



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una
municipalidad, Cusco 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística**

AUTORA:

Yampi Escobar, Salid ([orcid.org/ 0000-0001-8101-847X](https://orcid.org/0000-0001-8101-847X))

ASESORES:

Dr. Peredo Rojas, Luis Fernando ([orcid.org/ 0009-0004-3654-1922](https://orcid.org/0009-0004-3654-1922))

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos ([orcid.org/ 0000-0002-7758-7589](https://orcid.org/0000-0002-7758-7589))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Logística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por concederme cada día para cumplir mis metas.

A mi mamá Alicia, por ser mi mayor fortaleza y alentarme a seguir adelante en cada etapa de mi vida, sin ella no lo habría logrado.

A mis hermanas Eva y Edith, por su amor incondicional y estar siempre presente, apoyándome en mi crecimiento profesional.

A mis sobrinas Adely y Maricarmen por su cariño y estar conmigo en todo momento junto a mi sobrino Eduardo, todos mis logros son para ustedes.

Agradecimiento

Agradecer a Dios, por guiarme en el trayecto de la vida y ser la fuerza para impulsarme en cada momento.

Agradezco a mi familia, por ser mi principal motivación, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradecer a mis asesores de tesis Dr. Luis Fernando Peredo Rojas y al Dr. Marcos Vilchez Canchari, por su dedicación y profesionalismo, por haber compartido sus conocimientos durante la preparación de tesis, y la municipalidad por su valioso aporte en mi investigación.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREDO ROJAS LUIS FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023", cuyo autor es YAMPI ESCOBAR SALID, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 Completa 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREDO ROJAS LUIS FERNANDO CARNET EXT.: 000945199 ORCID: 009-0004-3654-1922	Firmado electrónicamente por: LPEREDOR el 04-08- 2023 15:51:43

Código documento Trilce: TRI - 0634838



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YAMPI ESCOBAR SALID estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YAMPI ESCOBAR SALID DNI: 43647994 ORCID: 0000-0001-8101-847X	Firmado electrónicamente por: SYAMPIES el 02-08- 2023 23:10:19

Código documento Trilce: INV - 1252940



Índice de contenidos

Carátula.....	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación:	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Variable, gestión logística.....	23
Tabla 2 Dimensión, compras.....	23
Tabla 3 Dimensión, almacenamiento	24
Tabla 4 Dimensión, distribución	24
Tabla 5 Variable, calidad de servicio	25
Tabla 6 Dimensión, elementos tangibles.....	25
Tabla 7 Dimensión, fiabilidad	26
Tabla 8 Dimensión, capacidad de respuesta.....	26
Tabla 9 Dimensión, seguridad.....	27
Tabla 10 Dimensión, empatía.....	27
Tabla 11 Prueba de normalidad de variables	28
Tabla 12 Correlación, gestión logística y calidad de servicio	29
Tabla 13 Correlación, compras y calidad de servicio	30
Tabla 14 Correlación, almacenamiento y calidad de servicio	31
Tabla 15 Correlación, distribución y calidad de servicio	32

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023. La metodología fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, nivel descriptivo y correlacional; contó con dos poblaciones, la primera de 20 trabajadores de la oficina de logística, la segunda de 18421 usuarios de una municipalidad, se trabajó con el total de población de la primera variable, calculando una muestra de 67 usuarios para la segunda variable. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, de 20 ítems para gestión logística y 22 ítems para calidad de servicio. Los datos fueron analizados con estadística descriptiva e inferencial. Los resultados mostraron, que la gestión logística y la calidad de servicio se encuentran en un nivel regular con 80% y 80.6%. Se concluyó, que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio, con un Rho de Spearman de 0.548, según la cual el p-valor es igual 0.012 menor al nivel de significancia 0.05; se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, que indica que existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad.

Palabras clave: Gestión logística, calidad de servicio, municipalidad

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between logistics management and service quality in a municipality, Cusco 2023. The methodology was basic, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, descriptive and correlational level; It had two populations, the first was 20 workers from the logistics office, the second was 18,421 users from a municipality. We worked with the total population of the first variable, calculating a sample of 67 users for the second variable. The survey was used as a technique and two questionnaires as an instrument, with 20 items for logistics management and 22 items for service quality. The data were analyzed with descriptive and inferential statistics. The results showed that logistics management and service quality are at a regular level with 80% and 80.6%. It was concluded that there is a considerable positive correlation between the study variables, with a Spearman's Rho of 0.548, according to which the p-value is equal to 0.012 less than the 0.05 significance level; The null hypothesis was rejected and the alternative was accepted, which indicates that there is a significant relationship between logistics management and service quality in a municipality.

Keywords: Logistics management, service quality, municipality

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, el desarrollo del entorno en el ayuntamiento de Camerún puso de manifiesto la voluntad de quienes están en el poder de dar solución a las demandas y expectativas de la población local. Por tanto, los servicios prestados por las diferentes comunidades locales inciden en la calidad de vida de la población, de hecho, su capacidad para satisfacer las expectativas del usuario es imprescindible para los representantes electos localmente y una fuente de valor para la población local (Mbassi et al., 2019). Asimismo, en Bangladesh, el rápido crecimiento de la población urbana obliga al gobierno a proporcionar servicios municipales considerando la demanda de los ciudadanos (Afroj et al., 2021). Por otro lado, en la ciudad de Túnez, África es imprescindible brindar calidad de servicio para lograr la satisfacción del cliente, ya que, asegurar calidad a todo tipo de servicios, tanto privados como públicos, garantiza un cliente satisfecho, asegurando ingresos rentables, de modo que, la calidad proporciona una alta percepción de las empresas en los clientes o usuarios (Shi & Shang, 2020). Por su parte, Sá et al. (2016), manifiesta que el servicio de calidad en estos tiempos en el sector público ha dado paso a importantes preocupaciones, ya que muchas organizaciones han comenzado a autoevaluar y medir la calidad los servicios brindados. Por ello, en Suecia los desafíos más reconocidos para las ciudades urbanas es brindar mejoras en la vida de sus residentes (Mugion et al., 2018). En Medan Indonesia, el gobierno se enfrenta a varios obstáculos. Uno de ellos es la baja capacidad profesional del aparato, por lo que la actuación del gobierno del pueblo no ha podido funcionar adecuadamente (Harahap et al., 2018). Cabe mencionar que el efecto de los nuevos avances en el campo de la tecnología con respecto a la gestión pública está en ascenso, ya que los gobiernos de hoy en día se centran globalmente en implementar servicios para los ciudadanos de manera innovadora.

En América Latina, en Tengel Guayaquil, la demanda ciudadana por servicios públicos de calidad es cada vez mayor, y las mejoras para atención de servicios afectan la satisfacción y lealtad de ciudadanos. En las últimas décadas, las reformas de gobernanza han buscado mejorar los servicios, dando como resultado que los gobiernos nacionales o locales mantengan enfoques basados en

la calidad de servicio público que brindan. Además, para la medición del servicio de calidad, se considera como indicador principal la satisfacción ciudadana. En consecuencia, la lealtad del ciudadano hacia los funcionarios municipales electos depende de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos que brinda la administración municipal. Además, la calidad percibida por el ciudadano regula la relación entre la percepción como valor y ciudadanos satisfechos en diferentes niveles (Romero et al., 2022). Por ello, Bustamante et al. (2020), afirman que el modelo SERVQUAL es el más usado por distintas organizaciones, ya que se adapta a cualquier contexto y diferentes servicios, lo cual permite medir la calidad de servicio según la percepción y expectativa del usuario.

A nivel nacional, con respecto a los indicadores de gestión municipal, el INEI (2023), menciona que entre el 2019 y 2022, el número de trabajadores municipales aumento un 30,3%, pasando de 218,873 a 285,204 en las municipalidades provinciales y distritales. Asimismo, en cuanto a la atención al cliente, se incrementó el número de municipalidades con al menos un canal de atención al ciudadano, lo cual aumentó en 0,5% en comparación con 2019. Con relación a limpieza pública, durante los años 2018 a 2021, la cantidad de municipalidades que realizaron la recolección de residuos sólidos de manera diaria se incrementó en 1,2% y las municipalidades que realizaron la recolección de residuos sólidos una vez por semana se redujo en 4,2%. En el caso de seguridad ciudadana, el número de municipalidades que ofrecen el servicio de serenazgo al 31 de marzo de 2022 se incrementó en 8,0% con unos 5 mil 846 efectivos de serenazgo en comparación al 2019, alcanzando un 63,9%, es decir, un total de 34 mil 548 serenos dedicados a esta labor. Es por ello que, Florecin (2017), manifiesta que una de las funciones como municipalidad es la de mantener, conservar y cuidar del espacio donde se ejerce autoridad de manera que sea segura y ordenada. Por lo que, en la realidad actual aún existen ciertas deficiencias en la administración pública, que hace que los servicios que brindan las municipalidades no sean los más óptimos. En consecuencia, la gestión logística juega un papel fundamental en toda institución, sea pública o privada, ya que a través de la ejecución de cada uno de los procesos logísticos se busca asegurar la satisfacción del usuario y con ello la calidad de servicio.

La gestión logística, llamada en adelante (GL), es crucial para la calidad de servicio, en adelante (CS) en una entidad del sector público, porque mediante la eficiencia operativa garantiza el uso óptimo de los recursos. Esto implica la entrega oportuna y precisa de bienes y servicios, lo que mejora la satisfacción de los ciudadanos públicos, asimismo para el cumplimiento de objetivos y metas porque asegura que los proyectos y programas se implementen según lo planeado, lo que permite que la entidad cumpla con sus objetivos logísticos y metas establecidas. Esto es esencial para generar confianza en la administración pública y para demostrar el buen uso de los recursos financieros de los contribuyentes.

En la región Cusco, debido a la inadecuada coordinación con los niveles de gobierno y la mala gestión de algunos funcionarios, autoridades y trabajadores, ha generado malestar en la población debido al descontento con el desempeño de las instituciones públicas, dado que se encuentra insatisfecha respecto a los servicios que brindan a los usuarios, servicios públicos que no cumplen con las expectativas de la población ni calidad del servicio. Asimismo, se observó que la gestión logística del municipio es deficiente, debido a que existe demasiada burocracia entre las diferentes dependencias, produciendo que los requerimientos solicitados se retrasen, lo que conlleva una serie de deficiencias en los diferentes servicios. Cabe mencionar, que la mayor parte de proveedores del estado, trabajan por conveniencia con algunas autoridades, lo que conlleva que el producto requerido por las diferentes áreas no cumpla con las especificaciones técnicas, de manera que esto influye a un mal servicio que brindan los trabajadores del municipio, ya que estos no reciben a tiempo los requerimientos solicitados para un adecuado funcionamiento y operatividad.

Es por ello que se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023?, y problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las compras y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023?; ¿Cuál es la relación entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023?; ¿Cuál es la relación entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023?

Como justificación, Perez et al. (2023), menciona que su propósito es identificar los beneficios que resultarían de nuestro enfoque propuesto. Como justificación teórica, ha sido una compilación de diversas fuentes, orientado en los enfoques y enunciados que ha permitido profundizar sobre las variables de estudio, a la vez aportan conocimientos para futuras investigaciones y los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento científico. Como justificación práctica, busco dar respuesta a la problemática planteada y favorecer a la municipalidad, mediante la contrastación de hipótesis y las conclusiones que permite tomar medidas para optimizar la gestión logística y con ello la calidad de servicio para el municipio. Finalmente, se justifica de manera metodológica, puesto que se utilizó instrumentos para recolectar datos que pueden ser utilizados en otros estudios que traten de llegar a un diagnóstico.

Basándonos en las preguntas de investigación, se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; y objetivos específicos: Determinar la relación entre las compras y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; Determinar la relación entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; y por último, Determinar la relación entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023.

De acuerdo al problema general y el objetivo se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; e hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las compras y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; Existe relación significativa entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; Existe relación significativa entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar sustento a la investigación se hizo una revisión de trabajos previos tanto a nivel nacional como internacional.

Como primer antecedente internacional, tenemos el artículo de Romero et al. (2022), su objetivo fue evaluar la lealtad de ciudadanos hacia los funcionarios municipales acerca de buenos servicios que ofrece el municipio. Medición realizada mediante encuesta a nivel familiar, con una muestra de 428 cuestionarios válidos, en la zona rural de Tengel en Guayaquil, siguiendo el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI). El estudio usó el software Warp-PLS 7.0 con un modelo ecuacional estructurada para evaluar las siete hipótesis planteadas. Los resultados obtenidos permitieron observar que la lealtad del ciudadano hacia los funcionarios municipales electos depende de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos que brinda la administración municipal en las zonas rurales, ya que influye positiva y significativamente. De acuerdo a los resultados, se identificaron áreas para mejorar la prestación de servicios públicos como policía municipal, bomberos, servicios veterinarios, servicios de estacionamiento e información de domicilio.

Por su parte, en el artículo de Mbassi et al. (2019), su objetivo de estudio identifica y evalúa el vínculo de la CS y la satisfacción del poblador en los ayuntamientos locales de Camerún basado en la prueba SERVQUAL. La metodología fue de enfoque cuantitativo, mediante un cuestionario administrado a 1427 clientes de servicios estatales de 21 ayuntamientos de Camerún. Aplicándose 2 tipos de análisis, a través de ecuaciones estructurales y el estudio factorial exploratorio. El resultado demuestra, que todos los aspectos de CS no inciden significativamente en satisfacer al usuario.

