



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión Logística y Calidad de Servicio en el Programa Nacional Aurora
del Ministerio de la Mujer, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chavez Tello, Alicia Janeth (orcid.org/0000-0002-4474-5931)

ASESORA:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con todo mi cariño dedico este esfuerzo a Claudia, Carolina, Paco, y a Mamita Meche y mi Padre en el Cielo que es la luz que ilumina mis días.

Agradecimiento

A mi familia por el apoyo incondicional y los Docentes de la Universidad por su desempeño y dedicación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo Población:	18
3.4 Las Técnicas u instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Los Métodos de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	38
V. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Ficha Técnica del cuestionario de G.L	16
Tabla 2	Ficha Técnica del cuestionario C.S	16
Tabla 3	Confiabilidad de la Variable 1: Gestión administrativa	18
Tabla 4	Confiabilidad de la Variable 2: Calidad de servicio	18
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la variable G.L	20
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la primera dimensión Gestión de compra	21
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la segunda dimensión Inventario	22
Tabla 8	Distribución de frecuencia de la tercera dimensión Almacenamiento y distribución	23
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la segunda variable calidad de servicio	24
Tabla 10	Prueba de normalidad entre G.S y C.S	25
Tabla 11	Coeficiente del nivel de correlación de G.L y la C.S	26
Tabla 12	Coeficiente del nivel de correlación de la primera dimensión	27
Tabla 13	Coeficiente del nivel de correlación de la segunda dimensión Inventario	28
Tabla 14	Coeficiente del nivel de correlación de la tercera dimensión Almacenamiento y distribución	28

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Gráfico de barras de niveles sobre la G.L	20
Figura 2	Gráfico de barras de niveles sobre G.C	21
Figura 3	Gráfico de barras de niveles sobre el Inventario	22
Figura 4	Gráfico de barras de niveles sobre el almacenamiento y distribución	23
Figura 5	Gráfico de barras de niveles sobre la variable C.S	24

Resumen

El objetivo general de este estudio se fundamentó en determinar la relación entre la gestión logística y la calidad del servicio del PN Aurora del Ministerio de la Mujer 2022. Aplicándose una investigación básica con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La técnica de investigación para recopilar información se basó en la aplicación de encuestas a 60 integrantes del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, instrumentos que fueron validados por expertos, sometiéndose los resultados al análisis estadístico del sistema SPSS vers.26. que determinó la estadística de fiabilidad, registrándose en el Alfa de Cronbach un valor de 0.946 para la gestión logística y 0.925 para calidad de servicio. El resultado final del presente estudio concluyó que, se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.404**. Por lo que, la significancia obtenida fue de 0,001; por lo cual, llego hacer menor que la significancia fijada de 0,05, teniendo en cuenta que se rechaza la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, se confirma que existe relación entre las dos variables de estudio.

Palabras Clave: Gestión Logística, calidad de servicio, ministerio.

Abstract

The general objective of this study was based on determining the relationship between logistics management and service quality of the PN Aurora of the Ministry of Women 2022. Basic research was applied with a quantitative approach, with a non-experimental design with a cross-sectional view. The research technique to collect information was based on the application of surveys to 60 members of the Aurora National Program of the Ministry of Women, instruments that were validated by experts, submitting the results to the statistical analysis of the SPSS26 system that determined the reliability statistics, registering in the Alpha of Cronbach the score of 0.946 for logistics management and 0.925 for quality of Service. The final result of this study concluded that a Spearman coefficient of 0.404** was obtained. Therefore, the significance obtained was 0.001; therefore, it became less than the significance set of 0.05, taking into account that the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis would be accepted, confirming that there is a relationship between the two study variables.

Keywords: Logistics management, service quality, ministry.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema logístico es un mecanismo integrado que, toma mayor organización mundial en las instituciones privadas y públicas como es la de Programa Aurora en el Ministerio de la Mujer 2022. El Banco Mundial (2018) indico que el desempeño logístico más alto a nivel mundial ha sido registrado en Alemania en tres años consecutivos lo cual deviene en una selección de unos 160 países; entendiéndose que es un país muy avanzado en su economía por ser uno de los estados más representativos en el continente de Europa. Los costos que se da en el desarrollo de la infraestructura de la logística se plasman en base a una cadena de procedimientos contractuales como es un eslabón débil (Freund, 2018).

Por otro lado, la Gestión Logística (G.L) permite a las instituciones trabajar con eficiencia ya que comprende todos los estadios de atención de la cadena de suministro. Rack System (2017). Tomado lo planteado es necesario se denote la importancia de la cadena de abastecimiento para optimizar el rendimiento de la organización, implementando buenas prácticas de gestión que comienzan con el usuario final y llegan hasta el final del suministro este enfoque se adopta con el objetivo de brindar una mayor calidad de servicio, y otorgar una mejor calidad del producto (Fontalvo et al, 2019).

En Sudamérica se manifiesta que; Chile se ubica en la posición 34 del rating de aplicación al desempeño logístico, resulta que la calidad de los servicios en dicho país es de calidad mejor, caso contrario sucede con Panamá que antes era uno de los primeros en América (Connecting to Compete BM, 2018), de los diversos países de Sudamérica, Chile destaca por el buen manejo de las Contrataciones con el Estado.

A Nivel Nacional, en el Perú de acuerdo con el Banco Mundial a través del informe internacional Logística Comercial en la Economía Global (2018), señaló que el rating de índice de desempeño logístico el Perú descendió 14 puntos en el 2018 respecto a su posición del 2016 situándose en la tabla con en el número 83 con un registro de 2.69 puntos. Según la ley 30225, que desarrolla las Contrataciones con el Estado, señaló los lineamientos para a todas aquellas entidades que requieren la adquisición de bienes servicios, consultorías y obras, es decir, toda finalidad en el marco de la norma induce a implementar nuevos retos que busque atender la necesidad de cada sector; con la finalidad que los usuarios

o clientes internos se encuentren satisfechos con el servicio que el estado les brinda. El sistema logístico de Perú está cada vez más vinculado a la trayectoria de crecimiento económico del país. Los costos de entrega tienen diferentes definiciones, pero en este informe el término costo de entrega se refiere a todos los costos necesarios para mover un producto desde su región de origen o lugar de origen hasta estar listo para exportación.

