: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la empatía en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas?, PE5: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con los aspectos tangibles en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021?.

Esta investigación tiene justificación práctica, metodológica y teórica. Se justificó a nivel práctico porque contribuirá en resolver una dificultad concreta, que afecta al Gobierno Provincial de Andahuaylas, puesto que en la actualidad la gestión logística y calidad de servicio están expuestas a cambios rápidos y riesgos por el mismo contexto de la globalización y estos cambios se dan en los diferentes aspectos: económico, política, social y tecnológico; y estos pueden alterar el buen funcionamiento de la municipalidad. Ante esta situación la investigación ayudará a conocer la estrecha influencia que existen entre las categorías de gestión logística y calidad de servicio de la institución y después se realizará las recomendaciones de acuerdo a las dificultades encontradas.

Se justificó a nivel metodológico porque se utilizaron, adaptaron los tipos, diseños, técnicas e instrumentos para desarrollar la investigación científica, además se siguieron los procedimientos del enfoque cuantitativo, de tipo correlacional con el propósito y afán de demostrar el vínculo entre las dos variables estudiadas. También, se realizó el procesamiento de los datos empleando aplicaciones estadísticas y de cálculo como SPSS v.25, Excel y Google Forms una herramienta imprescindible para realizar la encuesta y cuestionario en estos tiempos de virtualidad y pandemia.

También se justificó a nivel teórico porque se está profundizando en el tema estudiado, primero se partió investigando las teorías previas, además se realizó una reflexión sobre estas dos variables y de las teorías que la fundamentan para ello se confrontó los diversos conceptos y definiciones que como fin ayudaran a contrastar los resultados encontrados con base de los mismos, para luego sistematizar los conocimientos, por último, entregar las aportaciones de ideas en estas áreas para complementar las teorías preexistentes en la gestión logística y calidad de servicio.

Para definir lo que se busca alcanzar se planteó el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. Los objetivos específicos son: OE1: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la confiabilidad en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. OE2: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la capacidad de respuesta en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. OE3: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la competencia en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. OE4: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la empatía en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. OE5: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con los aspectos tangibles en la unidad logística de la Municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

En esta investigación se verificó la siguiente hipótesis general: La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. La hipótesis específica es: HE1: La gestión logística se relaciona significativamente con la confiabilidad en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. HE2: La gestión logística se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. HE3: La gestión logística se relaciona significativamente con la competencia en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. HE4: La gestión logística significativamente con la empatía en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021. HE5: La gestión logística se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la tesis presente se ha revisado trabajos de maestría, artículos y libros del contexto internacional y nacional que traten sobre las variables gestión logística y calidad de servicio.

Asimismo, tenemos De La Hoz y Martínez (2017), en su tesis de maestría titulada “Logistics Management and competitiveness in SMEs of the Logistics operators sector in the department of Atlántico.” En dicho estudio el objetivo general fue precisar el vínculo entre la gestión logística y la calidad de servicios en las pequeñas empresas del segmento de operaciones logísticas de la región del Atlántico. La metodología que se utilizó fue una investigación descriptiva, correlacional y el tipo de diseño es no experimental que tuvo una muestra de 50 personas conformadas por directivos y jefes operativos; para la recopilación de la información se hizo mediante la encuesta y el cuestionario tipo Likert. Para obtener los resultados se aplicó el instrumento SPSS y el coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach fue 0.80 y 0.72, por tal razón es confiable. El estudio presentó como resultado que hay una correlación positiva considerable entre las dos variables según Rho de Spearman de $r=0,705$. Concluyó que hay una correlación relevante entre la gestión logística y calidad de servicio en las pymes logísticas de esa región colombiana.

Así mismo en la tesis de maestría de Murillo (2021), en el que el propósito fue establecer la relación existente entre la gestión logística y la competitividad empresarial en las empresas ferreteras de Ambato del país de Ecuador. El estudio utilizó la metodología de investigación cuantitativa, el diseño fue no experimental y de alcance correlacional y la muestra estuvo conformada por 12 empresas de los que se recopilaron los datos a través de la encuesta y el cuestionario. La investigación presentó como resultado que hay una correlación positiva muy fuerte entre la gestión logística y la confiabilidad con un valor de correlación de Pearson de 0,856. Como conclusión indicó que el incremento de la capacidad de competencia es gracias a la gestión logística hasta en un 91.9% e infirió que hay una relación directa favorable entre las dos variables principales, además se puede mejorar la competitividad de las empresas hasta un 97% de eficiencia optimizando la gestión logística.

Desde la posición de Flores (2021) en su tesis de maestría titulada “Integrated Logistics and customer satisfaction of Logistics Services in Guayaquil”. El objetivo general de dicho estudio fue identificar en qué magnitud la logística integral establece relación con la satisfacción del cliente. La metodología fue una investigación del tipo no experimental, correlacional, aplicada y cuantitativa con una muestra de 384 personas o trabajadores de empresas logísticas, se aplicó la encuesta y cuestionario previamente validado con el coeficiente alfa de Cronbach con valor de 0,808 que asegura que es confiable y además se contrastó las hipótesis por medio del estadístico de correlación de Tau_b de Kendall. Presentó como resultado que el valor del estadístico de correlación fue 0,456 en consecuencia demostró que coexiste una correlación positiva moderada entre la gestión logística y aspectos tangibles, Concluyó que a los clientes le generan mayor satisfacción cuando ellos tienen facilidad para hacer cualquier consulta sobre el producto que brinda la empresa logística esto también puede verse influenciado por la infraestructura amplia y segura.

Seguidamente, Pincay y Parra (2020), en el artículo científico titulado “Quality management in the customer service of marketing SMEs. A look at Ecuador”. Estudio que presentó como objetivo general el análisis de las variables de gestión de calidad buscando el servicio adecuado al cliente. La metodología que utilizó es un enfoque mixto e inductivo que siguió las orientaciones de la metodología logística SERVQUAL, estándar utilizado para la estimación de la calidad de los servicios, por otro lado, la muestra es de 13 estudios que efectuaron con los criterios determinados. Como resultado presentaron que hay una correlación positiva moderada entre las variables gestión logística y la empatía según Rho de Spearman de $r=0,416$. Concluyeron que las micro, pequeñas empresas constituyen la base del desarrollo económico de la sociedad ecuatoriana y para seguir en esta senda del progreso se deben fortalecer los factores internos y externos vinculados a la logística.

Por último, en el artículo científico de Arteaga et al (2020), en cuya investigación el objetivo general fue identificar cuáles son los factores que promueven la potenciación de las actividades del proceso logística en las pequeñas organizaciones del rubro floricultor la región de Cundinamarca en

Colombia. La metodología del estudio fue descriptivo, no experimental y transversal; la recopilación de la información se realizó mediante dos cuestionarios dirigidos el primero a los trabajadores el otro a los clientes. Como resultado menciona que la empatía se refiere a todo lo relacionado con la gestión de las personas y lo inherente como son las emociones, motivaciones y relaciones. Concluyeron que el éxito de las empresas floricultoras no solo es producto de ejecutar adecuadamente las actividades operativas primarias ni secundarias, sino que además es fundamental aportar utilidad en cada actividad las organizaciones para atender los requerimientos de los clientes y fidelizarlos en el tiempo.

En estudios en el ámbito nacional se encontraron las siguientes investigaciones: la tesis de maestría de Bartra (2021) titulada "Logistics management and service quality in Electro Oriente's contractors S.A., Tarapoto, 2021". El estudio tuvo como finalidad establecer la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en las empresas proveedoras de Electro Oriente S.A., de la región San Martín. En relación con la metodología fue una investigación básica, con un enfoque cuantitativo, el tipo de diseño fue no experimental; la muestra seleccionada fue 50 empresas proveedoras; la recolección de los datos se realizó empleando la encuesta y el cuestionario. El estudio presentó con resultado que el nivel de gestión logística es alto en un 54% y el nivel de calidad de servicio es alto en un 52%. Además, indicó que hay una correlación positiva moderada entre la gestión logística y la calidad de servicio por las razones que el P valor es $0,00 < 0,05$ y la estadística Rho Spearman fue 0.756. Concluyó que se establece una correlación positiva moderada entre las dos variables, con una incidencia positiva del 57%.

Así mismo en el trabajo de maestría Rodríguez (2020) en dicho estudio la finalidad fue identificar la asociación que se establece entre la gestión logística y la calidad de servicio en el área de limpieza pública del Gobierno Provincial de Santa. En relación con la metodología de estudio fue de tipo descriptivo, de diseño correlacional que contó con una muestra conjunta de 67 trabajadores y habitantes a quienes se les realizó una encuesta con dos cuestionarios para la recopilación de datos. Como resultado identificó que el nivel de la calidad del servicio es medio; mientras que la gestión logística es ineficiente, además indicó

que hay una correlación positiva considerable entre gestión logística y la confiabilidad según el chi-cuadrado de Pearson con valor de 18,56 y una significancia bilateral $p=0,019<0,05$. Como conclusión afirmó que existe correlación positiva baja entre la gestión logística y la calidad de servicio de limpieza pública del Gobierno provincial de Santa.

Seguidamente, la tesis de maestría de Huayra (2021) en cuya investigación el objetivo general fue reconocer la relación entre la gestión logística y la calidad de atención en la unidad de enfermería en tiempos de COVID-19 en un nosocomio de la región de Lambayeque. Como metodología consideró la investigación descriptiva, correlacional que utilizó una muestra de 71 licenciadas en enfermería a quienes se les realizó la encuesta y el cuestionario. Expuso como resultado que el nivel de gestión logística es moderado y que el nivel de atención es bueno, además que la dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la gestión logística según el p-valor $p=0.00<0.05$ y el coeficiente de correlación de Spearman fue $r=0,622$. Concluyó indicando que existe asociación entre los factores de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución con la variable calidad de servicio.

Del mismo modo, la tesis de maestría de Arboleda (2020) en dicha investigación el objetivo general fue identificar el vínculo entre la gestión logística y la eficiencia en la unidad de urgencias obstétricas del Hospital de Valencia. La metodología de investigación fue de tipo básico, descriptivo, correlacional, no experimental y cuantitativo; en el que la muestra estuvo conformada por 37 obstetras que trabajan en el mencionado hospital y a los que se les efectuó la encuesta y el cuestionario de escala tipo Likert con cinco valoraciones. Presentó como resultado que no hay una correlación entre la dimensión programación logística y la variable rendimiento en el servicio, pero que si se establece una asociación significativa considerable entre las variables gestión logística y calidad en el servicio. Concluyó indicando que se establece una correlación positiva considerable entre gestión logística y calidad de servicio demostrado por el coeficiente de correlación de Pearson de 0.609 y la significancia bilateral de $0.00<0.05$.

Por último, Serna (2021) formuló como propósito de estudio determinar el grado de asociación entre la gestión logística con la calidad de servicio durante la pandemia del COVID-19 en la posta de salud comunitaria de Chalhuanca Aymaraes. Este estudio utilizó la metodología de investigación básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, no experimental; donde el tamaño de la muestra fue de 43 funcionarios y trabajadores de dicha institución y 139 usuarios de los servicios; la recopilación de los datos se obtuvo con la aplicación de la encuesta y el cuestionario. Como resultado indicó que el nivel de gestión logística es considerable y el nivel calidad de servicio es adecuado, además indicó que existe relación significativa entre gestión logística y competencia por la razón de que el p-valor fu $p=0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue $r=0,411$ también mediante la encuesta a los trabajadores Serna halló que la competencia es muy buena en un 15,1%, bueno en un 49,6%, regular en un 32,4% y deficiente en un 2,9%. El estudio concluyó que existe una correlación positiva moderada entre la gestión logística y la calidad de servicio en el centro de salud.

La presente investigación ha tomado en cuenta diferentes teorías que permitirán analizar y comprender con mayor detalle el tema de gestión logística y calidad de servicio.

Cano et al (2015) manifiesta que la globalización de los mercados hace más complicado los procedimientos logísticos, por ello es importante mejorar una serie de actividades como el almacenamiento, distribución y entrega de los servicios o bienes. Para optimizar las actividades logísticas se pueden emplear las TIC y otras tecnologías complementarias, según Bonassina et al (2018) y Kherbacha y Liviu (2016), explican que el uso de herramientas tecnológicas en la gestión logística es fundamental para el soporte de los procesos del negocio y en un mundo globalizado es más necesario su uso. Asimismo, para Hurtado (2018) y Gordon et al (2020), en esta era moderna, la tecnología y la competencia digital tiene que marchar de la mano, además acompañado de buenas decisiones estratégicas por ello la alta jerarquía de una organización debe conocer el funcionamiento de la empresa desde la planificación y

formulación de los planes de desarrollo, y estos planes se deben considerar los objetivos a corto y largo plazo.

Según Kożuch et al (2018) y Sopadang (2020) mencionan que la gestión es sinónimo de utilización de métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos. En otras palabras, la gestión es la acción de gestionar y administrar con el propósito de solucionar la problemática, corregir procesos defectuosos o dar continuidad a un proyecto.

Según Minken (2020), la finalidad de la gestión logística es velar por la continuidad de los procesos desde la gestión de las compras hasta la entrega de los productos a los clientes y buscando la rentabilidad financiera de las operaciones, es decir ayuda a controlar que todas las actividades logísticas se realizan de modo racional y concertado con otros colaboradores con la finalidad de suministrar a los clientes las mercancías, servicios en la cantidad, calidad, plazos y en los emplazamientos convenientes además cuidando el medio ambiente. Del mismo modo Quiala et al (2018) explican que la logística es el control de flujo de materiales que inicia desde el abastecimiento hasta la conducción del producto hacia el almacén, pero con un enfoque de cumplimiento, de maximización de urgencia de los flujos de productos en consecuencia minimizando los costos operativos. En síntesis, la logística es importante en la optimización de los procesos de distribución, así como en la producción, en la provisión de bienes y servicio con la única finalidad de colmar y atender las necesidades de los clientes en forma rápida y eficiente (Anca, 2019).