De acuerdo con el artículo de Afroj et al. (2021), el estudio muestra un marco común que incorpora el modelo SERVQUAL, AHP y Citizen's Score Card para definir los servicios municipales en función de la complacencia del ciudadano de Dhaka North City Corporation, Bangladesh. Los ítems bajo las dimensiones de SERVQUAL y los pesos de cada dimensión se establecieron a través de revisión de literatura y opinión de expertos. Dhaka, la única megaciudad de Bangladesh,

está experimentando un crecimiento impetuoso hacia su parte norte y Dhaka North City Corporation (DNCC) es la autoridad responsable de abastecer las instalaciones municipales dentro de esta área. Para la recolección de datos se seleccionaron nueve barrios residenciales con características homogéneas en términos de densidad de población, uso de suelo residencial, área edificada y nivel de ingresos dentro del área jurisdiccional de la DNCC. Se aplicó encuestas en los hogares utilizando el muestreo aleatorio estratificado. Demostrando que el 63,3% de ciudadanos están moderadamente satisfechos con la atención brindada por la municipalidad en conjunto. Para satisfacer la demanda de los habitantes, la autoridad del gobierno de la ciudad debe ser más funcional, confiable y participativa y estar equipada con mano de obra calificada e instalaciones. Las instalaciones de baños públicos, estacionamientos y actividades de manejo de desastres que realiza la DNCC comúnmente se encuentran en estado insatisfactorio en todas las áreas que demandan cuidado específico de la autoridad. Por lo tanto, este trabajo buscaría un curso donde la deficiencia en los servicios urbanos sería evaluada bajo un escenario común considerando el aspecto psicológico del ciudadano, por lo que se podrían determinar las intervenciones prioritarias hacia el bienestar de la ciudadanía en zonas urbanas.

Asimismo, en su artículo Bello et al. (2017), examina las relaciones que existen entre el CS que brinda el municipio para satisfacer a la ciudadanía en Batu Pahat, Malasia. La metodología adoptada es de carácter cuantitativo, se administraron 100 cuestionarios y se recuperaron 89. Se usó el muestreo aleatorio sistemático. Este estudio aplicó las pruebas estadísticas SPSS y se utilizó AMOS versión 23 y el software Structural Equation Modeling (SEM) para un análisis posterior. Luego se evaluó la relación entre estos dos constructos. Los hallazgos de este trabajo mostraron que los servicios municipales de calidad repercuten directamente en satisfacer al ciudadano, ya que, en promedio, la CS municipal mejoró la satisfacción del ciudadano. Así que, el documento concluye y recomienda que el consejo municipal debe intentar superar los desafíos que han pasado por alto su desempeño. El estudio también recomienda que existe la necesidad de estrategias municipales locales para hacer que el consejo local sea más sólido para

mejorar el bienestar y la vida de las poblaciones y fomentar una buena relación entre la administración y la ciudadanía.

En el ámbito nacional, tenemos el estudio realizado por Perez et al. (2023). El objetivo fue determinar el impacto de GL en CS en el municipio de Bagua. La metodología fue mixta, básico, descriptiva, correlacional. Asimismo, se realizó la entrevista a 08 directores y encuesta de 52 clientes. El resultado muestra que cuando falta GL falta CS en un 70%, pero cuando se mejora GL, CS aumenta a un nivel moderado de 78.1%, lo que significa que mientras la GL realice cada función operativa correctamente, CS se puede mejorar. Para lograr una efectividad en la GL, las acciones que se desarrollan en todo el procedimiento deben brindar un soporte dentro y fuera de la organización, permitiendo agilizar los procesos administrativos, y con ello ofrecer un mejor servicio a los clientes. Concluye, la GL con la CS mantienen relación significativa y moderada, lo que sugiere que mejorando continuamente GL, se asegura una CS en todas las viviendas que la municipalidad brinda a la ciudadanía.

Según, Castillo et al. (2021), su estudio describe la calidad de prestación municipal según lo percibido por el usuario del municipio del distrito de Morales, San Martín. El método fue básico, diseño no experimental, descriptiva; utilizó una muestra de 157 residentes, aplicando una encuesta y un cuestionario modelo SERVQUAL. Resultados muestran que un 42,2% de usuarios considera AED y TED en elementos tangibles, mientras que 53.1% la confiabilidad, un 45.5% capacidad de respuesta, un 52.7% seguridad y un 48.1% consideran TDA y ADA en empatía. En conclusión, se pudo describir la calidad del servicio municipal, identificándose los nodos críticos de control que impiden la calidad del servicio como: deficiencias en mantenimiento de servicio, comprensión del usuario, dificultades en el manejo de reclamos, falta de atención virtual y equipos obsoletos. Se sugiere presentar una propuesta innovadora de gestión de calidad de servicios municipales del distrito Morales.

Por otro lado, el artículo de Mamani y Vilca (2022), determino la relación de la CS y la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas estatales de municipios en Puno. El método fue de diseño no experimental, alcance correlacional, corte

transversal. La prueba incluyó 11 bibliotecas y la muestra fue de 368 personas. Utilizó dos instrumentos: uno mide la CS y la otra mide la satisfacción del usuario a través del modelo LIBQUAL. Según los resultados (09) de (11) bibliotecas tienen el nivel bajo (I y II), los ambientes de atención de Puno y Moho presentan el nivel más bajo (III) debido al bajo nivel de satisfacción. En conclusión, existe evidencia de relación significativa entre variables.

La investigación de Ruiz (2022), menciona la relación de la gestión municipal con CS brindado por el municipio del Distrito de Pueblo Libre, Lima, los años 2019-2021. El método fue de diseño no experimental, correlacional, descriptivo y corte transeccional. Cuyo muestreo incluye a 31 directores del municipio y 31 integrantes de juntas vecinales; para recopilar información se utilizó dos cuestionarios de manera independiente. Los resultados muestran una relación significativa de variables con un $p=0.000$ y $r=0.928$. Asimismo, el nivel de gestión en el municipio se percibe muy deficiente 0%, deficiente 6.4%, aceptable con 35.4%, bueno con 42%, excelente con 6%; la medición de la CS se obtuvo muy deficiente en 10.1%, deficiente en 40.6% aceptable en 34%, buena en 12.8% y excelente en 2.5%. Se concluye que existe una diferencia entre la percepción de la labor directivo y las expectativas de los habitantes, diferencia que determina la calidad de los servicios municipales.

Según, la tesis de maestría de Cárdenas (2021), determinó como está relacionada la GL con CS en el área logística del Municipio de la Provincia Andahuaylas 2021. El método fue de diseño no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. Su población y muestra fue de 70 servidores. Se aplicó un cuestionario con 42 interrogantes para ambas variables. Se concluyó, que existe una correlación positiva de variables, según estadístico de Pearson otorgando un valor de 0,835, y significancia de $p = 0,000 < \text{menor } 0,05$, existiendo relación altamente significativa. Asimismo, se evidenció correlación positiva de variable GL y dimensiones de la CS.

Según, Serna (2021), determino como se asocian las variables GL y la CS, en la pandemia por Covid-19 en la atención efectuada en el centro de salud de Chahuanca Aymaraes. El estudio fue básica, correlacional, enfoque cuantitativo,

no experimental; tomando como muestreo a 43 directivos y servidores de la entidad y 139 personas que se atienden; se obtuvo datos mediante encuesta y el cuestionario. Resultando el nivel de gestión logística moderada y nivel calidad de servicio acertado, asimismo, existe relación significativa entre GL y competencia con un Rho de Spearman de 0,411 y significancia de 0,00 menor a 0.05. Concluyendo, la existencia de correlación positiva acertada de la GL y CL en la entidad.

Por su parte, Rodríguez (2020), planteó en su objetivo determinar la relación de GL y CS de limpieza pública en el Municipio de la provincia del Santa, 2020. El estudio fue de tipo básica, diseño no experimental de enfoque cuantitativo, con una población de 180000 ciudadanos y 67 empleados de la MPS, la muestra fue de 67 para ambos instrumentos. La técnica utilizada es la encuesta y 2 cuestionarios como instrumento. Asimismo, se empleó la prueba del Chi-cuadrado mostrando resultados, otorgando un valor de p-valor = 0.08, siendo < a la significancia planteado= 0.05, también el valor de Chi-cuadrado ($t_{cal} = 21,561$) es mayor a lo esperado ($t=5,9925$). En conclusión, hay relación significativa positiva baja de variables por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la general.

Finalmente, en su estudio Fernández (2020), determino como la GL influye en la CS públicos en el municipio de la provincia de Huanta 2018. El método usado fue el enfoque cuantitativo. Se tomo como muestreo a 49 servidores del municipio y pobladores que utilizan servicios municipales; se usó instrumentos para recolectar datos validados y confiables que son los cuestionarios y entrevistas. Concluyendo según coeficiente de Pearson de 0.799 y significancia menor a 0.05, que optimizando la GL influirá de manera significativa en la CS, con una percepción adecuada de la calidad de la gestión.

Para un mejor entendimiento contamos con teorías que fundamentan la variable gestión logística. Según Castellanos (2021) es parte de la cadena de abastecimiento el cual planifica, implementa y realiza un control de los procesos de manera eficaz y eficiente; así como el almacenamiento de materiales e insumos, y la información desde el punto de inicio hasta el final, donde el usuario debe quedar satisfecho. Por ello, la logística es un factor competitivo considerado importante, ya que determina el triunfo o frustración en el comercio de un producto. Por su parte,

García (2020) manifiesta que la gestión logística se entiende como una función operativa, que incluye todas las actividades y procesos necesarios para gestionar estratégicamente el flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, productos en proceso y productos terminados; poner la cantidad correcta, en el lugar correcto y en el momento correcto. Además, Anca (2019), menciona que la gestión logística busca satisfacer necesidades del consumidor coordinando la información que se extiende desde los mercados, mediante la empresa y sus operaciones y más allá de los proveedores. Según, Pinheiro et al. (2017), tradicionalmente la logística se encarga de embalar, transportar, cargar, descargar, almacenar, etc. En cambio, la logística actual se entiende como medio para las compras, elaboración y acción de todos los procesos hasta la distribución a los consumidores.

Dado que la logística es el proceso de observar la circulación de productos dentro y fuera de la organización, se puede identificar el principal objetivo de la logística, como el cumplimiento de la satisfacción del usuario (Anca, 2019). Por su parte, Escudero (2019), menciona que el principal objetivo es satisfacer la demanda en condiciones óptimas del servicio, así como en costo y calidad. Lo cual garantiza que los productos sean buenos como también los servicios, siendo esta una ventaja competitiva, ya que la reducción de costos aumenta las utilidades de la empresa; para ello, la logística gestiona los medios necesarios y moviliza el recurso humano y financiero más conveniente. Por ello, el objeto de la investigación en gestión logístico es evaluar las prácticas actuales y pasadas y proporcionar orientación a personal encargado de las decisiones sobre qué hacer y cómo actuar frente a los desafíos actuales y futuros (Nilsson, 2019)

La investigación logística ha analizado el impacto de las capacidades y métodos logísticos de alto rendimiento en las operaciones organizacionales. Sin embargo, las actividades logísticas y sus efectos pueden diferir entre los países desarrollados y emergentes debido a las diferencias en cómo mantener la estructura y desarrollo en el sistema logístico (Tuan, 2017). Es por ello, que en estos últimos años las organizaciones comerciales han comenzado a considerar como impacta la gestión logística en la capacidad de una organización obteniendo ventaja comparativa en los mercados (Anca, 2019). Al respecto, Torres et al. (2017)

menciona que un sistema de gestión logística eficiente, veloz y flexible brinda excelente servicio al usuario y es considerado un valor agregado por los clientes. Por su parte, (García, 2020), considera necesario coordinar las actividades logísticas y así obtener efectividad en la producción.

La logística no debe estar aislada, debe ser un procedimiento integral encaminado a la creación de valor, permitiendo una respuesta rápida al mercado a un costo bajo. De esta forma, es posible expresar la importancia que ha alcanzado la gestión logística en la organización, porque no se considera como un agregado, sino que adquiere un valor competitivo por la importancia de satisfacer las necesidades del cliente, empleando modelos de gestión logística, identificándola como una acción concerniente con las diferentes áreas de la empresa (Fontalvo et al., 2019). Al respecto, Ballou (2004), manifiesta que la importancia de la logística se relaciona con la creación de valor para el cliente, valor para accionistas, y valor para vendedores de la compañía. El valor se expresa en lugar y tiempo, es decir, los bienes y productos no se valoran si no son propiedad de los clientes, cuándo y dónde ellos lo requieran. Por su parte, (Tuan, 2017), menciona que la función logística en general debe esforzarse por reducir el trato entre los resultados y recursos usados (eficiencia), lograr metas hipotéticas (eficacia) y obtener una ventaja sobre los competidores (diferenciación). La gestión logística implica planificar las actividades para su ejecución y control, y aplicar en ellas acciones correctivas y de mejora. Esto es lo que hace que la gestión logística sea una de las fuentes de valor para los clientes (De la Arada, 2019).

Cabe resaltar, que el propósito de los indicadores logísticos es calcular la eficiencia y eficacia en la gestión logística, usando tecnologías y gestión de comunicación para controlar procesos en todo momento. Supervise el logro de objetivos y tareas, reciba comentarios que contribuyan a la mejora general de la cadena de abastecimiento (Alemán de la Torre et al., 2021).

Castellanos (2021), menciona tres grandes elementos que son parte de la logística, el primero es el abastecimiento, la segunda es la producción y el último es la distribución. Por su parte, Hurtado (2018), menciona que, en la logística conservadora o fundamental, las empresas realizan ciclos logísticos básicos, es

decir: compra, almacenamiento y distribución, el cual se utilizó como dimensiones de la gestión logística.