En el Perú Según Acha (2015), los costos de logística en Perú son los más altos de América Latina. El déficit en el sector logístico de una empresa es la insatisfacción del cliente, y una empresa de estas características se encarga de planificar, organizar, controlar y entregar bienes o servicios. Las empresas textiles de Bustamante tienen muchas fallas en la gestión de los almacenes debido a la falta de seguimiento al departamento logístico, falta de materias primas, lo que hace que el área de producción se retrase por mucho tiempo. El tiempo necesario para preparar el pedido en la fecha solicitada por el cliente. Bustamante tiene la desventaja de que no es fácil entregar la mercancía solicitada, lo que dificulta la producción y las ventas, lo que también afecta el clima laboral del personal de oficina. Los empleados impactan el rendimiento financiero de una empresa al reducir las ventas.

A nivel Local, en el ROF (2021) del Programa Aurora, señaló que se tiene unidades encargadas de la logística en abastecimiento, como área dependiente de la Administración. El área de Abastecimiento debe trabajar con eficacia en los niveles de la cadena de abastecimiento de programación bajo la distribución encaminado a una calidad de servicio frente a la Gerencia de Logística Council of Logistic Management - CLM (Guevara, 2020). Al respecto, es esencial para que exista una calidad de servicio buscar la satisfacción de cada usuario al momento que es atendido en los requerimientos solicitados, este ente que existe en cada institución pública o privada llámese Gerencia de Logística o Sub Gerencia de Abastecimientos, promueve los recursos del Estado que se manejen en cada institución y que los pedidos de bienes y servicios sean atendidos en el tiempo de plazo requerido (Paz 2018). El Programa Nacional Aurora como UE del Ministerio de la Mujer de acuerdo al MOP (2021) cuenta con la subunidad de Abastecimiento pero siempre ha registrado con poco personal a su cargo, hecho que se agudizó en tiempos de pandemia, donde no se contaba con la totalidad del personal para ser

asignadas las tareas diarias que requería dicha subunidad, debido a la migración de personal y la falta de presupuesto asignado a la contratación de personal para la atención en el área de Ejecución contractual, así como la falta de personal responsable encargado del área de almacén; por lo que el personal existentes tenía que asumir mayores responsabilidades, por la reasignación de tareas las cuales se realizaban remotamente.

En este contexto, cabe señalar que, si se implementa una adecuada gestión logística, podremos contratar bienes y servicios en tiempo y forma y en las mejores condiciones, lo que repercutirá positivamente en la satisfacción de los usuarios, dada la CdS, por las prestaciones brindadas en consonancia con sus fines y objetivos generales.

Estando a lo anterior, formularemos la siguiente pregunta de estudio como Problema General ¿Cuál es la relación entre la Gestión Logística y Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022?, a continuación, tenemos los Problemas específicos; (1) ¿De qué forma la gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022? (2) ¿De qué forma la Gestión de inventarios se relaciona con la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022?, (3) ¿De qué forma la Gestión de distribución y almacenamiento se relaciona con la calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022?

Como justificación teórica, se recaudó información sobre la gestión logística de fuentes actualizadas al igual como la calidad de servicio de enfoques que permitan explicar y obtener resultados de forma eficiente, no solo autores nacionales, si no también internacionales que brinden información transparente a mi tema de estudio que aportó a mejorar el desarrollo de una logística con calidad de servicio. Así mismo, para respaldar el tema de indagación.

La justificación práctica, determinada que facilite el proceso productivo se comprobara a través de las hipótesis que como resultado se ayuda al cumplimiento de las metas por medio de los servicios articulados y especializados, y por ende

coadyuvan a brindar una mejor calidad de servicio con el fin evitar la insatisfacción de las áreas usuarias del Programa Aurora.

Por otro lado, tenemos la justificación metodológica, que, a través de instrumentos de estudios científicos fiables de las dos encuestas por ambas variables, se ejecutó con la finalidad de encontrar la confiabilidad y validez de cada variable, teniendo como resultado los porcentajes de mayor, menor, o baja en satisfacción en la calidad de servicio.

Finalmente, tenemos la justificación social, que busca mejorar el servicio que brinda el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, la estructura, y las funciones en base a la atención, prevención y apoyo a personas inmersas en violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar brindando una calidad de servicio a la población que es el deber del Estado. De acuerdo al INEI (2020) se señaló que del 2009 al 2020, se visualizó que la violencia hacia la mujer descendió solo el 2.8 %, pero la violencia feminicida se incrementó del 2009 al 2019 de 139 a 166 víctimas, cifra más alta en los últimos años detallado en el informe sobre la Política contra la violencia contra la mujer en el Perú 2015-2020 Defensoría del Pueblo del año 2021.

A continuación, siguiendo con el tema de investigación tenemos, el objetivo general que busca encontrar la relación a mi pregunta general y específicos son: Determinar la relación entre gestión logística y la calidad del servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

En la misma línea de investigación los objetivos específicos son: (1) Determinar de qué forma la gestión de compras y abastecimiento se relaciona con la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022; (2) Determinar de qué forma la Gestión de inventarios se relaciona con la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022; (3) Determinar de qué forma la Gestión de distribución y almacenamiento se relaciona con la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

Finalmente, encontrándose los resultados y la relación de los mismos, tenemos la siguiente Hipótesis General: Existe relación positiva entre gestión

logística y la calidad del servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022, a continuación tenemos las Hipótesis específicas: (1) Existe relación positiva entre la gestión de compras y abastecimiento y la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022; (2) Existe relación positiva entre la Gestión de inventarios y la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022; (3) Existe relación positiva entre la Gestión de distribución, almacenamiento y la Calidad de Servicio en las Contrataciones de Bienes y Servicios del Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio de investigación, se tomó en cuenta información de antecedentes nacionales e internacionales, referencia donde respalden la gestión logística y calidad servicios; por lo que, se comenzó a nivel internacional, se tuvo a Flores (2021) denominada su tesis de maestría, “Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil” resaltando que el objetivo de la tesis se refiere a la especificación en qué medida se relaciona la logística con la satisfacción del cliente. Servicios prestados en la ciudad de Guayaquil. Búsqueda no experimental. El tipo fue aplicado y cuantitativamente con el período de tiempo estudio de octubre a diciembre de 2020, aplicando la encuesta de recolección de datos para un total de 384 personas de 10 empresas de que solo brindan el servicio logístico de dicha zona, resulta que muestra consistencia en un 0.808**. Sabiendo que se registra una relación importante entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, buscó implementar nuevas herramientas, para así mantener la fidelización de los clientes por encontrarse correctamente atendidos cumpliendo con sus expectativas.

