



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión logística y calidad de servicio en usuarios de una entidad pública de Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Chsalla Carrillo, Deisy Sofía (orcid.org/0000-0003-2044-9676)

ASESOR:

Dr. Malca Valverde, Eduardo Narcisho (orcid.org/0000-0002-6427-8648)

CO-ASESORA:

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**CALLAO – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a DIOS, por haberme dado la vida y permitirme al haber llegado hasta este momento tan significativo de mi formación profesional, a mis padres y en especial a mi hijo por ser el pilar más importante y por manifestar siempre su cariño y apoyo ilimitado, para lograr esta meta tan significativa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Le retribuyo a Dios por haberme conducido y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes de la maestría por compartir sus conocimientos y experiencias.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Variables y operacionalización	26
3.2.1. Variables.....	26
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica	29
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Métodos de Análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos Éticos	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la muestra según la dimensión programación	57
Tabla 2.	Distribución de la muestra según la dimensión adquisición	58
Tabla 3.	Distribución de la muestra según la dimensión almacenamiento	60
Tabla 4.	Distribución de la muestra según la dimensión distribución	61
Tabla 5.	Distribución de la muestra según la variable gestión logística	62
Tabla 6.	Distribución de la muestra según la dimensión fiabilidad	63
Tabla 7.	Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta	64
Tabla 8.	Distribución de la muestra según la dimensión seguridad	65
Tabla 9.	Distribución de la muestra según la dimensión empatía	66
Tabla 10.	Distribución de la muestra según la dimensión tangibilidad	67
Tabla 11.	Distribución de la muestra según la variable calidad de servicio.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Distribución de la muestra según la dimensión programación.....	57
Figura 2.	Distribución de la muestra según la dimensión adquisición.....	58
Figura 3.	Distribución de la muestra según la dimensión almacenamiento	60
Figura 4.	Distribución de la muestra según la dimensión distribución	61
Figura 5.	Distribución de la muestra según la variable gestión logística.....	62
Figura 6.	Distribución de la muestra según la dimensión fiabilidad	63
Figura 7.	Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta	64
Figura 8.	Distribución de la muestra según la dimensión seguridad.....	65
Figura 9.	Distribución de la muestra según la dimensión empatía.....	66
Figura 10.	Distribución de la muestra según la dimensión tangibilidad	67
Figura 11.	Distribución de la muestra según la variable calidad de servicio	68

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión logística y calidad de servicio en usuarios de una entidad pública de educación-Chumbivilcas- Cusco 2022”, tiene por objetivo principal: Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en funcionarios que laboran en la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022, la metodología empleada fue de tipo aplicado de alcance descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental, como muestra se determinó 86 usuarios; las técnicas de recolección de datos fueron validados por tres expertos. Se concluyó que la variable gestión logística y la calidad de servicio tienen una relación significativa verificándose con el valor de $p= 0,000 < 0.05$, asimismo la correlación de Rho de Spearman fue de 0,347 en la que se aceptó la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, además, se concluye que la dimensión programación, adquisición, almacenamiento tienen una vinculación significativa con la calidad de servicio evidenciándose con valores menores a $p= 0,000 < 0.05$ los valores de coeficiente de correlación demuestran que las asociaciones entre las dimensiones de la gestión logística y la calidad de servicio es positiva media por lo que en todos los hipótesis específicos se han aceptado las hipótesis alternas y se han rechazado las hipótesis nulas.

Palabras clave: Usuarios, gestión logística, calidad de servicio, UGEL.

ABSTRACT

The research entitled "Logistics management and quality of service in users of a public education entity-Chumbivilcas-Cusco 2022", has as its main objective: To determine how logistics management is related to the quality of service in officials who work in the UGEL of Chumbivilcas, Cusco - 2022, the methodology used was of the applied type of correlational descriptive scope, with a non-experimental research design, as a sample 86 users were determined; the data collection techniques were validated by three experts. It was concluded that the logistics management variable and the quality of the service have a significant relationship, verifying with the value of $p=0.000<0.05$, likewise the correlation of Spearman's Rho was 0.347 in which the alternative hypothesis was accepted and the hypothesis was rejected. null, in addition, it is concluded that the dimension programming, acquisition, storage have a significant link with the quality of service, evidencing values lower than $p=0.000<0.05$, the values of the correlation coefficient show that the associations between the dimensions of logistics management and the quality of service is average positive, so in all the specific hypotheses the alternative hypotheses have been accepted and the null hypotheses have been rejected.

Keywords: Users, logistics management, quality of service, UGEL.

I. INTRODUCCIÓN

Según el informe presentado por el Banco Mundial (2018) se evidencia que a nivel mundial los países de mejor dominio logístico son de Europa Occidente que también actualmente son conocidas como los países de ingreso alto, del mismo modo se visualiza que el índice de desempeño logístico en los países de ingresos altos tiene un puntaje del 48% más en comparación de aquellos países de ingresos bajos que solo representan una parte minoritaria. Asimismo, en este informe se hace un hincapié en el papel de la logística, considerándose, así como la columna vertebral de toda organización que hace posible el movimiento físico de materiales, herramientas y bienes dentro como fuera de la organización.

Según la perspectiva latinoamericana, basado en las apreciaciones hechas en el artículo de The Logistics World (2022) el uso de la logística implica básicamente trabajar de manera conjunta e intensiva con los recursos humanos de la organización, asimismo los resultados estadísticos del benchmarking reflejan que desarrollar logística dentro de la organización requiere del 50% a 75% de la fuerza laboral. Por otro lado, también se resalta la importancia que tiene la composición de los colaboradores en la organización logística que según los resultados estadísticos el 5% está compuesto por los directivos y el 20% por los profesionales relacionados al campo laboral; entre tanto el 75% básicamente lo complementan los operativos donde se encuentra la parte logística. Estos resultados sacan a relucir la necesidad de seguir formando profesionales en el área con el fin de cubrir dicho segmento.

A nivel de instituciones públicas educativas el artículo científico de García (2019) refleja la realidad logística del país vecino Venezuela en el sector de educación donde se evidencia que la gestión logística en esta entidad es deficiente, puesto que, a pesar de tener una buena planificación, los colaboradores solo desarrollan un servicio al cliente moderado lo que no llena las expectativas de los usuarios; por otro lado el manejo del inventario dentro de la institución se desarrolla de manera muy deficiente así como el flujo de información. Por lo que se concluye que la entidad no cuenta con sistema de abastecimiento por lo que no se

logra satisfacer las necesidades de los usuarios.

A nivel Perú respecto a la logística se cuenta con la ley de contrataciones N° 30225 que tiene como función principal regular las funciones de adquisición y contrataciones, esta ley a lo largo del tiempo ha sido modificado constantemente con el fin de garantizar la eficiencia del gasto público y el manejo transparente de todo el proceso. A pesar de contar con esta ley aún se puede percibir falencias en la transferencia de información y la capacidad de gestión de los funcionarios del sector público como es el hipotético caso de los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa. Por lo que en la mayoría de los casos no se llega a ofrecer una calidad de servicio a los usuarios y muchas de estas dificultades se deben a un desconocimiento que tienen los funcionarios de las entidades públicas, donde cometen errores tras errores en los procesos logísticos generando así una inconformidad en los usuarios.

Hablar sobre calidad de servicio en el sector público muchas veces implica adiestrarse en diferentes niveles socio culturales por lo que la mayoría prefiere no entrar en detalles; debido que esta representa una medición objetiva; solo en algunas ocasiones amerita ser analizada de manera subjetiva por los interesados. Ya que en la mayoría de veces implica desarrollar comparaciones en las gestiones desarrolladas en cada gobierno, así como la apreciación de los usuarios a quienes se les ofrece el servicio.

En este contexto cabe indicar que la Unidad de Gestión Logística Local de Chumbivilcas es una entidad pública que corresponde al sector educación donde se presenta falencias respecto a la calidad de servicio que se presta a los usuarios que acuden a satisfacer sus requerimientos institucionales, donde se percibe que la fiabilidad es ausente, es decir los funcionarios de esta entidad no brinda una información clara y precisa de los que desean saber los usuarios, asimismo se ve que la mayoría de los funcionarios administrativos son muy impuntuales con su horario de llegada que provoca en ocasiones largas colas que generan incomodidad en los usuarios, algunas veces se percibe que no siempre se respeta el orden de llegada, sino más bien prevalece la familiaridad

que uno puede tener con los funcionarios.

Por otro lado, se observa un deficiente nivel de capacidad de respuesta por parte de los funcionarios, puesto que algunas veces por no atender rápido se inventan excusas de que la plataforma se ha colgado por lo que eso no es competencia de ellos sino del software. Asimismo, se visualiza un grupo mayoritario de usuarios que indican que los funcionarios cuentan con poca disposición para resolver dudas de los usuarios por lo que algunas veces existe falta de respeto por parte de ellos provocando así una comunicación inefectiva. Respecto a la tangibilidad de los recursos se puede percibir que los materiales y equipos con que cuenta esta entidad no son modernos sino más bien son muy antiguos por lo que no favorece a brindar un buen servicio al usuario.

Debido a estos problemas en la investigación se plantean las preguntas siguientes: Problema general ¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022? Problemas específicos: (a) ¿De qué manera la programación se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022? (b) ¿De qué manera la adquisición se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022? (c) ¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022? (d) ¿De qué manera la distribución se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022?

La investigación en ejecución cumple las justificaciones teórico, práctico, metodológico, social y económico, en este contexto la primera justificación se basa que la investigación servirá de base teórica a otras investigaciones, asimismo permitirá a través de la teoría identificar las posibles soluciones a la problemática que se analiza en el contexto de la UGEL Chumbivilcas, para lo cual será necesario adaptar las teorías de gestión logística y calidad de servicio, por otro lado determinar si la gestión logística está asociado o no con la calidad de servicio permitirá a los miembros de la Institución replantear todas las actividades que impliquen

la gestión logística con el fin de lograr cambios y mejoras en la calidad y satisfacción de los usuarios como son los mismos funcionarios y los docentes.

Asimismo, este estudio cumple las características prácticas, porque la investigación se desarrolla básicamente con el fin de solucionar un problema que aqueja la UGEL de Chumbivilcas como es la deficiente calidad de servicio que perciben los usuarios que acuden a dicha entidad y una de las posibles soluciones es básicamente iniciar a través de los resultados del estudio un cambio trascendental que ayude lograr una gestión logística efectiva que permita mejorar el abastecimiento, almacenamiento, distribución de materiales e información a los diferentes funcionarios y usuarios, tal que ellos perciban que la gestión logística que se maneja dentro de la entidad permite lograr una calidad de servicio público excelente.

Por otro lado, se puede denotar que la investigación también contribuye prácticamente al ejercicio profesional de los administradores, debido que ayuda a comprender la percepción de los usuarios en el sector público, del mismo modo concientiza a los profesionales saber cuál de las normativas vigentes es la que se debe aplicar para lograr una gestión logística adecuada y así lograr una calidad de servicio excelente que sirva no solo para la entidad sino también para el desarrollo del sector educativo. La justificación metodológica del estudio se consigna en brindar un instrumento válido y confiable de recojo de datos que ayude a los investigadores futuros conocer y diagnosticar como se encuentran las variables analizadas y cuáles son las manifestaciones que se dan y a través de ello brindar las sugerencias efectivas que ayuden a mejorar las deficiencias encontradas.

La justificación social de la investigación resalta la importancia de este estudio en el sector público como son las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), puesto que actualmente no existen estudios a nivel internacional, nacional y local donde se haya analizado las variables en conjunto por lo que los resultados encontrados serán de gran aporte que beneficiara no solo a los funcionarios de la entidad sino también a los

usuarios y profesionales de administración ya que al otorgar un diagnóstico de cómo se comportan las variables permitirá a las unidades beneficiarias emplear estrategias de mejora o cambio rápidamente.

La justificación económica se enmarca en la necesidad que tiene el ser humano en crecer no solo como profesional sino también como ser humano, por lo que investigación propuesta contribuirá en el logro del bienestar general de los usuarios quienes como parte de su ejercicio profesional cumplen sus funciones y obligaciones; donde ameritan ser tratados de buena manera que percutirá también no solo en las personas de su ambiente sino también en su familia y pasa ser el núcleo de la sociedad en general.

Como objetivos de investigación se tiene: Objetivo general Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en funcionarios que laboran en la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Objetivos específicos: (a) Determinar de qué manera la programación se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 (b) Determinar de qué manera la adquisición se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 (c) Determinar de qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 (d) Determinar de qué manera la distribución se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022.

Como hipótesis de investigación se tienen: Hipótesis general, La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022. Como hipótesis específicas se tienen: (a) La programación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 (b) La adquisición se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 (c) El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 (d) La distribución se relaciona

significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este apartado consta de estudios previos y fundamentos teóricos de las variables gestión logística y calidad de servicio que serán analizados en el sector público como son las Unidad de Gestión Educativa Local.