Dimensión compras, es responsable del procedimiento para obtener los recursos y materiales, en cantidades, calidad y precio a los requerimientos, entregados a la empresa en el tiempo requerido. En ese sentido, el área de compras toma los pedidos de los materiales requeridos, encontrar los proveedores adecuados y tomar las medidas adecuadas para incorporarlos al inventario de la empresa. Por lo que, el propósito funcional de compras asegura que el suministro tenga continuidad en el abastecimiento; garantiza la calidad y cantidad de entrega; definir el nivel de inventario; prevenir pérdidas debido a la obsolescencia y desgaste; obtención de nuevas fuentes; mantener los costos de compras y mantener el inventario en un nivel apropiado (Gómez, 2013). De lo expuesto, Garcia (2020), manifiesta que las actividades involucradas en esta parte del proceso logístico incluyen todo, desde determinar una necesidad hasta determinar cómo obtener bienes o servicios, ya que mediante ella se selecciona la fuente, determina la cantidad, fecha de compra y se realiza la planificación de bienes, lo que impacta en la gestión de inventario.

Dimensión almacenamiento, tiene como finalidad proteger y controlar eficazmente las materias primas, evitar su deterioro mediante buenas prácticas, mantener y garantizar el buen estado de los productos finales (Fontalvo et al., 2019). De acuerdo con Ballou (2004), el almacenamiento es una actividad auxiliar de la logística relacionada con la seguridad de las mercancías; regido por la política de inventario, control físico y mantenimiento de todos los elementos del inventario. Al preparar su estrategia de almacenamiento, debe definir su método y gestión del almacén y modelo de almacén. Asimismo, Garcia (2020) indica que las operaciones de almacén respaldan la logística almacenando las materias primas, materiales o productos semiacabados necesarios para la producción, conversión, al mismo tiempo que garantizan la seguridad de los productos finales. Por ello, una gestión logística eficaz dependerá en gran medida de unos correctos procedimientos de almacenamiento que aseguren las condiciones necesarias para mantener estos materiales y productos en óptimas condiciones para su procesamiento o venta.

Dimensión distribución: es la encargada de gestionar los bienes desde que se despacha del área de almacenamiento hasta que llega al punto de consumo. El objetivo es encajar la solicitud de cada servicio con el almacén, basándose en la rotación interna, la periodicidad de entrega y repartición, disminuyendo tiempo de entrega (Vergaray et al., 2023). De igual forma, permite conocer la correlación entre bienes y productos existentes que ofrecerá las unidades de la organización (Fontalvo et al., 2019).

En cuanto a las bases teóricas de calidad de servicio, Parasuraman et al. (1991), lo define como el nivel de ajuste de acuerdo a la expectativa de la prestación (lo que esperan los usuarios del servicio) y lo percibido sobre el resultado del servicio. Según Izquierdo y Anastacio (2021), la calidad de servicio se construye en la mente del usuario o consumidor del servicio y se basa en conocer las necesidades del cliente y superar las expectativas o esperanzas del usuario para un servicio en particular. Por su parte, Liyanage et al. (2022), es un aspecto completo de la oferta de una organización para aumentar su lealtad al ofrecer una prestación eficiente y eficaz a sus usuarios. Además, la calidad de la asistencia es el punto de cumplimiento de estándares del comprador, que se considera la medida más alta de las expectativas del cliente. Según Rogel y Cejas (2018), la calidad de servicio es un elemento el cual ayuda a determinar la elección que realizan los consumidores y las inversiones que están dispuestos a efectuar para aprovechar los beneficios de la elección. Por su parte, Sandoval et al. (2017), dice, un servicio de calidad se logra a través de la participación de los empleados que entienden que los errores son innecesarios y, por lo tanto, deben evitarse y así se logre las metas planeadas, personal experimentado, actitud hacia la perfección y, lo más importante, una dirección que impulse el proceso. Así, Khanduri (2021) resalta lo importante de los empleados del servicio, los empleados del negocio, siempre y cuando estén capacitados, se cumpla con pedidos del cliente y así se construirá calidad de prestación a un horizonte superior. Por lo que, Ashraf et al. (2018), manifiesta que uno de los objetivos principales para una organización es contar con un cliente satisfecho, ya que ello conduce a la lealtad del cliente, convirtiéndose en ventaja competitiva para una empresa.

Zhou et al. (2021), menciona que la calidad del servicio incluye diferentes dimensiones o atributos de un servicio que desean los usuarios. Estos parámetros varían según el contexto del negocio y de las personas, no se pueden medir ni observarse directamente. Por su parte, Parasuraman et al. (1991), plantean que el modelo SERVQUAL, es uno de los modelos más influyentes para medir la calidad de servicio, ya que proporciona un marco de referencia para medir y mejorar estos factores y la experiencia general del cliente. Es por ello que la satisfacción del cliente y la lealtad están estrechamente vinculadas a la calidad de los servicios, por lo que las organizaciones deben esforzarse por comprender y cumplir las expectativas del cliente para tener éxito en sus esfuerzos comerciales. Asimismo, el grado de calidad del servicio radica en, si se entrega adecuadamente logrando satisfacer al consumidor, la compañía se verá favorecida de cara a sus competidores, lo que contribuye a la fidelización del cliente (Parasuraman et al., 1991). Al respecto, Uzir et al. (2021) menciona que la prueba SERVQUAL es un marco donde se registra y mide, valora al cliente otorgándole prestaciones eficientes.

Parasuraman et al. (1991), presentan cinco dimensiones que emergen de la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensión elementos tangibles, como aquello donde el beneficiario reconoce como palpable del servicio, puede ser, locales, buena presencia del trabajador, equipamiento adecuado para efectuar su labor (Parasuraman et al., 1991). Al respecto Aclé et al. (2016) mencionan que lo tangible es la forma de presentación y caracteres físicos de la infraestructura, el equipo, servidores, los materiales para dar a conocer mediante información y demás factores con las cuales el cliente tiene contacto. Para Gaffar et al. (2018), se refiere a las instalaciones, equipos, agentes y herramientas especializadas.

Dimensión fiabilidad, considera lo importante de ofrecer en forma adecuada un servicio de manera segura y fiable desde el inicio (Parasuraman et al., 1991). Para Aclé et al. (2016), fiabilidad referida a la capacidad de una empresa, mediante productos o valores, así desempeñarse según lo requerido en condiciones y tiempos específicos, así como de manera confiable, precisa y exacta. Para Gaffar

et al. (2018), se refiere a la capacidad de cumplir promesas de manera efectiva y sin reservas. Según (Ali et al., 2017), apoya y proporciona el sentido de las responsabilidades en diferentes sectores de servicios.

Dimensión capacidad de respuesta, se encuentra relacionado a tendencia de las organizaciones a responder rápida y adecuadamente a los consumidores y a brindar de manera rápida servicios que excedan con sus perspectivas (Parasuraman et al., 1991). Para Acle et al. (2016), es la voluntad y disposición de un provisor de servicios apoyando y satisfaciendo las insuficiencias de consumidores al brindar la asistencia rápida, y efectiva. Para Gaffar et al. (2018), refiriéndose a la destreza del propietario del servicio ayudando al cliente y suministrar el servicio inmediato. Ali et al. (2017), lo define como las dificultades que experimentan los clientes al recibir beneficios o utilizar los servicios de la empresa, así como la respuesta inmediata de la entidad para ayudar o motivar al cliente a evitar y resolver estas dificultades.

Dimensión seguridad, se encuentra relacionado con el profesionalismo, confiabilidad y seguridad física cuando se brinda u ofrecer el servicio (Parasuraman et al., 1991). Según (Acle Mena et al., 2016), es la intuición, cuidado y educación de trabajadores por los servicios que prestan, también es capaz de generar confianza y proteger a usuarios. Según (Gaffar Khan et al., 2018), se refiere a la formación y humildad del empleado, así como a la capacidad de mostrar confianza y seriedad.

Dimensión empatía, la voluntad en la atención a clientes dándoles la importancia adecuada (Parasuraman et al., 1991). Al respecto Acle et al. (2016), menciona es colocarse en el lugar de sus consumidores y la manera atenta y personalizada. Según Gaffar et al. (2018), se refiere a desarrollar una atención individualizada a los usuarios único e irreplicable que demuestra el cuidado y la preocupación por el cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1. Tipo de investigación

Tipo básica, incrementa conocimientos existentes a realidades estudiadas. Según (Concytec, 2018) se refiere a conocimientos completos basados en la comprensión de los aspectos básicos del fenómeno y hechos observables. También denominada elemental, es un estudio sobre un problema, consignado únicamente buscando conocimientos (Baena, 2017).

El estudio se desarrolló con el enfoque cuantitativo, ya que se recopiló datos y se verificó las hipótesis, describiendo y analizando mediante la estadística. Menciona, Ñaupas et al. (2018), el enfoque cuantitativo recolecta y analiza datos dando respuesta a interrogantes de investigación y probar hipótesis planteadas, basándose en medir variables e instrumentos, utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales, realizan procesamiento estadístico y prueba de hipótesis.

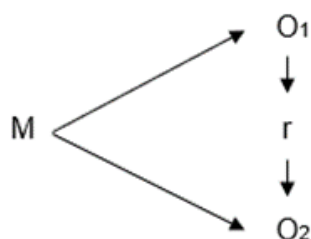
3.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental, confinó al análisis de variables en forma natural, no alterándolas. Según Hernández y Mendoza (2018), son métodos en lo cual no existe manipulación de variables, simplemente se observa los fenómenos en su entorno natural. También, es transeccional porque se analizó la información una sola vez en un momento determinado, es decir, se recolectan los datos únicamente en el momento dado (Hernández & Mendoza, 2018). En cambio, (Mias, 2018) menciona que son estudios que implican un momento específico actual. Asimismo, la investigación es descriptiva, ya que tiene como objetivo esclarecer las propiedades, características de los conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto específico (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, es relacional porque busca la asociatividad a través de la influencia de una variable sobre otra, como muestra la figura 1. Según, Hernández & Mendoza (2018), el objetivo es averiguar el grado asociativo o relación entre variables, conceptos, categorías contextuales específicas. Miden las variables y sus relaciones en términos estadísticos.

Figura 1

Diseño de investigación relacional



Dónde:

M : Muestra

O₁ : Gestión logística

O₂ : Calidad de servicio

r : Coeficiente de correlación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Radica en técnicas y métodos haciendo posible que se midan las variables (Arias, 2021). Las variables se han operacionalizado en dimensiones e indicadores, detallada en matriz de operacionalización (Anexo 1).

Variable independiente: Gestión Logística

- **Definición conceptual:** se entiende como una función operativa, que incluye todas las actividades y procesos necesarios para gestionar estratégicamente el flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, productos en proceso y productos terminados; poner la cantidad correcta, en el lugar correcto y en el momento correcto (García, 2020).
- **Definición operacional:** presenta tres dimensiones: compras (4), almacenamiento (4) y distribución (2) cada una con sus respectivos indicadores. Al respecto se usó 20 preguntas en un cuestionario que evalúa la variable y las dimensiones a través de la escala Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.
- **Indicadores:** Permite medir la variable de estudio, por lo que la D1 presenta los indicadores de: selección de proveedores, emisión de orden de compra,

recepción de compras, liquidación de comprobantes de pago. Asimismo, la D2 presenta los indicadores de: recepción de mercancías, almacén, stock, previsión de la demanda. Por último, la D3 cuenta con indicadores de: organización de transporte, movilización externa e interna.

- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable dependiente: Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:** se construye en la mente del usuario o consumidor del servicio y se basa en conocer las necesidades del cliente y superar las expectativas o esperanzas del usuario para un servicio en particular (Izquierdo & Anastacio, 2021).
- **Definición operacional:** indica 5 dimensiones: elementos tangibles (4), fiabilidad (2), capacidad de respuesta (3), seguridad (3) y empatía (5). Al respecto se usó 22 preguntas en un cuestionario que evalúa la variable y las dimensiones, a través de la escala Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.
- **Indicadores:** Permite medir la variable de estudio, por lo que la D1 muestra indicadores de: equipos, infraestructura, personal y materiales. Asimismo, la D2 muestra los indicadores de: cumplimiento, interés de atención. La D3 presenta los indicadores de: información oportuna, rapidez en atención, disposición para atención. La D4 presenta los indicadores de: comportamiento confiable, trato amable, personal calificado. Por último, la D5 presenta indicadores de: atención individualizada, horario de atención, atención personalizada, interés en el usuario y necesidades específicas.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Es el grupo de todos los sujetos de interés para el estudio (Echevarría, 2017). Por ello, la muestra para el instrumento de gestión logística fue de 20 trabajadores de la oficina de logística y la población para la variable calidad de servicio fue de 18421 contribuyentes registrados en el municipio.

- **Criterios de inclusión:** Para la población de la primera variable se incluyó a los trabajadores de la oficina de logística y para la población de la segunda

variable se incluyó a los usuarios que se encuentren registrados como contribuyentes y se encuentren al día en sus pagos de arbitrios municipales.

- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a los usuarios que no estén registrados como contribuyentes de la municipalidad.

3.3.2. Muestra: Según, Hernández y Mendoza (2018), pertenece al universo o población que permiten la recolección de datos para generalizar resultados. En el presente trabajo la muestra para aplicar el instrumento de gestión de logística fue la misma que la población, puesto que fue una cantidad pequeña de servidores que pertenecen a la oficina de logística, respecto a la muestra para el instrumento calidad de servicio se determinó mediante fórmula para población finita según el autor Ñaupas et al. (2018), dando un resultado de 67 usuarios de la municipalidad (Anexo 4).

3.3.3. Muestreo: Para Ríos (2017), es una técnica que permite elegir elementos que serán la muestra. Por su parte, (Otzen & Manterola, 2017), menciona que la muestra por conveniencia permite seleccionar las cuestiones disponibles que admitan su inclusión en el estudio, siempre y cuando sean accesibles y próximos al investigador. En el estudio aplicamos un muestreo no probabilístico de manera intencionada facilitando así el desarrollo de resultados.