Rivera (2019) en el análisis de su estudio denominado “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”. Indicó que su investigación se desarrolló en forma cuantitativa, consideró como instrumento la encuesta, científica de modelo SERVQUAL encaminado al GAP 5 la misma que fue aplicada a una muestra de 180 clientes, los resultados de la encuesta manifiestan muy claramente que las percepciones de la calidad del servicio que brinda Greenandes Ecuador están por debajo de las expectativas de sus clientes.

Providence (2020), en su estudio denominado “La cadena de suministros en el desempeño de la gestión empresarial de Ghana”, indicó que la cadena de empresas en la ciudad de Ghana al momento de tomar riesgos del desempeño de la empresa. La investigación se realizó la encuesta a 210 empresas de Ghana, el cuestionario se ejecutó a personas especialistas en la materia. Se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de ($p=0,021$), y una significancia bilateral de ($p<0,001$). En conclusión, hay relación en el desarrollo de implementación adecuada en los riesgos de gestión, mejorando el desempeño de organización en

la empresa, desarrollando distintas formas de gestión en mitigar toda cadena de rendimiento en los suministros.

Ubicamos a Figueroa (2018) con el estudio denominado “Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.” En este contexto, esta contribución está dirigida al Modelo de Gestión de Operaciones Logísticas que tiene un efecto beneficioso en la satisfacción del cliente Alimentos El Sabor Cía. Ltda. La técnica metodológica de este proyecto es la investigación de campo, exploratoria y descriptiva, y las herramientas más importantes son los gestores de procesos y la logística del proceso y elaboración de la investigación para los clientes participantes 381 clientes de diferentes partes del país están involucrados en el Operaciones logísticas de la empresa. Los resultados de la encuesta muestran la necesidad de introducir nuevos modelos para gestionar las operaciones logísticas en la empresa.

A nivel nacional, estuvo Guevara (2020) titulado “La programación del Abastecimiento y la relación de gestión logística en la universidad de Huancavelica” tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables en la universidad de Huancavelica en el manejo administrativo con satisfacción la gestión de abastecimiento. El estudio fue aplicado a nivel correlacional, método científico. Se utilizó una encuesta de 80 personas en el área de investigación. Tuvo un resultado conforme el SPSS v25 se comprobó una relación que existió en la programación de abastecimiento con la Gestión logística de (0,465) dando significancia bilateral positiva de $p=0.00$ $p<0.005$. Llegando a la conclusión que se aceptó la hipótesis alterna entre las variables de búsqueda.

Ramos (2021) señaló en su investigación “El Abastecimiento y la Gestión Logística de la Red de Salud Pacifico Sur - Chimbote 2021” tuvo como objetivo encontrar la relación importante entre el abastecimiento y la gestión logística. Se aplicó el enfoque cuantitativo de corte transversal – descriptivo correlacional, no experimental. La investigación tuvo como población total de 52 personas, encontrándose como resultados un coeficiente Rho de Spearman de 0.874. En conclusión, se determinó el estudio una correlación significativa positiva aceptando la hipótesis alterna de la investigación.

Según Huayra (2021) titula su investigación “Gestión logística y calidad de atención en el servicio de enfermería durante la COVID-19 en un Hospital de

Lambayeque” analizó la relación de sus variables a fin de que pueda desarrollarse el abastecimiento. Investigación descriptiva correlacional, se realizó un sondeo con 24 preguntas aplicado al personal de enfermería en una muestra de 71 licenciadas, encontrando que el 9.9 % de la G.L, es deficiente, y que calidad de atención es 4.2% mala, En conclusión, se llegó a determinar entre las variables de gestión logístico y la calidad de atención generando relación con las dimensiones aprovisionamiento, almacenamiento y distribución.

Murillo, (2021) “Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021” estudio realizado con el propósito de entender si existe una relación entre la gestión logística y la calidad del producto servicios públicos, la metodología del estudio fue de tipo de aplicado, con un diseño no experimental con niveles de correlación descriptivos y métodos cuantitativos se consideró por 80 encuestados que estuvieron en la institución pública del sector transporte. Por otro lado, cuando se llegó realizar los resultados, se obtuvo un resultado de significancia bilateral de $p=0.000<0.50$, Por lo que, se llegó aceptar la hipótesis alterna entre ambas variables es positiva.

Rodríguez (2020) en su investigación denominada Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública del Municipio Provincial del Santa, 2020. Trazó como propósito general demostrar la proporción entre la gestión logística y la calidad del servicio de aseo público de la Municipalidad del Santa. Es descriptivo, con Diseño de investigación de correlación que tuvo una población de 180,000 ciudadanos y 67 trabajadores de áreas afines al área logística de donde se calculó una muestra aleatoria. Utilizaron cuestionarios para ambas variables. Los datos se analizaron a través de la prueba de chi-cuadrado utilizando estadísticas lógicas para establecer la relevancia de las variables de estudio para cada medición. Del análisis de los resultados, el nivel de calidad parece ser medio. La gestión de la logística del tiempo es ineficiente. Existe una relación positivo débil entre la gestión logística y la calidad de los servicios de limpieza, seguida de un valor de p de 0,09.