Bajo las especificaciones mencionadas se da inicio con el estudio previo de carácter nacional desarrollado por Fernández (2019) en Perú quien presento un estudio titulado “Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018”, quien tuvo como objetivo general determinar el grado de asociación que existe entre la gestión logística y la calidad de servicios públicos, el ámbito de estudio analizado fue la Municipalidad Provincial de Huanta que tiene característica publica, metodológicamente la investigación se ha compuesto por 365 trabajadores de los cuales se ha determinado un tamaño de muestra de 49 trabajadores, el tipo de investigación ejecutado corresponde a un estudio de tipo aplicado de características no manipulables de corte transversal.

Los resultados de la investigación muestran que solo algunas veces el 40.8% de los trabajadores desarrollan el proceso de planificación, pero si las necesidades son extraordinarias el proceso de planificación casi siempre se desarrolla, asimismo se evidencia que el proceso de adquisición dentro de la Municipalidad se desarrolla de manera transparente y eficiente según el 67.3% de los trabajadores; entre tanto el proceso de adjudicación casi siempre se desarrolla de manera efectiva. Por otro lado, el 63.3% de los trabajadores indican que el área de logística casi siempre provee de manera adecuada los materiales a los diferentes usuarios, del mismo modo controla eficientemente los procesos de distribución por lo que el 55.1% que representa más de la mitad de los usuarios sienten satisfacción y conformidad con la gestión logística de la municipalidad. Concluyendo que la variable gestión logística tiene relación significativa con la calidad de servicios públicos dicha correlación es alta.

Asimismo, se tiene la investigación de Arroyo y Benito (2019) quienes realizaron su estudio en Perú titulado “La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018”, quienes en su investigación buscaron determinar la correlación entre la variable gestión logística y calidad de servicio que brindan los administrativos en la Municipalidad provincial de Huancavelica. El carácter metodológico del estudio se consigna en un tipo aplicado que abarco en sus tres ámbitos de ejecución a Huancavelica, asimismo fue de nivel descriptivo correlacional, constituida de 25 trabajadores que brinda sus servicios en la parte administrativa, el tipo de muestreo fue no probabilístico que se caracterizó por considerar a la totalidad de los trabajadores, las técnicas de recojo de información fue la encuestas y el análisis documental.

Los resultados del estudio muestran valores porcentuales respecto a las dimensiones de ambas variables de estudio entre ellos se tiene la dimensión adquisición de gestión logística que muestra que el 52% de los trabajadores casi siempre lo desarrollan de manera organizada esta dimensión, por lo que la imagen de los procesos de contratación y adquisición siempre es adecuada, asimismo se observa que el 40% de los trabajadores siempre desarrollan seguimiento de todos los documentos y contratos que hay en la municipalidad, por otro lado se visualiza un porcentaje considerable que indica que regularmente existe una ubicación adecuada de los materiales; a pesar que ellos saben que dicha ubicación facilita el control de almacenes; del mismo modo un 64% considera que siempre se realiza un resumen mensual de los movimientos del almacén. Por lo que se concluye que el 64% de los usuarios casi siempre están satisfechos con la atención que reciben en la municipalidad de Huancavelica, asimismo se visualiza que ambas variables tienen una relación significativa entre sí con una valoración de alta según el valor de Rho Spearman =0,868.

Del mismo modo la investigación presentada por Onofre (2021) realizado en el Perú titulado “Gestión logística y cumplimiento de metas

en la Unidad Ejecutora de Educación - UGEL, Huánuco, 2019”, entre su objetivo consignodeterminar la vinculación entre la gestión logística y el cumplimiento de las metas en la UGEL de Huánuco. La característica metodológica del estudio corresponde a tipo aplicada, enfoque cuantitativo, alcance correlacional que se basa en no manipular variables; la población de estudio estuvo constituido por 32 trabajadores siendo la muestra la misma cantidad de trabajadores. Los resultados de la investigación muestran que la cotización y selección del proveedor si permite atraer proveedores eficientes, asimismo todas las compras deben ser analizadas en cuanto a la calidad y cantidad de los productos; asimismo un 62.5% considera que la distribución dentro de la institución no es la adecuada debido que la mercadería no se entrega en los cronogramas establecidos. Concluyendo así que la gestión logística tiene una relación significativa con el cumplimiento de metas, puesto que el valor de correlación es igual a 0,792 que indica ser alta. Así también la investigación de Farfán (2022) hecha en el Perú titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac – Perú, 2021”, tuvo entre su objetivo general buscar determinar el grado de influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios que asisten a la Unidad de Gestión Educativa Local. La metodología del estudio se basó en un tipo aplicado, alcance explicativo de característica no experimental; la población estuvo constituido por 70 docentes a quienes se les aplico el instrumento del cuestionario. Los resultados de la investigación muestran que la calidad de servicio dentro de la UGEL Apurímac es regular según la percepción del 72.9% de los docentes, entre las dimensiones de esta variable se puede percibir que la totalidad tienen una apreciación de regular, siendo la confiabilidad la dimensión de mejor apreciación con un 65.7%. Donde se concluye que las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario se influyen de manera directa que implica a un mayor nivel de calidad de servicio habrá un nivel alto de satisfacción del usuario, asimismo se concluye que ambas variables se influyen entre sí.

Entre tanto la investigación de Roncal (2019) hecha en el Perú titulada “La comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL – Cajamarca”, busco como objetivo principal determinar la vinculación entre la comunicación interna y la calidad de servicio percibida en la UGEL de Cajamarca en los periodos 2017 y 2018. El marco metodológico del estudio está constituido por 4518 docentes que tiene una muestra representativa de 354, el método corresponde a un estudio deductivo de tipo básica con características no experimentales; basado en una técnica de encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio evidencian que las dimensiones capacidad de respuesta y empatía son de mejor valoración por parte de los docentes, que indica que ambos aspectos se desarrollan de manera óptima dentro de la institución, la de menor apreciación es la dimensión elementos tangibles. Concluyendo así que las variables comunicación interna y calidad de servicio se relaciona de manera débil.

Asimismo, se tienen investigaciones de carácter internacional que avalan la ejecución del presente estudio, entre ellos de Vargas (2021) hecho en Ecuador titulado “La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, Periodo 2022”, quien tuvo por objetivo general determinar el impacto que tiene la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios. El carácter metodológico de la investigación se consignó en un estudio de tipo descriptiva y analítica y como método de investigación se ha utilizado el método deductivo, la población de estudio estuvo conformado por 173.281 usuarios teniendo un tamaño de muestra de 399 usuarios; como técnicas de recojo de información se ha utilizado la encuesta y la observación. Entre los resultados se ha evidenciado que el 50% de los usuarios consideran que la calidad de servicio es regular con una tendencia a bueno, dentro de ello se resalta que la atención es muy pésima, por lo que consideran que debe mejorarse dicha atención; donde concluyen que la gestión administrativa tiene un impacto

significativo en la calidad de servicio a los usuarios.

Como segundo antecedente internacional se tiene el artículo científico de Veray Trujillo (2018) hecho en México titulado “El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derecho habiente en instituciones públicas de salud en México”, quienes en su estudio analizaron aquellos factores que impactan en la calidad de servicio ofrecido en una entidad pública de salud, la metodología de la investigación se consignó en una población de 600 trabajadores que laboran dentro de la entidad, el alcance fue descriptivo correlacional; asimismo la técnica de recolección de datos utilizados es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Entre los resultados del estudio se ha podido evidenciar que el servicio en si forma parte esencial de la satisfacción de los trabajadores, del mismo modo se percibe que la tangibilidad de la institución juega un papel importante en el bienestar de los trabajadores; del mismo modo se percibe que la calidad de servicio obtenido por parte de la recepción y en la farmacia no forma parte de la satisfacción de los trabajadores.

Por su parte Daza et al., (2019) en su artículo científico hecho en Colombia titulado “Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia”, consignaron como objetivo analizar cuál es la incidencia de la administración del potencial humano en la calidad de servicio que ofrecen en la Región de Colombia. Las características metodológicas del estudio se basaron en una investigación de nivel correlacional de tipo explicativa, el diseño abarcado en la investigación fue no experimental; contando con una población de 35 universidades por lo que el tipo de muestreo fue tipo censal. Las técnicas de recojo de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio muestran que el sistema de gestión de calidad dentro la universidad analizada es deficiente, puesto que no todos los colaboradores se enfocan en cumplir sus metas y objetivos; del mismo modo se percibe que la prestación del servicio dentro de estas entidades es deficiente, debido que los problemas que se suscitan

dentro de la entidad no son resueltas o solucionados.

Entre tanto Cabrera et al., (2022) en su artículo hecho en Ecuador titulado “Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas”, buscaron verificar que la variable saludmental de los trabajadores tiene vinculación con la calidad de servicio que prestan los trabajadores de la entidad pública. Las características metodológicas de la investigación abarco la revisión bibliográfica denominado tipo documental donde se buscó encontrar la relación por ende es de alcance correlacional de tipo aplicada de diseño no experimental. Entre las conclusiones se evidencian que un porcentaje mayoritario de los trabajadores ven la calidad de servicio como un indicador de respeto hacia las personas por lo que la amabilidad forma parte esencial de un clima laboral favorable; del mismo modo consideran que la calidad de servicio forma parte de la percepción que tienen las personas sobre las organizaciones.

Asimismo, la investigación de Fontalvo et al., (2020) hecha en Colombia titulado “Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia”, como objetivo de su investigación buscaron determinar cómo es la calidad de servicio en una empresa de servicio de agua, para este fin estos autores han utilizado un método de evaluación. La investigación se consignó en un estudio de nivel descriptivo, donde se han analizado esta variable en sus dimensiones constitutivas como son: recepción, asignación, presentación, organización y normalización efectiva, la población de estudio estuvo compuesto por el total de consumidores de agua que alcanzan a 15000 usuarios. Entre sus los resultados se evidencia que la calidad de servicio es un elemento que, si se puede mejorar a través de la aplicación de varias estrategias, del mismo modo se percibe que la calidad de servicio va de la mano con el desempeño dentro de la organización.

El origen de la gestión logística según el autor Servera (2010) se dio años atrás, no hace tres o dos años como se podría entender. La logista se originó en el mundo militar en el siglo VII antes de Cristo en Grecia,

donde en lo militar se hallaba el Logístico que era el encargado fundamentalmente de establecer las cantidades de municiones necesarias. Por lo que este logístico era solo un proyectista. Subsiguientemente en el siglo II después de Cristo, en la época romana brotó el Logista donde su misión es abastecer suministros. Ya en la década de los 50's toma jerarquía la logística, esto debido a la evolución que traspasan todos los países desarrollados, que se caracterizan por una abundancia de demanda económica esto debido a que se tiene una abundancia de oferta.

La base teórica de la Gestión Logística se fundamenta por la definición de Mora (2016) quien menciona que la gestión logística llega a ser una fase del procedimiento de la sucesión de provisión administradora de la adquisición, programación, distribución y almacenamiento de bienes e investigaciones relacionadas, saltando desde un punto inicial al final para poder conseguir lo que requiere el usuario. El autor Urday y Ceballos (2017) lo define como el proceso de controlar, implementar y planear, de manera eficiente y eficaz, el almacenamiento y flujo de servicios y bienes, desde un punto inicial al del consumo con el propósito de compensar los requerimientos del usuario. Finalmente, Zuluaga (2018) define la gestión logística como la técnica de la información, movimiento de mercancías y almacenaje, la buena destreza reduce los costos, extiende la velocidad de las respuestas, y perfecciona el nivel de servicio. Es la técnica que implica pensar las ideologías que se realizan a los servicios durante las fases de la producción, lo que se tiene que poner en custodia con el propósito de conservar las características con las cuales serán acabadas.

Según el autor Mujica (2018) las dimensiones de la gestión logística son la programación, adquisición, almacenamiento y distribución: Programación: Es el proceso que de manera informatizada e integrada con la ayuda de la base de datos participa en el programa de producción, planeación estratégica, planea los pedidos de los distintos componentes, programa las principales actividades a desarrollarse por la empresa, también es la que controla y planifica las capacidades

necesarias y disponibles así como la que gestiona los inventarios. Es la técnica del proceso por lo que se codifica y se protege el código de fuente, es una de las destrezas esenciales que se realiza para un mejor manejo de programación de la recepción de los insumos o materiales. Adquisición: Es una sucesión de acciones forzosas para obtener servicios o bienes de un principio externo. Los acontecimientos pueden contener las indagaciones de proveedores, negociación de presupuestos, solicitudes de pedidos, adquisiciones y auditorías. Las adquisiciones son importantes porque deben conseguir un bien o servicio de calidad a menor costo. Lo cual se logrará escogiendo bien a los proveedores.