Según Padrón (2016) y Meidutė (2014) indican que la logística empresarial se hace cargo de la planificación y el monitoreo de las actividades de almacenamiento, aprovisionamiento y distribución bajo situaciones pactadas en referente a tiempo, lugar, forma y efectividad de los costos, ya que las instituciones están direccionados al cumplimiento del objetivo por eso estos deben ser claros y precisos. Asimismo, Escudero (2020) explica que la logística es una serie de medidas y métodos imprescindibles para llevar adelante todas las actividades de la institución, es decir la logística es transversal a otras áreas de la empresa, por otro lado, es más, enfatiza De Souza (2019) la logística es un componente de la gestión logística encargada de gestionar, planificar y

monitorear el flujo, el abastecimiento de bienes, servicios y el almacenamiento de los mismos.

Según Carro y Gonzales (2021), manifiestan que la calidad en la logística, permite prevalecer sobre la competencia e intervenir los distintos elementos de abastecimiento y distribución física, todo esto conlleva a la complacencia del cliente en costos y beneficios. Así también para Pohjosenperä y Komulainen (2020) existen muchas formas diferentes de conceptualizar el valor de los servicios logísticos, generalmente como la capacidad de entregar el bien correcto, en la medida acordada, en el lugar conveniente y en la ocasión correcta, para el cliente correcto, en las condiciones correctas y al precio correcto. Androniceanu (2017) refiere que la calidad es un conjunto de patrimonios y peculiaridades que le dan al producto o servicio con el fin de satisfacer necesidades concretas.

En relación con las teorías de calidad de servicio, según Reyes y Veliz (2021) y Dahlstrom (2018) explican que la calidad de servicio es un componente táctico y estratégico, ya que toda organización está direccionado a obtener una ventaja aunque sean instituciones públicas o privadas, siempre buscaran no solamente ofrecer un buen precio, sino también brindar una buena atención y esto puede iniciar desde tener un local encantador, un trato individualizado, la rapidez en el servicio, el confort, comodidad y hasta la seguridad que se brinda a los clientes.

Según Reyes y Veliz (2021), hay tres modelos para medir lo que los clientes esperan del establecimiento. Uno de ellos es SERVQUAL que plantea estos cinco elementos como la clave de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles; este estándar es muy utilizado en el área de mercadotecnia porque es completo e implementable en cualquier tipo de organización. Así mismo, según Canelo (2019) el Modelo SERVPERF es una adaptación del anterior estándar posee también cinco factores que participan en el aseguramiento de la calidad; sin embargo, es más acotado, está orientado su uso especialmente para el área de marketing y mercadotecnia. Por último, el modelo adaptado SERVQUAL es más actual, posee diez factores: los elementos de los estándares ya mencionados y se agregaron: el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, seguridad y

comprensión del cliente; unas de sus ventajas es que es un estándar o guía bastante completo para estimar la calidad de un servicio en cualquier tipo de organización sea pequeña, grande, privada o pública.

Jaramillo y Alcázar (2017) explican que la calidad de servicio en las instituciones públicas es importante para cumplir las metas y objetivos. Asimismo, Silva et al (2021) explica que exterioriza la situación económica globalizada de la sociedad, requiere trabajar muchísimo porque el servicio se relaciona con el talento humano. Es decir, es la actividad o conjunto de tareas que realiza a través de la interacción entre el personal y el usuario.

Vargas y Aldana (2007) explica que la calidad está relacionada con la forma de administrar una organización, intervienen en los factores administrativos, organizativos y de fidelización de los clientes que está orientado hacia la complacencia de las perspectivas de los beneficiarios. Para que el control de calidad sea óptimo y efecto se debe empezar desde el diseño de la mercancía y finalizar cuando se encuentre en la posesión de los clientes. Además, Quispe (2018) refiere que para lograr la calidad de servicio en instituciones gubernamentales se debe implementar tecnologías que garanticen la continuidad de los servicios según las necesidades de los usuarios. Al mismo tiempo Bravi et al (2019) indica que la calidad en las organizaciones tiene que basarse en los estándares del sistema de gestión de calidad ISO 9001. Del mismo modo Tigani (2006) se pregunta ¿por qué es indispensable la calidad en el servicio?, responde su incógnita afirmando que sin calidad no hay fidelización y satisfacción, la excelencia implica en comprender, colmar e impresionar a los clientes; esta premisa solo es oportuno o se cumple cuando se asegura la satisfacción de las perspectivas de los interesados.

En el presente estudio, la variable gestión logística posee las siguientes dimensiones: Logística interna, logística externa, procesos logísticos, estrategias logísticas, estructura organizacional (López et al, 2021). La primera dimensión logística interna engloba todas las actividades de traslado interno, manipulación de los materiales, almacenaje y empaquetado. Así mismo Pinheiro et al (2017) explican que se vincula con la prestación del servicio, pero dirigido al usuario interno. Es decir, tiene que ver con los procesos de pedidos relacionando con la demanda, los capitales y la oferta. Así mismo para saber los horizontes

pertinentes de los servicios al cliente se tiene que estudiar las estrategias que servirán para conseguir los objetivos y fines de la empresa. Mientras que para Calzado (2020) la logística interna es el almacenamiento, donde es necesario contar y manejar los recursos tecnológicos para lograr una gestión eficaz.

Respecto de la segunda dimensión conocida como logística externa, según López et al (2021) son todas las actividades vinculadas con la adquisición, recepción, almacenamiento y distribución física del producto hacia los clientes. Funciona como un almacén de productos terminados donde ocurre el movimiento de los bienes, la selección del medio de transporte, también el soporte técnico y hasta incluso la logística inversa. Así mismo Hurtado (2018) lo relaciona con todo lo externo que realiza la empresa, es decir cuando el bien o servicio está terminado y listo para ser enviado al usuario final. Mientras que García et al (2018), manifiesta que es la interconexión y la planeación de los procesos dentro de la organización, es decir los movimientos de materiales desde proveedor hasta el usuario.

La tercera dimensión son los procesos logísticos según López et al (2021) es la circulación de los bienes indicados en la cantidad preestablecida hacia la ubicación correcta en la ocasión apropiada, lo cual favorece en el mejor aprovechamiento de los recursos. Además, según Covas et al (2017) los procesos logísticos deben organizarse de modo más eficiente para garantizar la competitividad, estos son etapas, procesos que tiene los productos para llegar a obtener un resultado concreto ya sea servicio o un bien, esto se debe dar en forma organizada, sin perjuicio que llegue al cliente. Para Alcocer y Knudsen (2019) y Gordon et al (2020) los procesos se deben trabajar de manera conjunta buscando la satisfacción del cliente.

La cuarta dimensión son las estrategias logísticas según López et al (2021), son una serie de políticas y componentes empresariales relativamente constantes que se relacionan con los procesos y los objetivos. Además, para Arvis et al (2018), se entiende como un conjunto de políticas que apoyan el movimiento físico de bienes y comprende una serie de actividades a base de objetivos claros y precisos con la finalidad de tener un desarrollo sostenible.

La quinta y última dimensión de la gestión logística es la estructura organizacional, según López et al (2021) es la arquitectura empresarial conformada por las actividades que comúnmente inician con las metas del negocio, y con la demanda de los servicios o bienes por parte del cliente. Así mismo la estructura organizacional según Hurtado (2018) es el modelo jerárquico de la institución, esto se da con la finalidad de proporcionar una buena administración de las actividades que debe partir de un organigrama de la empresa para dirigir la marcha de la institución, donde se deslumbra las funciones y cargas del personal.

Para la variable de calidad de servicio, se ha tomado como referencia a Ganga et al (2019) junto con el estándar de la calidad SERVQUAL, enfoque que considera las siguientes cinco dimensiones para calidad de servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía y aspectos tangibles.

Según Silva et al (2021) la primera dimensión la confiabilidad se relaciona que los productos deben ser de calidad confiable que respondan el consumo adecuado del cliente, la empresa garantiza sus productos ya sean bienes o servicios, de tal manera los usuarios tendrán la confiabilidad de los productos que la empresa oferta o brinda servicio; del mismo modo la fiabilidad es hasta qué punto la empresa garantiza el servicio o bien que ofrece hacia el usuario. En otras palabras, es una estrategia de desempeño relacionado con el ofrecimiento de un servicio de forma segura, exacta y consistente, además cumpliendo las funciones, con el fin de brindar un adecuado servicio a los usuarios. Mientras que según Ganga et al (2019) es la capacidad para llevar a cabo el servicio ofrecido de manera confiable y precisa.

La segunda dimensión es la capacidad de respuesta, es la habilidad que tienen los personales hacia los usuarios, es óptimo cuando se realiza el servicio de forma adecuada y eficiente, según Demuner et al (2021), es cuan bien los trabajadores utilizan las destrezas y adaptan las ofertas a los requerimientos o proporciones que se exteriorizan en el mercado. Además, están relacionados con las estrategias y representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Mientras que según Ganga et al (2019) es la

voluntad de responder a las necesidades de los consumidores y atenderlo o brindarle un servicio sin demora y conveniente.

La tercera dimensión competencia y seguridad, según Upadhyai et al (2019) es hasta qué punto la empresa aplica los conocimientos, habilidades y la seguridad para atender a los usuarios está conformado por la credibilidad, la cortesía, atención de los agentes y la profesionalización de la organización. Según Ganga et al (2019) es la capacidad que poseen los servidores y la facilidad para inspirar confianza al momento de interactuar con el cliente.

La cuarta dimensión empatía, según Reyes y Veliz (2021) se refieren hasta qué punto la empresa ha diseñado su plan de capacitación para el personal, es decir esto está vinculado con los colaboradores de la institución, de las acciones que realiza como la manera de hablar o dirigirse al cliente o la forma de atención, esto debe ser adecuado y eficiente. Es decir, es una estrategia que despliegan las organizaciones para brindar a los clientes una atención personalizada, de un trato que tome en cuenta las necesidades, gustos y preferencias. Mientras que para Ganga et al (2019) se refiere a la habilidad de percibir y entender las exigencias y demandas, por medio del diagnóstico de los mismos para ofrecer una atención personal, sincera a los clientes.

La última y quinta dimensión son los aspectos tangibles, según Cronin y Taylor (2017) está conformado por todo lo material ósea que se pueden observar, mirar, palpar con los sentidos, es decir todo lo que es físico y que se encuentre en posesión de la empresa. Mientras que para Ganga et al (2019) son todos los aspectos y condiciones en la que se encuentran la infraestructura física, maquinarias y hasta la vestimenta del personal.

III. METODOLOGÍA

Para obtener nuevos conocimientos acerca de la gestión logística y la calidad de servicio, fue necesario la planificación y el seguimiento de un conjunto de pasos, métodos y técnicas. Según Hernández (2014) para realizar una investigación se deben seguir un conjunto de procedimientos sistémicos que se utilizan para formular y resolver situaciones problemáticas que serán comprobados sometiéndolas a pruebas de hipótesis. Así mismo Ríos (2017) manifiesta que para llevar a cabo una investigación existen diferentes tipos de estudio según los objetivos planteados y estos tipos de investigación valen para reafirmar hechos, definir el problema y solucionarlos con apoyo de las diferentes teorías vigentes.

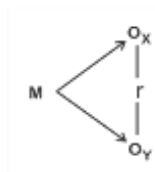
3.1. Tipo y diseño de investigación

El diseño de la pesquisa en el presente es no experimental, de tipo transeccional o transversal y el nivel de investigación es descriptiva y correlacional. Según Hernández (2014) en la investigación no experimental no se manipulan las variables, pero si pueden ser sometidos al análisis. Es transeccional o transversal, puesto que se recoge los datos en un solo momento y en un tiempo único.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo. Según Palella y Martins (2012) este enfoque necesita de la estimación numérica y requieren la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos descriptivos e inferenciales. Es por ello que en el estudio se utiliza Pearson y Rho de Spearman para contrastar la correlación de cada una de la hipótesis.

Según Ríos (2017) la investigación descriptiva consiste en descifrar situaciones, donde es posible especificar, recopilar, examinar e interpretar. El estudio es de nivel correlacional, porque su propósito es localizar la relación entre las dos variables estudiadas; según Hernández (2014) el nivel correlacional busca conocer la vinculación que hay entre dos o más variables. Desde la posición de Carrera et al (2019) la investigación correlacional es un tipo de estudio no experimental, su intención es determinar en qué medida las variables se asocian entre sí, buscando además conocer de qué forma influye una variable

en otra. En el estudio se busca instituir la correspondencia entre las variables gestión logística y calidad de servicio en el área logística de la Municipalidad provincial de Andahuaylas.



Se aclara.

M : Subconjunto de casos o la muestra.

OX : La variable gestión logística

OY : La otra variable calidad de servicio

R : Correlación entre las dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

Según Rodríguez y Reguant (2020) explican que la operacionalización de las variables facilita la medición y el establecimiento del vínculo a través de las hipótesis formuladas. La utilización de cuestionarios, escalas y tests requiere que estos instrumentos sean válidos y fiables.

Variable 1: Gestión logística

Según López et al (2021) conceptualmente la gestión logística busca la integración de diferentes procesos como la cadena de suministro, el flujo de trabajo e información, así como las operaciones de transporte y el almacenamiento eficiente ya sé de mercancía, insumo o hasta información. La definición operacional según López et al (2021) es un proceso organizado para almacenar, distribuir y entregar el producto al cliente en forma adecuada a menor costo y beneficiando a la organización.