Según Baluis (2022) La Gestión Logística Farmacéutica y la Satisfacción del Usuario del Centro Excelencia Hogar San Camilo Lima, 2021. Es un estudio no experimental, de diseño correlacionado y de tipo aplicado, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. La muestra estuvo conformada por 193 participantes. Los resultados se evaluaron mediante en la prueba estadística de

Rho de Spearman $R = 0,381$ y una significancia bilateral de 0.00. Llegando a determinar que se aceptó la hipótesis alterna que existió relación entre la gestión logística y la satisfacción de los usuarios de los servicios de farmacia.

Gutiérrez, M. (2020). Tecnología RFID en el proceso de control de inventarios del almacén de una empresa de reparación de componentes mineros, Lima, 2020. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo fue aplicado, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 45 registros del almacén, la técnica fue la observación y el instrumento fue la ficha de información del almacén. Concluyó que: Mediante análisis estadístico se observó que la utilización de la tecnología RFID permite mejorar el proceso de gestión de inventarios, dado a que la técnica empleada es sencilla de usar, es precisa y permite saber con exactitud la cantidad de movimientos que han ocurrido en el departamento de almacén. Por otro lado, se destaca que la diferencia entre el resultado antes y después de la prueba es de 7,23%, esto significa que el sistema de radiofrecuencia beneficia al almacén.

Alfaro, H. (2018). Gestión logística y área de adquisición en la red de salud San Juan de Miraflores- Villa María del Triunfo. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El tipo fue aplicado, de diseño no experimental, la población y muestra fue de 60 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Existe una relación significativa entre la gestión logística y las áreas de aprovisionamiento de la red de salud de San Juan de Miraflores, con un coeficiente de correlación de 0,645, así mismo la gestión logística fue buena, esto debido a que existe una buena coordinación del área de adquisiciones por parte del personal encargado con los colaboradores, existe un lugar amplio y adecuado para el almacenamiento de los medicamentos dentro de la institución y se cuenta con un sistema integrado que permite verificar la necesidad o disponibilidad de medicamentos; esto repercute positivamente en el área de aprovisionamiento de la red de salud; ya que con estas acciones se mejoran los niveles de servicio al usuario y se obtendrán mejores resultados para la entidad.

Prosiguiendo con la investigación, en base a lo teórico sobre la Gestión Logística señaló el autor García (2016), es un proceso de tomar rigurosamente toda organización para inducir una operación que alcance mayor eficacia posible, al momento que integra la organización, planeación, y dirección en las operaciones

que resulten producción, el abastecimiento, distribución, según refiere Frisancho (2017) la dimensión de Gestión de compras y abastecimiento, entiende que toda forma logística tiene como origen el inventario, es decir, el sistema de recolección de información permite que todo esté al momento de ser utilizado sin ninguna falla, insumos evitando el desabastecimiento. Así mismo, Mora (2012) señaló que la gestión de compras origina que la concordancia en el flujo de logística entiende que las compras son una cadena de suministro. Por ende, las cuentas de compras enlazan procesos que permite que la calidad de servicio o procesos satisfacen necesidades, requerimientos y expectativas de los insumos al momento de garantizar el producto y la calidad de materiales a los usuarios. De tal modo, para zacear los requerimientos de cada área se tiene que abastecer lo solicitado por los clientes.

Por otro lado, la logística es parte de la cadena de suministro que planea e implementa un control de flujo normal en servicios y en información, teniendo como principal base entre el punto de origen y el punto de venta para satisfacer las necesidades de los clientes (Valentina, et al, 2015). Las áreas principales del servicio regular al cliente son: servicio al cliente, previsión de la demanda, comunicaciones de distribución, control de inventario, gestión de inventario, procesamiento de pedidos, soporte de piezas y servicios, análisis de fábrica y centros de distribución de equipos de transferencia, vehículos y transporte, almacenamiento y entrega (Novoa y Sepúlveda, 2019).

Al respecto, Martínez (2017) indicó que los asociados en la adquisición a las materias de insumos primas, distribución y Programas, entrega servicios terminados, por ende, la relación que la administración infiere sobre los servicios y bienes por satisfacción de consumo. Para Mookherjee (2008), indica que el abastecimiento es el procedimiento de adquisición que promueve resultando indispensable en la parte de organización mecanismos de estrategia frente a los objetivos trazados. Flamarique (2019) en la "Guía de Gestión de Almacenes" dice que el almacenamiento permite gestionar el control de los bienes, permite la distribución y minimiza eficientemente los errores relacionados con la ubicación del producto optimiza las entregas y gestión de productos. Ayuda al registro de mercancía en función de la cantidad y el lugar en el que se encuentran. mantiene

los artículos en espacios ordenados e Inicie una cadena de suministro eficiente, se aplica con eficacia en la industria de la logística para clasificar el inventario.

Según Arenal (2020) alude que hace referencia a la importancia del producto y su circulación, aunque cada almacén o depósito ordenó productos de acuerdo con los estándares de su empresa, el estándar típico es calcular la demanda, clasificándose los bienes en categorías A, B y C. Por otro lado, Pérez (2013) señaló que todo inventario es un proceso más extenso de la logística. Se trata de productos que se encuentran perennes en el lugar y aún son consumibles, supervisando que existen a un productos vencidos o contratos que están por renovar para continuar con el servicio, tomando al tanto la prevención, para no tener futuras multas o demandas contra el inventario u producto actualizado. La demanda crece o carece de acuerdo al estudio del mercado. Es decir, las empresas tienen problemas cuando reducen el costo de los productos para poner influir en una economía superior manejando estrategias sólidas, como por ejemplo la difusión de temas publicitarios al momento de ser conectado a través de medios de comunicación, canales de televisión, radio o difusión, que no son muy sonados, toda vez, que las emisoras con mayor rating son las que cuestan superior al valor del mercado, esto concluye que los usuarios deben tener el mejor servicio para que así exista menos problemas de violencia contra la mujer.