Almacenamiento: Es uno de los procesos de la función logística que asiste a la custodia, recepción y movimiento adentro del almacén hasta el lugar de utilización de cualquier materia prima, material, terminados, semielaborados, así como la información y tratamiento de los datos generados. Esta ocupación inspecciona físicamente, y conserva, todos los materiales inventariados. Distribución: Es la manipulación y movimiento de los servicios o productos desde una fuente de producción hasta un punto de consumo. Accede a la salida de la mercadería almacenada originada de los pedidos de los usuarios, trasposos entre almacenes u órdenes de fabricación. Para proceder a esta distribución de los productos o insumos se tiene que tener en cuenta el flujo, el proceso de los pedidos, las salidas y entradas de productos y finalmente la administración de las entregas y mercaderías. Para el autor Parasuraman et al., (2017) la evolución de la calidad de servicio dio muchos giros importantes donde según las percepciones de la calidad de servicio estas fueron reconocidas como semblantes primordiales que explican la conducta que se desea del usuario. Desde la década de los 80 se han generado distintos enfoques en torno a la eficacia de aprender la definición de calidad de servicio, donde se generó distintos paradigmas, pero se llegó a consolidar que es un aspecto clave para que un negocio tenga el éxito requerido. El hombre fortaleció en las primeras civilizaciones que hay documentos sobre la

importancia y la existencia de la calidad, este testimonio se dio en el año 2150 antes de Cristo, donde el testimonio presentado fue por los Fenicios, donde ellos utilizaban acciones correctivas para aseverar la calidad con el propósito de excluir la repetición de errores.

La base teórica de la calidad de servicio se encuentra definido por Parasuraman et al., (2017) quien dice que es la distancia entre la prestación que el cliente espera y la prestación que percibe, de forma que mientras mayor sea la distancia, la calidad del servicio será menor, lo que quiere decir que mientras que la atención o el servicio sea lo esperado o mucho mejor a lo que se esperaba entonces será un buen servicio de calidad, lo que generara en los clientes complacencia por el servicio. El autor Duque (2005) menciona que un concepto abstracto, de difícil entendimiento pero fácil de explicarlo, en términos de idoneidad la calidad de servicio es importante por todas las implicaciones del servicio que es apreciado como malo o bueno desde la expectativa y percepción del usuario, asimismo de establecerse como un reto en el que la categoría de calidad de un servicio recibido u ofrecido, coincidan con las expectativas del cliente, por ello la necesidad de saber lo que espera el usuario, para que de este modo se planteen nuevas estrategias de mejoras que sean adaptables a las expectativas del usuario.

Según el autor Parasuraman et al., (2017) las dimensiones de la calidad de servicio son cinco las cuales son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; Fiabilidad: Muestra la capacidad de ofrecer una asistencia válida, exacta e ideal. La fiabilidad requiere una adaptación en la entrega de la asistencia, con respecto al cumplimiento y responsabilidades de los usuarios. Asimismo, es la aptitud que tiene una persona para ejecutar una función solicitada, en el contexto dado durante un tiempo determinado. Capacidad de respuesta: Aquí se estima la capacidad para establecer dificultades rápidamente, tratar con éxito los reproches de los usuarios y el entusiasmo por apoyar a los usuarios, así como tener la capacidad de tenerlos satisfechos según su necesidad. La capacidad de respuesta es la suma de disposiciones y prontitudes que dan los prestadores de

servicios en compensar una demanda, así como el aporte de la entidad hacia sus usuarios. Seguridad: Este mecanismo produce confianza y validez en los usuarios mediante las administraciones adecuadas, sorprendente información técnica, conducta amable y agraciado servicio, esto hace que los usuarios tengan la confianza en la administración de la entidad. La seguridad es el estado por lo cual los peligros o situaciones que provoquen algún daño físico o material sean controlados para preservar el bienestar y salud de la comunidad o el usuario. Empatía: Es la ideología y la excelente base para los usuarios, haciendo que ellos se sientan como invitados de la entidad y sean buscados en cualquier lugar o momento. Las personas son la base a este logro. Cuando una entidad más piensa en sus usuarios, más profunda será su destreza. Tangibles: Los capitales típicos son imágenes de oficinas, hardware, equipo, materiales, perspectivas, marcos y manuales. Es decir, son recursos característicos que aluden a un efecto que puede ser percibido. Es un componente principal en las entidades por que muestra la imagen principal obtenida por los usuarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- Este estudio, corresponderá a un tipo de investigación aplicada, en el sentido que, “se realizará con el único fin de producir cambios en una realidad social, generando un determinado tratamiento a determinados sectores de áreas reales. (Hernandez & Mendoza, 2018)
- En función al diseño, el estudio será no experimental, en la que no se pretende manipular la variable del estudio, por ello, solo se observa el fenómeno en un contexto natural, a fin de ser analizados. (Cruz, Silva, & Aceituno, 2020)

El enfoque fue cuantitativo, “se desarrolla una recolección de datos a razón de probar la hipótesis que se estableció en el estudio, el mismo que tendrá un análisis estadístico comprobando teorías del estudio” (Hernandez & Mendoza, 2018).

En cuanto al alcance, ésta corresponde a una correlacional buscando el grado de asociación en las variables de la presente investigación, siendo el caso de la gestión logística como se asociaría con la calidad de servicio. (Moscoso, Cruz, & Aceituno, 2022)

Además, la investigación, corresponde a un estudio transversal, siendo también de corte transversal a fin de recoger datos en un único momento; además, las variables de la investigación se han medidas en un único momento. (Aceituno, 2020)

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable 1: Gestión logística

Definición conceptual: es una fase del procedimiento de la sucesión de provisión administradora de la adquisición, programación, distribución y almacenamiento de bienes e investigaciones relacionadas, saltando desde un punto inicial al final para poder conseguir lo que requiere el usuario. Mora(2016)

Definición operacional: La gestión logística se analiza a través de las dimensiones programación, adquisición, almacenamiento y distribución

Dimensiones:

Programación: Es el proceso que de manera informatizada e integrada con la ayuda de la base de datos participa en el programa de producción, planeación estratégica, planea los pedidos de los distintos componentes, programa las principales actividades a desarrollarse por la empresa, también es la que controla y planifica las capacidades necesarias y disponibles, así como la que gestiona los inventarios. Mora (2016)

Adquisición: Es una sucesión de acciones forzosas para obtener servicios o bienes de un principio externo. Los acontecimientos pueden contener las indagaciones de proveedores, negociación de presupuestos, solicitudes de pedidos, adquisiciones y auditorías. Mora (2016)

Almacenamiento: Es una de los procesos de la función logística que

asiste a la custodia, recepción y movimiento adentro del almacén hasta el lugar de utilización de cualquier materia prima, material, terminados, semielaborados, así como la información y tratamiento de los datos generados. Mora (2016)

Distribución: Es la manipulación y movimiento de los servicios o productos desde una fuente de producción hasta un punto de consumo. Accede a la salida de la mercadería almacenada originada de los pedidos de los usuarios, trasposos entre almacenes u órdenes de fabricación. Mora (2016)

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: es la extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones” Según apreciación de Parasuraman, Zeithaml y Berry (2017)

Definición operacional: La variable calidad de servicio se analizará según el modelo SERVQUAL; Parasuraman, Zeithaml y Berry (2017) que analiza cinco aspectos la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Dimensiones:

Fiabilidad: Muestra la capacidad de ofrecer una asistencia válida, exacta e ideal. La fiabilidad requiere una adaptación en la entrega de la asistencia, con respecto al cumplimiento y responsabilidades de los usuarios. Asimismo, es la aptitud que tiene una persona para ejecutar una función solicitada, en el contexto dado durante un tiempo determinado. Zeithaml y Berry (2017)

Capacidad de respuesta: es la suma de disposiciones y prontitudes que dan los prestadores de servicios en compensar una demanda, así como el aporte de la entidad hacia sus usuarios. Zeithaml y Berry (2017)

Seguridad: seguridad es el estado por lo cual los peligros o situaciones que provoquen algún daño físico o material sean controlados para preservar el bienestar y salud de la comunidad o el usuario. Zeithhaml y Berry (2017)

Empatia: Es la ideología y la excelente base para los usuarios, haciendo que ellos se sientan como invitados de la entidad y sean buscados en cualquier lugar o momento. Las personas son la base a este logro. Cuando una entidad más piensa en sus usuarios, más profunda será su destreza. Zeithhaml y Berry (2017)

Tangibilidad: son los capitales típicos son imágenes de oficinas, hardware, equipo, materiales, perspectivas, marcos y manuales. Es decir, son recursos característicos que aluden a un efecto que puede ser percibido. Es un componente principal en las entidades por que muestra la imagen principal obtenida por los usuarios. Zeithhaml y Berry (2017)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población de estudio estará constituida por el total 110 usuarios de la Entidad Pública de Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022.

Muestreo: El muestreo pretende ser probabilístico, habida cuenta que se desarrolla un análisis y medición con proceso estadístico en una muestra, en la que los elementos de la población de estudio cuentan con la misma probabilidad de ser escogidos. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

En vista que, el estudio corresponde a una muestra de tipo probabilística, el tamaño de muestra determinada fue de 86 usuarios que acuden a la Entidad Pública De Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica

Instrumento: El instrumento para la recolección de datos será el cuestionario en cuanto a las variables de estudio; además, dicho instrumento será validado por el juicio de expertos, una vez desarrollado el proceso de validación, se procederá con la aplicación de los mismos a fin de realizar el proceso de recolección de datos. (Hernandez & Mendoza, 2018)

Validación: Para validar nuestros instrumentos que se aplicara a los usuarios de la Entidad Pública de Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022; en esesentido se necesitara de la experiencia de expertos con el suficiente conocimiento en investigación del presente estudio.

Confiabilidad: Para comprobar la confiabilidad del cuestionario sobre la cultura organizacional, se aplicará la prueba de niveles, la que dará como resultado un coeficiente alfa de Cronbach

3.5. Procedimientos

Se procederá primeramente a pedir la permisión del director de la Entidad Pública De Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022; a fin de desarrollar las encuestas pertinentes a los usuarios de la institución donde se desarrolla el estudio. Buscando el consentimiento informado, asimismo, se ha respetado la privacidad de los sujetos que son parte del estudio.

3.6. Métodos de Análisis de datos

En cuanto al procesamiento de los datos, este se fundamenta en el uso de pruebas estadísticas a fin de probar las hipótesis en función de procesos estadísticos que se establecerán en la investigación; el primer proceso que se desarrollará será la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y recojo de información, después se procederá a las puntuaciones correspondientes a cada respuesta del cuestionario

aplicado; una vez realizado este dicho proceso se desarrollará el procesamiento de datos, donde se realizará la descripción general de la variable de estudio, así como la descripción inferencial de estas; por último, los resultados se presentarán en formato de tablas y figuras para su entendimiento, contando con especificaciones que establece la universidad.

3.7. Aspectos Éticos

Se respeta la privacidad correspondiente de los sujetos objeto de estudio, parte de los usuarios de la institución donde se desarrolló la investigación; además; toda teoría incluida en este estudio ha sido correctamente citada bajo el estilo APA, respetando la autoría de los autores.

IV. RESULTADOS

Los hallazgos determinados en la investigación se dieron de la siguiente manera:

En función a los resultados determinados en relación a la prueba de hipótesis general se demostró una correlación positiva media de 0,347 existiendo una significancia de 0,001 siendo igual a $p < 0,05$ entre las variables de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que la gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 en un 34.7%.

Los hallazgos respecto al objetivo específico 1 demostró una correlación positiva media de 0,212 existiendo una significancia de 0,003 siendo igual a $p < 0,05$ entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que la programación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Los hallazgos respecto al objetivo específico 2 demostró una correlación positiva media de 0,266 existiendo una significancia de 0,014 siendo igual a $p < 0,05$ entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que la adquisición se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 en un 26.6%.

Los hallazgos respecto al objetivo específico 3 demostró una correlación positiva media de 0,445 existiendo una significancia de 0,000 siendo igual a $p < 0,05$ entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que el almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022 en

un 44.5%.

Para entender con certeza los resultados evidenciados en la investigación es necesario revisar los anexos 10 y 11 de la investigación donde se consignan las tablas con sus respectivos datos cuantitativos.

V. DISCUSIÓN

La contrastación de resultados previos y actuales encontrados respecto al análisis de las variables gestión logística y calidad de servicio se discuten a continuación.