En el presente estudio se estimó la variable con un cuestionario de escala Likert con cinco valoraciones (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, medianamente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo) teniendo en cuenta 25 indicadores, así mismo las dimensiones de la gestión logística son: logística interna, logística externa, procesos logísticos, estructura organizacional, estrategias logísticas.

Variable 2: calidad de servicio

Según Ganga et al (2019) la calidad de servicio se asocia con la entrega de un bien o servicio que satisface las expectativas de los usuarios. La definición Operacional considera a la calidad como la estrategia y recursos que emplea la organización para entregar un adecuado servicio o bien a los clientes. La variable posee los sucesivos 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, empatía, aspectos tangibles. Además, se consideraron 17 indicadores que fueron formulados mediante un cuestionario con escala Likert.

3.3. Población y unidad de análisis

Según Arias et al (2016), la población está formado por todos los elementos que participan del fenómeno tiene la característica de ser definido y delimitado, asimismo la muestra es parte específica de la población en el que se efectuará el estudio, existen métodos, fórmulas para hallar la cantidad de los elementos del subgrupo. En el estudio consideró como la población a 70 usuarios de la unidad logística del Gobierno Provincial de Andahuaylas. En relación con la unidad de análisis es cada uno de los individuos o usuarios seleccionados según el sistema censal. Según (Arias et al, 2016), el censo es un método para la recopilación de datos que se utiliza cuando el investigador decide trabajar con cada sujeto que conforma la población de estudio. En esta investigación se trabajó con la integridad de la población, ya que es pequeña, además se dispone de acceso a los colaboradores y se resalta que en los censos no se usa fórmulas matemáticas ni estadísticas para hallar la muestra.

Los criterios para ser incluidos en la investigación fueron que los usuarios fuesen trabajadores del área de logística, o de áreas conexas de la institución y externos que tuvieron vínculos directos con el área logística, además de 1 año y medio a más de interacción constante con el área logística. Los criterios de exclusión son recursos humanos o usuarios externos desvinculados con el área logística y además que solo hayan interactuado esporádicamente con este servicio.

En la muestra se encontró que 46 personas son del género masculino es porcentaje sería el 66% y 24 del género femenino ósea el 34%.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio, para la recopilación de los datos se utilizaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, dos en total. Según Palella y Martins (2012), la encuesta es un sistema para el acopio de datos que simplifica y facilita el acceso a la información específica y de interés para la investigación y solo es aplicable a las personas. Sobre el cuestionario explica que es un documento que está conformado por un conjunto de preguntas abiertas, cerradas, directas e indirectas que se plantean tomando en cuenta los indicadores de las variables de investigación y que para elaborar el cuestionario no existen reglas, pero recomienda que no debe ser muy largo y ni muy corto, se puede aplicar de manera personal, mediante llamadas telefónicas, mediante formularios y correos. Además, se hace uso de la escala de Likert con cinco valoraciones que se ejecutó a través de un cuestionario de 42 preguntas que fueron dirigidos a los usuarios de la unidad logística de la Municipalidad provincial de Andahuaylas.

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, lo cual es un panel de profesionales con grado de doctor y magíster, especialistas en el área de la gestión logística, quienes verificaron la fiabilidad y estos fueron los resultados:

Tabla 1 Resultado de la validez de los instrumentos

Variables evaluadas	Experto			Grado académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Gestión logística y calidad de servicio	Zelada	García,	Gianni	Magíster	Hay suficiencia	Aplicable
	Michael					
	Herbert	Michel	Jara	Magíster	Hay suficiencia	Aplicable
	García					
	Gustavo	Ernesto	Zarate	Magíster	Hay suficiencia	Aplicable
	Ruiz					

De forma similar para determinar la coherencia de las preguntas formuladas que componen el cuestionario se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach. Los valores comprendidos entre 0,70 y 1 indican una buena

consistencia interna (Rodríguez y Renguat, 2020). Estos fueron los resultados de la fiabilidad de las escalas:

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de las variables

Variables	Consistencia del instrumento	
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión logística	,949	25
Calidad de Servicio	,947	17

Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

En las tablas 3 se muestra los resultados obtenidos que aseguran la consistencia interna de los dos instrumentos porque dichos valores si están comprendidos en el rango de la fiabilidad.

3.5. Procedimientos

En el trabajo de investigación se siguieron un conjunto de pasos desde la recolección de datos mediante la encuesta y así mismo se utilizó herramientas analíticas, el primer paso fui a solicitar la autorización de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas para realizar el estudio además con el fin de hacer partícipes a los usuarios internos y externos. En segundo lugar, se elaboraron los instrumentos con 25 indicadores para gestión logística y 17 para la calidad de servicio, además antes de enviar las preguntas a los encuestados fueron sometidos al test de validez y confiabilidad. Como tercer paso se planificó la fecha de envío y acopio de la información, asimismo se trasladaron las preguntas a un formulario Google Forms esta estrategia se usó para no afectar las labores de cada uno de los colaboradores de estudio. En cuarto lugar, se recopilaron los datos y fueron exportados a un archivo Excel para organizar la base de datos. Por últimos se procesó los datos mediante el análisis descriptivo e inferencial con el software SPSS V.25. A juicio de Rodríguez y Renguat (2020) como parte de los pasos de una investigación se debe probar la fiabilidad y validez de los datos.

3.6. Método de análisis de datos

Según Ríos (2017) en los estudios correlacionales es generalizado la utilización de dos métodos de análisis de datos, los cuales son el análisis descriptivo y el análisis inferencial. En la parte descriptiva se representó de forma de diagramas de barras, histogramas y a través de tablas que contienen las frecuencias, los porcentajes y los acumulados de cada una de las variables y dimensiones estimadas en el estudio. El análisis inferencial se efectuó de acuerdo a los objetivos (general y específicos), en primer lugar, se realizó la prueba de bondad de ajuste o distribución de los datos mediante el test Kolmogorov – Smirnov porque el grado de libertad es mayor a 50 una vez encontrando la normalidad del subgrupo se procedió a contrastar cada una de las hipótesis planteadas se utilizó según el caso de la estadística Rho de Spearman se aplica cuando la muestra no posee una distribución normal y la correlación de Pearson para distribuciones normales.

3.7. Aspectos éticos

En el trabajo de investigación se respetó las especificaciones y recomendaciones de la guía de elaboración de trabajo de investigación 2.0, que otorga la Universidad, así mismo se resguardó la privacidad de los encuestados, así como de la institución en la que se realiza el estudio, todo esto de acuerdo a lo reglamentando en los artículos 16° y 17° del Código de Ética de la Universidad César Vallejo, donde indica que los investigadores que incurran en alguna clase de plagio serán amonestados gravemente, por ello conscientes de responsabilidad de los investigadores se citó adecuadamente cada uno de las ideas pertenecientes a otros autores durante el proceso de elaboración del estudio. Este trabajo ha seguido las buenas prácticas y la exhaustividad de la investigación científica y cumpliendo lo establecido en la ley 28303, marco de ciencia, tecnología e innovación emanadas por el Concytec. Según Salazar et al (2018), en las investigaciones para que los autores no corran el riesgo de apropiarse de las ideas de otros se debe practicar la ética en la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Estudio inferencial

4.1.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general

Condiciones para efectuar la prueba de normalidad: Cuando la muestra es mayor a 50 unidades se utiliza el test de Kolmogorov Smirnov.

Tabla 3 Prueba de normalidad para la hipótesis general

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,080	70	,200*
logística			
Calidad de	,051	70	,200*
Servicio			

Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

En la normalidad de la hipótesis general se aprecia que el gl es de $70 > 50$ por ello corresponde utilizar el test de Kolmogorov Smirnov, donde el p-valor es de $0,200 > 0,05$ para las dos variables esto demuestra que los datos proceden de distribuciones normales y que se debe contrastar la asociación por medio de pruebas paramétricas.

4.1.2. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1

Tabla 4 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,080	70	,200*
logística			
Confiabilidad	,074	70	,200*

Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

En el resultado de la normalidad de la hipótesis específica 1 se observa que el gl es de $70 > 50$, por lo tanto, se debe utilizar la prueba Kolmogorov - Smirnov, donde el p-valor es de $0,200 > 0,05$ para las dos variables esto significa que los datos pertenecen a distribuciones normales en consecuencia se debe utilizar Pearson para contrastar la hipótesis.

4.1.3. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2

Tabla 5 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,080	70	,200*
Capacidad de respuesta	,089	70	,200*

Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

En la tabla 7 se observa que el gl es de $70 > 50$ por ello se utiliza el test de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor de los dos subgrupos es mayor a 0,05 esto demuestra que los datos pertenecen a distribuciones normales que se trabajan mediante pruebas paramétricas.

4.1.4. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3

Tabla 6 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3

Kolmogorov Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,080	70	,200*
Competencia	,119	70	,015

Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

Según la normalidad de la hipótesis específica 3 se aprecia que el gl es de $70 > 50$ por tal razón se usa la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor para la dimensión competencia es de $0,015 < 0,05$ significa que esta dimensión no posee una distribución normal, por otro lado, los datos de gestión logística si siguen una distribución normal, en consecuencia, para contrastar la relación se utilizó Rho de Spearman.

4.1.5. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 4

Tabla 7 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 4

Kolmogorov Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,080	70	,200*
Empatía	,075	70	,200*

Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

En la normalidad de la hipótesis específica 4 se aprecia que el gl es de 70>50, por lo tanto, se usa el test de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor es de 0,200>0,05 para ambas variables, eso determina que estos datos se ajustan a distribuciones normales, en consecuencia, para comprobar la correlación planteada en la hipótesis se debe utilizar la prueba paramétrica.

4.1.6. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 5

Tabla 8 Prueba de normalidad para la hipótesis específica 5

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,080	70	,200*
Aspectos tangibles	,133	70	,004

Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

Según la normalidad de la hipótesis específica 5 se aprecia que el gl es de 70>50, por lo tanto, se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde el p-valor es de 0,004<0,05 para aspectos tangibles, esto demuestra que el conjunto de datos en concreto no se ajusta a una distribución normal en consecuencia, para contrastar la hipótesis se debe utilizar Rho de Spearman.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

Tabla 9 Correlación de gestión logística y calidad de servicio

		Gestión logística	Calidad de Servicio
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,834**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,834**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

En el análisis inferencial, el estadístico r de Pearson fue 0,834, por lo tanto, se puede afirmar que hay una correlación positiva muy fuerte entre la variable gestión logística y calidad de servicio, además el p-valor fue $0,00 < 0,05$ en consecuencia se admite la hipótesis alterna.

4.2.2. Hipótesis específica 1

H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

Tabla 10 Correlación de gestión logística y confiabilidad

		Gestión logística	Confiabilidad
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,840**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Confiabilidad	Correlación de Pearson	,840**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

Se comprueba que el estadístico r de Pearson fue 0,840, por lo tanto, se puede afirmar que hay una correlación positiva muy fuerte entre la variable gestión logística y confiabilidad, además el p-valor fue 0,00 menores que el requerido 0,01 por tal razón se acepta la hipótesis de investigación.

4.2.3. Hipótesis específica 2

H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

Tabla 11 Correlación de gestión logística y capacidad de respuesta

		Gestión logística	Capacidad de respuesta
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,782**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,782**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

Se visualiza que el estadístico r de Pearson fue 0,782, por lo tanto, se puede afirmar que hay una correlación positiva muy fuerte entre la variable gestión logística y capacidad de respuesta, además el p-valor fue 0,00 menores que el requerido 0,01 en consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

4.2.4. Hipótesis específica 3

H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con la competencia en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con la competencia en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

Tabla 12 Correlación de gestión logística y competencia

			Gestión logística	Competencia
Rho de Spearman	Gestión logística	Correlación de Pearson	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	70	70
	Competencia	Correlación de Pearson	,702**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

El resultado del coeficiente Rho de Spearman fue 0,702, por lo tanto, se puede afirmar que hay una correlación positiva considerable entre la variable gestión logística y competencia, además el p-valor fue 0,00 menores que el requerido 0,01 en consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

4.2.5. Hipótesis específica 4

H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con la empatía en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con la empatía en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

Tabla 13 Correlación de gestión logística y empatía

		Gestión logística	Empatía
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,710**

	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
	Correlación de Pearson	,710**	1
Empatía	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

Se comprueba que el estadístico r de Pearson fue 0,710, por lo tanto, se puede afirmar que hay una correlación positiva considerable entre la variable gestión logística y empatía, además el p-valor fue 0,00 menores que el requerido 0,01 en consecuencia se admite la hipótesis alterna.

4.2.6. Hipótesis específica 5

H₁: La gestión logística se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

H₀: La gestión logística no se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en la unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.

Tabla 14 Correlación de gestión logística y aspectos tangibles

		Gestión logística	Aspectos tangibles	
Rho de Spearman	Gestión logística	Correlación de Pearson	1,000	
		Sig. (bilateral)	,698**	
		N	70	
	Aspectos tangibles	Correlación de Pearson	,698**	1,000
		Sig. (Bilateral)	,000	
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Se utilizó SPSS v.25. Elaboración propia

El resultado del estadístico, Rho de Spearman fue 0,698, por lo tanto, se puede afirmar que hay una correlación positiva considerable entre la variable gestión logística y aspectos tangibles, además el p-valor fue 0,00 menores que el requerido 0,01 en consecuencia se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En esta parte se somete a la comparación los resultados encontrados con los antecedentes con la finalidad de profundizar el significado y relevancia de la investigación.