Simatupang y Sridharan (2018) indicaron que los inventarios aducen que la cantidad de los bienes cuenta con una determinada empresa. La venta que realiza cada empresa es un negocio que tendrá que mejorar los productos para ser consumidos o exportados al exterior si el producto es satisfecho por el usuario. Toda gestión de inventarios involucra el desarrollo de medición en la integración de cadena de suministro, es decir, que las estrategias o políticas que tiene cada empresa debería mejorar el desempeño de cada institución. Feijoo (2019) señaló que la distribución y almacenamiento, es importante señalar la importancia en la Gestión logística. Por consiguiente, la distribución es todo aquello que mejora costos, mantenimiento y sobre todo la planificación para dar la fiabilidad de atención de los bienes que distribuye el Programa Nacional Aurora, para garantiza el funcionamiento de los Centros Emergencia Mujer. Plenert (2007) alude que la coordinación es una estrategia de procesos específicos de obtener el desempeño a largo o mediano plazo, la totalidad de abasto de materiales administrativos.

Zeithaml et al (2002) señaló que los servicios tienen acciones de ejecuciones que la organización toma como intangibles los ambientes de trabajo, es decir la idoneidad de cada personal, que labora con honestidad y hechos con tal que los clientes se sientan satisfechos. Seguidamente, Mendoza (2009) señala que los elementos intangibles son aquella infraestructura de trabajadores para que se dé la comunicación de los trabajadores con los equipos. Por otro lado, tenemos la fiabilidad, que indica el desarrollo de la venta esmerada. Así mismo, tenemos la capacidad de respuesta, que brinda disponer la voluntad de cada trabajador para el soporte del cliente y poder abastecer el servicio, de tal modo, tenemos la seguridad, que busca la atención de los trabajadores, habilidad de confianza y mejor atención a los usuarios.

Finalmente, tenemos la empatía, que brinda ponerse en el lugar de la persona al momento de elegir el servicio adecuado de los usuarios. Thompson (2009) indica que la tangibilidad preocupa la instalación de accesibilidad y servicio. Ruiz y Grande (2013) señaló la calidad de servicio es una forma íntegra y cuidado. Fernández (2019) alude que es la respuesta como una solución rápida, elocuente y veraz, que presentan los usuarios al momento de ser requeridos por los mismo. Las instituciones buscan dar un mejor mercado a nivel nacional dado que existe mucha competencia de ello, pero cuando el deber es del Estado debe manejarlo con mayor responsabilidad al momento de generar la difusión del producto. Ganga et al. (2019) la seguridad es importante en todo servicio público o privado, dado que todo proceso por parte de las instituciones es brindar mayor confianza al momento de consumir un producto o que la difusión sea exacta al momento de ser difundida por un medio de comunicación sobre lo que se quiere dar a entender, Matsumoto (2014) la empatía como bien dice el autor un servicio individualizado, ofreciendo los mejores productos a los usuarios, poniéndose en el lugar de ellos como consumidores, es decir, transmitir la alegría, o satisfacción que el producto te brinda confianza a gusto del usuario. Por ello, al momento de ser traslado los servicios, que son las distribuciones a sus hogares, o medios televisivos, permita el cliente llegar a sus hogares la difusión lógica y coherente.

Importancia de los inventarios, según Arango, Giraldo, & Castrillón (2013) “Actualmente los inventarios se están volviendo cada vez más importantes para el ambiente de las empresas ya que con estos se puede determinar la disponibilidad

de productos en stock para los consumidores, también para saber que monto de capital requieren invertir las empresas en la adquisición de sus productos". Asimismo, Ríos, Martínez, Palomo, Cáceres, Días (2008) dijeron: que estos se están volviendo muy importantes y desarrollando la filosofía de "Satisfecho tanto como sea posible". Políticas de inventario, son un método diseñado para gestionar de forma efectiva los recursos empresariales con el propósito de reducir al máximo los costos que implican su funcionamiento y, estrategias empresariales como las que están relacionadas con la imagen que la empresa quiere mostrar, estrategias de negocio para lo cual debe tener claros los objetivos que desea alcanzar o estrategias de crecimiento las cuales se tienen en cuenta para aumentar las ventas, mercados y beneficios. Garantizando con estas acciones la calidad disponibilidad de recursos para el desarrollo de sus operaciones.

Según Castro, Uribe & Castro (2014), El control de inventarios en todo tipo de negocios que involucra dos actividades básicas, una es la gestión que busca capturar con precisión el estado del inventario y la otra es la gestión del inventario que define políticas que permiten una gestión adecuada. El propósito de la política de inventario es: Identificar el método para determinar el valor del inventario, esto se puede lograr sumando los costos de los productos disponibles y el inventario inicial a las adquisiciones de un periodo o, sustrayendo las ganancias brutas para valorar el costo de los bienes despachados. Especificar la fecha de entrega, determinar con el cliente el lugar y fecha exactos de la entrega del producto final. Implementar un control de ciclo de inventario no programado de acuerdo a los requerimientos de la empresa y Determinar el saldo de inventario máximo y mínimo para tener conocimiento real de la cantidad de existencias.

Método de Inventarios, para Cubas (2016) sostiene que es la técnica que permite calcular el valor monetario de cada uno de los inventarios, ya sea en su aplicación y/o selección. El autor señala que los métodos para realizar la evaluación de inventarios son elementos imprescindibles que comprenden la contabilidad de costos que nos permite establecer el precio exacto de cada materia prima o insumo que ingresa al almacén o punto de acogida para su respectiva transformación hasta que lo coloca a disposición del consumidor final. Su uso se hace necesario por la razón de que existen variaciones en el mercado en cuanto a los precios de las unidades que entran. Los principales métodos de valoración permitidos por las

normas de contabilidad están el Promedio Ponderado, PEPS e Identificación específica.

En base a la literatura profesional, se denomina la calidad del servicio al factor determinante de mediciones que ha dado lugar a algunas diferencias en los requisitos de calidad; por lo que, se refiere principalmente a lo que se está probando (Demarquet & Chedraui, 2022). Desde la perspectiva de una organización, la calidad de servicio en las organizaciones latinoamericanas se puede ver que, en muchas de ellas, están creando nuevos productos que ofrecen a sus clientes (Phuong, 2019). No obstante, cómo afecta el trabajo de una organización ha sido evidente cuando existen métodos que requieren su mejora continua. Sea como fuere, en relación con las medidas que se centran en las medidas que requieren una investigación exhaustiva de su calidad, que la calidad de la atención es uno de los principales motivos de fidelización de los consumidores, y un desarrollo multidimensional, cuyas medidas varían de una zona y luego de la siguiente (Nunkoo, 2019). Así, en esta investigación se presenta una lista de los temas más comunes y culturales del sistema de gestión la administración de la administración del proceso de transporte se analiza el proceso de transporte de la obra de pago y comparación en los resultados.