Una de las investigaciones que consigna un similar objetivo de investigación es el estudio de Fernández (2019) quien a nivel Perú analizó dichas variables tomando en cuenta como ámbito de estudio las municipalidades, según ello se puede indicar que la investigación también se desarrolló en un ámbito de carácter público como es la UGEL de Chumbivilcas Cusco, asimismo los contextos que se analizaron son iguales por lo que se puede encontrar ciertas coincidencias en cuanto a los hallazgos. En cuanto a los resultados cuantitativos se evidenció que solo algunas veces el 40.8% de los trabajadores desarrollan el proceso de planificación, pero si las necesidades son extraordinarias el proceso de planificación casi siempre se desarrolla, asimismo se evidencia que el proceso de adquisición dentro de la Municipalidad se desarrolla de manera transparente y eficiente según el 67.3% de los trabajadores. Por otro lado, el 63.3% de los trabajadores indican que el área de logística casi siempre provee de manera adecuada los materiales a los diferentes usuarios, del mismo modo controla eficientemente los procesos de distribución por lo que el 55.1% lo que representa que más de la mitad de los usuarios sienten satisfacción y conformidad con la gestión logística de la municipalidad. Bajo este hallazgo el autor menciona que la logística es uno de los factores que determina una buena calidad de servicio. Respecto a los hallazgos encontrados en el estudio se puede indicar que el 53.5% de los usuarios perciben que la gestión logística en la UGEL de estudio es regular vale decir que los procesos de programación, admisión, distribución y almacenamiento dentro de esta dependencia se desarrollan de manera regular, estos resultados guardan coincidencia parcial con los hallazgos de Fernández donde la gestión logística dentro de la municipalidad es adecuada y eficiente.

Estas diferencias se deben a que ambos autores han considerado diferentes categorías finales de calificación por lo que no se encontró una diferencia clara entre ambos hallazgos. Asimismo, en este estudio también se demostró que ambas variables guardan relación entre sí por lo que es necesario que para lograr alcanzar una calidad de servicio eficiente es necesario lograr una gestión logística satisfactorio.

Otra de las investigaciones que también guarda estrecha relación con el estudio es el hallazgo evidenciado por Arroyo y Benito (2019) quienes realizaron su estudio en Perú donde como fin tuvieron determinar la correlación entre la variable gestión logística y calidad de servicio que brindan los administrativos en la Municipalidad provincial de Huancavelica. Este estudio por el objetivo que posee guarda estrecha relación con el objetivo general planteado, asimismo ambas investigaciones se desarrollan en instituciones de carácter público. En cuanto a los resultados evidenciados los autores muestra que la dimensión adquisición de gestión logística según el 52% de los trabajadores casi siempre lo desarrollan de manera organizada, por lo que la imagen de los procesos de contratación y adquisición siempre son adecuadas, asimismo se observó que el 40% de los trabajadores siempre desarrollan seguimiento de todos los documentos y contratos que hay en la municipalidad, asimismo un 64% considera que siempre se realiza un resumen mensual de los movimientos del almacén. En función a los hallazgos de los autores se puede indicar que la adquisición dentro de la Ugel Chumbivilcas se desarrolla de manera regular es decir todos los materiales educativos que llega a la entidad son regularmente organizados por el personal del área, asimismo se ha visto que el 57% de los usuarios consideran que el almacenamiento de los materiales educativos es regular, puesto que en algunas ocasiones que ha encontrado materiales en deterioro. Como se puede apreciar ambas investigaciones guardan diferencias claras entre sí. Las valoraciones encontradas en la investigación difieren en su mayoría por el tamaño de muestra que poseen ambas

investigaciones, es decir la percepción de 25 trabajadores no es igual a la percepción de 86 usuarios, otra de los factores que también influye es el ámbito de estudio, es decir una municipalidad a pesar de ser una entidad pública desarrolla diferentes actividades que una UGEL, asimismo busca objetivos diferentes. Respecto a los hallazgos del objetivo general podemos indicar que en ambas investigaciones se ha encontrado relación y se ha utilizado la misma estadística inferencial como es de Rho Spearman donde según los autores evidenciaron valores de coeficiente de correlación $=0,868$ lo que significa que es alta; entre tanto en la investigación también se ha determinado que la gestión logística guarda relación significativa con la calidad de servicio otorgado por los miembros de área que dicha relación es positiva media Rho Spearman $,347^{**}$.

En tanto Onofre (2021) analizó la gestión logística de la UGEL de Huánuco, si bien es cierto que el objetivo de la investigación presente no es lo mismo que los objetivos plasmados en el estudio, pero es necesario considerarlo debido que la variable se analiza en el mismo ámbito de estudio, entre las conclusiones de este estudio se puede evidenciar que el 62.5% de los trabajadores consideran que la distribución dentro de la institución no es la adecuada debido que la mercadería no se entrega en los cronogramas establecidos. Los hallazgos evidenciados por el autor difieren en cuanto a la percepción, puesto que en la investigación se ha determinado que el proceso de adquisición se desarrolla de manera regular según el 53.5% de los usuarios, lo que indica que los materiales parcialmente se entregan a tiempo. Como se puede evidenciar a pesar de analizar una variable en el mismo ámbito de estudio no determina que se encuentren los mismos resultados como es el caso, se considera que los hallazgos diferentes se deben a que en la investigación del autor se analiza la variable desde la percepción de los trabajadores en cambio en el estudio se analizó desde la percepción de los usuarios quienes de manera objetiva califican y perciben la variable.

Por su parte la investigación de Farfán (2022) como uno de sus

objetivos específicos busco analizar la variable calidad de servicio dentro de una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac, en esta investigación el autor trabajo según la percepción de los docentes. En función a esta especificación se puede indicar que como parte descriptiva la investigación también busca analizar la variable calidad de servicio también según la percepción de los usuarios como son los docentes. Entre las conclusiones se logró evidenciar los hallazgos siguientes: la calidad de servicio dentro de la UGEL Apurímac es regular según la percepción del 72.9% de los docentes, entre las dimensiones de esta variable se puede percibir que la totalidad tienen una apreciación de regular, siendo la confiabilidad la dimensión de mejor apreciación con un 65.7%. concluyendo que ambas variables se relacionan entre sí. Según estos hallazgos la investigación del autor tiene relación directa con los hallazgos evidenciados en el estudio, donde el 62.8% de los usuarios consideran que la calidad de servicio en la Ugel de Chumbivilcas es regular, esta misma valoración tienen las dimensiones empatía, confiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad resaltando entre todos esta última con mayor valoración. Los resultados evidenciados a pesar no haber sido desarrollados en el mismo contexto coinciden en sus resultados ya que la valoración fue realizada en ambos estudios por los usuarios como son los docentes. Bajo esta misma línea Roncal (2019) también analizo la calidad de servicio de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca”, para lo cual ha contado con la participación de 354, usuarios donde ha evidenciado que las dimensiones capacidad de respuesta y empatía son de mejor valoración por parte de los docentes, que indica que ambos aspectos se desarrollan de manera óptima dentro de la institución, la de menor apreciación es la dimensión elementos tangibles. Bajo estos hallazgos se puede indicar que ambos estudios consideraron la misma teoría en su dimensionamiento, pero que las valoraciones si difieren entre sí, puesto que en la investigación se pudo determinar que la fiabilidad y la

empatía son de mejor valoración en tanto la dimensión tangibilidad es de menor valoración debido que las estructuras que componen dicha dependencia es deficientes e inadecuados estas valoraciones se dieron según la percepción de 86 usuarios quienes de manera permanente visitan a dicha entidad.

Internacionalmente también existen investigaciones que buscaron los mismos objetivos que este estudio como de Vargas (2021) quien en su estudio busco saber cómo la gestión administrativa impacta en la calidad de servicio, en la cual evidencian que el 50% de los usuarios consideran que la calidad de servicio es regular con una tendencia a bueno, dentro de ello se resalta que la atención es muy pésima, por lo que consideran que debe mejorarse dicha atención; donde concluyen que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la calidad de servicio a los usuarios. Bajo los hallazgos del autor cabe mencionar que ambos estudios como parte de su fin tuvieron conocer la calidad de servicio en la cual obtuvieron las mismas valoraciones de regular, es decir dentro de las instituciones educativas la percepción de los usuarios frente al accionar de los colaboradores siempre será regular, a pesar que el ámbito geográfico sea diferente. En tanto los autores Daza et al., (2019) en su artículo científico percibieron que la prestación del servicio dentro de estas entidades es deficiente, debido que los problemas que se suscitan dentro de la entidad no son resueltas o solucionados. Esta investigación varía en función en sus resultados debido que el ámbito de estudio analizado fue universidades mas no usuarias como el caso de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Luego de desarrollar la estadística descriptiva e inferencial se concluye lo siguiente:

1. Se determinó correlación positiva media entre las variables gestión logística y la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la significancia de asociación es 34.7%.
2. Se determinó correlación positiva media entre la dimensión programación de la gestión logística y la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la significancia de asociación es 21.2%.
3. Se determinó correlación positiva media entre la dimensión adquisición de la gestión logística y la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la significancia de asociación es 26.6%.
4. Se determinó correlación positiva media entre la dimensión almacenamiento de la variable gestión logística y la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la significancia de asociación es 44.5%.
5. Se determinó correlación positiva media entre la dimensión distribución de la variable gestión logística y la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman la significancia de asociación es 56.2%.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados de la investigación ejecutada, se realizan las recomendaciones pertinentes a todos los colaboradores de la UGEL de Chumbivilcas Cusco.

Se recomienda a la Dirección de Administración de la Unidad Ejecutora Educación Chumbivilcas- Cusco establecer jornadas de capacitación para todo el personal que labora en el área de gestión logística, con el fin de mejorar las competencias de atención a los usuarios tales que estos provoquen efectos positivos en todo el usuario que acude a dicha entidad, siempre buscando el bienestar de la sociedad educativa en general.

Se recomienda al jefe de área de gestión logística de la UGEL de Chumbivilcas Cusco adquirir herramientas tecnológicas modernas para el proceso logístico con el fin de controlar eficientemente todos los materiales y recursos que se aprovisionan, se distribuyen y se almacenan cada cierto tiempo; con la finalidad que el flujo de materiales sea lo más óptimo posible.

Se recomienda a la Dirección de Administración de la Unidad Ejecutora Educación Chumbivilcas- Cusco establecer políticas de motivación para todo el personal que está en contacto directo con los usuarios con el fin de mejorar la calidad de servicio ofrecido a los usuarios educativos.

Se recomienda al jefe de área de gestión logística de la UGEL de Chumbivilcas Cusco impartir información permanente en cuanto al manejo de las habilidades blandas dentro de la organización, con el fin de sensibilizar y tomar en cuenta la empatía como uno de los valores fundamentales para la organización, pues a través de ello los administrativos tomaran conciencia que el trato al personal es muy fundamental.

Se recomienda a la Dirección de Administración de la Unidad

Ejecutora Educación Chumbivilcas- Cusco generar alianzas estratégicas con instituciones que den seminarios y conferencias en relación a la gestión pública de los recursos del estado con el fin de alcanzar la racionalidad de los recursos dentro de la institución.

REFERENCIAS

Arroyo, J., & Benito, R. (2019). *La gestión logística y la calidad de servicio del personal administrativo en la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, año 2018*. Perú: Tesis de la Universidad Nacional de Huancavelica .

Banco Mundial. (2018). De las partes a los productos: por qué la logística comercial es importante.

Cabrera, R., Ortiz, M., Yáñez, K., & Orozco, D. (2022). Influencia de la salud mental de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecido en las instituciones públicas. *Revista científica: Dominio de las ciencias* , 377 - 391.

Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades publicas de la Región Caribe de Colombia . *Revista Espacios* , ISSN 0798 1015.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Farfan, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Unidad de Gestión Educativa Local de Apurímac – Perú, 2021*. Lima - Perú: Tesis de la Universidad Cesar Vallejo .

Fernandez, L. (2019). *Gestión logística y calidad de los servicios publicos en la Municipalidad Provincial de Huanta - Ayacucho, 2018*. Lima - Perú: Tesis de la Universidad Peruana de Ciencias e Informatica .

Fontalvo, T., Dominguez, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Método de*

evaluación d, 27 - 34.

Garcia, R. (2020). Garcia, Rossany. *Enfoques* , 108 - 122.

Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mujica, P. (2018). *Compromiso de desempeño y gestión logística en la UGELde Huamanga Ayacucho 2018*. Universidad Cesar Vallejo.

Onofre, J. (2021). *Gestión logística y cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora de Educación - UGEL, Huanuco, 2019*. Huanuco - Perú: Tesis de la Universidad de Huanuco .

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2017). Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41 - 50.

Roncal, S. (2019). *La comunicación organizacional interna y la calidad del servicio percibida por los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local UGEL - Cajamarca* . Cajamarca - Perú: Tesis de la Universidad Nacional deCajamarca .

Servera, D. (2010). Concepto y evolucion de la funcion logistica. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 217-234.

The Logistics World. (2022). *Perspectiva de la gestión logística en América Latina*. Mexico: Spaces.

Urday, C., & Cebreros, P. (2017). *La Gestion Logistica y su Influencia en la Competitividad en las Pymes del Sector Construcción Importadoras de Maquinarias, Equipos y Herramientas del Distrito de Puente Piedra. Lima – Perú*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, Periodo 2022. Plan de gestión administrativa* . Quevedo - Ecuador : Tesis de la Universidad Tecnica Estatal de Quevedo .

Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en

México. *Contaduría y Administración* 63 (2), 2018, 1 - 23.