Con respecto a la hipótesis general que fue la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021, en donde la muestra estuvo conformada por 70 personas, por medio del análisis inferencial se encontró que el p valor fue $p=0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,834; esto quiere decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables en consecuencia se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Estos valores obtenidos nos dan entender que una mejor gestión logística producirá una mayor calidad de servicios en la institución por ende una mayor satisfacción de los usuarios además demuestra que la municipalidad está cumpliendo con los estándares institucionales para lograr calidad de servicio. Este resultado obtenido guarda relación con la tesis de maestría De La Hoz y Martínez (2017) que concluyeron que existe una correlación significativa con Rho de Spearman de 0,705 entre la gestión logística y la calidad de servicio en las pymes logísticas del departamento de Atlántico en Colombia, por la razón de que se enfocaron en optimizar actividades decisivas como el servicio al cliente, la distribución de mercadería, la gestión de los inventarios y del procesamiento de la información y de los pedidos. En el ámbito nacional también se concuerda con la investigación de maestría de Bartra (2021) que encontró la existencia de una correlación positiva considerable entre la gestión logística y calidad de servicio con una estadística Rho Spearman de 0,756 además comprobó que la dispersión fue del 57% esto quiero decir que la gestión logística incide de forma positiva en la calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A. de Tarapoto. También guarda relación con la tesis de maestría de Arboleda (2020) que concluyó que existe una correlación positiva considerable entre gestión logística y calidad de servicio según el coeficiente de correlación de Pearson de 0.609 y significancia bilateral de $0.00 < 0.05$. En la actualidad es casi generalizado que las grandes empresas del sector de logística y de distribución posean sistemas de gestión de la calidad total que los ayudan a mejorar los estándares de atención de servicios de calidad para sus clientes. Del mismo modo se pueden adoptar

normas en las municipalidades como la ISO 9000 que permite desarrollar mejores prácticas como la puntualidad en la entrega, garantías, soporte de atención de quejas y reclamos, logística inversa, entre otros indicadores necesarios para la continuidad del negocio.

Sobre la primera hipótesis específica que fue la gestión logística se relaciona con la confiabilidad en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021; a través del análisis inferencial se calculó que el p-valor fue $p=0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,840 esto quiere decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre gestión logística y confiabilidad por ello se admitió la hipótesis alterna. Este resultado obtenido es similar con el estudio del ámbito internacional elaborado por Murillo (2021) quienes llegaron a concluir la existencia de una relación significativa entre gestión logística y confiabilidad con un valor de Pearson de 0,856; este resultado alto fue debido a que las empresas ferreteras de Ambato del país de Ecuador se preocuparon por asegurar la disponibilidad de los productos y de los elementos que lo condicionan como es la fiabilidad, mantenibilidad y el cumplimiento de las políticas. En el ámbito nacional también es similar a lo encontrado por Rodríguez (2020) que concluyó que existe una correlación significativa considerable entre la gestión logística y la confiabilidad según el chi-cuadrado de Pearson con valor de 18.526^a y la significancia bilateral de $p=0.019 < 0.05$. El trabajo conjunto de la confiabilidad y gestión logística es necesario para responder de forma segura a los desafíos de logística como son la entrega de productos a tiempo y sin problemas. Muy a menudo cuando no hay una interdependencia entre estas dos variables y de los indicadores logísticos en las empresas ocurren casos de desviación en los tiempos de entrega y la superación de los plazos de entrega es fundamental la orientación de una manera integral, sistémica de los procesos de la organización especialmente de una actividad fundamental con la logística.

Por otra parte, sobre la segunda hipótesis específica que fue la gestión logística se relaciona con la capacidad de respuesta en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021; se encontró mediante el análisis inferencial que el p-valor fue $p=0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,782 quiere decir que hay una correlación positiva muy fuerte

entre la gestión logística y capacidad de respuesta, en otras palabras una mejora de la gestión logística produce que la otra variable aumenten en la misma proporción, por ello se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Este resultado es similar a lo hallado en la investigación de maestría del ámbito nacional de Vargas (2021) que concluyó que existe una relación significativa moderada entre la variable gestión logística y la capacidad de respuesta según el coeficiente de correlación Rho de Spearman con valor de 0,599 y significancia bilateral $0,000 < 0,05$ este resultado quiere decir que la empresa Prosegur está respondiendo y cumpliendo con los tiempos de entrega establecidos, además llevando el monitoreo de la cantidad y calidad de los productos y servicios que entregan a sus clientes. También guarda relación con el estudio de maestría de ámbito internacional De la Hoz y Martínez (2017) que establecieron que existe correlación significativa alta (Rho de Spearman de 0,759) entre gestión logística y capacidad de respuesta en los operadores logísticos del departamento del Atlántico en Colombia porque estas empresas al notar que aumentó la demanda de servicios logísticos adaptaron sus ofertas de servicio a los requerimientos actuales y además con rapidez, por lo tanto, no fueron sorprendidos por el cambio. La capacidad de respuesta está relacionada con la adaptabilidad de la entrega, la flexibilidad, el soporte logístico, el tiempo para distribuir el producto o bienes, etc.

La tercera hipótesis específica que fue la gestión logística se relaciona con las competencias en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021; mediante el análisis diferencial se encontró que el p-valor fue $p=0.00 < 0.05$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue $r=0,702$ a partir de estos resultados se infiere que existe una correlación positiva considerable según el grado de relación planteado por Hernández y Fernández Collado (1998); el diagnóstico es que la institución en específico los trabajadores del área logística están reaccionando adecuadamente con puntualidad, responsabilidad, conformidad y eficiencia frente a las demandas de otras áreas vinculadas de la municipalidad. Este resultado hallado es similar a los resultados hallados en la tesis de maestría de Serna (2021) que determinó que existe relación significativa entre gestión logística y competencia en el periodo de confinamiento por el COVID-19 en el hospital comunitario de la ciudad de

Chalhuanka- Aymaraes, por la razón de que el p-valor fue $p=0.00<0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue $r=0,411$, además mediante la encuesta a los trabajadores Serna halló que la competencia es muy bueno en un 15,1%, bueno en un 49,6%, regular en un 32,4% y deficiente en un 2,9%. La gestión logística es imprescindible para el buen funcionamiento de todas las unidades de la organización por ello es considerada una actividad principal según la cadena de valor de Michael Porter en consecuencia es imperativo que se contraten a los colaboradores con altas habilidades o competencias específicas en el área para abordar los desafíos y necesidades de las organizaciones de manera eficaz y eficiente.

Seguidamente con respecto a la cuarta hipótesis específica que fue la gestión logística se relaciona con la empatía en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021, se encontró mediante el análisis inferencial que el p-valor fue $p=0.00<0.05$ y el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,710 esto quiere decir que hay una correlación positiva considerable entre las variables gestión logística y empatía; además que son parte o factores más importantes para mejorar la calidad de atención en el área de logística interna y externa. Este resultado hallado es similar a lo encontrado en el artículo de investigación de Arteaga, Gonzales y Rodríguez (2020) en el que concluyeron que existe una correlación significativa moderada entre gestión logística y empatía, en dicho artículo menciona que la empatía se refiere a todo lo relacionado a la gestión de las personas y lo inherente como son las emociones, motivaciones y relaciones. También guarda relación con la investigación del ámbito internacional de Pincay y Parra (2020) que analizaron la calidad de servicio en pymes del país de Ecuador donde evidenciaron que las empresas estudiadas por los investigadores carecían de empatía para entender las necesidades de cada uno de los clientes, por ello no aportaban soluciones personalizadas como valor agregado de la actividad logística esto demostrado según el coeficiente de correlación positiva moderada Rho de Spearman con valor de $r=0.416$. La empatía es necesario en la gestión logística, un área donde se trabaja con intensidad, la empatía permitirá ayudar a mejorar la relación con el cliente, armonizar el trabajo colaborativo, propiciará la retención de los

trabajadores, facilitará el entendimiento, el compromiso y fomentará el respeto y el apoyo hacia los jefes y por ende a la organización.

Por último, con relación a la última hipótesis específica que fue la gestión logística se relaciona con los aspectos tangibles en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021, se encontró a través del análisis inferencial que el p-valor fue $p=0.00 < 0.05$ y el coeficiente correlación Rho de Spearman fue $r=0,698$ en consecuencia hay una correlación positiva considerable entre las variables gestión logística y aspectos tangibles esto quiere decir que si una institución cuenta con la infraestructura adecuada se realizará una mejor labor logística. Además, este resultado hallado es equivalente a lo encontrado en la tesis de maestría de Flores (2021) que determinó que existe una relación positiva considerable entre la gestión logística y los aspectos tangibles según el coeficiente correlación de Tau_b de Kendall de 0,456 esto sucedió porque las empresas logísticas estudiadas contaban con terrenos, vehículos, equipos y maquinarias para ejecutar adecuadamente sus operaciones de distribución. Así mismo, guarda relación con la tesis de maestría de Huayra (2021) que encontró que la dimensión aspectos tangibles se correlaciona significativamente con la gestión logística según el p-valor $p=0.00 < 0.05$ y el estadístico de correlación de Spearman fue $r=0,622$. Los elementos estructurales o tangibles son factores de éxito comprendidos por la red de transporte, la capacidad instalada y la organización empresarial y estos se influyen mutuamente, por lo tanto, las empresas deben gestionarlos de forma inteligente e integral para mejorar el rendimiento y lograr la ventaja competitiva.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados descriptivos e inferenciales encontrados después de procesar la información de los cuestionarios respondidos se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera. Respecto al objetivo general se comprobó que existe una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables: gestión logística y calidad de servicio en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021; por la razón que al aplicar la prueba correlación de Pearson el valor fue 0,834 y el p-valor $0,00 < 0,05$ esto significa que se aceptó la hipótesis alterna o de investigación.

Segunda. En relación con el objetivo específico N° 1 se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión logística y la confiabilidad en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021; dado que al aplicar la correlación de Pearson el valor fue 0,840 y p-valor fue $0,00 < 0,05$ en consecuencia se aceptó el supuesto planteado en la investigación y se descartó la hipótesis nula.

Tercera. En referente al objetivo específico N° 2 se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión logística y la capacidad de respuesta en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021; por la razón de que al aplicar la correlación de Pearson el resultado fue 0,782 y la significancia bilateral fue $0,00 < 0,05$, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna y se descartó la hipótesis nula.

Cuarta. Con respecto al objetivo específico N° 3 se determinó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y la competencia en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021, dado que al aplicar la correlación Rho de Spearman el resultado fue $r=0,702$ por consiguiente se admitió la hipótesis alterna y se descartó la hipótesis nula.

Quinta. En lo referente al objetivo específico N° 4 se determinó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y la empatía en

la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021, por la razón de que al aplicar la correlación de Pearson el valor fue 0,710 y el p-valor fue $0,00 < 0,05$ por tal razón se prescindió de la hipótesis nula y se admitió la alterna.

Sexta. Por último, en lo referente al objetivo específico N° 5 se determinó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión logística y los aspectos tangibles en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en el 2021. Dado que al aplicar la correlación de Rho de Spearman el valor fue $r=0,698$ y la significancia bilateral fue $0,00 < 0,05$, por lo tanto, se aceptó el supuesto planteado en la investigación y se desestimó la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Respecto al objetivo general se recomienda a los funcionarios y al gerente del área logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, realizar, participar y organizar capacitaciones y talleres prácticos para el fortalecimiento de las capacidades y conocimientos en el área de la gestión logística, lo cual va a contribuir en la mejora de la calidad de atención y ofrecimiento de servicio adecuados dentro y fuera de la institución, esto traerá beneficio a la entidad y a los usuarios.

Segunda. En correspondencia al objetivo específico N° 1 se aconseja a la gerencia del área de logística evaluar constantemente la gestión logística en las diferentes etapas y plantear metas de cumplimiento bajo las normas de la municipalidad, además luego de haber obtenido los resultados positivos o negativos, reflexionar y aplicar las correcciones pertinentes para lograr y aumentar la confiabilidad del servicio brindado a los usuarios internos y ciudadanos.

Tercera. Respecto al objetivo específico N° 2 se recomienda al jefe y al gerente del área de logística en ahondar en las capacidades de respuesta especialmente para enfrentar desafíos, dificultades de atención originadas por la pandemia y los reclamos que se presenten, con la finalidad de mejorar la atención de los usuarios, considerando diferentes actividades o los múltiples servicios que brinda la institución para que los usuarios estén satisfechos con el producto por ende con la institución, funcionarios y trabajadores.

Cuarta. En lo referente al objetivo específico N° 3 se propone que los funcionarios de la Municipalidad busquen convenios interinstitucionales para brindar actualización y capacitación permanente de acuerdo con las necesidades y estándares internacionales de la gestión logística y de esta manera mejorar las competencias, conocimientos y destrezas de los trabajadores.

Quinta. En lo concerniente al objetivo específico N° 4 se recomienda a la alta gerencia y jefes de la unidad logística especialmente aquellos que están

en contacto directo con los trabajadores, tratar de comprender y resolver las inquietudes, mejorar la parte del trato con los clientes de una manera respetuosa, ágil y empática.

Sexta. En lo relativo al objetivo específico N° 5 se recomienda que los funcionarios de la Municipalidad se preocupen por la mejora y la modernización de la infraestructura logística acorde a estos tiempos de globalización y auge tecnológico ya sea con la implementación de las TIC y otras tecnologías necesarias para agilizar los procesos logísticos.