Por lo antes expuesto, es importante maximizar los recursos en las organizaciones, para lograr las metas y objetivos solicitados, de manera eficaz y eficiente, debido a la globalización y el proceso de intercambio económico que obliga a las entidades u empresas a diferenciarse de sus competidores. En este sentido, De la Hoz (2020), Se refiere en las organizaciones que se enfrentan a las nuevas habilidades que demandan los mercados, el progreso tecnológico y la apertura requieren con gran atención la estabilidad de las personas adecuadas y disponibles en ciertos lugares y tiempos. Aunado a esto, el capital humano tiene el rol adecuado para alcanzar las metas trazadas por la gerencia, que requiera de una adecuada planeación que tome en cuenta todos los recursos disponibles y los requerimientos de las organizaciones, asimismo, Rojas (2020), alude que entre ellos, las personas, la tecnología y el lugar de trabajo son una manera integrada y sistemática. A este respecto, El proceso logístico, estima una gestión de calidad cuando se usa correctamente, ya que, se crea valor agregado, y facilita la entrega

de bienes y servicios de una forma más activa monetariamente (Bäckstrand, et al, 2019).

Koontz y Weihrich (2012), mencionan que se considera un rol de manera esencial e importante que implica transformar formas de gestionar, dirigir y controlar la gestión de organizaciones y entidades que está ampliamente demostrado que el rol de las personas internas puede transformarse en una buena forma de gestionar la organización, donde sus dimensiones están ligadas a la gestión de la organización, y la integración de la buena ética empresarial, migración, conciencia interna, superación del lugar laboral.

Muchos factores diferentes pueden afectar la satisfacción del cliente, incluido los aspectos de la calidad del servicio logístico. Los resultados del estudio muestran que la calidad de la información, la calidad del producto, el estado del producto y la logística inversa son las variables más importantes relacionadas con la satisfacción del cliente, y tiene un impacto significativo en la lealtad del cliente. (Hafez, Elakkad, y Gamil, 2021). Establecer un enlace entre los servicios Logísticos y un servicio de calidad mejora el sistema logístico, un precio justo por todo el proceso realizado, sumado al tiempo exacto y en buen estado, mejora la competitividad y cumple con las expectativas del cliente (Uvet y Hassan, 2020; Subiyanto, 2021). Es esencial para poder alcanzar los puntos de vistas que tiene cada cliente, teniendo como base importante mediante los procesos de logística de forma adecuada y precisa (Angolia y Pagliari, 2018).

III. METODOLOGÍA

Los métodos cuantitativos son metodologías de compilación y análisis de datos, incluido el uso de programas informáticos y herramientas matemáticas y estadísticas para obtener resultados de trabajo (Ugalde y Balbastre, 2013)

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio indagado se llevó a cabo con el enfoque cuantitativo, señaló que el enfoque cuantitativo busca encontrar un problema de investigación para medir el comportamiento total de la población y así pueda encontrar de forma correlacional a mis variables que son, la Gestión Logística en relación con la calidad de Servicio (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otro lado, Valderrama (2015) El método fue hipotético deductivo; lo cual, consta de un procedimiento y de unas afirmaciones de hipótesis y busca comprobar o refutar tales afirmaciones (Hernández et al, 2018).

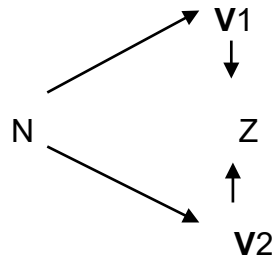
3.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica dado que enlaza profundizar y expandir toda información teórica en base a mis variables que son la Gestión Logística tanto como la Calidad de Servicio. Es así, que la relación de cada una de ellas busca encontrar información relevante en una de mis variables para dar un mayor aporte conceptual a mi investigación. Nicomedes (2018) la investigación básica o investigación de contenido afirma que es pura porque tiene un claro interés por los fines estadísticos y sus motivos se basan en la indagación y la satisfacción de descubrir nuevos conocimientos.

Es esencial porque es necesaria para el desarrollo de la ciencia El autor Hernández y Mendoza (2018) señalan que toda investigación tiene dos a más variables se le denomina correlacional o correlacional por causal donde se va a encontrar la problemática de mayor variable dependiente en una investigación.

3.1.2 Diseño de investigación

Se aplicó el diseño no experimental y a la vez, de corte transversal – correlacional toda vez, en ningún caso se manipulará o modificará ninguna variable para que tenga un desarrollo normal en relación con los resultados de la encuesta. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).



Tenemos: N: Muestra.

V1: Primera variable de la Gestión Logística

V2: Segunda variable sobre la Calidad de Servicio.

Z: Significativamente hay una relación entre cuyas variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Primera Variable: Gestión Logística.

Frisancho (2017), señala que toda gestión logística unifica procesos de organizaciones para la implementación una operación que facilite una mejor organización, planeación y diversas atenciones para que el producto sea correcto en su atención. En este sentido, la metodología para distribuir o entregar el producto debe implementarse en forma oportuna, bajo condiciones muy precisas, ya sean reales, expresas o implícitas.

Definición operacional

En lo operacional es definida en tres partes la dimensión, según señala el autor Sánchez & Reyes (2009), el primero es Gestión de compras, que data de 3 indicadores, el segundo: Gestión por inventarios, quien tiene 3 indicadores, y por último, Gestión de distribución y almacenamiento, teniendo 3 indicadores, tomando la medición de cuestionario tipo Likert, teniendo como resultados marcar 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3.- algunas veces, 4.- casi siempre, de forma ordinal, dado que la enumeración de los ítems medidos por la puntuación del encuestado.