Zuluaga, T. (2018). *Ventajas y desventajas de practicas logisticas en Pymes*. Obtenido de http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/1045/1/Ventajas_Desventajas_Pymes_Zuluaga_2012.pdf

ANEXOS

ANEXO 1: Respuesta al requerimiento de la solicitud

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señora: Deisy Sofia Chsalla Carrillo

Presente. -

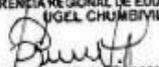
Por medio de la presente le informamos que su solicitud ha sido aceptada, la Dirección de Administración de la Unidad Ejecutora Educación Chumbivilcas, AUTORIZA, a la Sra. **Deisy Sofia Chsalla Carrillo**, para que las distintas dependencias de esta entidad puedan brindar todas las facilidades, a fin que pueda desarrollar la investigación que está realizando, en tal sentido:

1.- **Se autoriza;** utilizar el nombre de la Unidad Ejecutora Educación Chumbivilcas, en el Título de la Tesis de la investigación, asimismo se coloque en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo, y; quede de la siguiente manera: "**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE EDUCACIÓN-CHUMBIVILCAS-CUSCO 2022**"

2.- **Se autoriza;** para obtener todos los datos de investigación de la Unidad Ejecutora Educación Chumbivilcas.

Es todo cuanto pongo en su conocimiento, en aras de conseguir los objetivos que persigue dicha investigación.

Atentamente,


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO
UGEL CHUMBIVILCAS

CPC. Jealishet Berrio Huillcacuri
JEFE DEL AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión logística	Según Mora (2016), la gestión logística viene a ser la fase del procedimiento de la cadena de suministro administradora de la programación, adquisición, almacenamiento y distribución de bienes e informaciones relacionadas, saltando desde el punto inicial al punto final que es conseguir lo que desea el usuario.	La gestión logística se analiza a través de las dimensiones programación, adquisición, almacenamiento y distribución	Programación	Gestión requerimiento	1,2,3,4,5	Ordinal
				Coordinar		
				Eficaz		
				Dirección		
			Adquisición	Eficiente	6,7,8,9,10	
				Orientación		
				Calidad		
				Proveer		
			Almacenamiento	Custodiar	11,12,13,14,15	
				Disponibilidad		
				Abastecimiento		
				Evaluación		
			Distribución	Seguimiento	16,17,18,19,20	
				Control		
				Provisión		
				Oportunidad		
Transportar						
	Utilidad					

**ANEXO 3: Matriz de operacionalización de
la variable N 2**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de servicio	Según apreciación de Parasuraman, Zeithaml y Berry (2017) la calidad de servicio es la extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones”	La variable calidad de servicio se analizará según el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (2017) que analiza cinco aspectos la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad	Fiabilidad	Información clara y precisa	1, 2, 3, 4	Ordinal
				Puntualidad del personal administrativo		
				Respeto por el orden de llegada		
				Disponibilidad de atención		
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención en la caja y plataforma de atención.	5, 6, 7, 8	
				Rapidez de atención en las oficinas		
				Rapidez de atención en servicios adicionales.		
			Seguridad	Rapidez de atención en la entrega de resoluciones directorales.	9, 10, 11, 12	
				Privacidad		
				Evaluación completa		
				Eficiencia en el servicio y consulta		
			Empatía	Disposición a resolver las dudas	13, 14, 15, 16	
				Paciencia y respeto hacia los usuarios		
				Muestra de interés hacia los usuarios		
				Comunicación asertiva		
			Tangibilidad	Modernidad de equipos y materiales	17, 18, 19, 20, 21	
				Ambiente e instalaciones		
Presencia y buena imagen						

ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		
¿De qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022?	Determinar de qué manera la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en funcionarios que laboran en la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.	La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.		ENFOQUE: Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		TÉCNICA: Encuesta
¿De qué manera la programación se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022?	Determinar de qué manera la programación se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022	La programación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022	Variable 1 Gestión logística	INSTRUMENTO: Cuestionario
¿De qué manera la adquisición se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022?	Determinar de qué manera la adquisición se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022	La adquisición se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022	Variable 2 Calidad de servicio	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada
¿De qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022?	Determinar de qué manera el almacenamiento se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022	El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022		NIVEL: Descriptivo Correlacional
				POBLACIÓN: constituida por 110 usuarios
				MUESTRA: Conformada por 86 usuarios

<p>¿De qué manera la distribución se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022?</p>	<p>Determinar de qué manera la distribución se relaciona con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022.</p>	<p>La distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco - 2022</p>		
---	---	--	--	--

ANEXO 5

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE: “Gestión logística y calidad de servicio en usuarios de una entidad pública de Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022”

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) administrativo, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de: “Gestión logística y calidad de servicio en usuarios de una entidad pública de Educación-Chumbivilcas- Cusco 2022”

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.
- El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

VARIABLE GESTIÓN LOGÍSTICA

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Dimensión: Programación						
1	Se aprecia la gestión requerimiento para la provisión de los recursos educativos					
2	Los requerimientos de la necesidad de recursos son registrados adecuadamente					
3	Se evidencia la coordinación de funciones para la atención de los recursos educativos.					
4	El conocimiento previo de las necesidades facilita la programación con eficacia.					
5	Se cuenta con una dirección para cumplir con la dotación de recursos.					
Dimensión: Adquisición						
6	Se cuenta con una dirección eficiente responsable en las adquisiciones					
7	La atención de la adquisición de los recursos educativos es eficiente					
8	La orientación para la gestión de recursos es pertinente					
9	se garantiza la calidad de las adquisiciones de los recursos educativos					
10	Las adquisiciones respetan los criterios para proveer de recurso educativos.					
Dimensión: Almacenamiento						
11	Los almacenes garantizan la custodia de los recursos educativos adquirido					
12	La disponibilidad de los recursos se evidencia en almacenamiento adecuado					
13	Existe evaluación de propiciar el abastecimiento necesario.					
14	La distribución de los recursos se hace a través de la evaluación de requerimiento.					
15	Las adquisiciones tienen seguimiento en la distribución					
Dimensión: Distribución						
16	El control de distribuciones garantiza la provisión necesaria					
17	La distribución respeta las condiciones de aprovisionamiento					
18	La oportunidad en la distribución de recurso respeta la necesidad de contar con ellos					

19	El transporte de los recursos garantiza hacer la distribución en las condiciones debidas					
20	Existe utilidad de propiciar el abastecimiento necesario.					

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
1	El servicio brindado por el personal de la UGEL ha sido clara y precisa.					
2	Los servicios requeridos han sido atendidos con puntualidad por parte del personal administrativo.					
3	Los servicios requeridos se realizan por orden de llegada.					
4	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
5	La atención en caja es rápida.					
6	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.					
7	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita.					
8	La atención para entregar documentos es rápida.					
Dimensión: Seguridad						
9	La atención en la entrega de resoluciones directorales es de manera rápida.					
10	La UGEL mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención.					
11	El personal de la UGEL realiza una evaluación completa de los procedimientos necesarios para lo que se acudió.					
12	Los funcionarios de la UGEL demuestran eficiencia en el servicio y consultas.					
Dimensión: Empatía						
13	Los funcionarios de la UGEL tienen disposición a resolver las dudas.					
14	Recibe una atención con paciencia y respeto por parte de los funcionarios de la UGEL.					
15	Los funcionarios de la UGEL muestran interés hacia los usuarios.					
16	Recibe una atención y comunicación asertiva					
Dimensión: Tangibilidad						
17	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.					
18	Las instalaciones físicas son modernas.					
19	Los funcionarios de la UGEL se encuentran habilitados					
20	La UGEL cuenta con funcionarios dispuestos a orientar e informar					
21	Existe presencia y buena imagen en la UGEL.					

ANEXO 6

Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA.

N°	Item	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión: Programación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se aprecia la gestión requerimiento para la provisión de los recursos educativos	x		x		x		
2	Los requerimientos de la necesidad de recursos son registrados adecuadamente	x		x		x		
3	Se evidencia la coordinación de funciones para la atención de los recursos educativos.	x		x		x		
4	El conocimiento previo de las necesidades facilita la programación con eficacia.	x		x		x		
5	Se cuenta con una dirección para cumplir con la dotación de recursos.	x		x		x		
	Dimensión: Adquisición							
6	Se cuenta con una dirección eficiente responsable en las adquisiciones	x		x		x		
7	La atención de la adquisición de los recursos educativos es eficiente	x		x		x		
8	La orientación para la gestión de recursos es pertinente	x		x		x		
9	se garantiza la calidad de las adquisiciones de los recursos educativos	x		x		x		
10	Las adquisiciones respetan los criterios para proveer de recurso educativos.							
	Dimensión: Almacenamiento							
11	Los almacenes garantizan la custodia de los recursos educativos adquirido	x		x		x		
12	La disponibilidad de los recursos se evidencia en almacenamiento adecuado	x		x		x		
13	Existe evaluación de propiciar el abastecimiento necesario.	x		x		x		
14	La distribución de los recursos se hace a través de la evaluación de requerimiento	x		x		x		

15	Las adquisiciones tienen seguimiento en la distribución	X		X		X	
Dimensión: Distribución							
16	El control de distribuciones garantiza la provisión necesaria	X		X		X	
17	La distribución respeta las condiciones de aprovisionamiento	X		X		X	
18	La oportunidad en la distribución de recurso respeta la necesidad de contar con ellos	X		X		X	
19	El transporte de los recursos garantiza hacer la distribución en las condiciones debidas	X		X		X	
20	Existe utilidad de propiciar el abastecimiento necesario.	X		X		X	



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS.

DNI: 25691179

Especialidad del validador: INVESTIGADOR - GESTIÓN PÚBLICA

18, de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 CALIDAD DE SERVICIO.

N°	Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El servicio brindado por el personal de la UGEL ha sido clara y precisa.	x		x		x		
2	Los servicios requeridos han sido atendidos con puntualidad por parte del personal administrativo.	x		x		x		
3	Los servicios requeridos se realizan por orden de llegada.	x		x		x		
4	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.	x		x		x		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
5	La atención en caja es rápida.	x		x		x		
6	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.	x		x		x		
7	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita.	x		x		x		
8	La atención para entregar documentos es rápida.	x		x		x		
	Dimensión: Seguridad							
9	La atención en la entrega de resoluciones directorales es de manera rápida.	x		x		x		
10	La UGEL mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención.	x		x		x		
11	El personal de la UGEL realiza una evaluación completa de los procedimientos necesarios para lo que se acudió.	x		x		x		
12	Los funcionarios de la UGEL demuestran eficiencia en el servicio y consultas.	x		x		x		
	Dimensión: Empatía							
13	Los funcionarios de la UGEL tienen disposición a resolver las dudas.	x		x		x		
14	Recibe una atención con paciencia y respeto por parte de los funcionarios de la UGEL.	x		x		x		

15	Los funcionarios de la UGEL muestran interés hacia los usuarios.	x		x		x	
16	Recibe una atención y comunicación asertiva	x		x		x	
	Dimensión: Tangibilidad						
17	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.	x		x		x	
18	Las instalaciones físicas son modernas.	x		x		x	
19	Los funcionarios de la UGEL se encuentran habilitados	x		x		x	
20	La UGEL cuenta con funcionarios dispuestos a orientar e informar	x		x		x	
21	Existe presencia y buena imagen en la UGEL.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. PAUL GREGORIO PAUCAR LLANOS

DNI: 25691179

Especialidad del validador: INVESTIGADOR - GESTION PUBLICA.

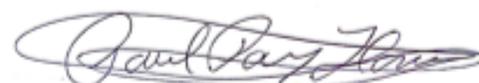
18, de octubre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 GESTIÓN LOGÍSTICA.

N°	ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión: Programación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Se aprecia la gestión técnica para la provisión de los recursos educativos	X		X		X		
2	Los requerimientos de la necesidad de recursos son registrados adecuadamente	X		X		X		
3	Se evidencia la coordinación de funciones para la atención de los recursos educativos.	X		X		X		
4	Se cuenta con una cronología para cumplir con la dotación 4 de recursos	X		X		X		
5	El conocimiento previo de las necesidades facilita la programación con eficacia.	X		X		X		
	Dimensión: Adquisición							
6	Se cuenta con una dirección responsable en las adquisiciones	X		X		X		
7	La atención de la adquisición de los recursos educativos es eficiente	X		X		X		
8	La orientación para la gestión de recursos es pertinente	X		X		X		
9	se garantiza la calidad de las adquisiciones de los recursos educativos	X		X		X		
10	Las adquisiciones respetan los criterios para proveer de recurso educativos	X		X		X		
	Dimensión: Almacenamiento							
11	El abastecimiento de recursos pasa por una supervisión exhaustiva	X		X		X		
12	Los almacenes garantizan la custodia de los recursos educativos adquirido	X		X		X		
13	La disponibilidad de los recursos se evidencia en almacenamiento adecuado	X		X		X		
14	Existe garantía de propiciar el abastecimiento necesario	X		X		X		

15	Las adquisiciones tienen seguimiento en el almacenamiento y la distribución	X		X		X	
	Dimensión: Distribución						
16	La distribución de los recursos se hace a través de la evaluación de requerimientos	X		X		X	
17	El control de distribuciones garantiza la provisión necesaria	X		X		X	
18	La distribución respeta las condiciones de aprovisionamiento	X		X		X	
19	La oportunidad en la distribución de recurso respeta la necesidad de contar con ellos	X		X		X	
20	El transporte de los recursos garantiza hacer la distribución en las condiciones debidas	X		X		X	



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN LOGÍSTICA.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO. DNI: 41844177

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Lima 18 de octubre de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 CALIDAD DE SERVICIO.