REFERENCIAS

- Alcocer Quinteros, PR y Knudsen González, JA (2019). Desempeño integral de los procesos logísticos en una cadena de suministro.
- Anca, V. (2019). Logistics and Supply Chain Management: An Overview. *Studies in Business and Economics*, 14(2). <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0035>
- Androniceanu, Armenia (2017): The Three-Dimensional Approach of Total Quality Management, an Essential Strategic Option for Business Excellence, *Amfiteatru Economic Journal*, ISSN 2247-9104, The Bucharest University of Economic Studies, Bucharest, Vol. 19, Iss. 44, pp. 61-78
- Arboleda Fabara, G. F. (2020). Gestión logística y Eficiencia en el Servicio de Emergencia Obstétrica del Centro de Salud Valencia, Ecuador-2020 [UCV].
- Arias Gómez J, Villasís Keever M, Ángel M, Novales M. El protocolo de investigación III: la población de estudio [Internet]. Redalyc.org. 2016.
- Arteaga Sarmiento WJ, González AJ, Rodríguez Molano JI. Generadores de valor del proceso logístico de las empresas floricultoras de Cundinamarca 2020;41(2).
<http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.41.2.2020.org.2>
- Arvis J-F, Ojala L, Shepherd B, Raj A, Dairabayeva K, Kiiski T. (2018). Trade Logistics in the Global Economy. <http://hdl.handle.net/10986/29971>
- Barrera Isuiza, AM y Ysuiza Shupingahua, MA (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018 [Universidad de San Martín de Porres].
- Bartra Arévalo, J. T. (2021). Gestión logística y calidad de servicio en contratistas de Electro Oriente S.A., Tarapoto – 2021.
- Bonassina, D., Pizzol, M. A. D., Biegelmeyer, U. H., Camargo, M. E., Costa, L.

- T., Galelli, A., da Motta, M. E. V., & Ansu, A. P. (2018). The importance of logistics costs for organizations applied to logistics and supply chain through sustainable management.
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation. *Quality Innovation Prosperity*.
- Calzado Girón, D. (2020). La gestión logística de almacenes en el desarrollo de los operadores logísticos.
- Canelo, C. (2019). Critical factors of the quality of municipal cleaning service associated with the risk of hazardous waste collection. *Revista de Investigación de Agroproducción Sustentable*, 3(1). <http://dx.doi.org/10.25127/aps.20191.477>
- Cano Olivos, P., Orue Carrasco, F., Martínez Flores, J. L., Mayett Moreno, Y., & López Nava, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México.
- Carrera, Felix M., Govea, Flor K., Hurtado, Gabriela E., & Freire, Cesar E. (2019). Estudio Correlacional de Factores como Desempleo e Índices de Delincuencia en Ecuador. *Información tecnológica*, 30(3), 287-294. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000300287>
- Carro Paz, R., & Gonzales Gómez, D. (s/f). Administración de la calidad total.
- Covas Varela, D., Martínez Curbelo, G., Delgado Álvarez, N., & Díaz Peña, M. (2017). Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria Cienfuegos.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (2017). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dahlström, C., Nistotskaya, M., & Tyrberg, M. (2018). Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96(1), 218–233. <https://doi.org/10.1111/padm.12387>

De La Hoz, J., & Martínez Ventura, J. (2017). Gestión logística y competitividad en Pymes del sector de operadores logísticos del departamento del Atlántico.

Demuner Flores, M. del R., Saavedra García, M. L., & Ibarra Cisneros, M. A. (2021). Influence of absorption capacity on response capacity in small Mexican manufacturing companies. <https://doi.org/10.18845/te.v15i1.5658>

De Souza, R., Linda, W. y Cher, L. (2019). Marginalizing Last Mile Logistics Cost through 4th Party Milk Run [Artículo científico]. <https://dx.doi.org/10.25046/aj040456>

Escudero Serrano, J. (2020). Gestión logística y comercial. España: Editorial Paraninfo.

Flores Bastidas, L. V. (2021). Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil [Universidad Politécnica Salesiana].

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Measurement of service quality through the SERVQUAL model: the case of the Guarantee Court of the city of Puerto Montt - Chile. *I will engineer. Chilean Journal of Engineering*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>

García Cáceres, R. G., Trujillo-Díaz, J., & Mendoza, D. (2018). Estructura de decisión de la problemática logística del transporte. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 8(2), 321–331. <https://doi.org/10.19053/20278306.v8.n2.2018.7970>

Gordon Hernández, Y., Vidal Tovar, C. R., & Ríos Parra, D. (2020). Procesos Logísticos en Empresas panificadoras del Municipio de Valledupar. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(4), 262-275.

Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación 6ta edición [Libro]. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A; 2014.

Huayra Niquén, M. J. (2021). Gestión logística y calidad de atención en el

servicio de enfermería durante la COVID-19 en un Hospital de Lambayeque [UCV].

Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Jaramillo M., Alcázar L. (2017) Does Participatory Budgeting have an Effect on the Quality of Public Services? The Case of Peru's Water and Sanitation Sector. In: Perry G., Angelescu Naqvi R. (eds) *Improving Access and Quality of Public Services in Latin America*. Latin American Political Economy. Palgrave Macmillan, New York. https://doi.org/10.1057/978-1-137-59344-3_4

Kherbach O, Mocan ML. (2016). The importance of logistics and supply chain management in improving Romanian SMEs. *Procedia Soc Behav Sci*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.130>

Kožuch, B., Kramarz, M., & Sienkiewicz-Małyjurek, K. (2018). The concept of research on logistics management in public networks. *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 40(4), 548–562. <https://doi.org/10.15544/mts.2018.48>

López, D. D., Melo, G. M., & Mendoza, D. L. (2021). Logistics management in the salt industry of the state of la Guajira, Colombia. *Información Tecnológica*, 32(1), 39–46. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100039>

Meidutė-Kavaliauskienė, I., Aranskis, A. & Litvinenko, M. (2014). Consumer Satisfaction with the Quality of Logistics Services. *Elsevier*, 110, 330-340. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.877>

Minken, H. y Johansen, B. (2020). A logistics cost function with explicit transport costs [Artículo científico]. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ecotra.2019.04.001>

Murillo Carrasco, Katherine Alejandra. (2021). *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración de Empresas].

- Padrón Carmona, L. (2016). El enfoque logístico en el sistema de gestión empresarial de las Cooperativas no Agropecuarias. *Revista cooperativismo y desarrollo*.
- Parella Stracuzzi S, Martins Pestana F. Metodología de la investigación cuantitativa [Internet]. Wordpress.com. 2012.
- Pincay Morales, Y. M., & Parra Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.
- Pinheiro de Lima, Orlem, Breval Santiago, Sandro, Rodríguez Taboada, Carlos Manuel, & Follmann, Neimar. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Pohjosenperä, T., & Komulainen, H. (2020). Getting closer by increasing distance: the dynamics of value creation spheres in health care logistics. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 35(12), 2039–2050. <https://doi.org/10.1108/jbim-03-2019-0110>
- Quiala Tamayo, Luis Enrique, Fernández-Nápoles, Yadira, Vallín-García, Antonio E., López-Martínez, Igor, Domínguez-Pérez, Fabián, & Rey, Yaimet Calderio-. (2018). Una nueva visión en la gestión de la logística de aprovisionamientos en la industria biotecnológica cubana. *Vaccimonitor*, 27(3).
- Quispe Gómez, F., & Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Maestría en Contabilidad y Administración. (2018). La gestión logística empresarial de las empresas de transporte especializadas en envíos urgentes y su influencia en la satisfacción del cliente en la región Puno, 2016. <https://doi.org/10.26788/riepg.2018.2.80>
- Reyes Zavala, L. M., & Veliz Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico -*

profesional, 6(4), 570–591.

Ríos Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España: Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Rodríguez Fuentes, J. R. (2020). Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020.

Rodríguez Rodríguez J, Reguant Álvarez M. (2020) Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. 2020. <http://dx.doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

Salazar Raymond MB, Icaza Guevara M de F, Alejo Machad OJ. La importancia de la ética en la investigación [Internet]. Sld.cu. 2018.

Serna Cáceres, A. F. (2021). Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca, 2020.

Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Sopadang, A. y Wichaisri, S. (2021). The role of sustainable lean logistics in business operations [Artículo científico]. <https://doi.org/10.1504/IJLSM.2021.115078>

Tigani, D. (2006). Excelencia en Servicio. Laqi.org: Editorial Liderazgo 21

Upadhyai R, Jain AK, Roy H, Pant V. A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. J Health Manag [Internet]. 2019;21(1):102–27. <http://dx.doi.org/10.1177/0972063418822583>

Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2007). Calidad y Servicio. 116.26.93:2171.

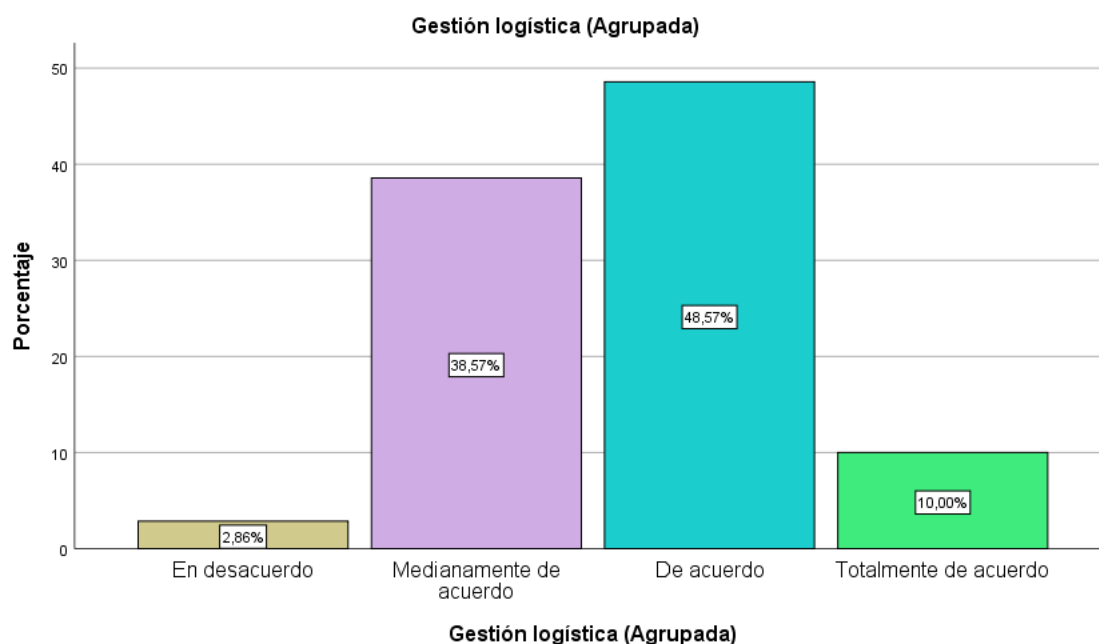
ANEXOS

7.1. Análisis descriptivo de la variables y dimensiones

Tabla 15 Frecuencia gestión logística

		Gestión logística (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	Medianamente de acuerdo	27	38,6	38,6	41,4
	De acuerdo	34	48,6	48,6	90,0
	Totalmente de acuerdo	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 1 Diagrama de barras gestión logística

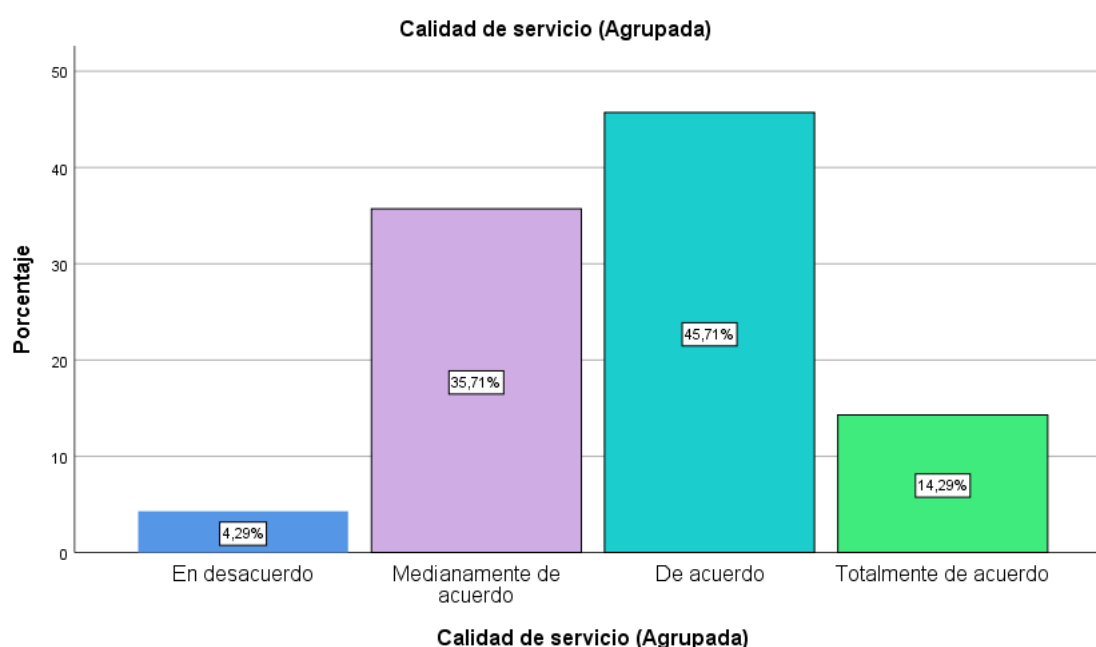


En relación con los resultados descriptivos de la tabla 17 y diagrama de barras porcentual 1 de la gestión logística se percibe que, de 70 encuestados el 2,86% ósea 2 personas están en desacuerdo con la gestión logística que se realiza en la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 38,57% es decir 27 están medianamente de acuerdo con la gestión, el 48,57% están de acuerdo eso es 34 encuestados y el 10% están totalmente de acuerdo es decir 7 personas.