3.3.4. Unidad de análisis: Son los usuarios de una municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Una encuesta puede tener un formato de preguntas breves (Mias, 2018). Por su parte, Niño (2019), argumenta que una encuesta es un método mediante el cual se obtiene datos proporcionados por personas de que pertenecen a una población, frecuentemente de su muestra, para obtener información, valoraciones, actitudes, preferencias o experiencias, entre otros, a través del uso de cuestionarios, técnicamente diseñadas para tal fin. Al respecto, Hernández & Mendoza (2018) señalan que un cuestionario son preguntas que permiten la medición de una o más variables. Por su parte, Niño (2019), refiere que un cuestionario es un conjunto de preguntas teóricamente organizadas y estructuradas, formuladas en forma escrita

e impresa y respondidas por escrito, en ocasiones es de forma verbal. Entre las herramientas para recoger información, la más utilizada es el cuestionario, se utilizan tanto en entrevistas como en encuestas.

En la investigación se utilizó dos cuestionarios (Anexo 2), el primero permitió evaluar la variable gestión logística y sus dimensiones, el cual se tomó de referencia del modelo propuesto de Rodríguez (2020), que fue adaptado para su aplicación, consta de 20 ítems, cuyas respuestas fueron valoradas con la escala Likert de cinco alternativas. El segundo cuestionario permitió evaluar la variable calidad de servicio y sus dimensiones, con la prueba SERVQUAL de Parasuraman et al. (1991), que fue adaptado para su aplicación, consta de 22 ítems, cuyas respuestas también fueron valoradas con la escala Likert de cinco alternativas.

Ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos, integrados por el Dr. Marcos Alejandro Robles Lora, el Mg. Cristian Rimarachín Torres y el Mg. Oscar Alonso Rodríguez Solorzano. La validación de los tres expertos concluyó que los ítems considerados en ambos cuestionarios son convenientes para el recojo de información, ya que fueron valorados de acuerdo a la claridad, coherencia y relevancia de cada ítem (Anexo 3). Al respecto, Escobar y Cuervo (2008) tomado por Galicia et al. (2017) define la importancia de la validez por juicio de expertos con opinión bien fundada de prospectos que tienen experiencia en un determinado campo, son considerados expertos como en ese campo y pueden proporcionar información, evidencia, valoración y prudencia.

La fiabilidad de ambos instrumentos de recolección se efectuó con el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo la confiabilidad de 0,987 para el instrumento de gestión logística y 0,922 para calidad de servicio (Anexo 5), cuyo valor obtenido permitió evaluar la consistencia de los cuestionarios ya que son fiables para el recojo de información. Al respecto, Rodríguez y Reguant (2020), manifiestan que la fiabilidad, es precisión respecto a la medición y su estabilidad en el tiempo, por lo que es importante que las medidas realizadas mediante el instrumento, sea válida y fiable. Según Hernández y Mendoza (2018), hay diferentes procedimientos para demostrar la fiabilidad del instrumento, todos usan operaciones y procedimientos para obtener coeficientes de fiabilidad, la mayoría de

resultados fluctúa entre cero y uno, el cual cero representa confiabilidad nula y uno representa confiabilidad máxima (fiabilidad total, perfecta).

3.5. Procedimientos

Para recolectar los datos, se siguió una serie de pasos, coordinándose inicialmente de manera verbal con la entidad pública para aplicar los instrumentos, seguidamente se utilizó dos instrumentos, para gestión logística y calidad de servicio, que fueron adaptados para su aplicación en la investigación, ambos instrumentos fueron validados por expertos y la fiabilidad se determinó con el Alpha de Cronbach. Consecutivamente, aplicamos las preguntas virtualmente a través de un formulario Google que fue enviado vía WhatsApp a los trabajadores de la unidad de logística y a los usuarios que se encontraban al día en sus pagos, las encuestas fueron de tipo autoadministrado para que los involucrados en la investigación respondan en función a su experiencia y percepción respecto a cada ítem. Luego los datos obtenidos se exportaron a un cuadro en Excel organizándose la base de datos. Asimismo, procesamos la base datos en el software SPSS V.28, el cual nos permitió analizar descriptivamente e inferencialmente, según los resultados se elaboró la discusión con base en la teoría y trabajos previos, asimismo, planteamos las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Ríos (2017) manifiesta que estudios de correlación han generalizado el uso de dos metodologías para analizar datos, teniendo al descriptivo e inferencial. En el análisis descriptivo presentamos resultados en tablas y gráficos de ambas variables, asimismo, la prueba de normalidad Shapiro-Wilk permitió obtener el análisis inferencial, para la variable gestión logística, puesto que el grado de libertad fue menor a 50, para la calidad de servicio usamos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov puesto que el grado de libertad fue mayor a 50, determinando que las variables tienen una distribución no normal, resultados que indican que la prueba adecuada debe ser una prueba no paramétrica, aplicándose el estadístico de correlación Rho de Spearman y contrastar la hipótesis acorde al objetivo general y objetivos específicos.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló acorde a los lineamientos indicados en el código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo. Para ello, se realizó netamente con fines académicos, por lo que, se reservó en el anonimato la identidad de cada participante, teniendo en cuenta el principio de no maleficencia. Del mismo modo, se preservó la objetividad del estudio, el cual se determinó la relación de variables, puesto que los datos se analizaron sin manipulación alguna, del mismo modo, se citó y referenció a los autores tomando en consideración el principio de beneficencia. Asimismo, se respetó la autonomía de los colaboradores al permitirles tomar la decisión de ser parte de la investigación, dando cumplimiento al principio autonomía y de consentimiento informado. Por último, se evitó cualquier forma de discriminación en la selección de participantes y en el trato que se les dio, cumpliendo con el principio de justicia.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística Descriptiva

Tabla 1

Variable gestión logística

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	2	10,0	10,0	10,0
	Regular	16	80,0	80,0	90,0
	Optimo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Indica la tabla 1, para la variable gestión logística la encuesta manifiesta que la mayor frecuencia se halla en un nivel regular con un 80% que representa 16, seguidamente de un 10% que representa 2, que se encuentran entre un nivel óptimo y deficiente. Reflejando necesariamente se mejore los procesos de gestión logística y así perfeccionar la calidad en el servicio.

Tabla 2

Dimensión compras

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	18	9,0	90,0	90,0
	Regular	0	0	0	10,0
	Optimo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Demuestra la tabla 2, para la dimensión compras, la encuesta manifiesta que se encuentra en un nivel deficiente con un 90% que representa 18, seguidamente de un 10% que representa 2, que se encuentran entre un nivel óptimo. Reflejando que el área encargada no gestiona de forma eficiente las compras.

Tabla 3*Dimensión almacenamiento*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	18	90,0	90,0	90,0
	Regular	0	0	0	10,0
	Optimo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Indica la tabla 3, para la dimensión almacenamiento, la encuesta manifiesta que se encuentra en un nivel deficiente con un 90% que representa 18, seguidamente de un 10% que representa 2, que se encuentran entre un nivel óptimo. Esto refleja la gestión de almacén en la entidad no es la más eficiente trayendo una mala calidad de servicio.

Tabla 4*Dimensión distribución*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	9	45,0	45,0	45,0
	Regular	9	45,0	45,0	90,0
	Optimo	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Presenta la tabla 4, para la dimensión distribución, la encuesta manifiesta que se encuentra en un nivel deficiente con un 45% que representa 9, seguidamente otro 45% que representa 9, la describe como regular y finalmente un 10% que representa 2, la describe como óptimo. Esto refleja que la entidad debe tomar medidas para mejorar la distribución ya que más de la tercera la describe como deficiente.

Tabla 5*Variable calidad de servicio*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	8	11,9	11,9	11,9
	Regular	54	80,6	80,6	92,5
	Optimo	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Demuestra la tabla 5, para variable calidad de servicio, la encuesta manifiesta que la mayor frecuencia se encuentra en un nivel regular con un 80.6% que representa 54, seguidamente de un 11.9% que representa 8, la describe como deficiente y finalmente el 7.5% que representa 5 lo describe como óptimo.

Tabla 6*Dimensión elementos tangibles*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	26	38,8	38,8	38,8
	Regular	34	50,7	50,7	89,6
	Optimo	7	10,4	10,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Indica la tabla 6, para la dimensión elementos tangibles, la mayor parte de encuestados las describe con un nivel regular con un 50.7% que representa 34, seguidamente un 38.8% que representa 26, la describe como deficiente y finalmente un 10.4% que representa 7 la describe como óptimo. Esto refleja que la entidad no está mal los elementos tangibles, pero debe tomar medidas para optimizarla.

Tabla 7*Dimensión fiabilidad*

		Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Válido	Deficiente	18	26,9	26,9	26,9
	Regular	44	65,7	65,7	92,5
	Optimo	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Presenta la tabla 7, para la dimensión fiabilidad, la mayor parte de encuestados las describe con un nivel regular con un 65.7% que representa 44, seguidamente el 26.9% que representa 18, la describe como deficiente y finalmente un 7.5% que representa 5, la establece como óptimo. Esto refleja que la entidad no está mal en la fiabilidad, pero debe tomar medidas para mejorarlo.

Tabla 8*Dimensión capacidad de respuesta*

		Frecuencia	%	%válido	% acumulado
Válido	Deficiente	6	9,0	9,0	9,0
	Regular	56	83,6	83,6	92,5
	Optimo	5	7,5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Demuestra la tabla 8, para la dimensión capacidad de respuesta, la mayor parte de encuestados las describe con un nivel regular con un 83.6% que representa 56, seguidamente el 9% que representa 6, la describe como deficiente y finalmente un 7.5% que representa 5, la establece como óptimo. Esto refleja en líneas generales que la entidad posee una buena capacidad de respuesta que permite lograr una buena calidad de servicio.

Tabla 9*Dimensión seguridad*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	4	6,0	6,0	6,0
	Regular	50	74,6	74,6	80,6
	Optimo	13	19,4	19,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Demuestra la tabla 9, para la dimensión seguridad, la mayor parte de encuestados las describe con un nivel regular con un 74.6% que representa 50, seguidamente un 19.4% que representa 13, la describe como optimo y finalmente un 6% que representa 4, la establece como deficiente. Esto refleja en líneas generales que la entidad posee una buena seguridad permitiéndole generar una efectiva calidad de servicio.

Tabla 10*Dimensión empatía*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Deficiente	13	19,4	19,4	19,4
	Regular	42	62,7	62,7	82,1
	Optimo	12	17,9	17,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Indica la tabla 10, para la dimensión empatía, la mayor parte de encuestados las describe con un nivel regular con un 62.7% que representa 42, seguidamente un 19.4% que representa 13, la describe como deficiente y finalmente un 17.9% que representa 12 la establece como óptimo. Esto refleja en líneas generales que en la entidad la mayor parte del personal es empático.

4.2. Estadística inferencial

Los autores indican en su estudio el estadístico a utilizar, también indican que entre las más utilizadas se encuentra prueba de bondad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk (Pedrosa et al., 2015).

Tabla 11

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,429	20	,000	,543	20	,000
Calidad de servicio	,124	67	,013	,950	67	,009

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

Los resultados presentados en la tabla 11, muestran una distribución no normal de datos de variables gestión logística y calidad de servicio, observando que las estimaciones de las variables no muestran una distribución normal debido que el nivel de significancia de ambos casos es < 0.05 , el resultado revela que la prueba adecuada para contrastar la hipótesis debe ser una prueba no paramétrica, en cuyo caso se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Hipótesis General:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Ho: No existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Tabla 12

Correlación, gestión logística y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	GESTIÓN LOGÍSTICA	Coeficiente de correlación	,548**
		Sig. (bilateral)	,012
		N	20

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

En relación con la tabla 12, aplicamos el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo una correlación de la variable gestión logística y calidad de servicio, alcanzado un valor de rho= 0,548, asegurando la correlación positiva considerable. También, encontramos el valor de Sig. Bilateral de 0,012, < a 0.05, determinándose rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, la cual indica que: Existe relación significativa entre la gestión logística y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre las compras y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Hipótesis Específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre las compras y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Ho: No existe relación significativa entre las compras y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Tabla 13

Correlación, compras y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Compras	,608**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,004
	N	20

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

En relación con la tabla 13, aplicamos el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo una correlación entre la dimensión compras y variable calidad de servicio, alcanzado un valor de rho= 0,608, asegurando existencia de correlación positiva considerable. También se encontró un valor de Sig. Bilateral de 0,004, < a 0.05, indicando se rechace la hipótesis nula y se acepte la alterna, la cual indica que: Existe relación significativa entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el almacenamiento y la calidad del servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Hipótesis Específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Ho: No existe relación significativa entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Tabla 14

Correlación, almacenamiento y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Almacenamiento	,712**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	20

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

En relación con la tabla 14, aplicamos el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo una correlación entre la dimensión almacenamiento y la variable calidad de servicio, alcanzado un valor de rho= 0,712, asegurando existe correlación positiva alta. Igualmente, se encontró un valor de Sig. Bilateral de 0,00, < a 0.05, indicando se rechace la hipótesis nula y se acepte la alterna, la cual indica que: Existe relación significativa entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Hipótesis Específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Ho: No existe relación significativa entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023

Tabla 15

Correlación, distribución y calidad de servicio

			CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Distribución	Coeficiente de correlación	,612**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	20

Nota. Paquete estadístico SPSS V.28

En relación con la tabla 15, aplicamos el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo una correlación entre la dimensión distribución y la variable calidad de servicio, alcanzado un valor de rho= 0,612, asegurando que existe correlación positiva considerable. También, encontramos un valor de Sig. Bilateral de 0,004, < a 0.05, indicando se rechace la hipótesis nula y se acepte la alterna, la cual indica que: Existe relación significativa entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se discute el resultado encontrado con otros estudios de acuerdo con los objetivos planteados.