N°	Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El servicio brindado por el personal de la UGEL ha sido el esperado.	X		X		X		
2	Cuando ha tenido alguna duda o consulta adicional en la UGEL, los encargados le dieron una solución inmediata.	X		X		X		
3	Los servicios requeridos se realizan en el horario programado	X		X		X		
4	La organización de información por parte de los funcionarios de la UGEL ha sido la esperada	X		X		X		
5	Que tan de acuerdo está con la calidad de atención por los funcionarios de la UGEL.	X		X		X		
6	Los servicios requeridos se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad	X		X		X		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
7	El funcionario se encuentra accesible para ser consultado (orientación académica, de gestión, u otras consultas).	X		X		X		
8	La atención para realizar los trámites es de manera rápida.	X		X		X		
9	Los funcionarios y el personal de la UGEL ofrecen apoyo adicional cuando lo solicita	X		X		X		
10	Los funcionarios responden adecuadamente a las interrogantes que se realizan en la gestión UGEL.	X		X		X		
11	La atención para entregar documentos es rápida	X		X		X		
12	La atención en caja es rápida.	X		X		X		
	Dimensión: Seguridad							
13	La UGEL mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención.	X		X		X		

14	El personal de la UGEL realizó todos los procedimientos necesarios para lo que se acudió.	X		X		X		
15	Los funcionarios de la UGEL demuestran un buen trato	X		X		X		
16	Los funcionarios acreditan la experiencia en los temas que consulta.	X		X		X		
17	Existe claridad en la exposición de contenidos de los programas en la UGEL	X		X		X		
18	Se cumple el programa de atención de acuerdo a lo ofrecido en la UGEL.	X		X		X		
	Dimensión: Empatía							
19	Recibe atención de información personalizada.	X		X		X		
20	Los horarios resultan adecuados.	X		X		X		
21	El servicio es el que esperaba.	X		X		X		
22	Los funcionarios comprenden las necesidades que tiene Ud. respecto a lo que busca informarse.	X		X		X		
23	Los funcionarios de la UGEL tienen conocimientos para responder sus inquietudes.	X		X		X		
24	La UGEL cumple con lo ofrecido previa cita virtual	X		X		X		
	Dimensión: Tangibilidad							
25	Los equipos que emplean en el desarrollo del servicio son modernos.	X		X		X		
26	Las instalaciones físicas son modernas.	X		X		X		
27	Los funcionarios de la UGEL se encuentran habilitados	X		X		X		
28	La UGEL cuenta con funcionarios dispuestos a orientar e informar	X		X		X		
29	Existe disponibilidad de equipos de comunicación en el UGEL.	X		X		X		
30	Existe disponibilidad de mobiliario de atención en la UGEL.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. LUZ MARLENE RICALDE CHUCO. DNI : 41844177

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Lima 18 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.

ANEXO 7

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

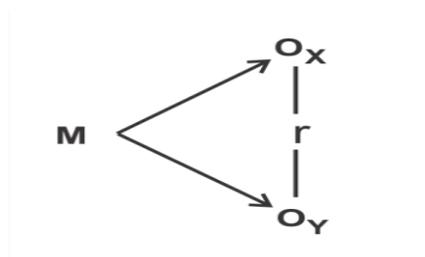
Donde:

M: Muestra de estudio

O_x: Gestión logística se relaciona

O_y: Calidad de servicio

r: Relación entre las variables de estudio



ANEXO 8

DETERMINACIÓN DE TAMAÑO DE MUESTRA

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 + (N - 1) * z^2 * p * q}$$

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra a ser calculado N
= Tamaño de la población = 110 usuariosp
= Proporción de aciertos = 5% = 0,5
q = Proporción de aciertos = 5% = 0.5E
= Error = 5 % = 0,05
z = Nivel de confianza al 95 % = 1,96

Reemplazando:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 110}{0,05^2 * (110 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{105.64}{0,0025 * 109 + 0,9604}$$

$$n = \frac{192.08}{1.2329}$$

$$n = 85.68$$

$$n = 86$$

Nº	Gestión logística																				Calidad de servicio																										
	Programación					Adquisición					Almacenamiento					Distribución					Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Tangibilidad										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21						
1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3				
2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
6	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	7	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	
8	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
9	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3		
10	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
12	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
13	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
14	4	1	3	2	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
15	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	4	3	2	5	2	1	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	
35	2	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	4	2	4	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	4	2	2	2	4	1	3	3	31	3	2	3	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	1	3	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
41	2	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	4	1	2	2	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2</																																					

Estadística descriptiva Resultados de la gestión logística

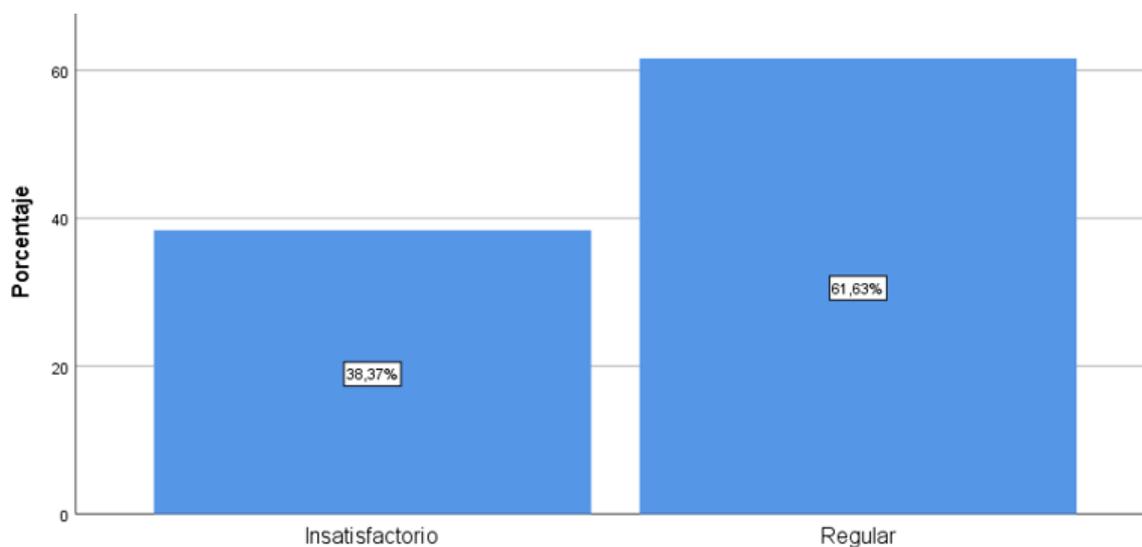
Tabla 1.

Distribución de la muestra según la dimensión programación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	33	38,37	38,37	38,37
Regular	53	61,63	61,63	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 1.

Distribución de la muestra según la dimensión programación



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

Como se puede observar en la tabla 1, el 61,63% de los usuarios manifiestan que la dimensión programación en la Entidad pública de educación es regular; mientras que el 38,37% menciona que esta dimensión es insatisfactoria para los usuarios. En un gran porcentaje

es regular puesto que solo a veces hay un adecuado registro de los requerimientos, así como solo a veces hay una coordinación de funciones para una buena atención de los recursos educativos y porque a veces los colaboradores tienen conocimiento de las necesidades para una buena programación.

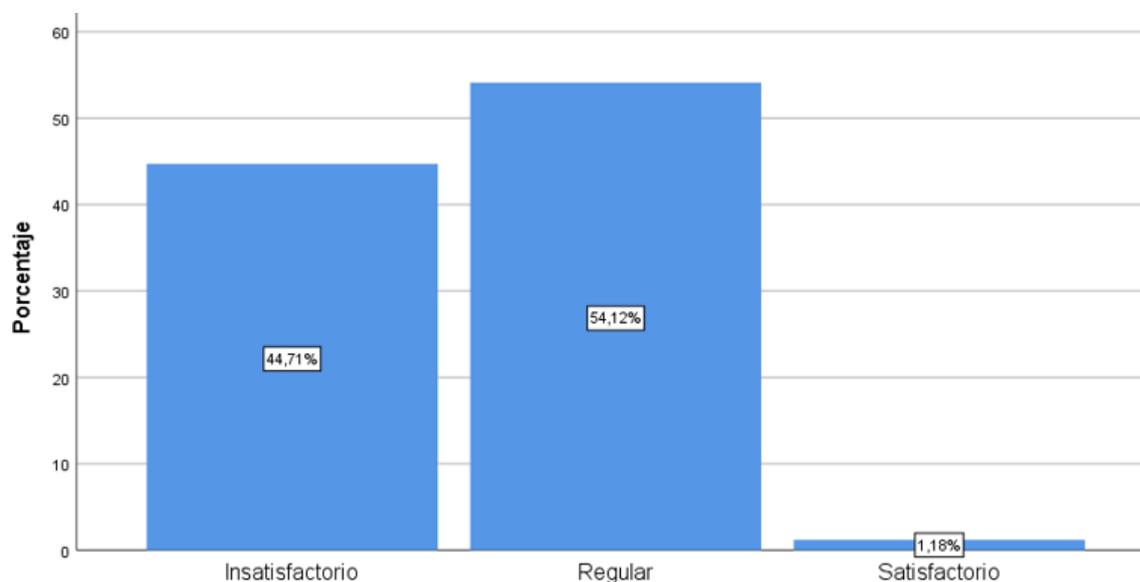
Tabla 2.

Distribución de la muestra según la dimensión adquisición

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	38	44,71	44,71	44,71
Regular	46	54,12	54,12	98,8
Satisfactorio	2	1,18	1,18	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 2.

Distribución de la muestra según la dimensión adquisición



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

En la tabla 2, se evidencia que el 54,12% de usuarios consideran que la dimensión adquisición es regular; por otro lado, para el 1,18% es satisfactorio la adquisición en el servicio educativo. Este porcentaje es

reflejado de esta manera ya que a veces se tiene una dirección eficiente y responsable, también porque casi nunca hay una orientación para una buena gestión de recursos, así como casi nunca se garantiza una calidad de adquisición para los recursos educativos y así como a veces que respetan los criterios de proveer las adquisiciones.

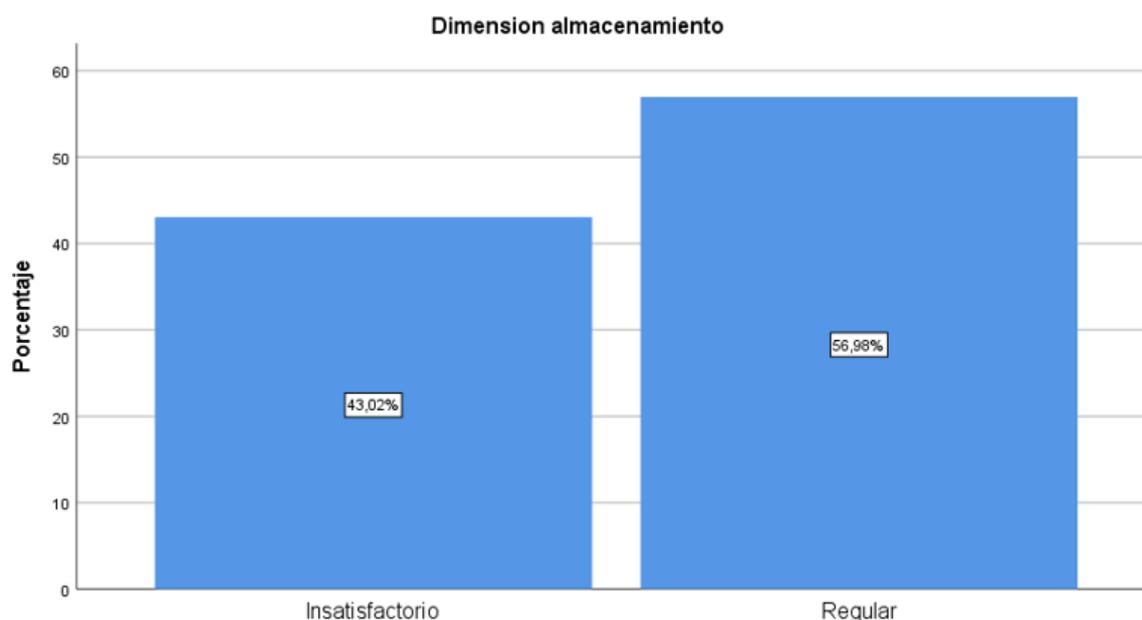
Tabla 3.