Segunda Variable: Calidad de Servicio.

La formación del juicio de acuerdo con el autor Acosta (2018), el producto al que los clientes puedan tener una excelente atención a consecuencia de lo entregado y satisfacción.

Definición operacional

Será determinado mediante del modelo Servqual con la escala de Likert, siendo 1.- nunca; 2.- casi nunca; 3.- casi siempre; 4.- siempre. Teniendo como factores la

calidad de servicio los siguientes: 1.- Confiabilidad por 3 indicadores; 2.- Seguridad con 2 indicadores; por otro lado, 3.- Empatía con 3 indicadores.

3.3 Población, muestra y muestreo Población:

3.3.1 Población:

El autor Hernández y Mendoza (2018) señala que los usuarios no solo son clientes o administrados que buscan solución a sus problemas también comprenden las empresas, servicios en general, etc. Así mismo, (Durand, 2014) se tendrá que buscar u recolectar información referente a las variables que desarrolló. Por otro lado, está el estudio de Tamayo (1997) lo define en términos de población, que se define como el fenómeno total. La unidad de población tiene características comunes, por lo que es objeto de investigación. Los profesionales encuestados fueron un total de 60, siendo funcionarios especializados en la materia en el PN Aurora Unidad Ejecutora del MIMDES.

Los criterios de una inclusión: Todo criterio que se da en una inclusión a funcionarios de la comuna del PN Aurora en el MIMDES:

- 1) funcionarios con mayor experiencia a 1 año de experiencia en Institución Publica del PN Aurora del MIMDES.
- 2) Personal que trabaje en áreas administrativas o personal profesional como trabajador CAS y Locador de Servicios con una experiencia de 365 días (1 año).

Los criterios de una exclusión: Se aplicará la exclusión de todos funcionarios que no laboran en el PN Aurora del MIMDES en la muestra son: 1) Funcionarios que no laboran en Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer. 2) Personal Administrativo CAS o Locador de Servicios, que laboran en el Programa Aurora del Ministerio de la Mujer por menos de 365 días (1 año).

3.3.2 Muestra:

Esta muestra se interpretó del total de usuarios de análisis y se aplicó la recolección de instrumentos en el PN Aurora de la Cartera del MIMDES, en un total de 60 personas serán al momento de evaluar dicha investigación en desarrollo. El autor Hernández & Mendoza (2018) indica que cada muestra proviene de un área de la población, es un subconjunto del universo, es decir, comprende una parte de un departamento, empresas o instituciones pública o privada objeto de estudio.

3.3.3 El Muestreo

El muestreo del estudio es probabilístico, es decir en esta investigación es probabilístico porque se determinará un total de 60 que será de forma censal.

3.3.4 Unidad de análisis

Son profesionales del total de 60, siendo funcionarios especializados en la materia en el PN Aurora de las Carteras del MIMDES.

3.4 Las Técnicas u instrumentos de recolección de datos

La Técnica sobre la encuesta

Se basa en describir cada variable para conseguir los objetivos a través de un problema general para encontrar el problema actual. Los autores Ramírez & Swerg (2012) señalan el hecho de que cada variable dará forma a una variedad de preguntas a medida que se desarrolle la investigación. Esta técnica es un sistema adecuado para recoger de todo tipo de información, así como para la elaboración de muestras, se ha aplicado la escala de Likert.

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento e la primera variable

⊗ Nombre:	Ficha del estudio técnica de cuestionario de gestión logística
⊗ Objetivo	Determinar qué relación existe entre la gestión logística y la calidad de servicio en el programa Aurora del Ministerio de la mujer
⊗ Autor:	Chávez Tello, Alicia
⊗ Adaptación:	Frisancho (2017)
⊗ Administración:	Individual
⊗ Duración:	20 minutos
⊗ Unidad de análisis:	Personal Interno del PN Aurora
⊗ Ámbito de aplicación:	Ministerio de la mujer
⊗ Descripción:	El cuestionario está compuesto por 20 preguntas

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento de la segunda variable

⚙ Nombre:	Ficha del estudio técnica de cuestionario Calidad de servicio
<hr/>	
⚙ Objetivo	Determinar qué relación existe entre la GL y la CS en el programa Aurora del Ministerio de la mujer.
⚙ Autor:	Chávez Tello, Alicia
⚙ Adaptación:	Acosta, et al, (2018)
⚙ Administración:	Individual
⚙ Duración:	20 minutos
⚙ Unidad de análisis:	Personal Interno del PN Aurora
⚙ Ámbito de aplicación:	Ministerio de la mujer
⚙ Descripción:	El cuestionario está compuesto por 20 preguntas

Aplicación de los Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario se determinó en preguntas cerradas donde se recolectó los datos a fin de encontrar respuesta a nuestro problema general. Los autores Ramírez & Swerg (2012) infieren que la lista de preguntas se basa en cuestionamientos para recabar información basada en variables. Al realizar un trabajo de investigación, es necesario considerar métodos, técnicas y herramientas como factores que contribuyen a la realidad empírica de la investigación; los procedimientos y actividades para la recolección de datos permiten al investigador obtener la información necesaria para lograr los objetivos de su investigación. Una herramienta de recopilación de datos es cualquier recurso que utiliza un investigador para acceder a fenómenos y extraer información para su estudio. Hernández (2020). Al respecto la identificación de cada variable tiene como primera, dimensión las acciones de gestión de compras, gestión de inventarios y gestión de distribución y almacenamiento, tanto la dimensión objetiva, y subjetiva, mientras la segunda variable tiene como dimensión la Fiabilidad, Seguridad, Empatía.

La Validez del instrumento

El contenido ha sido validado en base al juicio de expertos calificados con experiencia en el campo, los cuales han verificado que se cumplió con los requisitos

mínimos de validez de los instrumentos, que determinen la confiabilidad de la investigación, por ende, se requirió la revisión de los siguientes: expertos (1) Dra. Bertha Silva Narvaste; (2) Mg. Ana Kojagura Barrantes; (3) Mgtr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte.