En relación al objetivo general: Determinar la relación de la gestión logística con la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023, según los resultados de análisis inferencial encontramos, p valor es $p=0.012 < 0.05$ cuyo coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,548; significa la existencia de correlación positiva considerable de variables, no se consideró a la hipótesis nula, por lo que, aceptamos la alterna. Los valores que se obtuvo permiten comprender, con una adecuada gestión logística inducirá a una mayor calidad de servicios en la entidad consecuentemente mayor satisfacción del usuario. Resultados que guardan relación presentados por Serna (2020) también encontró correlación positiva media, de la GL y CS, con un Rho Spearman de 0,625 y significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, demostrando que la GL se relaciona de forma significativa con CS en el centro de salud de Chalhuanka. También los resultados son similares al de Cárdenas (2021), demuestra la correlación positiva alta de GL y CS con Pearson de 0,834 significancia bilateral de 0.00 menor 0.05, demostrando que la GL actúa positivamente en la CS en la oficina de logística del municipio provincial de Andahuaylas. También, guarda relación con los resultados encontrados por Ruiz (2021), concluye, mostrando existencia de correlación positiva alta de gestión municipal y CS, mediante el Rho de Spearman de 0,928 y significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, indicando que la gestión municipal guarda relación positiva en la CS prestados por el municipio del Distrito de Pueblo Libre, Lima-Perú. Finalmente, encontramos similar el análisis hecho por Fernandez (2019), mencionando en la conclusión, la existencia de correlación positiva alta, de la GL y CS, con Rho de Spearman de 0,799, significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, indicando que la GL guarda relación significativa en la CS públicos del municipio de la Provincia de Huanta.

Resultados parecidos al estudio de Perez et al. (2023), objetivo que impactó en la GL en la CS en el municipio de Bagua, resultados que demuestran, que cuando falta GL falta CS en un 70%, y cuando se mejora GL, CS aumenta a un nivel moderado de 78.1%, lo que significa que, mientras la GL realiza cada función

operativa correctamente, CS se puede mejorar. Concluyendo que la GL y la CS cuentan con relación muy significativa y moderada, sugiriendo que mejorando continuamente GL, se asegura una CS en todas las viviendas que la municipalidad otorga a todos sus ciudadanos.

A diferencia con el análisis de Romero et al. (2022), con objetivo de evaluar la lealtad de los pobladores para los directivos del municipio en relación con la CS públicos que brinda, el resultado mostro que la lealtad del ciudadano hacia los funcionarios municipales electos va a depender de que la población este satisfecha con los servicios públicos otorgados por la gestión del municipio en las zonas rurales, influyendo positivamente y significativamente. Los hallazgos permitirían a los administradores públicos locales tomar medidas y así mejorar la prestación servicios en zonas rurales con finalidad de mantener la lealtad de los ciudadanos. También en esa línea se halla el estudio de Mbassi et al. (2018), el objetivo es identificar y evaluar el vínculo entre la calidad del servicio público y satisfacer al poblador en ayuntamientos locales de Camerún basado en la prueba SERVQUAL, el cual los resultados demostraron que los aspectos de la calidad de servicio no ayudan de manera demostrativa en la satisfacción del usuario. También se encuentra el estudio de Afroj et al. (2021), el cual define la calidad de los servicios municipales en función de la satisfacción del ciudadano de Dhaka North City Corporation, Bangladesh; los resultados muestran que el 63,3% de los pobladores están moderadamente satisfechos con los servicios que brinda el municipio en conjunto. Se concluye, cuando las atribuciones del gobierno no se adecuan a la necesidad poblacional actual, el gran incremento poblacional en la urbe puede afectar negativamente la calidad de vida.

Podemos indicar que la relación entre la GL y la CS es esencial para brindar servicios públicos eficientes y satisfactorios a los ciudadanos. Una gestión logística adecuada garantiza que los recursos, bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la municipalidad se adquieran, almacenen, distribuyan y utilicen de manera óptima, lo que a su vez impacta directamente en la calidad de los servicios que la entidad ofrece a la comunidad. La gestión logística adecuada asegura que los suministros y materiales necesarios para los servicios municipales estén disponibles a tiempo. Si hay retrasos en la adquisición de materiales, equipos

o insumos, podría afectar la capacidad de la municipalidad para brindar servicios a tiempo y con la calidad requerida, asimismo la logística eficiente ayuda a utilizar los recursos de manera más efectiva. Esto se traduce en un uso adecuado de presupuestos asignados, evitando gastos innecesarios y reduciendo costos, lo que permite destinar recursos para mejorar la calidad de los servicios, también incluye la distribución de bienes y servicios en diferentes áreas de la municipalidad. Un flujo inadecuado de recursos puede resultar en una prestación desigual de servicios en distintas zonas, lo que afectaría la percepción de equidad por parte de los ciudadanos. Cabe resaltar que también abarca el mantenimiento de vehículos, maquinaria y equipos necesarios para la prestación de servicios. Si no se realiza un mantenimiento adecuado, puede haber interrupciones en la prestación de servicios, afectar negativamente la calidad y demostrar inconformidad entre los ciudadanos. La capacidad de movilizar recursos con eficiencia y eficacia en críticos es crucial para atender las necesidades de la población afectada y reducir los impactos negativos. También, involucra sistemas de seguimiento y control que permiten evaluar el desempeño de los procesos logísticos. Esto facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas para fortalecer la calidad del servicio, fomentando la cultura de mejora continua en la municipalidad. La evaluación constante de procesos, la identificación de oportunidades de optimización y la implementación de buenas prácticas son fundamentales para elevar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía. En síntesis, una gestión logística efectiva, está intrínsecamente relacionada con la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos. Una gestión logística bien implementada garantiza el abastecimiento oportuno, la optimización de recursos, una distribución adecuada, un mantenimiento apropiado y una respuesta eficiente ante situaciones de emergencia. Todo ello conduce a una mejora en la calidad de los servicios, obteniendo mayor satisfacción entre los ciudadanos y fortaleciendo la confianza en la gestión municipal.

En referencia al objetivo específico 1: Determinar la relación entre compras y calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; mediante el análisis inferencial medimos p-valor dando $p=0.00$ menor 0.05 el coeficiente correlación de Rho de Spearman es $0,608$ demostrando la correlación positiva considerable entre

las compras y la calidad de servicio por ello se admitió la hipótesis alterna. Resultados contrarios al estudio de Rodríguez (2020) el cual demostró la relación significativa positiva baja de compras y la calidad de servicio de un Municipio Provincial en Santa, 2020; por la razón de que el p-valor fue $p=0.024 < 0.05$, valor calculado de Chi-cuadrado fue $t_{cal}=12,393 >$ que lo esperado $t=5,9914$ el grado de libertad 2, por consiguiente rechazamos la hipótesis nula aceptamos la alterna, además mediante la encuesta se halló que las compras se encuentra en un nivel ineficiente de 60% y regular en 40%. De forma similar, concuerda con el estudio realizado por Fernandez (2019), indicando existe correlación positiva, entre gestión de abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de servicios públicos, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,757 y significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, quiere decir, la gestión de abastecimiento influye significativamente en la calidad de los servicios en el Municipio de la Provincia de Huanta.

En base a lo comparado podemos analizar que las compras públicas y la calidad de servicio en el sector público están estrechamente relacionadas debido a su impacto directo en la adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de las instituciones gubernamentales y la prestación de servicios públicos a los ciudadanos. Las compras públicas son el medio mediante el cual las entidades gubernamentales adquirieron los recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones y ofrecer servicios públicos. Al asegurar que se adquieran los insumos y materiales adecuados, se garantiza que los servicios prestados tendrán la calidad esperada, asimismo en el proceso de compras públicas, las instituciones gubernamentales deben evaluar y seleccionar proveedores competentes y confiables. La elección de proveedores con experiencia y capacidad para entregar bienes y servicios de alta calidad contribuye directamente a la mejora de la calidad de los servicios públicos, cabe resaltar que las compras públicas bien gestionadas promueven la transparencia y la equidad en la compra de bienes y servicios. Esto asegura que los recursos públicos se utilicen de manera justa y eficiente, evitando el favoritismo y la corrupción. Una gestión transparente y equitativa en las compras se traduce en una mejor calidad en los servicios prestados. También un proceso de compras eficiente permite obtener los bienes y servicios necesarios al mejor precio y en el menor tiempo posible. Al optimizar los recursos, las entidades públicas pueden destinar más presupuesto a mejorar la calidad de los

servicios en lugar de gastar de forma necesaria, asimismo se deben tener en cuenta las normativas y estándares de calidad aplicables. Adquirir bienes y servicios que cumplan con las normas establecidas garantiza que los servicios públicos se brinden de acuerdo con estándares aceptados, lo que a su vez mejora su calidad. En síntesis, las compras públicas están directamente relacionadas con la calidad de servicio en el sector público porque influyen en la adquisición de recursos adecuados, la selección de proveedores competentes, la transparencia, la eficiencia en el uso de recursos, el cumplimiento de estándares de calidad, la innovación y, en última instancia, en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que reciben de sus instituciones gubernamentales. Una gestión de compras públicas efectiva contribuye significativamente a mejorar la calidad de vida de la población y fortalece la confianza en el sector público.

En referencia al objetivo específico 2: Determinar la relación entre el almacenamiento y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; encontrándose el análisis inferencial del p-valor siendo $p=0.00$ menor 0.05 el coeficiente correlación Rho de Spearman es $0,712$, existe correlación positiva fuerte entre el almacenamiento y la calidad de servicio, por ello se admitió la hipótesis alterna. Resultados contrarios al estudio de Rodríguez (2020) que determinó que existe relación significativa positiva baja entre el almacenamiento y la calidad de servicio en el municipio de la provincia del Santa; ya que el p-valor fue $p=0.001 < 0.05$ y el valor calculado de Chi-cuadrado fue $t_{cal}=22,594 >$ lo esperado $t=5,9925$ para el grado de libertad 2, se rechazamos la hipótesis nula y se aceptamos la alterna, además mediante la encuesta se halló que el almacenamiento se encuentra en un nivel ineficiente de 64% y regular en 36%. De igual manera, concuerda con el estudio realizado por Fernandez (2019), concluyendo, que existe una correlación positiva media, entre gestión de almacenamiento de materiales y la calidad de los servicios públicos, coeficiente de correlación Rho de Spearman de $0,653$ y significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, donde la gestión de almacenamiento influye significativamente en la calidad de los servicios en el Municipio de la Provincia de Huanta, Ayacucho 2018.,

De acuerdo con lo descrito se puede interpretar la importancia del almacenamiento y la calidad del servicio de la entidad pública ya que ayuda a una gestión eficiente de recursos, en donde el almacenamiento adecuado de los

recursos y activos de una entidad pública es esencial para garantizar su disponibilidad y utilización eficiente. Una gestión eficiente del almacenamiento permite maximizar el uso de los recursos, minimizar pérdidas y desperdicios, y optimizar los costos asociados, asimismo permite establecer Seguridad y control: El almacenamiento seguro de los recursos en una entidad pública es esencial para protegerlos de daños, pérdidas o robos. Esto implica la implementación de medidas de seguridad adecuadas, como sistemas de vigilancia, acceso restringido y control de inventario, por otro lado, permite mejorar la Calidad del servicio en una entidad pública ya que está estrechamente relacionada con la disponibilidad y entrega oportuna de los recursos necesarios. Un buen almacenamiento asegura que los servicios se brinden de manera eficiente y efectiva, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los ciudadanos. En síntesis, el almacenamiento eficiente y la calidad del servicio en una entidad pública son importantes para la gestión eficiente de los recursos, el respaldo de las operaciones, la seguridad y el control, la calidad del servicio brindado y la planificación efectiva. Estos aspectos son fundamentales para el buen funcionamiento de la entidad, la satisfacción de los ciudadanos y el logro de los objetivos establecidos.

En referencia al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la distribución y la calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; mediante el análisis inferencial se obtuvo el p-valor siendo $p=0.00$ menor 0.05 el coeficiente correlación de Rho de Spearman es $0,612$ mostrando que existe una correlación positiva considerable entre la distribución y la calidad de servicio admitiéndose la hipótesis alterna. Resultados contrarios al estudio de Rodríguez (2020) que determinó que existe relación significativa positiva baja entre la distribución y la calidad de servicio en el Municipio Provincial del Santa; ya que el p-valor fue $p=0.001 < 0.05$ y el valor calculado de Chi-cuadrado fue $t_{cal}=22,777 >$ a lo esperado $t=5,9925$ para el grado de libertad 2, rechazamos la hipótesis nula, aceptamos la alterna, además mediante la encuesta se halló que la distribución se encuentra en un nivel ineficiente de 57%, regular en 27%, y eficiente en un 16%, por lo que esta fue la única dimensión que obtuvo representación en dicho nivel. De forma similar, guarda similitud con el estudio realizado por Fernandez (2019), concluyó que existe correlación positiva media, entre gestión de distribución de bienes y servicios y la

calidad de servicios públicos de acuerdo con la escala de Bisquerra, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,518 y significancia bilateral de $0.00 < 0.05$, esto quiere decir que la gestión de distribución influye significativamente en la calidad de los servicios en el Municipio de la Provincia de Huanta. De acuerdo a lo descrito se puede interpretar que la importancia de la distribución y la calidad del servicio en una entidad pública mediante una distribución eficiente garantiza que los bienes y servicios proporcionados por una entidad pública lleguen de manera equitativa y oportuna a todos los ciudadanos, a la vez, ayuda al cumplimiento de objetivos, esto implica entregar los servicios públicos de manera eficiente y efectiva, asegurando que lleguen a quienes los necesitan y generando impacto positivo en la comunidad por otro lado permite tener una distribución eficiente y una alta calidad del servicio ayudando a optimizar el gasto público. Al asegurar que los recursos se distribuyan de manera adecuada y se utilicen de manera eficiente, se evita el despilfarro y se maximiza el valor obtenido de los servicios brindados. Estos aspectos son fundamentales para el buen funcionamiento de una entidad pública obteniendo la satisfacción, expectativas de la población a quienes sirve.