Distribución de la muestra según la dimensión almacenamiento

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	37	43,02	43,02	43,02
Regular	49	56,98	56,98	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 3.

Distribución de la muestra según la dimensión almacenamiento



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

La tabla 3 nos muestra que para los usuarios de educación en un 56.98% consideran que el almacenamiento es regular; mientras que para el 43.02% es insatisfactorio el almacenamiento. Estos porcentajes se evidencia de esta manera porque se encontró que casi nunca los almacenes garantizan una buena custodia, también se evidencio que a veces hay una disponibilidad de recursos en el almacén y porque casi nunca se hace una distribución de los recursos por medio de las evaluaciones de requerimiento.

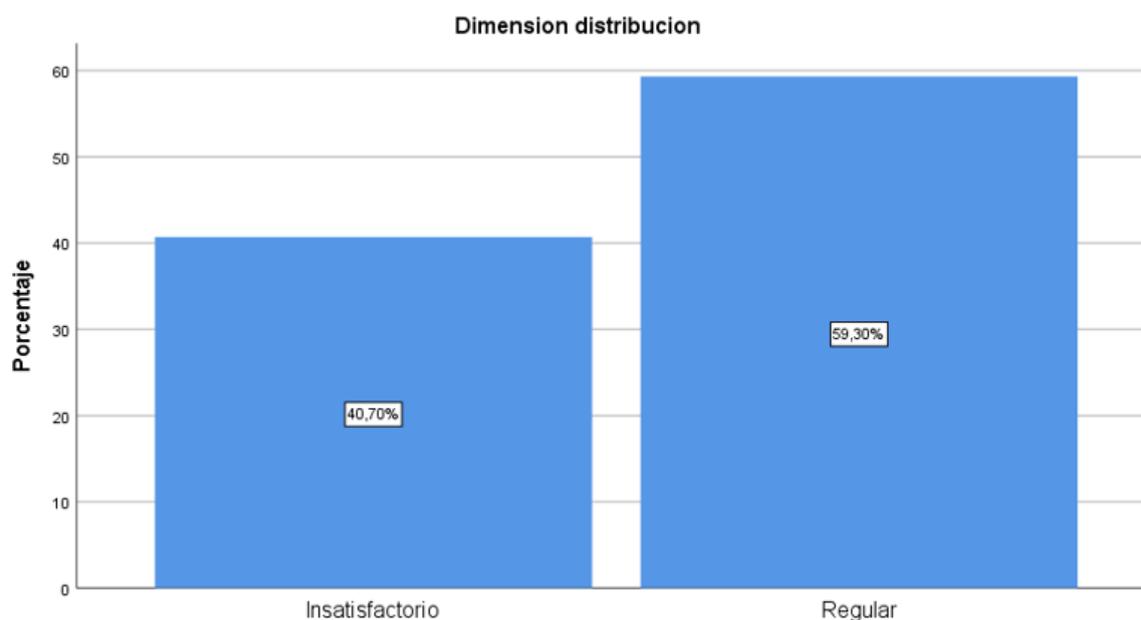
Tabla 4.

Distribución de la muestra según la dimensión distribución

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	35	40,70	40,70	40,70
Regular	51	59,30	59,30	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 4.

Distribución de la muestra según la dimensión distribución



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

La tabla 4 nos muestra que según los usuarios educativos el 59,30% de estos consideran que la distribución es regular; por otro lado, el 40,70% manifiesta que es insatisfactorio. Estos porcentajes refleja de esta manera porque se evidencio que casi nunca el control que hacen para distribuir los recursos garantice las provisiones, así como a veces el transporte que hace la distribución garantiza que lleguen en las condiciones debidas y por a veces existe la utilidad de propiciar el abastecimiento necesario.

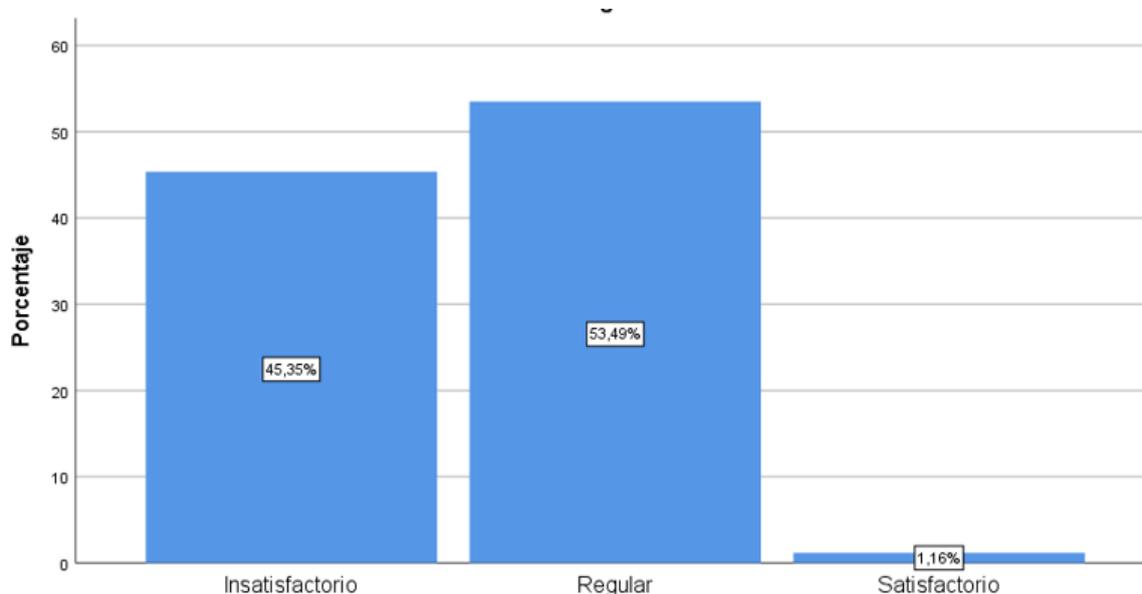
Tabla 5.

Distribución de la muestra según la variable gestión logística

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	39	45,35	45,35	45,35
Regular	46	53,49	53,49	98,8
Satisfactorio	1	1,16	1,16	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 5.

Distribución de la muestra según la variable gestión logística



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

La tabla 5 nos muestra que según los usuarios encuestados el 53,49% consideran que la gestión logística es regular en la entidad pública de educación de Chumbivilcas; mientras que para el 1,16% en bajo porcentaje es satisfactorio. Esto es evidencio de esta manera porque según los usuarios la dimensión programación, adquisición, almacenamiento y distribución es regular en esta entidad.

Resultados de la calidad de servicio

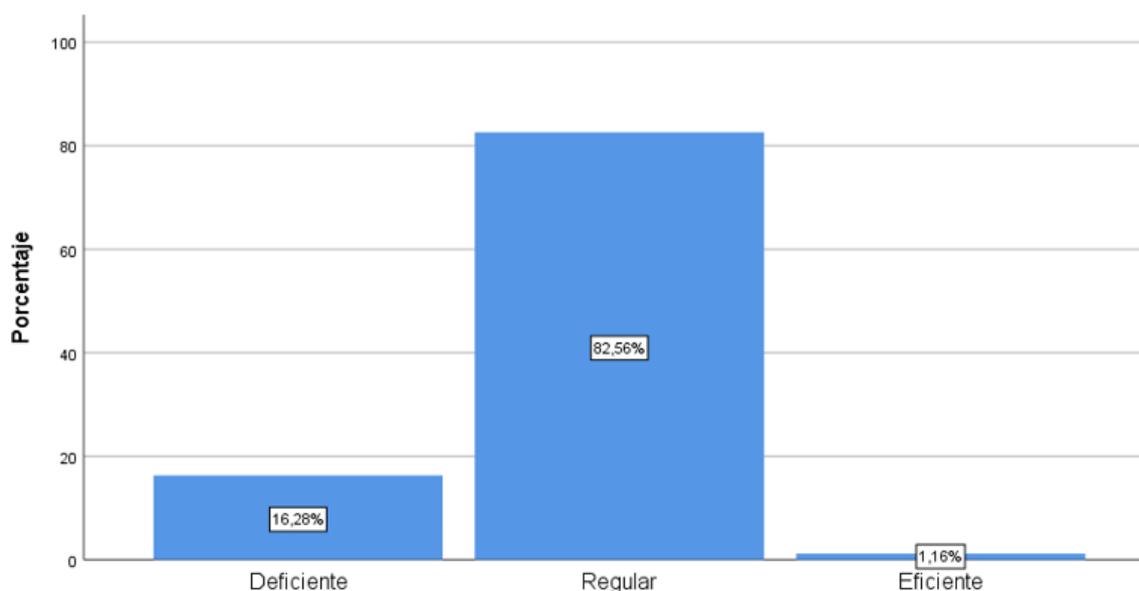
Tabla 6.

Distribución de la muestra según la dimensión fiabilidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	14	16,28	16,28	16,28
Regular	71	82,56	82,56	98,8
Eficiente	1	1,16	1,16	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 6.

Distribución de la muestra según la dimensión fiabilidad



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

En la tabla 6 podemos observar que el 82,56% de los usuarios consideran que la fiabilidad en la entidad educativa es regular; mientras que para el 1,16% la fiabilidad es eficiente. En gran porcentaje es regular porque solo a veces el servicio brindado por esta entidad es clara y precisa, también porque no siempre se atiende con puntualidad por parte del personal administrativo y porque a veces atienden por orden de llegada.

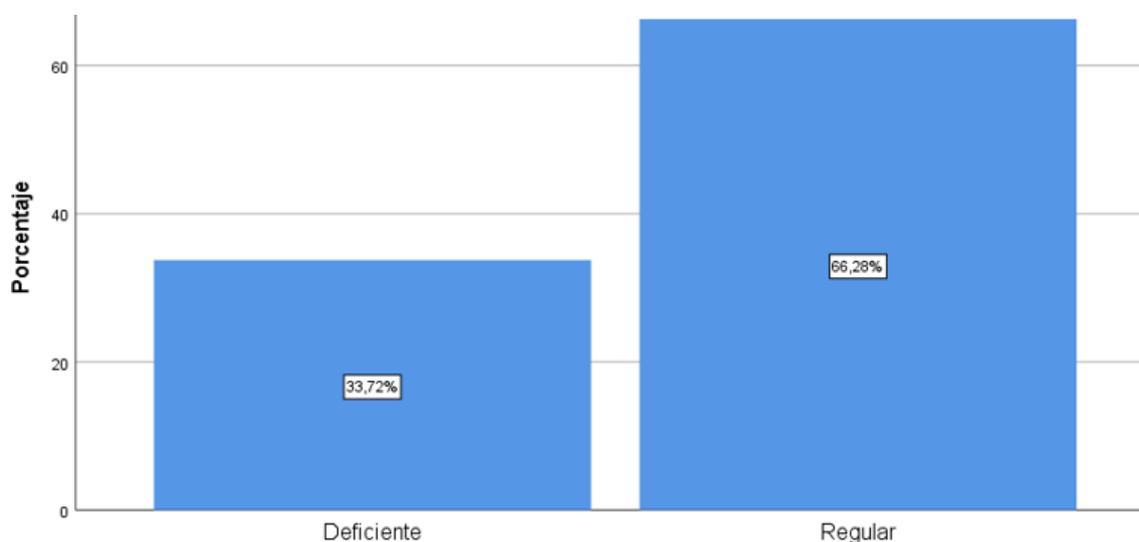
Tabla 7.

Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	29	33,72	33,72	33,72
Regular	57	66,28	66,28	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 7.

Distribución de la muestra según la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

Según lo evidenciado en la tabla 7 los usuarios manifiestan que en un 66,28% califican la capacidad de respuesta como regular; mientras que en un 33,72% lo califican como deficiente la capacidad de respuesta. Estos resultados son reflejados de esta manera puesto que casi nunca hay una atención rápida en caja, así como en la realización de trámites, así mismo esta dimensión es regular porque casi nunca el personal de esta entidad apoya adicionalmente a los usuarios y porque la entrega de documentos a veces es rápida.