Tabla 16 Frecuencia calidad de servicio

		Calidad de servicio (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	Medianamente de acuerdo	25	35,7	35,7	40,0
	De acuerdo	32	45,7	45,7	85,7
	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 2 Diagrama de barras calidad de servicio

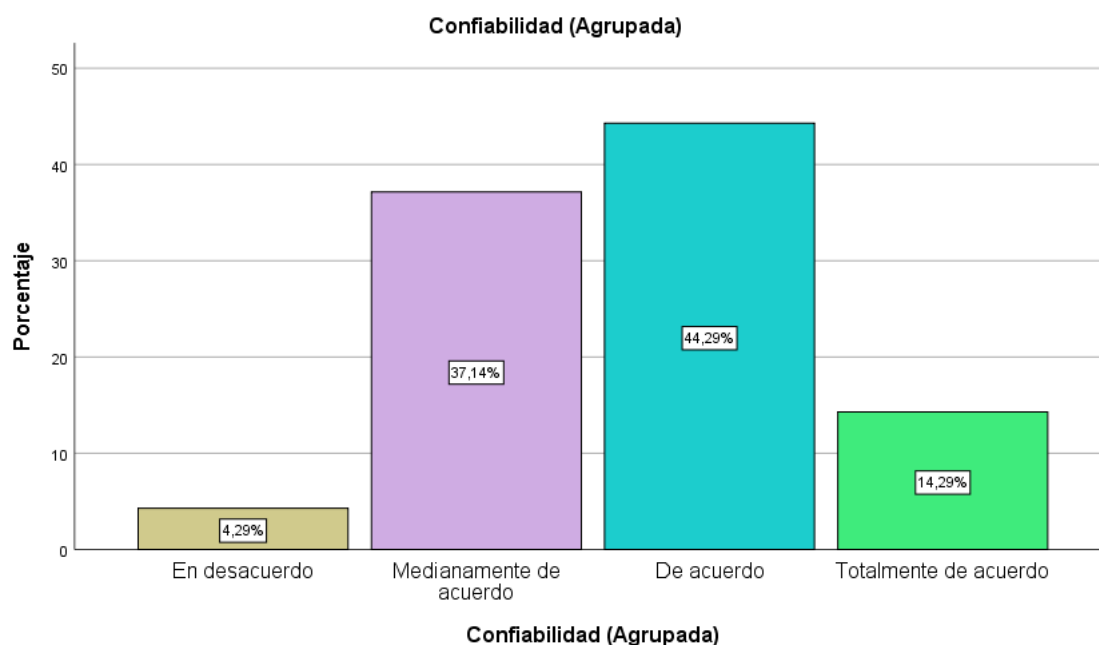


Respecto al análisis descriptivos de la tabla 18 y diagrama de barras porcentual 2 de la calidad de servicio se aprecia que, de 70 encuestados el 4,3% ósea 3 personas están en desacuerdo con la calidad de servicio que se brinda en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 35,7% es decir 25 están medianamente de acuerdo, el 45,7% están de acuerdo eso es 32 encuestados y el 14,3% están totalmente de acuerdo es decir 10 personas.

Tabla 17 Frecuencia confiabilidad

		Confiabilidad (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
	Medianamente de acuerdo	26	37,1	37,1	41,4
	De acuerdo	31	44,3	44,3	85,7
	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 3 Diagrama de barras confiabilidad

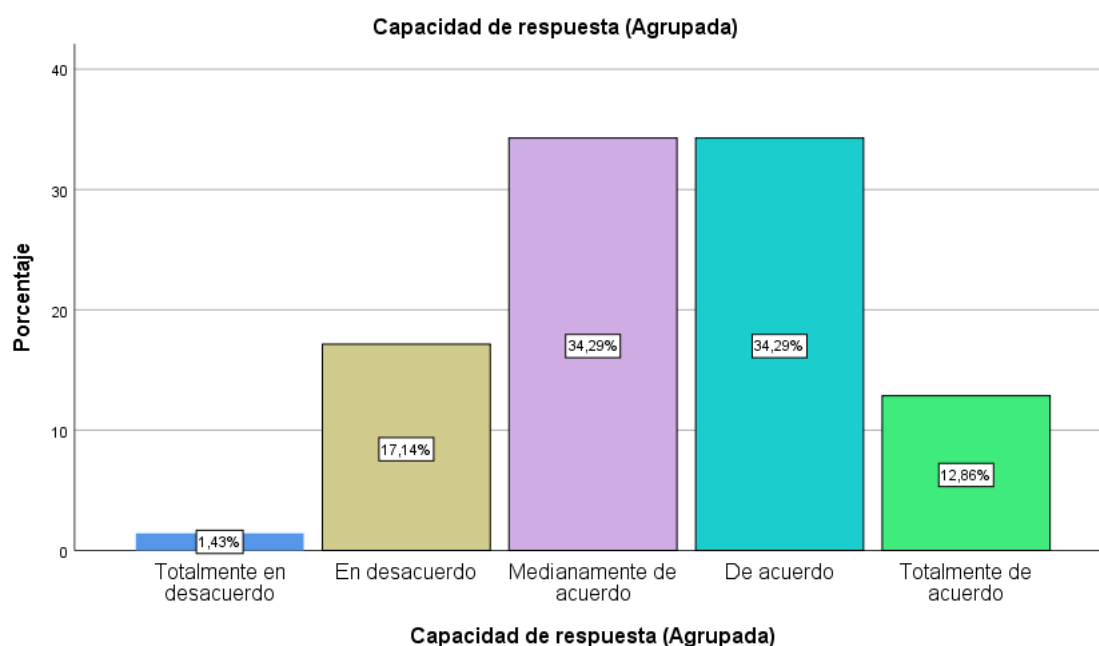


Sobre los resultados descriptivos de la tabla 19 y diagrama de barras porcentual 3 respecto a la confiabilidad que se brinda en la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se observa que, de 70 encuestados el 4,3% ósea 3 personas están en desacuerdo, 37,1% es decir 26 están medianamente de acuerdo, el 44,3% están de acuerdo eso es 31 encuestados y el 14,3% están totalmente de acuerdo con la confiabilidad es decir 10 personas.

Tabla 18 Frecuencia capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	12	17,1	17,1	18,6
	Medianamente de acuerdo	24	34,3	34,3	52,9
	De acuerdo	24	34,3	34,3	87,1
	Totalmente de acuerdo	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 4 Diagrama de barras capacidad de respuesta

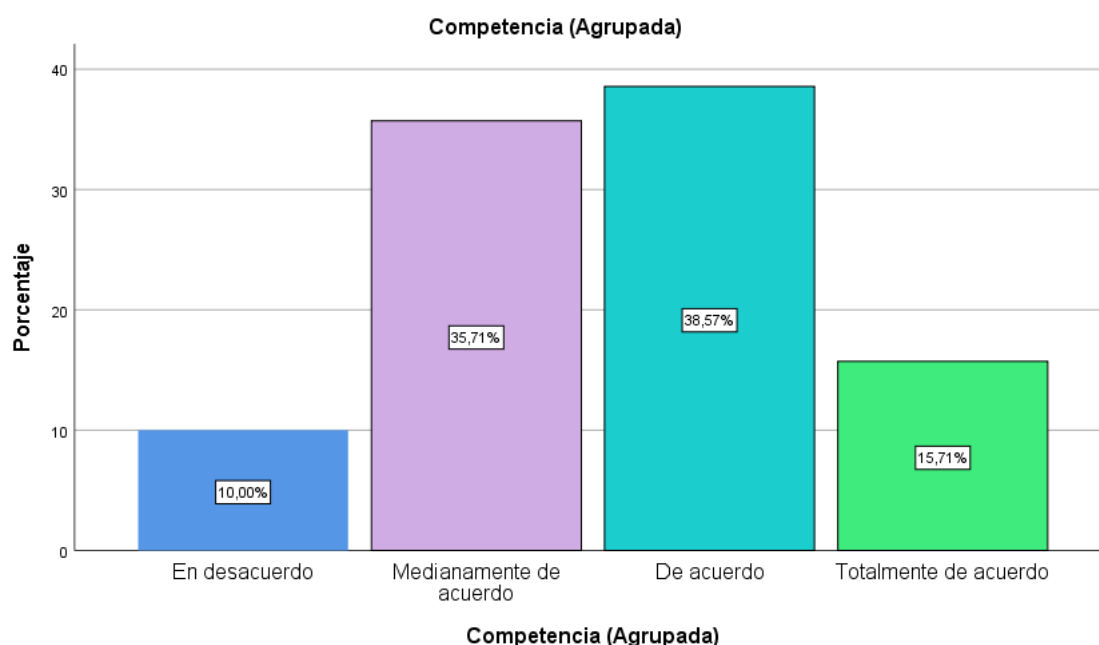


Sobre los resultados descriptivos de la tabla 20 y diagrama de barras porcentual 4 relacionados con la capacidad de respuesta de Municipalidad Provincial de Andahuaylas se observa que, de 70 encuestados el 1,4% de usuarios están totalmente en desacuerdo es decir 1 persona, el 17,1% ósea 12 personas están en desacuerdo con la capacidad de respuesta que se brinda en el Gobierno Municipal de Andahuaylas, 34,3% es decir 24 están medianamente de acuerdo, el 34,3% están de acuerdo eso es 24 encuestados y el 12,9% están totalmente de acuerdo con la confiabilidad es decir 9 personas.

Tabla 19 Frecuencia competencias

		Competencia (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	10,0	10,0	10,0
	Medianamente de acuerdo	25	35,7	35,7	45,7
	De acuerdo	27	38,6	38,6	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 5 Diagrama de barras competencia

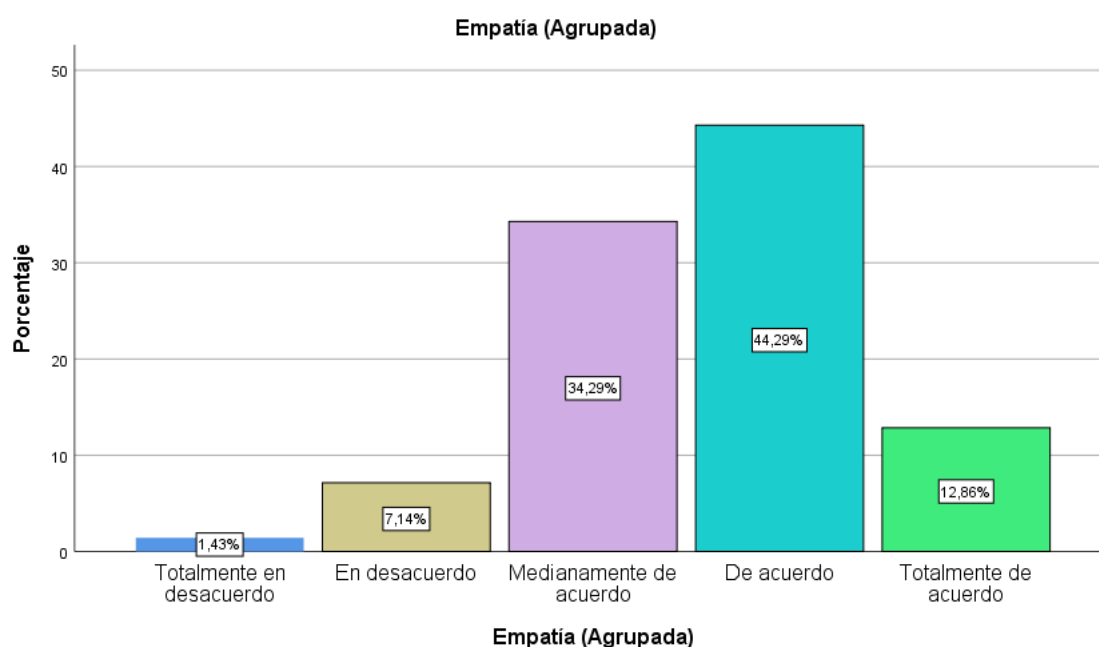


En lo referente a los resultados descriptivos de la tabla 21 y diagrama de barras porcentual 5 respecto de la competencia de los usuarios de la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se observa que, de 70 encuestados el 10% ósea 7 personas están en desacuerdo, 35,7% es decir 25 están medianamente de acuerdo, el 38,6% están de acuerdo eso es 27 encuestados y el 15,7% están totalmente de acuerdo es decir 11 personas.

Tabla 20 Frecuencia empatía

		Empatía (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	5	7,1	7,1	8,6
	Medianamente de acuerdo	24	34,3	34,3	42,9
	De acuerdo	31	44,3	44,3	87,1
	Totalmente de acuerdo	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 6 Diagrama de barras empatía

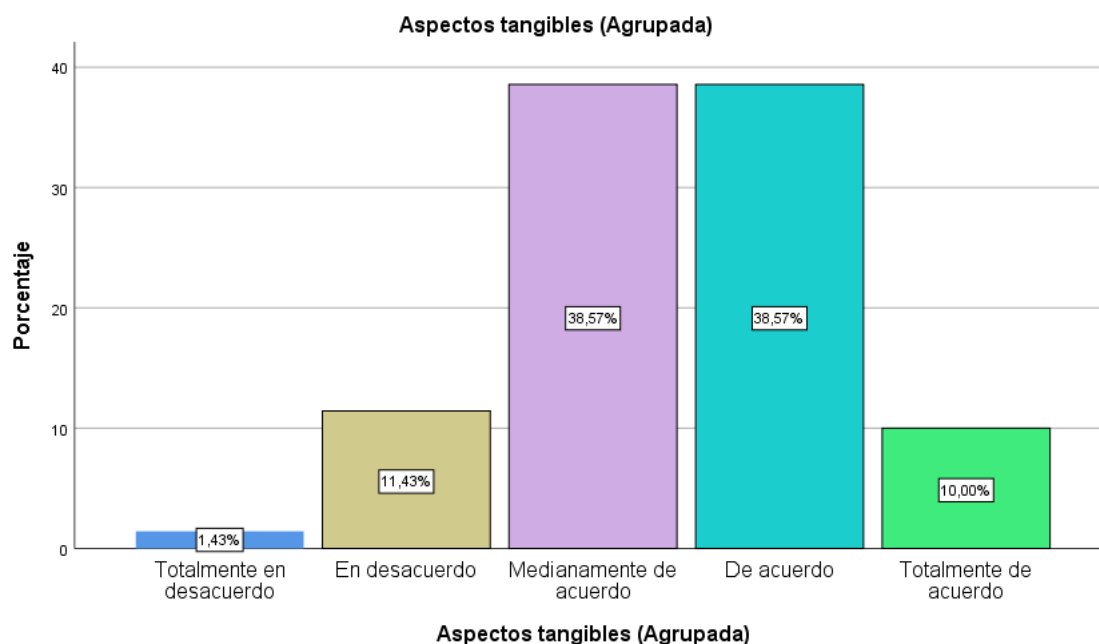


Sobre los resultados descriptivos de la tabla 22 y diagrama de barras porcentual 6 relacionado con la empatía de los usuarios de la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se observa que, de 70 encuestados el 1,4% de usuarios están totalmente en desacuerdo es decir 1 persona, el 7,1% ósea 5 personas están en desacuerdo con la empatía de los usuarios que se brinda en el Gobierno Municipal de Andahuaylas, 34,3% es decir 24 están medianamente de acuerdo, el 44,3% están de acuerdo eso es 31 encuestados y el 12,9% están totalmente de acuerdo con la confiabilidad es decir 9 personas.