La distribución de bienes y la calidad de servicio en una municipalidad están estrechamente relacionadas debido a que la forma en que se distribuyen los bienes y recursos necesarios tiene un impacto directo en la eficiencia y eficacia de los servicios públicos que se brindan a la comunidad. La distribución de bienes y recursos en una municipalidad es fundamental para la calidad de servicio que se brinda a la comunidad. Una distribución equitativa, eficiente y planificada permite optimizar los recursos, mejorar la eficacia de los servicios públicos, responder adecuadamente a situaciones de emergencia y, en última instancia, aumentar la satisfacción y confianza de los ciudadanos en su gobierno local.

VI. CONCLUSIONES

Describimos cada una de las conclusiones de acuerdo con cada objetivo planteado.

Primera: Referente al objetivo general, el estudio evidenció una correlación positiva considerable ($\rho = 0.548$) entre las variables gestión logística y la calidad de servicio. El nivel de significancia (0.012) respaldó la relación, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Los resultados señalaron que la gestión deficiente en compras, almacenamiento y distribución afecta la calidad del servicio ofrecido.

Segunda: Referente al objetivo específico 1, el estudio mostró una correlación positiva considerable ($\rho = 0.608$) entre la dimensión de compras y la calidad de servicio. El nivel de significancia (0.004) respaldó la relación, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Es crucial tomar medidas para mejorar la previsión de requerimientos de bienes y servicios en cuanto llega la documentación de las áreas usuarias, ya que esto afecta la calidad del servicio ofrecido por la entidad, puesto que muchas veces demoran en darles trámite.

Tercera: Referente al objetivo específico 2, el estudio encontró una correlación positiva alta ($\rho = 0.712$) entre la dimensión de almacenamiento y la calidad de servicio. El nivel de significancia (0.000) respaldó la relación, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. La gestión deficiente en inventarios, recepción, mantenimiento y seguridad de los materiales afecta la capacidad de la municipalidad para brindar servicios eficientes, ya que muchas veces no hay un control adecuado.

Cuarta: Referente al objetivo específico 3, el estudio encontró una correlación positiva considerable ($\rho = 0.612$) entre la dimensión de distribución y la calidad de servicio. El nivel de significancia (0.004) respaldó la relación, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. La distribución oportuna y eficiente está relacionada con una mejor calidad de servicio. Sin embargo, actualmente no se cumple oportunamente con las tareas de distribución, lo que resalta la necesidad de mejorar la fluidez y rapidez.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se describe cada recomendación de acuerdo con las conclusiones encontradas.

Primera: Se recomienda a los funcionarios del municipio implementar una adecuada gestión logística a través de políticas de compras bien definidas y la selección cuidadosa de proveedores calificados. Se propone establecer estrategias de almacenamiento con una previsión precisa de la demanda, una recepción ágil de mercadería y un control eficiente de stock. Además, se sugiere una distribución optimizada mediante un transporte coordinado y un sistema de logística bien estructurado. Es esencial supervisar las adquisiciones y mantener un control constante del almacenamiento y distribución para garantizar una prestación de servicios eficiente y puntual. Estas mejoras en la gestión logística contribuirán a mejorar la calidad de servicio en el municipio y satisfacer las necesidades de la población.

Segunda: Se recomienda a los funcionarios del municipio formular estrategias para mejorar la gestión de compras. Esto incluye documentos, políticas y procedimientos específicos para garantizar el cumplimiento normativo, negociación de precios, confiabilidad de proveedores y transparencia en procesos de selección. Asimismo, se sugiere perfeccionar la supervisión y seguimiento de estos documentos para lograr una previsión más eficiente de las necesidades de adquisición y mejorar la calidad de servicio en la entidad. La implementación de estas mejoras contribuirá a una gestión coherente y efectiva en todas las unidades que necesitan realizar compras.

Tercera: Se recomienda a los funcionarios del municipio implementar estrategias específicas en la gestión de almacenamiento, respaldadas por documentos, políticas y procedimientos. Estas estrategias incluyen un sistema de inventario y control de existencias, optimización de espacios, políticas Just in time, mantenimiento adecuado y seguridad de los materiales, así como un registro detallado de ingresos y salidas. Estas mejoras permitirán una gestión más eficiente, reducción de costos y una mejora en la calidad de servicio ofrecida a los

ciudadanos. Mejorar estas áreas de oportunidad en el almacenamiento permitirán una prestación de servicios más efectiva y de mayor calidad por parte de la entidad.

Cuarta: Se recomienda a los funcionarios del municipio implementar estrategias específicas en la gestión de distribución, respaldadas por documentos y planificación detallada. Estas estrategias incluyen asegurar una distribución equitativa de servicios, optimizar el uso de recursos, mejorar la atención al cliente, coordinar operaciones municipales y preparar para situaciones de emergencia. La entrega efectiva de materiales y la coordinación de solicitudes de diferentes áreas también son aspectos clave. Estas mejoras garantizarán el cumplimiento de los objetivos municipales y una mayor calidad de servicio para los ciudadanos, encontrarán satisfacción y bienestar en la comunidad.

REFERENCIAS

- Acle Mena, R., Santiesteban López, N., Herrera Gudmán, S., & Claudio Morales, A. (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México*. 12. <https://riat.ugal.cl/index.php/test/article/view/342>
- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Alemán de la Torre, L., Padilla Aguiar, D., & Piñero Rodríguez, N. A. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 232-262.
- Ali, M., Asmi, F., Rahman, Md. M., Malik, N., & Ahmad, M. S. (2017). Evaluation of E-Service Quality through Customer Satisfaction (a Case Study of FBR E-Taxation). *Open Journal of Social Sciences*, 05(09), 175-195. <https://doi.org/10.4236/jss.2017.59013>
- Anca, V. (2019). Logistics and Supply Chain Management: An Overview. *Studies in Business and Economics*, 14(2), 209-215. <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0035>
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Revista Espacio I+D Innovación más Desarrollo*, X(28), 42-56. <https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02>
- Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M., & Ahmad, S. (2018). Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and

- Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(2), Pages 452-474. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i2/3885>
- Baena Paz, G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación* (3a ed.). Grupo Editorial Patria. <http://ebookcentral.proquest.com>
- Ballou, R. H. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro* (5a ed.). Pearson Educación de México, S.A.
- Bello, M. U., Martin, D., Kasim, R., Abubakar, M., & Umar, M. A. (2017). An Examination of Relationship between Quality Municipal Services and Citizen Satisfaction in Malaysian Local Council, Batu Pahat in Perspective. *Path of Science*, 3(5), 2.1-2.4. <https://doi.org/10.22178/pos.22-2>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cárdenas Damiano, Y. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103718>
- Castellanos Ramírez, A. (2021). *Logística comercial internacional* (2a ed.). Universidad del Norte.
- Castillo Salazar, R. N. C., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. P. (2021). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. 4*. <https://cpahjournal.com/cpah/article/download/51/48/103>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación*

tecnológica—Reglamento

renacyt.

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

De la Arada Juárez, M. (2019). *Optimización de la cadena logística* (2a ed.). Editorial Paraninfo Transversal.

Echevarría, H. D. (2017). *Diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación* (1a ed.). UniRío Editora.

Escudero Serrano, M. J. (2019). *Logística de almacenamiento* (2a ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.

https://books.google.com.pe/books/about/Log%C3%ADstica_de_almacenamiento_2_%C2%AA_edici.html?id=vcSPDwAAQBAJ&redir_esc=y

Fernandez Saime, L. (2020). *Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta—Ayacucho, 2018* [Tesis, TesisUniversidad Peruana de Ciencias e Informática]. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/58>

Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E., & Mendoza-Mendoza, A. (2019). Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 102-112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>

Gaffar Khan, A., Pervin Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85-100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., & Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: Propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, 9(2), 42-53. <https://doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- García, D. (2020). Actividades de apoyo de la gestión logística en la industria petrolera división occidente. *Talento - Revista de Administración*, 2(3). <https://doi.org/10.33996/panel.v2i3.4>
- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial* (1a ed.). McGraw-Hill Interamericana de España, S.L.
- Harahap, H. W., Humaizi, H., & Kadir, A. (2018). The Role of Village Government in Cleaning Public Services at Petisah, Medan, Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) : Humanities and Social Sciences*, 1(4), 245-253. <https://doi.org/10.33258/birci.v1i4.116>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). McGraw-Hill Education.
- Hurtado Ganoza, F. (2018). *Gestión Logística* (1a ed.). Fondo Editorial de la UIGV.
- INEI. (2023). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2022* [PDF]. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1902/libro.pdf
- Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión Sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>

- Khanduri, S. (2021). Service Quality Analysis of Banks in Rajasthan Post Financial Inclusion Program. *WSEAS TRANSACTIONS ON BUSINESS AND ECONOMICS*, 18, 396-401. <https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40>
- Liyanage, P. J., Yajid, M. S. A., Khatibi, A., Azam, S. M. F., Tham, J., & Sudasinghe, S. R. S. N. (2022). Customer Satisfaction Characterized by Service Quality for Revenue Collection of Municipal Service in Sri Lanka: A Pilot Study. *Journal of Economics, Management and Trade*, 43-53. <https://doi.org/10.9734/jemt/2022/v28i930438>
- Mamani Quispe, K. D. R., & Vilca Colquehuanca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Mias, C. D. (2018). *Metodología de Investigación Estadística Aplicada e instrumentos en Neuropsicología* (1a ed.). Encuentro Grupo Editor.
- Mugion, R. G., Toni, M., Raharjo, H., Di Pietro, L., & Sebathu, S. P. (2018). Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility? *Journal of Cleaner Production*, 174, 1566-1587. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
- Nilsson, F. R. (2019). A complexity perspective on logistics management: Rethinking assumptions for the sustainability era. *The International Journal*

of Logistics Management, 30(3), 681-698. <https://doi.org/10.1108/IJLM-06-2019-0168>

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe* (2a ed.). Ediciones de la U.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420-450.

Pedrosa, I., Juarros-Basterretxea, J., Robles-Fernández, A., Basteiro, J., & García-Cueto, E. (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), 245-254. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-1.pbad>

Perez Acuña, B. J., Puican Rodriguez, V. H. P., Vargas Espinoza, J. L., Camacho Delgado, F. M., & Rimapa Navarro, L. R. (2023). Logistics Management and Quality Of Service in a Municipality of Bagua, Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01759. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1759>

Pinheiro De Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>

- Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1a ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rodriguez Fuentes, J. R. (2020). *Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74111>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2). <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rogel Villacis, J. L., & Cejas Martínez, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 14(40), 77-86.
- Romero Subia, J. F., Jimber del Rio, J. A., Ochoa Rico, M. S., & Vergara Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, 10(9), 225. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Ruiz Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Sá, F., Rocha, Á., & Pérez Cota, M. (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Government Information Quarterly*, 33(1), 149-160. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>
- Sandoval Chávez, R., Hinojosa Escajeda, J. D., & Sandoval Chávez, M. G. (2017). Calidad de los servicios logísticos. *RICEA Revista Iberoamericana de*

Contaduría, Economía y Administración, 6(11), 54.

<https://doi.org/10.23913/ricea.v6i11.89>

Serna Cáceres, A. F. F. (2021). *Gestión logística y la calidad de servicio en tiempo de aislamiento social en el centro de salud de Chalhuanca, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61509>

Shi, Z., & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. En F. F.-H. Nah & K. Siau (Eds.), *HCI in Business, Government and Organizations* (Vol. 12204, pp. 188-204). Springer International Publishing.

https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15

Torres, J., Briñez, M., & Romero, V. (2017). Políticas de Servicio para la Gestión Logística en las Empresas de Comercialización de Crudo Natural. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 19(2), 260-287.

<https://doi.org/10.36390/telos192.05>

Tuan, L. T. (2017). Under entrepreneurial orientation, how does logistics performance activate customer value co-creation behavior? *The International Journal of Logistics Management*, 28(2), 600-633.

<https://doi.org/10.1108/IJLM-12-2015-0242>

Uzir, Md. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63, 102721. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>

Vergaray, J. T., Huamán Espejo, M., Bernedo Moreira, D. H., & Romero Carazas, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente

interno en tiempos de pandemia. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1), 146-161.

<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>

Zhou, Q., Lim, F. J., Yu, H., Xu, G., Ren, X., Liu, D., Wang, X., Mai, X., & Xu, H. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102424.