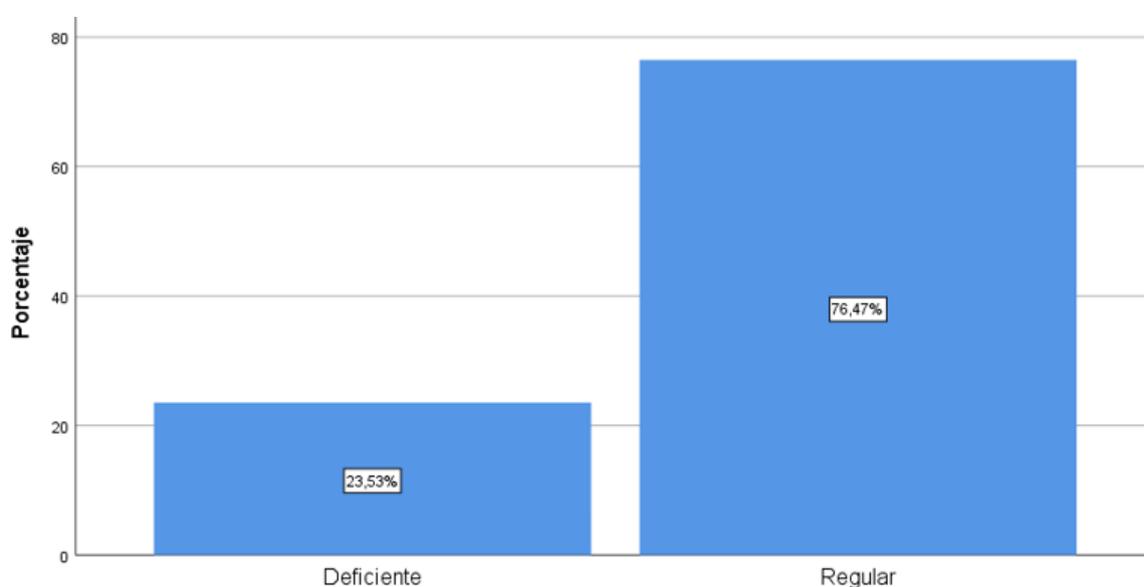
Tabla 8.

Distribución de la muestra según la dimensión seguridad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	21	23,53	23,53	23,53
Regular	65	76,47	76,47	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 8.

Distribución de la muestra según la dimensión seguridad



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

La tabla 8 nos muestra que el 76,47% de los usuarios consideran que la dimensión seguridad es regular en la entidad educativa; mientras que para el 23,53% es deficiente. La dimensión seguridad se evidencia como regular porque casi nunca se respeta la privacidad al momento de la hora de atención, así como solo a veces la entrega de resoluciones se da de manera rápida y porque los colaboradores de la entidad educativa casi nunca demuestran eficiencia en las consultas y el servicio.

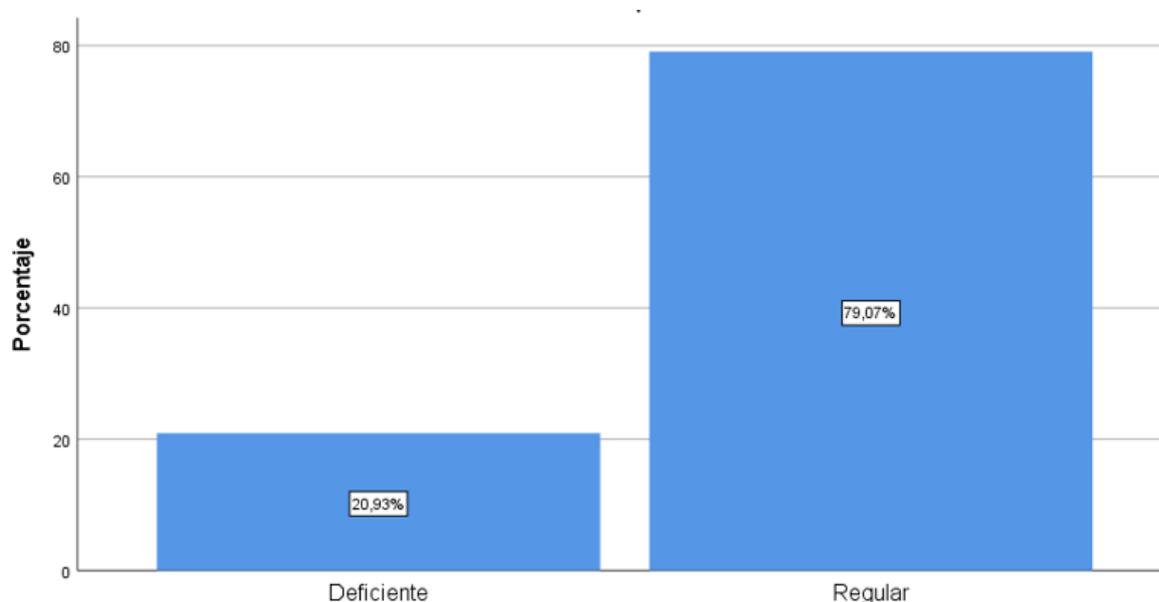
Tabla 9.

Distribución de la muestra según la dimensión empatía

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	18	20,93	20,93	20,93
Regular	68	79,07	79,07	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 9.

Distribución de la muestra según la dimensión empatía



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

Como se puede observar en la tabla 9, el 79,07% de los usuarios encuestados manifiestan que la empatía en la entidad pública de Chumbivilcas es regular; mientras que para el 20,93% es deficiente. Estos resultados se reflejan de esta manera puesto que a veces los colaboradores de la entidad tienen disposición en resolver las dudas de los usuarios, también porque casi nunca los usuarios reciben una atención con respeto y paciencia y porque casi nunca los usuarios reciben una comunicación asertiva por parte de los funcionarios de la entidad pública de Chumbivilcas.

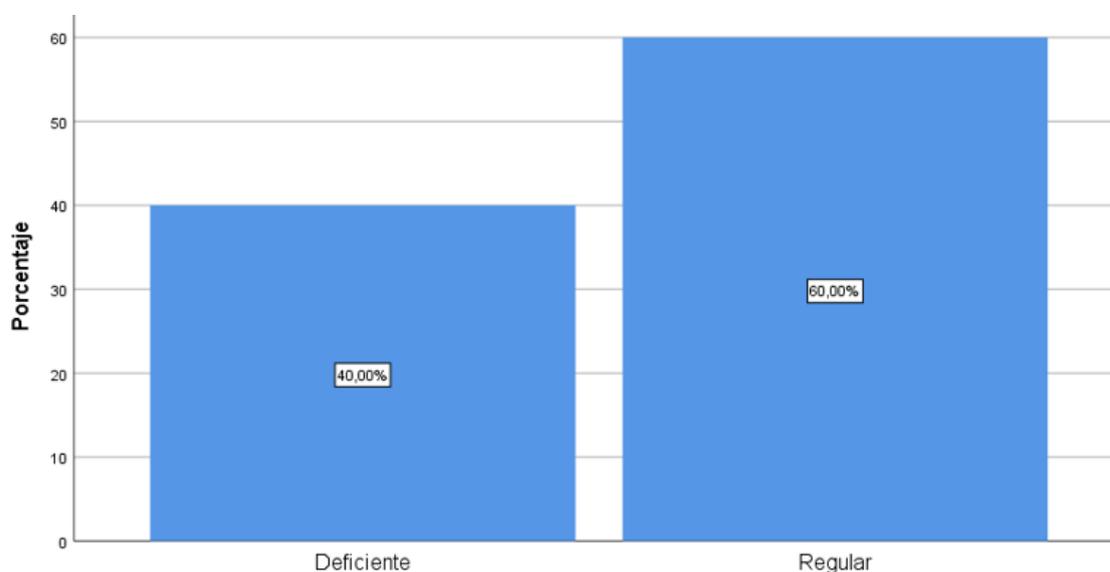
Tabla 10.

Distribución de la muestra según la dimensión tangibilidad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	35	40,00	40,00	40,00
Regular	51	60,00	60,00	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 10.

Distribución de la muestra según la dimensión tangibilidad



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

La tabla 10 nos muestra que para el 60,00% de los encuestados la tangibilidad en la entidad pública es regular, mientras que para el 40,00% es deficiente. Estos resultados se reflejan de esta manera puesto que casi nunca los equipos que manejan en la entidad son modernos, así como a veces los funcionarios se encuentran habilitados y también es porcentaje es reflejado como regular porque en la entidad educativa casi nunca los funcionarios están dispuestos a informar y orientar a los usuarios

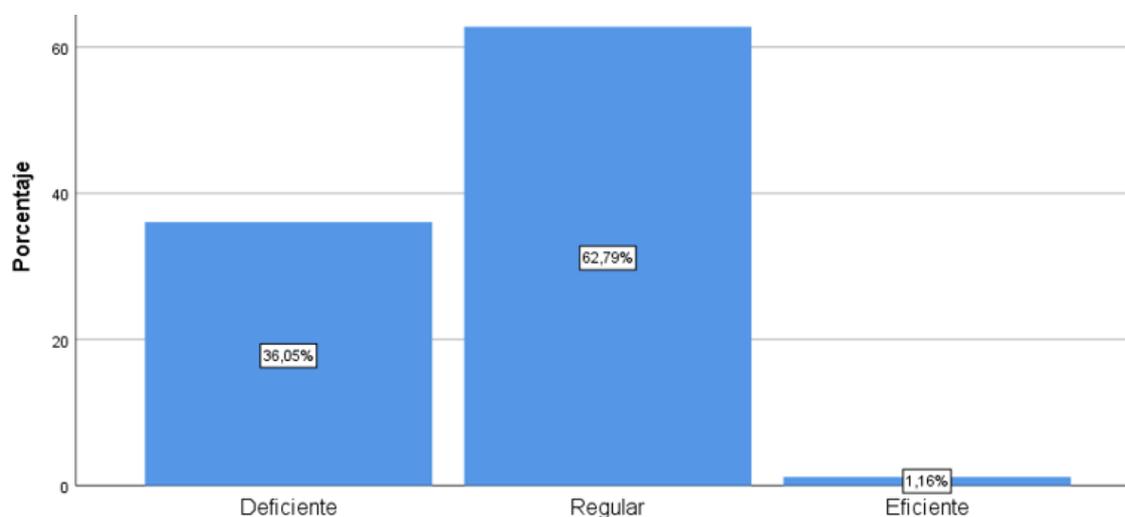
Tabla 11.

Distribución de la muestra según la variable calidad de servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	31	36,05	36,05	36,05
Regular	54	62,79	62,79	98,84
Eficiente	1	1,16	1,16	100,0
Total	86	100,0	100,0	

Figura 11.

Distribución de la muestra según la variable calidad de servicio



Nota: Instrumento aplicado a los usuarios

La tabla 11 nos muestra que para el 62,79% de los encuestados la calidad de servicios en la entidad pública de Chumbivilcas es regular; por otro lado, para el 1,16% es eficiente. La calidad de servicio refleja como regular puesto que la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad son calificadas como regulares en la entidad educativa.

ANEXO 11
Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ha: La gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Ho: La gestión logística no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Tabla 12

Relación entre la gestión logística y la calidad de servicio

			Gestión Logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión Logística	Coefficiente de correlación	1,000	,347**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	86	86
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,347**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 12, se evidenció una correlación positiva media de 0,347 existiendo una significancia de 0,001 siendo igual a $p < 0,05$ entre las variables de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que a gestión logística se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis específicas Prueba de hipótesis específica 1

Ha: La programación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Ho: La programación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022

Tabla 13

Relación entre la programación y la calidad de servicio

		Dimensión programación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión programación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,212*
		N	86
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,212*
		Sig. (bilateral)	,003
		N	86

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se observa en la tabla 13, se evidenció una correlación positiva media de 0,212 existiendo una significancia de 0,003 siendo igual a $p < 0,05$ entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que la programación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: La adquisición se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Ho: La adquisición no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Tabla 14

Relación entre la adquisición y la calidad de servicio

		Dimensión adquisición	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Dimensión adquisición	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,266*	
		N	.	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,014	1,000
		Sig. (bilateral)	,266*	.
		N	,014	85

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se observa en la tabla 14, se evidenció una correlación positiva media de 0,266 existiendo una significancia de 0,014 siendo igual a $p < 0,05$ entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que la adquisición se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: El almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Ho: El almacenamiento no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Tabla 15

Relación entre el almacenamiento y la calidad de servicio

		Dimensión almacenamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión almacenamiento	Coeficiente de correlación 1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación ,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 15, se evidenció una correlación positiva media de 0,445 existiendo una significancia de 0,000 siendo igual a $p < 0,05$ entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que el almacenamiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Prueba de hipótesis específica 4

Ha: La distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Ho: La distribución no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas, Cusco – 2022.

Tabla 16

Relación entre la distribución y la calidad de servicio

			Dimensión distribución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión distribución	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se observa en la tabla 16, se evidencia una correlación positiva considerable 0,562 existiendo una significancia de 0,000 siendo igual a $p < 0,05$ entre la dimensión y la variable de estudio por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que la distribución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en usuarios de la UGEL de Chumbivilcas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE EDUCACIÓN-CHUMBIVILCAS- CUSCO 2022.", cuyo autor es CHSALLA CARRILLO DEISY SOFIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALCA VALVERDE EDUARDO NARCISHO DNI: 09428899 ORCID: 0000-0002-6427 -8648	Firmado electrónicamente por: EMALCAVA el 15-01- 2023 10:22:39

Código documento Trilce: TRI - 0520592