Tabla 21 Frecuencia aspectos tangibles

		Aspectos tangibles (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	8	11,4	11,4	12,9
	Medianamente de acuerdo	27	38,6	38,6	51,4
	De acuerdo	27	38,6	38,6	90,0
	Totalmente de acuerdo	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 7 Diagrama de barras aspectos tangibles



En lo referente a los resultados descriptivos de la tabla 23 y diagrama de barras porcentual 7 respecto con los aspectos tangibles de la unidad logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se observa que, de 70 encuestados el 1,4% ósea 1 persona está totalmente en desacuerdo, asimismo el 11,4% ósea 8 personas están en desacuerdo, 38,6% es decir 27 están medianamente de acuerdo, el 38,6% están de acuerdo eso es 27 encuestados y el 10% están totalmente de acuerdo es decir 7 personas.

Tabla 22 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO	GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES EN LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL ANDAHUAYLAS 2021					
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍAS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Gestión logística López et al (2021)	Logística interna	1. Existencia de normas. 2. Posesión de recursos para mantenimiento, 3. Actitudes para las innovaciones. 4. Funciones claras. 5. Plan de capacitación	Tipo de investigación: correlacional Nivel de investigación: descriptivo – explicativo Método de la investigación: cuantitativo Diseño de la investigación: no experimental transversal Unidad de estudio: Población: trabajadores de la municipalidad nombrados y contratados Muestra: poblacional - Tamaño: - Técnica
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021?	Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.	La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.		Logística externa	6. Atención oportuna	
				Procesos logísticos	7. Pedidos, requerimientos y programación. 8. Fechas establecidas. 9. Cotizaciones. 10. Adquisiciones. 11. Registro 12. Control de inventario 13. Selección de proveedores. 14. Procesos de evaluación.	
				Estructura organizacional	15. Respeto mutuo. 16. Existencia de organigrama. 17. Herramientas tecnológicas 18. Uso de tics. 19. Plan estratégico.	
				Estrategias logísticas	20. Metas trazadas. 21. Plan logístico 22. Zonas de inventario 23. reportes	
PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Procedimientos, técnicas e instrumentos de
PE 1: ¿De qué manera la gestión logística se	OE 1: Determinar de qué manera la gestión logística se	HE 1: La gestión logística se relaciona		Confiabilidad	Confiabilidad de la municipalidad.	

relaciona con la confiabilidad en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021?	relaciona con la confiabilidad en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021	significativamente con la confiabilidad en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021	Calidad de Servicio Ganga et al (2019)		Cumplimiento de los horarios establecidos. Información clara y precisa.	recopilación de datos: Entrevista Encuesta Análisis documental
PE 2: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la capacidad de respuesta en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021?	OE 2: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la capacidad de respuestas en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.	HE 2: La gestión logística se relaciona significativamente con la capacidad de respuestas en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.		Capacidad de Respuesta	capacidad trámites en tiempo razonable. Atención rápida y expedita Disposición de los funcionarios para resolver dudas e inquietudes.	Procedimientos y técnicas de análisis de datos: SSPS
PE 3: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la seguridad/competencia en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021?	OE 3: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la seguridad/competencia en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.	HE 3: La gestión logística se relaciona significativamente con la competencia en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021		Competencia	Posesión de las competencias por parte de los funcionarios para ofrecer un servicio adecuado. Competencia de trabajadores en la protección a los usuarios Competencia de la municipalidad para impartir justicia.	
PE 4: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la empatía en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021?	OE 4: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la empatía en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021.	HE 4: La gestión logística se relaciona significativamente con la empatía en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021		Empatía	Interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios. Atención y cortesía de los funcionarios. Respeto de parte de los funcionarios.	
PE 5: ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con los aspectos tangibles en los trabajadores de la -unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021?	OE 5: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con los aspectos tangibles en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021	HE 5: La gestión logística se relaciona significativamente con los aspectos tangibles en los trabajadores de la unidad logística en la municipalidad provincial de Andahuaylas 2021		Aspectos tangibles	Estado de la infraestructura de la municipalidad Estado de equipos e instalaciones. Nivel de seguridad al interior de la municipalidad	

Tabla 23: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión logística	Es un componente importante de la cadena de suministro. Un sistema logístico gestiona el flujo de materiales e información, así como el movimiento y el almacenamiento eficiente de datos, bienes y servicios. López et al (2021)	Es una actividad que permite gestionar adecuadamente mediante los procesos logísticos, quien conlleva llevar el producto final al cliente en forma adecuada a menor costo y beneficiándose la organización. En la presente investigación se mide las variables con un cuestionario teniendo en cuenta los indicadores.	Logística interna	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de normas. Posesión de recursos para mantenimiento, Actitudes para las innovaciones. Funciones claras. Plan de capacitación
			Logística externa	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna
			Procesos logísticos	<ul style="list-style-type: none"> Pedidos, requerimientos y programación. Fechas establecidas. Cotizaciones. Adquisiciones. Registro Control de inventario Selección de proveedores. Procesos de evaluación.
			Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Respeto mutuo. Existencia de organigrama. Herramientas tecnológicas Uso de tics. Plan estratégico.
			Estrategias logísticas	<ul style="list-style-type: none"> Metas trazadas. Plan logístico Zonas de inventario reportes
Calidad de servicios	La calidad de servicio se asocia a la entrega de un conjunto de prestaciones como la demanda al ciudadano, adaptándose a sus exigencias. Ganga et al (2019)	Es la estrategia que tiene la empresa en cuanto a su personal en el adecuado servicio hacia los clientes y estos tengan satisfacción de los productos ya sean bienes o servicios. La variable se mide con el cuestionario teniendo en cuenta los indicadores	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Horario de trabajo ✓ Información confiable ✓ Respuestas de atención ✓ Servicios confiables
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de entrega de respuesta ✓ Tiempo razonable de atención ✓ Tiempo para resolver dudas
			Seguridad/Competencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidades del personal ✓ Capacidad para resolver problemas ✓ Preparación para responder inquietudes
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención individualizada ✓ Respeto y consideración ✓ Interés y voluntad ✓ No discriminación
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuenta con equipos ✓ Datos e información accesible y oportuna

Anexo 1: instrumento de recolección de datos

Formulario de encuesta: está dirigida a los trabajadores y usuarios que hacen tramites en el área de unidad logística de la municipalidad provincial de Andahuaylas.

Indicaciones: estimado colaborador, le reconozco previamente por su ayuda. Nos gustaría conocer su opinión de la investigación titulada: “Gestión logística y la calidad de servicio en los trabajadores de la Unidad de logística, municipalidad provincial Andahuaylas-2021”

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y personal.

Tabla 24 Instrumento gestión logística

DATOS GENERALES						
GENERO						
Masculino	()					
Femenino	()					
EDAD						
Menos de 20 años						
De 20-30 años						
De 30-40 años						
De 40-50 años						
De 50 a más						
¿Con qué frecuencia visita a la unidad logística de la municipalidad de Andahuaylas?						
A veces	()					
Seguido	()					
Siempre	()					
¿Cuál es el motivo de su visita a la Unidad de Logística? Marque con un aspa (+) o una equis (x) las respuestas que usted vea por conveniente; siguiendo la escala que se indica a continuación.						
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Mediamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Nº	ÍTEMS					
	Variable independiente: Gestión de Logística					
	DIMENSION: Logística interna					
		1	2	3	4	5
1	¿Existe normas eficaces para efectuar adecuadamente las actividades de gestión?					
2	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística cuenta recursos propios para su mantenimiento en el área?					
3	¿Ud. Cree que los trabajadores tienen una actitud favorable para realizar innovaciones dentro de sus labores?					

4	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística tiene una buena organización con funciones claras y objetivos?					
5	¿Cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias/ formación, habilidades necesarias en la unidad logística?					
	DIMENSION: logística externa	1	2	3	4	5
6	¿Ud. Cree que se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias?					
	DIMENSION: Distribución física.	1	2	3	4	5
7	¿Ud. Cree que se da cumplimiento a las normas ambientales en el transporte en la unidad logística?					
8	¿Ud. Cree que los vehículos que utilizan para el transporte de bienes cuentan con seguros?					
	DIMENSION: Procesos logísticos	1	2	3	4	5
9	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación?					
10	¿En la entrega de la lista de requerimientos se realiza en fechas establecidas?					
11	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente las cotizaciones?					
12	¿Ud. Cree que las adquisiciones son transparentes?					
13	¿En los almacenes se realiza registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?					
14	¿El control de inventarios coincide con la existencia física ubicadas en el almacén de la municipalidad?					
15	¿Se realiza la selección de proveedores según las normas de contrataciones del estado?					
16	¿Se realiza los procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención?					
	DIMENSION: Estructura organizacional	1	2	3	4	5
17	¿Existe respeto mutuo entre el personal jerárquico y trabajadores en la unidad logística?					
18	¿Existe organigrama en la unidad de logística de la municipalidad?					
19	¿La Unidad de Logística cuenta con herramientas tecnológicas adecuados según el avance tecnológico?					
20	¿Utilizan herramientas tecnológicas para la mejora de los procesos logísticos?					
21	¿Existe un plan estratégico organizacional en la Unidad de Logística?					
	DIMENSION: Estrategias logísticas	1	2	3	4	5
22	¿La Unidad de Logística cumple con las metas trazadas y objetivos durante el año?					
23	¿La Unidad Logística cuenta con un plan logístico?					

24	¿Se asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro?					
25	¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?					

Tabla 25 Instrumento calidad de servicio

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
1	2	3	4	5		
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Mediamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Nº	ÍTEMS					
	Variable independiente: Calidad de servicio					
	DIMENSION: Confiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿El personal cumple con el horario de trabajo?					
2	¿El personal da información confiable: clara y precisa?					
3	¿La unidad de gestión logística ofrece fechas confiables en las respuestas de atención?					
4	La unidad de gestión logística ofrece presupuestos confiables para los proyectos					
5	Ud. Cree la unidad de gestión logística ofrece Servicio confiables					
	DIMENSION: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
6	¿El personal en un tiempo razonable entrega respuesta de aprobación de la solicitud?					
7	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable fecha de programación?					
8	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios?					
	DIMENSION: Competencia	1	2	3	4	5
9	¿El personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?					
10	¿El personal tiene capacidad para resolver problemas?					
11	¿El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes?					
	DIMENSION: Empatía					
12	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?					
13	¿Ud. cree que el personal trata con respeto y consideración?					
14	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?					
15	¿Ud. cree que personal atiende sin discriminación a los usuarios?					
	DIMENSION: Aspectos tangibles					
16	¿La Unidad Logística cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los					

	usuarios y es de satisfacción de los trabajadores o servidores?					
17	¿La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones?					

Figura 8 Certificado de validación de los instrumentos por 3 expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "GESTIÓN LOGÍSTICA"								
N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: logística interna								
1	¿Existe normas eficaces para efectuar adecuadamente las actividades de gestión?	X		X		X		
2	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística cuenta recursos propios para su mantenimiento en el área?	X		X		X		
3	¿Ud. Cree que los trabajadores tienen una actitud favorable para realizar innovaciones dentro de sus labores?	X		X		X		
4	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística tiene una buena organización con funciones claras y objetivos?	X		X		X		
5	¿Cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias/ formación, habilidades necesarias en la unidad logística?	X		X		X		
DIMENSION: logística externa								
6	¿Ud. Cree que se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias?	X		X		X		
7	¿Ud. Cree que se da cumplimiento a las normas ambientales en el transporte en la unidad logística?	X		X		X		
8	¿Ud. Cree que los vehículos que utilizan para el transporte de bienes cuentan con seguros?	X		X		X		
DIMENSION: Procesos logísticos								
9	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente los pedidos con los requerimientos técnico necesarios para su correcta programación?	X		X		X		
10	¿En la entrega de la lista de requerimientos se realiza en fechas establecidas?	X		X		X		
11	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente los contactos?	X		X		X		
12	¿Ud. Cree que las adquisiciones son transparentes?	X		X		X		
13	¿En los almacenes se realiza registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿El control de inventarios coincide con la existencia física ubicadas en el almacén de la municipalidad?	X		X		X		
15	¿Se realiza la selección de proveedores según las normas de contrataciones del estado?	X		X		X		
16	¿Se realiza los procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención?	X		X		X		
DIMENSION: Estructura organizacional								
17	¿Existe respeto mutuo entre el personal jerárquico y trabajadores en la unidad logística?	X		X		X		
18	¿Existe organigrama en la unidad de logística de la municipalidad?	X		X		X		
19	¿La Unidad de Logística cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas según el avance tecnológico?	X		X		X		
20	¿Utilizan herramientas tecnológicas para la mejora de los procesos logísticos?	X		X		X		
21	¿Existe un plan estratégico organizacional en la Unidad de Logística?	X		X		X		
DIMENSION: Estrategias logísticas								
22	¿La Unidad de Logística cumple con las metas trazadas y objetivos durante el año?	X		X		X		
23	¿La Unidad Logística cuenta con un plan logístico?	X		X		X		
24	¿Se asigna zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro?	X		X		X		

25	¿Los registros y reportes en los que se consigna datos sobre ingresos y salidas de bienes de las aduanas son adecuados?	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (prestar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opción de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gustavo Zarza Ruiz

DN: 09879124

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios - M&A y en Gestión Pública.