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102424>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
GESTIÓN LOGÍSTICA	La gestión logística se entiende como una función operativa, que incluye todas las actividades y procesos necesarios para gestionar estratégicamente el flujo y almacenamiento de materias primas y componentes, productos en proceso y productos terminados; poner la cantidad correcta, en el lugar correcto y en el momento correcto (García, 2020).	La variable independiente presenta 3 dimensiones, cada una con sus indicadores. Al respecto se utilizó un cuestionario de 20 ítems que evalúa la variable Gestión Logística y las dimensiones: Compras, Almacenamiento y Distribución, a través de la escala Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Compras	Selección de proveedores Emisión de órdenes de compra Seguimiento y recepción de compras Liquidación de facturas	Ordinal
			Almacenamiento	Recepción de mercancías Almacenamiento Control de stock Previsión de la demanda	
			Distribución	Organización de transporte Movilización externa e interna	
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio se construye en la mente del usuario o consumidor del servicio y se basa en conocer las necesidades del cliente y superar las expectativas o esperanzas del usuario para un servicio en particular (Izquierdo y Anastacio, 2021).	La variable dependiente presenta 5 dimensiones, cada una con sus indicadores. Al respecto se utilizó un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL de 22 ítems que evalúa la variable Calidad de servicio y las dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad y Empatía, a través de la escala Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones físicas Apariencia del personal Materiales informativos	Ordinal
			Fiabilidad	Cumplimiento Interés de atención	
			Capacidad de respuesta	Información oportuna Rapidez en atención Disposición para atención	
			Seguridad	Comportamiento confiable Trato amable Personal calificado	
			Empatía	Atención individualizada Horario de atención Atención personalizada Interés en el usuario Necesidades específicas	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO: GESTIÓN LOGÍSTICA

Adaptado de Rodríguez (2020)

I. Introducción:

Estimado(a), la presente encuesta forma parte del trabajo de investigación titulada: Gestión logística y calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; la cual pretende recabar información relevante para la investigación, por lo que agradeceré responder las preguntas formuladas de manera imparcial y objetiva. Cabe precisar que sus respuestas tienen carácter confidencial y es anónima.

II. Instrucciones:

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Marque con un aspa “X” la alternativa que considere pertinente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA						
I. COMPRAS (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
1	Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores.					
2	Considera que los proveedores son adecuados.					
3	Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra.					
4	Con que frecuencia se emiten las órdenes de pago.					
5	El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados.					
6	El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos.					
7	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación					
8	Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos.					
II. ALMACENAMIENTO (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
9	Con que frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto.					

10	Los productos recibidos cumplen con los requerimientos de la empresa.					
11	Los productos adquiridos son conservados adecuadamente.					
12	Considera que la gestión del almacén es adecuada.					
13	Con que frecuencia se verifican los saldos de inventario.					
14	Existe un sistema de control de inventarios.					
15	Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios.					
16	Con que frecuencia se prevé la disponibilidad de stock.					
III. DISTRIBUCIÓN		Calificación				
(Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		1	2	3	4	5
17	La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada.					
18	Con que rapidez se transportan los inventarios en tránsito.					
19	El estado en el que llegan los productos es idóneo.					
20	Con que frecuencia se programan la compra y entrega de los productos.					

¡Gracias por su colaboración!

Cuestionario: Calidad de servicio

Adaptado de Modelo SERVQUAL

I. Introducción:

Estimado(a), la presente encuesta forma parte del trabajo de investigación titulada: Gestión logística y calidad de servicio en una municipalidad, Cusco 2023; la cual pretende recabar información relevante para la investigación, por lo que agradeceré responder las preguntas formuladas de manera imparcial y objetiva. Cabe precisar que sus respuestas tienen carácter confidencial y anónima.

II. Instrucciones:

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Marque con un aspa "X" la alternativa que considere pertinente.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
I. ELEMENTOS TANGIBLES (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
1	El personal cuenta con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.					
2	Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) del personal son visualmente las más adecuadas.					
3	El personal tiene una apariencia ordenada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.					
4	Los materiales informativos de los servicios de la municipalidad (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivos.					
II. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
5	El personal cumple con el horario de trabajo programado.					
6	El personal muestra un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.					
7	El personal realiza correctamente su trabajo desde la primera vez.					

8	El personal concluye la atención del servicio en el horario correspondiente.					
9	El personal garantiza un servicio eficiente sin errores.					
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
10	El personal informa exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).					
11	El personal brinda un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.					
12	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.					
13	El personal siempre está disponible para responder las solicitudes de los usuarios.					
IV. SEGURIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal inspira confianza en los usuarios.					
15	Los usuarios se sienten seguros con el trabajo que realiza el personal en la municipalidad.					
16	El personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios.					
17	El personal tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.					
V. EMPATÍA (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		Calificación				
		1	2	3	4	5
18	La municipalidad brinda una atención individualizada a los usuarios.					
19	El personal tiene horario de atención conveniente para todos los usuarios.					
20	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.					
21	El personal tiene su principal interés en atender a los usuarios.					
22	El personal entiende las necesidades específicas de los usuarios.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Matriz de Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Gestión logística y la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Marcos Alejandro Robles Lora		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Producción, organización y seguridad industrial		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Chepén		
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Dr. En Ciencias e Ingeniería Maestro en Ingeniería Industrial mención: Gerencia de Operaciones		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de gestión logística
Autora:	Salid Yampi Escobar
Procedencia:	Cusco
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	20 trabajadores de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Gestión logística a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión logística	Compras	Es responsable del proceso de obtención de recursos y materiales, en la cantidad, calidad y precio adecuados a los requerimientos, entregados a la empresa en el tiempo requerido (Gómez, 2013).
	Almacenamiento	Tiene como finalidad proteger y controlar eficazmente las materias primas, evitar su deterioro mediante buenas prácticas, mantener y garantizar el buen estado de los productos finales (Fontalvo et al., 2019).
	Distribución	Es la encargada de gestionar los productos desde que sale del almacén general hasta el punto de consumo (Trigo et al., 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre: Gestión logística elaborado por Salid Yampi Escobar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su validación, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Compras
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para adquirir los bienes y servicios necesarios para operar la organización de manera efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de proveedores	Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores.	4	4	4	-----
	Considera que los proveedores son adecuados.	4	4	4	-----
Emisión de órdenes de compra	Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se emiten las órdenes de pago.	4	4	4	-----
Seguimiento y recepción de compra	El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados.	4	4	4	-----
	El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos.	4	4	4	-----
Liquidación de facturas	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación.	4	4	4	-----
	Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos.	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para garantizar la eficiencia y eficacia en la recepción, almacenamiento, custodia temporal, conservación y distribución de los bienes que van a ser utilizados en el cumplimiento de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de mercaderías	Con que frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto.	4	4	4	-----
	Los productos recibidos cumplen con los requerimientos de la empresa.	4	4	4	-----
Almacenamiento	Los productos adquiridos son conservados adecuadamente.	4	4	4	-----

	Considera que la gestión del almacén es adecuada.	4	4	4	-----
Control de stock	Con que frecuencia se verifican los saldos de inventario.	4	4	4	-----
	Existe un sistema de control de inventarios.	4	4	4	-----
Previsión de la demanda	Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se prevé la disponibilidad de stock.	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Distribución
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para llevar a cabo la correcta distribución de bienes y servicios que requiera la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización de transporte	La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada.	4	4	4	-----
	Con que rapidez se transportan los inventarios en tránsito.	4	4	4	-----
Movilización interna y externa	El estado en el que llegan los productos es idóneo.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se programan la compra-entrega de los productos.	4	4	4	-----

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: MARCOS ALEJANDRO ROBLES LORA

Especialidad del validador: DR. EN CIENCIAS E INGENIERÍA Y MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN: GERENCIA DE OPERACIONES

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Trujillo, 14 de junio de 2023



Marcos A. Robles Lora
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. 162358

Firma del Experto validador

DNI: 46053390

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Gestión logística y la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Marcos Alejandro Robles Lora
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Producción, organización y seguridad industrial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo - Chepén
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Dr. En Ciencias e Ingeniería Maestro en Ingeniería Industrial mención: Gerencia de Operaciones

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de calidad de servicio
Autora:	Salid Yampi Escobar
Procedencia:	Cusco
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	67 trabajadores de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Gestión logística a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 5 dimensiones en 22 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). presenta tres dimensiones, la primera dimensión compras integrada.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Es la apariencia y las características físicas de la infraestructura, el equipo, el personal, los materiales de comunicación y otros factores con los cuales el cliente tiene contacto (Acle et al., 2016).
	Fiabilidad	La capacidad de una organización, a través de sus productos o servicios, para desempeñarse según lo requerido en condiciones y tiempos específicos, así como de manera confiable, precisa y exacta (Acle et al., 2016).
	Capacidad de respuesta	Es la voluntad y disposición de un proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes al brindar un servicio inmediato, rápido, eficiente y eficaz (Acle et al., 2016).
	Seguridad	Es el conocimiento, cuidado y cortesía de los empleados por los servicios que prestan, así como su capacidad para generar confianza y proteger a los clientes (Acle et al., 2016).
	Empatía	Capacidad de ponerse en el lugar de sus clientes y atenderlos de manera atenta y personalizada (Acle et al., 2016).

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre: Calidad de servicio logística elaborado por Salid Yampi Escobar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su validación, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la apariencia de las instalaciones físicas de la organización, de su personal, de los equipos que maneja el personal y de los materiales de comunicación que se utiliza para informar a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	El personal cuenta con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.	4	4	4	-----
Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) del personal son visualmente las más adecuadas.	4	4	4	-----
Apariencia del personal	El personal tiene una apariencia ordenada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.	4	4	4	-----
Materiales informativos	Los materiales informativos de los servicios de la municipalidad (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivas.	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización para ofrecer un servicio de manera exacta, segura y consciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	El personal cumple con el horario de trabajo programado.	4	4	4	-----
Interés de atención	El personal muestra un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.	4	4	4	-----
	El personal realiza correctamente su trabajo desde la primera vez.	4	4	4	-----
	El personal concluye la atención del servicio en el horario correspondiente.	4	4	4	-----
	El personal garantiza un servicio eficiente sin errores.	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la de capacidad de la organización para brindar servicios que ayuden y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información oportuna	El personal informa exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).	4	4	4	-----
Rapidez en atención	El personal brinda un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.	4	4	4	-----
Disposición para atención	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	-----
	El personal siempre está disponible para responder las solicitudes de los usuarios.	4	4	4	-----

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización respecto al conocimiento, cuidado y trato amable para brindar servicios, así como la capacidad para genera confianza en los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable	El comportamiento del personal inspira confianza en los usuarios.	4	4	4	-----
	Los usuarios se sienten seguros con el trabajo que realiza el personal de la municipalidad.	4	4	4	-----
Trato amable	El personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios.	4	4	4	-----
Personal calificado	El personal tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	-----

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización para brindar atención individualizada y personalizada, ofrecer horarios adecuados para la atención de los servicios,

mostrar interés en atender sus solicitudes y comprender sus necesidades específicas para brindar servicios de calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	La municipalidad brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	-----
Horario de atención	El personal tiene horario de atención conveniente para todos los usuarios.	4	4	4	-----
Atención personalizada	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.	4	4	4	-----
Interés en el usuario	El personal tiene su principal interés en atender a los usuarios.	4	4	4	-----
Necesidades específicas	El personal entiende las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	-----

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: MARCOS ALEJANDRO ROBLES LORA

Especialidad del validador: DR. EN CIENCIAS E INGENIERÍA Y MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN: GERENCIA DE OPERACIONES

Trujillo, 14 de junio de 2023

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Marcos A. Robles Lora
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. 162358

Firma del Experto validador

DNI: 46053390



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	DOCTOR EN CIENCIAS E INGENIERÍA Fecha de diploma: 10/03/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/04/2018 Fecha egreso: 30/03/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCION: GERENCIA DE OPERACIONES Fecha de diploma: 14/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 17/05/2014 Fecha egreso: 26/01/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 17/09/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ROBLES LORA, MARCOS ALEJANDRO DNI 46053390	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 15/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Gestión logística y la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cristian Rimarachin Torres
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Operaciones
Institución donde labora:	Laboro Virú S.A.
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestro en Ingeniería Industrial mención: Gerencia de Operaciones

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de gestión logística
Autora:	Salid Yampi Escobar
Procedencia:	Cusco
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ambito de aplicación:	20 trabajadores de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Gestión logística a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión logística	Compras	Es responsable del proceso de obtención de recursos y materiales, en la cantidad, calidad y precio adecuados a los requerimientos, entregados a la empresa en el tiempo requerido (Gómez, 2013).
	Almacenamiento	Tiene como finalidad proteger y controlar eficazmente las materias primas, evitar su deterioro mediante buenas prácticas, mantener y garantizar el buen estado de los productos finales (Fontalvo et al., 2019).
	Distribución	Es la encargada de gestionar los productos desde que sale del almacén general hasta el punto de consumo (Trigo et al., 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre: Gestión logística elaborado por Salid Yampi Escobar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su validación, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Compras
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para adquirir los bienes y servicios necesarios para operar la organización de manera efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de proveedores	Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores.	4	4	4	-----
	Considera que los proveedores son adecuados.	4	4	4	-----
Emisión de órdenes de compra	Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se emiten las órdenes de pago.	4	4	4	-----
Seguimiento y recepción de compra	El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados.	4	4	4	-----
	El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos.	4	4	4	-----
Liquidación de facturas	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación.	4	4	4	-----
	Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos.	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para garantizar la eficiencia y eficacia en la recepción, almacenamiento, custodia temporal, conservación y distribución de los bienes que van a ser utilizados en el cumplimiento de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de mercaderías	Con que frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto.	4	4	4	-----
	Los productos recibidos cumplen con los requerimientos de la empresa.	4	4	4	-----
Almacenamiento	Los productos adquiridos son conservados adecuadamente.	4	4	4	-----

	Considera que la gestión del almacén es adecuada.	4	4	4	-----
Control de stock	Con que frecuencia se verifican los saldos de inventario.	4	4	4	-----
	Existe un sistema de control de inventarios.	4	4	4	-----
Previsión de la demanda	Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se prevé la disponibilidad de stock.	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Distribución
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para llevar a cabo la correcta distribución de bienes y servicios que requiera la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización de transporte	La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada.	4	4	4	-----
	Con que rapidez se transportan los inventarios en tránsito.	4	4	4	-----
Movilización interna y externa	El estado en el que llegan los productos es idóneo.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se programan la compra-entrega de los productos.	4	4	4	-----

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: CRISTIAN RIMARACHIN TORRES

Especialidad del validador: MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN: GERENCIA DE OPERACIONES

Trujillo, 08 de junio de 2023

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador

DNI: 72649097

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Gestión logística y la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cristian Rimarachin Torres
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Operaciones
Institución donde labora:	Laboro Virú S.A.
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestro en Ingeniería Industrial mención: Gerencia de Operaciones

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de calidad de servicio
Autora:	Salid Yampi Escobar
Procedencia:	Cusco
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	67 trabajadores de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Gestión logística a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 5 dimensiones en 22 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). presenta tres dimensiones, la primera dimensión compras integrada.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Es la apariencia y las características físicas de la infraestructura, el equipo, el personal, los materiales de comunicación y otros factores con los cuales el cliente tiene contacto (Acle et al., 2016).
	Fiabilidad	La capacidad de una organización, a través de sus productos o servicios, para desempeñarse según lo requerido en condiciones y tiempos específicos, así como de manera confiable, precisa y exacta (Acle et al., 2016).
	Capacidad de respuesta	Es la voluntad y disposición de un proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes al brindar un servicio inmediato, rápido, eficiente y eficaz (Acle et al., 2016).
	Seguridad	Es el conocimiento, cuidado y cortesía de los empleados por los servicios que prestan, así como su capacidad para generar confianza y proteger a los clientes (Acle et al., 2016).
	Empatía	Capacidad de ponerse en el lugar de sus clientes y atenderlos de manera atenta y personalizada (Acle et al., 2016).

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre: Calidad de servicio logística elaborado por Salid Yampi Escobar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su validación, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la apariencia de las instalaciones físicas de la organización, de su personal, de los equipos que maneja el personal y de los materiales de comunicación que se utiliza para informar a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	El personal cuenta con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.	4	4	4	-----
Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) del personal son visualmente las más adecuadas.	4	4	4	-----
Apariencia del personal	El personal tiene una apariencia ordenada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.	4	4	4	-----
Materiales informativos	Los materiales informativos de los servicios de la municipalidad (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivas.	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización para ofrecer un servicio de manera exacta, segura y consciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	El personal cumple con el horario de trabajo programado.	4	4	4	-----
Interés de atención	El personal muestra un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.	4	4	4	-----
	El personal realiza correctamente su trabajo desde la primera vez.	4	4	4	-----
	El personal concluye la atención del servicio en el horario correspondiente.	4	4	4	-----
	El personal garantiza un servicio eficiente sin errores.	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la de capacidad de la organización para brindar servicios que ayuden y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información oportuna	El personal informa exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).	4	4	4	-----
Rapidez en atención	El personal brinda un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.	4	4	4	-----
Disposición para atención	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	-----
	El personal siempre está disponible para responder las solicitudes de los usuarios.	4	4	4	-----

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización respecto al conocimiento, cuidado y trato amable para brindar servicios, así como la capacidad para genera confianza en los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable	El comportamiento del personal inspira confianza en los usuarios.	4	4	4	-----
	Los usuarios se sienten seguros con el trabajo que realiza el personal de la municipalidad.	4	4	4	-----
Trato amable	El personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios.	4	4	4	-----
Personal calificado	El personal tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	-----

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización para brindar atención individualizada y personalizada, ofrecer horarios adecuados para la atención de los servicios,

mostrar interés en atender sus solicitudes y comprender sus necesidades específicas para brindar servicios de calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	La municipalidad brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	-----
Horario de atención	El personal tiene horario de atención conveniente para todos los usuarios.	4	4	4	-----
Atención personalizada	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.	4	4	4	-----
Interés en el usuario	El personal tiene su principal interés en atender a los usuarios.	4	4	4	-----
Necesidades específicas	El personal entiende las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	-----

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: CRISTIAN RIMARACHIN TORRES

Especialidad del validador: MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN: GERENCIA DE OPERACIONES

Trujillo, 08 de junio de 2023

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

DNI: 72649097



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RIMARACHIN TORRES, CRISTIAN DNI 72649097	MAESTRO EN INGENIERÍA INDUSTRIAL MENCIÓN : GERENCIA DE OPERACIONES Fecha de diploma: 16/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/05/2019 Fecha egreso: 21/02/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
RIMARACHIN TORRES, CRISTIAN DNI 72649097	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 22/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. PERU
RIMARACHIN TORRES, CRISTIAN DNI 72649097	BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 22/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/03/2012 Fecha egreso: 17/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C. PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Gestión logística y la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Oscar Alonso Rodríguez Solorzano
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Logística
Institución donde labora:	Hospital Regional de Trujillo
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Magister en Gestión Pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de gestión logística
Autora:	Salid Yampi Escobar
Procedencia:	Cusco
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	20 trabajadores de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Gestión logística a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 3 dimensiones en 12 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión logística	Compras	Es responsable del proceso de obtención de recursos y materiales, en la cantidad, calidad y precio adecuados a los requerimientos, entregados a la empresa en el tiempo requerido (Gómez, 2013).
	Almacenamiento	Tiene como finalidad proteger y controlar eficazmente las materias primas, evitar su deterioro mediante buenas prácticas, mantener y garantizar el buen estado de los productos finales (Fontalvo et al., 2019).
	Distribución	Es la encargada de gestionar los productos desde que sale del almacén general hasta el punto de consumo (Trigo et al., 2023).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre: Gestión logística elaborado por Salid Yampi Escobar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su validación, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Compras
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para adquirir los bienes y servicios necesarios para operar la organización de manera efectiva.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de proveedores	Se realiza un análisis de desempeño de los proveedores.	4	4	4	-----
	Considera que los proveedores son adecuados.	4	4	4	-----
Emisión de órdenes de compra	Se analizan datos históricos para emitir las órdenes de compra.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se emiten las órdenes de pago.	4	4	4	-----
Seguimiento y recepción de compra	El seguimiento y recepción que se realiza son los adecuados.	4	4	4	-----
	El almacenero cumple adecuadamente con la función de recepción y de seguimiento de los productos.	4	4	4	-----
Liquidación de facturas	Con que frecuencia se realiza los informes de liquidación.	4	4	4	-----
	Se realiza una comprobación y aceptación de los productos adquiridos.	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Almacenamiento
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para garantizar la eficiencia y eficacia en la recepción, almacenamiento, custodia temporal, conservación y distribución de los bienes que van a ser utilizados en el cumplimiento de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción de mercaderías	Con que frecuencia se presenta demoras en la recepción de un producto.	4	4	4	-----
	Los productos recibidos cumplen con los requerimientos de la empresa.	4	4	4	-----
Almacenamiento	Los productos adquiridos son conservados adecuadamente.	4	4	4	-----

	Considera que la gestión del almacén es adecuada.	4	4	4	-----
Control de stock	Con que frecuencia se verifican los saldos de inventario.	4	4	4	-----
	Existe un sistema de control de inventarios.	4	4	4	-----
Previsión de la demanda	Se realiza proyecciones de demanda para la gestión de inventarios.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se prevé la disponibilidad de stock.	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Distribución
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir la capacidad de la organización para llevar a cabo la correcta distribución de bienes y servicios que requiera la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Organización de transporte	La organización del transporte de los productos de inventario en tránsito es adecuada.	4	4	4	-----
	Con que rapidez se transportan los inventarios en tránsito.	4	4	4	-----
Movilización interna y externa	El estado en el que llegan los productos es idóneo.	4	4	4	-----
	Con que frecuencia se programan la compra-entrega de los productos.	4	4	4	-----



Firma del evaluador
DNI: 45056725

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: OSCAR ALONSO RODRÍGUEZ SOLORZANO

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Trujillo, 13 de junio de 2023

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador

DNI: 45058725

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la relación de la Gestión logística y la Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Oscar Alonso Rodríguez Solorzano
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Logística
Institución donde labora:	Hospital Regional de Trujillo
Tiempo de experiencia en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Magister en Gestión Pública

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la medición de calidad de servicio
Autora:	Salid Yampi Escobar
Procedencia:	Cusco
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	67 trabajadores de la unidad de análisis.
Significación:	El instrumento medirá la variable Gestión logística a través de un cuestionario, el cual comprende a sus 5 dimensiones en 22 ítems que serán medidos en la escala tipo Likert de la siguiente manera: nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). presenta tres dimensiones, la primera dimensión compras integrada.

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Es la apariencia y las características físicas de la infraestructura, el equipo, el personal, los materiales de comunicación y otros factores con los cuales el cliente tiene contacto (Acle et al., 2016).
	Fiabilidad	La capacidad de una organización, a través de sus productos o servicios, para desempeñarse según lo requerido en condiciones y tiempos específicos, así como de manera confiable, precisa y exacta (Acle et al., 2016).
	Capacidad de respuesta	Es la voluntad y disposición de un proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes al brindar un servicio inmediato, rápido, eficiente y eficaz (Acle et al., 2016).
	Seguridad	Es el conocimiento, cuidado y cortesía de los empleados por los servicios que prestan, así como su capacidad para generar confianza y proteger a los clientes (Acle et al., 2016).
	Empatía	Capacidad de ponerse en el lugar de sus clientes y atenderlos de manera atenta y personalizada (Acle et al., 2016).

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre: Calidad de servicio logística elaborado por Salid Yampi Escobar en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su validación, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Elementos tangibles
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la apariencia de las instalaciones físicas de la organización, de su personal, de los equipos que maneja el personal y de los materiales de comunicación que se utiliza para informar a los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	El personal cuenta con equipos modernos que ayuden en sus actividades diarias.	4	4	4	-----
Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas (estructuras y servicios básicos) del personal son visualmente las más adecuadas.	4	4	4	-----
Apariencia del personal	El personal tiene una apariencia ordenada y cuenta con los implementos necesarios para su labor.	4	4	4	-----
Materiales informativos	Los materiales informativos de los servicios de la municipalidad (carteles, avisos publicitarios, entre otros) son visualmente atractivas.	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión:** Fiabilidad
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización para ofrecer un servicio de manera exacta, segura y consciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento	El personal cumple con el horario de trabajo programado.	4	4	4	-----
Interés de atención	El personal muestra un sincero interés en atender y resolver los problemas de los usuarios.	4	4	4	-----
	El personal realiza correctamente su trabajo desde la primera vez.	4	4	4	-----
	El personal concluye la atención del servicio en el horario correspondiente.	4	4	4	-----
	El personal garantiza un servicio eficiente sin errores.	4	4	4	-----

- **Tercera dimensión:** Capacidad de respuesta
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la de capacidad de la organización para brindar servicios que ayuden y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información oportuna	El personal informa exactamente cuándo se realizará el servicio (fecha y hora).	4	4	4	-----
Rapidez en atención	El personal brinda un servicio rápido y efectivo en cada actividad encomendada.	4	4	4	-----
Disposición para atención	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	-----
	El personal siempre está disponible para responder las solicitudes de los usuarios.	4	4	4	-----

- **Cuarta dimensión:** Seguridad
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización respecto al conocimiento, cuidado y trato amable para brindar servicios, así como la capacidad para genera confianza en los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento confiable	El comportamiento del personal inspira confianza en los usuarios.	4	4	4	-----
	Los usuarios se sienten seguros con el trabajo que realiza el personal de la municipalidad.	4	4	4	-----
Trato amable	El personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios.	4	4	4	-----
Personal calificado	El personal tiene conocimiento para responder a las preguntas de los usuarios.	4	4	4	-----

- **Quinta dimensión:** Empatía
- **Objetivos de la Dimensión:** Permite medir de acuerdo a la percepción del usuario la capacidad de la organización para brindar atención individualizada y personalizada, ofrecer horarios adecuados para la atención de los servicios,

mostrar interés en atender sus solicitudes y comprender sus necesidades específicas para brindar servicios de calidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención individualizada	La municipalidad brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	-----
Horario de atención	El personal tiene horario de atención conveniente para todos los usuarios.	4	4	4	-----
Atención personalizada	El personal brinda una atención personalizada a los usuarios.	4	4	4	-----
Interés en el usuario	El personal tiene su principal interés en atender a los usuarios.	4	4	4	-----
Necesidades específicas	El personal entiende las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	-----

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: OSCAR ALONSO RODRÍGUEZ SOLORZANO

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Trujillo, 13 de junio de 2023

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador

DNI: 45056725



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RODRIGUEZ SOLORZANO, OSCAR ALONSO DNI 45056725	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 24/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
RODRIGUEZ SOLORZANO, OSCAR ALONSO DNI 45056725	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 02/05/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
RODRIGUEZ SOLORZANO, OSCAR ALONSO DNI 45056725	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 18/11/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

Anexo 5: Cálculo del Tamaño de la muestra
Muestra para el instrumento de calidad de servicio

Fórmula de cálculo muestral

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

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende el (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Nota. Basado en (Ñaupás et al., 2018, pág. 85)

Dónde:

n = ? Tamaño de la muestra buscado

N = 18421 Tamaño de la población o Universo

Z = 1.64 Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (90%)

e = 0.1 Error de estimación máximo aceptado

p = 0.5 Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1-p) = 0.5 Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Reemplazando:

$$n = \frac{18421 * 1.64^2 * 0.5 * 0.5}{(18421 - 1) * 0.1^2 + 1.64^2 * 0.5 * 0.5} = 66.99$$

$$n = 67$$

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Estadísticas de Fiabilidad de la variable gestión logística

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,987	20

Fuente: SPSS 28

Estadísticas de Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,922	22

Fuente: SPSS 28

Escala de análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach

Intervalos	Escala de valoración
[0:0,5]	Inaceptable
[0,5:0,6]	Pobre
[0,6:0,7]	Débil
[0,7:0,8]	Aceptable
[0,8:0,9]	Bueno
[0,9:1]	Excelente

Nota: Hernández y Mendoza, 2018 p. 143.

Escala de correlación Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
0	Correlación nula
de 0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
de 0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
de 0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
de 0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
de 0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Hernández y Mendoza, 2018 p. 152.