21 de diciembre del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Confiables								
1	¿El personal cumple con el horario de trabajo?	X		X		X		
2	¿El personal da información confiable: clara y precisa?	X		X		X		
3	¿La unidad de gestión logística ofrece fechas confiables en las solicitudes de atención?	X		X		X		
4	La unidad de gestión logística ofrece presupuestos confiables para los proyectos	X		X		X		
5	Ud. Cree la unidad de gestión logística ofrece Servicio confiables	X		X		X		
DIMENSION: Capacidad de Respuesta								
6	¿El personal en un tiempo razonable entrega respuesta de aprobación de la solicitud?	X		X		X		
7	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable fecha de programación?	X		X		X		
8	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSION: Competencia								
9	¿El personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?	X		X		X		
10	¿El personal tiene capacidad para resolver problemas?	X		X		X		

11	¿El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes?	x		x		x	
DIMENSION: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
12	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?	x		x		x	
13	¿Ud. cree que el personal trata con respeto y consideración?	x		x		x	
14	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?	x		x		x	
15	¿Ud. cree que personal atiende sin discriminación a los usuarios?	x		x		x	
DIMENSION: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿La Unidad Logística cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y es de satisfacción de los trabajadores o servidores?	x		x		x	
17	¿La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 89879134

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública

23 de diciembre del 2021

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "GESTIÓN LOGÍSTICA"

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Logística interna								
1	¿Existen normas eficaces para efectuar adecuadamente las actividades de gestión?	X		X		X		
2	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística cuenta recursos propios para su mejoramiento en el área?	X		X		X		
3	¿Ud. Cree que los trabajadores tienen una actitud favorable para realizar innovaciones dentro de sus labores?	X		X		X		
4	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística tiene una buena organización con funciones claras y objetivos?	X		X		X		
5	¿Cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias/ formación, habilidades necesarias en la unidad logística?	X		X		X		
DIMENSION: logística externa								
6	¿Ud. Cree que se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias?	X		X		X		
7	¿Ud. Cree que se da cumplimiento a las normas ambientales en el transporte en la unidad logística?	X		X		X		
8	¿Ud. Cree que los vehículos que utilizan para el transporte de bienes cuentan con seguros?	X		X		X		
DIMENSION: Procesos logísticos								
9	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación?	X		X		X		
10	¿En la entrega de la lista de requerimientos se realiza en fechas establecidas?	X		X		X		
11	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente las cotizaciones?	X		X		X		
12	¿Ud. Cree que las adquisiciones son transparentes?	X		X		X		
13	¿En los almacenes se realiza registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿El control de inventarios coincide con la evidencia física ubicadas en el almacén de la municipalidad?	X		X		X		
15	¿Se realiza la selección de proveedores según las normas de contrataciones del estado?	X		X		X		
16	¿Se realiza los procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención?	X		X		X		
DIMENSION: Estructura organizacional								
17	¿Existe respeto mutuo entre el personal jerárquico y trabajadores en la unidad logística?	X		X		X		
18	¿Existe organigrama en la unidad de logística de la municipalidad?	X		X		X		
19	¿La Unidad de Logística cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas según el avance tecnológico?	X		X		X		
20	¿Utiliza herramientas tecnológicas para la mejora de los procesos logísticos?	X		X		X		
21	¿Existe un plan estratégico organizacional en la Unidad de logística?	X		X		X		
DIMENSION: Estrategias logísticas								
22	¿La Unidad de Logística cumple con las metas trazadas y objetivos durante el año?	X		X		X		
23	¿La Unidad Logística cuenta con un plan logístico?	X		X		X		
24	¿Se asignan zonas de inventario según tipo y características del bien o suministro?	X		X		X		

25	¿Los registros y reportes en los que se consignó datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres de juez validador: Mg. Zelada García, Gianni Michael DNI: 19095453

Especialidad del validador: Operaciones y Logística

Veracidad: El ítem corresponde al concepto técnico brindado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o descripción específica del contrato.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

Andahuaylas, 25 de diciembre del 2021

Nota: Suficiencia, o falta de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para recibir la liberación.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Confiabilidad								
1	¿El personal cumple con el horario de trabajo?	x		x		x		
2	¿El personal da información confiable, clara y precisa?	x		x		x		
3	¿La unidad de gestión logística ofrece fechas confiables en las respuestas de atención?	x		x		x		
4	La unidad de gestión logística ofrece presupuestos confiables para los proyectos.	x		x		x		
5	Ud. Cree la unidad de gestión logística ofrece Servicio confiables.	x		x		x		
DIMENSION: Capacidad de Respuesta								
6	¿El personal en un tiempo razonable entrega respuesta de aprobación de la solicitud?	x		x		x		
7	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable fecha de programación?	x		x		x		
8	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios?	x		x		x		
DIMENSION: Competencia								
9	¿El personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?	x		x		x		
10	¿El personal tiene capacidad para resolver problemas?	x		x		x		
11	¿El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes?	x		x		x		
DIMENSION: Empatía								
12	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?	x		x		x		
13	¿Ud. cree que el personal trata con respeto y consideración?	x		x		x		
14	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?	x		x		x		
15	¿Ud. cree que personal atiende sin discriminación a los usuarios?	x		x		x		
DIMENSION: Aspectos tangibles								
16	¿La Unidad Logística cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y en de satisfacción de los trabajadores o servicios?	x		x		x		
17	¿La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SÍ HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []**

Apellidos y nombres de juez validador: **Mg. Zelada García, Gianni Michael DNI: 19095453**

Especialidad del validador: **Operaciones y Logística**

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico fundamentado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Andahuaylas, 25 de diciembre del 2021.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "GESTIÓN LOGÍSTICA"

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Logística interna								
1	¿Existen normas eficaces para efectuar adecuadamente las actividades de gestión?	X		X		X		
2	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística cuenta recursos propios para su mantenimiento en el área?	X		X		X		
3	¿Ud. Cree que los trabajadores tienen una actitud favorable para realizar innovaciones dentro de sus labores?	X		X		X		
4	¿Ud. Cree que la Unidad de Logística tiene una buena organización con funciones claras y objetivos?	X		X		X		
5	¿Cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias/ formación, habilidades necesarias en la unidad logística?	X		X		X		
DIMENSION: logística externa		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Ud. Cree que se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias?	X		X		X		
7	¿Ud. Cree que se da cumplimiento a las normas ambientales en el transporte en la unidad logística?	X		X		X		
8	¿Ud. Cree que los vehículos que utilizan para el transporte de bienes cuentan con seguros?	X		X		X		
DIMENSION: Procesos logísticos		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente los pedidos con los requerimientos técnicos necesarios para su correcta programación?	X		X		X		
10	¿En la entrega de la lista de requerimientos se realiza en fechas establecidas?	X		X		X		
11	¿Ud. Cree que se realiza adecuadamente las cotizaciones?	X		X		X		
12	¿Ud. Cree que las adquisiciones son transparentes?	X		X		X		
13	¿En los almacenes se realiza registro adecuado de los bienes que adquiere la Municipalidad?	X		X		X		
14	¿El control de inventarios coincide con la existencia física ubicadas en el almacén de la municipalidad?	X		X		X		
15	¿Se realiza la selección de proveedores según las normas de contrataciones del estado?	X		X		X		
16	¿Se realiza los procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención?	X		X		X		
DIMENSION: Estructura organizacional		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Existe respeto mutuo entre el personal jerárquico y trabajadores en la unidad logística?	X		X		X		
18	¿Existe organigrama en la unidad de logística de la municipalidad?	X		X		X		
19	¿La Unidad de Logística cuenta con herramientas tecnológicas adecuadas según el estado tecnológico?	X		X		X		
20	¿Utilizan herramientas tecnológicas para la mejora de los procesos logísticos?	X		X		X		
21	¿Existe un plan estratégico organizacional en la Unidad de Logística?	X		X		X		
DIMENSION: Estrategias logísticas		Si	No	Si	No	Si	No	
22	¿La Unidad de Logística cumple con las metas trazadas y objetivos durante el año?	X		X		X		
23	¿La Unidad Logística cuenta con un plan logístico?	X		X		X		
24	¿Se asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro?	X		X		X		

25	¿Los registros y reportes en los que se consignó datos sobre ingresos y salidas de bienes de los almacenes son adecuados?	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres de juez validador: Mag. Herbert Michel Jara García DNI: 43425603

Especialidad del validador: Supply Chain Management

Perseverancia: El bien corresponde al concepto fáctico formulado.
Relevancia: El bien es adecuado para responder al componente o dimensión específica del contrato.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del bien, su contenido, su objeto y su fin.

Lima, 06 de enero del 2022.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los bienes planteados son suficientes para responder a la dimensión.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION: Confiabilidad								
1	¿El personal cumple con el horario de trabajo?	x		x		x		
2	¿El personal da información confiable: clara y precisa?	x		x		x		
3	¿La unidad de gestión logística ofrece fechas confiables en las respuestas de atención?	x		x		x		
4	La unidad de gestión logística ofrece presupuestos confiables para los proyectos	x		x		x		
5	Ud. Cree la unidad de gestión logística ofrece Servicio confiables	x		x		x		
DIMENSION: Capacidad de Respuesta								
6	¿El personal en un tiempo razonable entrega respuesta de aprobación de la solicitud?	x		x		x		
7	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable fecha de programación?	x		x		x		
8	¿Ud. Cree que el personal atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios?	x		x		x		
DIMENSION: Competencia								
9	¿El personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?	x		x		x		
10	¿El personal tiene capacidad para resolver problemas?	x		x		x		
11	¿El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes?	x		x		x		
DIMENSION: Empatía								
12	¿Ud. cree que el personal le brinda una atención individualizada?	x		x		x		
13	¿Ud. cree que el personal trata con respeto y consideración?	x		x		x		
14	¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?	x		x		x		
15	¿Ud. cree que personal atiende sin discriminación a los usuarios?	x		x		x		
DIMENSION: Aspectos tangibles								
16	¿La Unidad logística cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y su satisfacción de los trabajadores o servidores?	x		x		x		
17	¿La alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No Aplicable []

Apellidos y nombres de juez validador. Mag. Herbert Michel Jara García DNI: 43425603

Especialidad del validador: Supply Chain Management

Pertinencia: El ítem con respecto al cual se fabrica formulada.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

Lima, 06 de enero del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Figura 9 Constancia de Autorización

INFORME N° 819 - 2021 - RR.HH-MPA.

A : FREDY MENESES ZAVALA
Gerente Municipal

DE : ABOG. DIANA LIZ ORTIZ PACHECO.
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos.

ASUNTO : SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR EL NOMBRE DE LA
INSTITUCIÓN EN UNA INVESTIGACIÓN DE TESIS.

REF. : HOJA DE TRAMITE ADMINISTRATIVO N° 035077 REG. N° 8086

FECHA : Andahuaylas, 28 de diciembre del 2021.

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo; así mismo, sirva la presente para remitir información respecto de la solicitud de autorización de uso de Información, realizar encuestas y otros, para efecto de investigación y formulación de tesis, bajo las siguientes consideraciones:

PRIMERO.- Que, la Srta. **Yaki Cardenas Damiano**, identificada con el DNI N° 44974998; solicitó autorización para el uso del nombre y en consecuencia el acceso y uso de información de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, con la finalidad de realizar un trabajo de investigación denominado "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2021".

SEGUNDO.- Que, el artículo 3° de la Ley N° 27806 - LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA dispone lo siguiente:

1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15 de la presente Ley.

2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública.



3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.

La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada.

TERCERO.- Que, para efectos de autorización de uso de información para un proyecto de investigación respecto de la "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2021, el solicitante debe comprometerse a través de una declaración jurada a no exhibir, transferir, exponer y utilizar la información brindada para fines distintos a los de su solicitud, sin perjuicio de incurrir en responsabilidad administrativa, penal y civil; por lo que debe indicar el plazo de la elaboración de la tesis, y así mismo deberá informar a la entidad edil respecto de la conducción de la información en el proyecto de información indicando el plazo de elaboración y/o culminación de tesis, anexando a su solicitud el proyecto de investigación para efectos de certificar el correcto uso de la información a la que acceda.

Del mismo modo, la suscrita corre traslado a la interesada para que subsane lo advertido, se sugiere la remisión del presente a la Dirección de Asesoría Legal, para que conforme a sus atribuciones emita opinión legal respecto del acceso a la información antes precisada y el uso del nombre de la entidad.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y fines.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ANDAHUAYLAS
Abog. Diana Liz Ortiz Pacheco
OFICINA DE LA GERENTE DE REGISTRO Y NOTARÍA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZELADA GARCIA GIANNI MICHAEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE LOGÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2021", cuyo autor es CARDENAS DAMIANO YAKI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 11 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZELADA GARCIA GIANNI MICHAEL DNI: 19098453 ORCID 0000-0003-2445-3912	Firmado digitalmente por: MZELADA el 11-01-2022 09:24:32

Código documento Trilce: TRI - 0265327