Confiabilidad del Instrumento

Se ha determinado la confiabilidad mediante el empleo del programa de Spss para hallar el Alfa de Cronbach con la finalidad de garantizar un resultado confiable y que la investigación sea ejecutada a través de un grupo de individuos que son del PN Aurora de la cartera del MIMDES. La confiabilidad de la primera variable Gestión Logística fue de 0,946 y la segunda variable Calidad de Servicio en un 0,925 cabe decir que son confiables.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de la variable gestión logística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	20

La relevancia del estudio tuvo un factor importante en la fiabilidad de la investigación tomando en cuenta la recolección de datos por los encuestados; por lo que, se obtuvo un resultado de 0.946 de fiabilidad del instrumento de la primera variable.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	20

La relevancia del estudio tuvo un factor importante en la fiabilidad de la investigación tomando en cuenta la recolección de datos por los encuestados; por lo que, se obtuvo un resultado de 0.925 de fiabilidad del instrumento de la segunda variable.

3.5 Procedimientos

En la investigación se determinó de manera precisa el respectivo procedimiento de recolección de información precisa y datos legibles, por lo cual, se llegaron a diseñar un determinado cuestionario tomando en cuenta dos herramientas

basándose en cada una de las variables, las cuales cada una de ellas fueron verificadas determinadamente y de manera ordenada por una cantidad de expertos que fueron importantes para llegar a la confiabilidad esperada. Asimismo, estos cuestionarios fueron esenciales para la investigación como prueba de recolección para poder llegar a determinar los resultados importantes que se llegaron a definir en la entidad averiguada, de igual forma, para el proceso que determinaron la información usada en una pestaña del programa de cálculo en Excel para llegar a medir una data confiable y sistemática para las definiciones de cada una de las dimensiones y por cada variable, que después fueron procesadas en el programa estadístico SPSS Versión 26, llegando al final a obtener los resultados deseados.

3.6 Los Métodos de análisis de datos

En la investigación se analizó la recolección de datos utilizando estadística descriptiva e inferencial; lo cual, se explicó en los datos en la plantilla de Excel y se utilizó el programa SPSS versión 25.0 donde se realizó el análisis de frecuencias y porcentajes, además del Rho de Spearman el cual se pueden obtener las ideas distinguidas.

El desarrollo de análisis de recopilación de datos son los siguientes:

La hipótesis consignada en corroborar la conformación de información es H_1 : variables que no presentan una equidad normal, el H_0 : señala que todas variables presentan una equidad normal. Se aplica la correlación Rho de Spearman según el autor Hernández (2012). El análisis de información será aplicado a través de resultados estadísticos para alcanzar la finalidad del PN Aurora de la cartera del MIMDES, la eficacia del servicio de atención, prevención de violencia contra la mujer dado que es materia de estudio.

Prueba de Normalidad.

Se realizó un análisis de normalidad; en función de sus resultados por lo que se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba ayuda a verificar las hipótesis del estudio se obtuvo una significancia menor a 0.05 en ambas variables, indicando que los resultados no llegaron a tener una distribución no normal.

3.7 Aspectos éticos

Toda información de los expertos lleva una ruta de la investigación es en marco normativo de la prestigiosa Universidad César Vallejo con la propósito de recabar datos debida y real frente a criterios que puedan resguardar la integridad del autor,

desarrollando con mayor transparencia sin alterar ninguno de los datos en beneficio de la sociedad dado que en nuestro país existe mayor irregularidad logística al momento de realizar una difusión con empresas de calidad, que busca mejorar cada día, implementando estructuras modernas y así encontrando resultados a los derechos de cada persona; por último, se procesó la investigación completa por el programa Turnitin para poder llegar a la conclusión que no hubo ninguna copia del estudio.

IV RESULTADOS

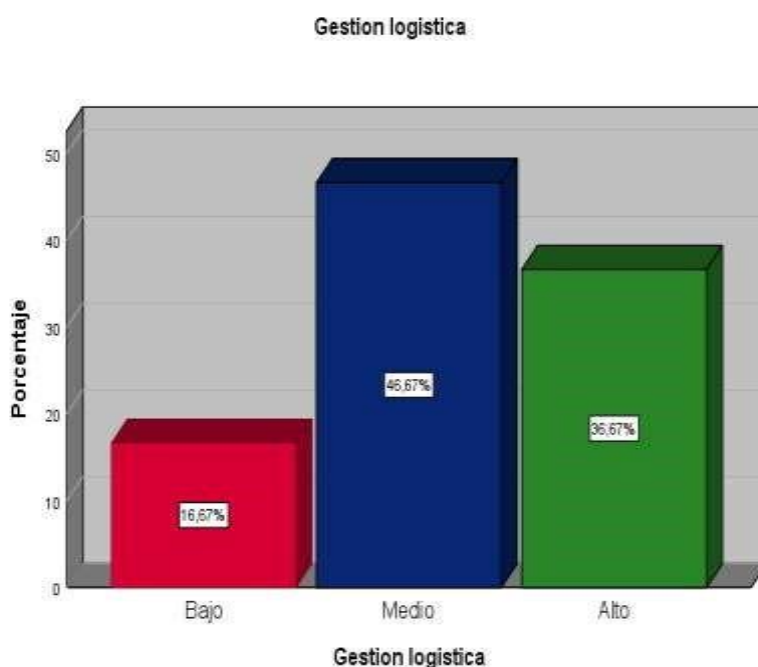
Tabla 5

Distribución de frecuencia de la variable G.L

	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	16,7	16,7	16,7
	Medio	28	46,7	46,7	63,3
	Alto	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 1

Gráfico de barras de niveles sobre la G.L



En la figura 1, se precisó los resultados expuestos por los entrevistados; lo cuales, confirmaron que un 46,67% considera que existe un manejo de la gestión logística media en la institución indagada; de igual manera, otra parte de los encuestados llego a considerar que existe una alta determinada gestión logística de 36,67%; de igual forma, se corrobora como resultado también que hay un bajo manejo sobre la gestión logística de 16,67% en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022

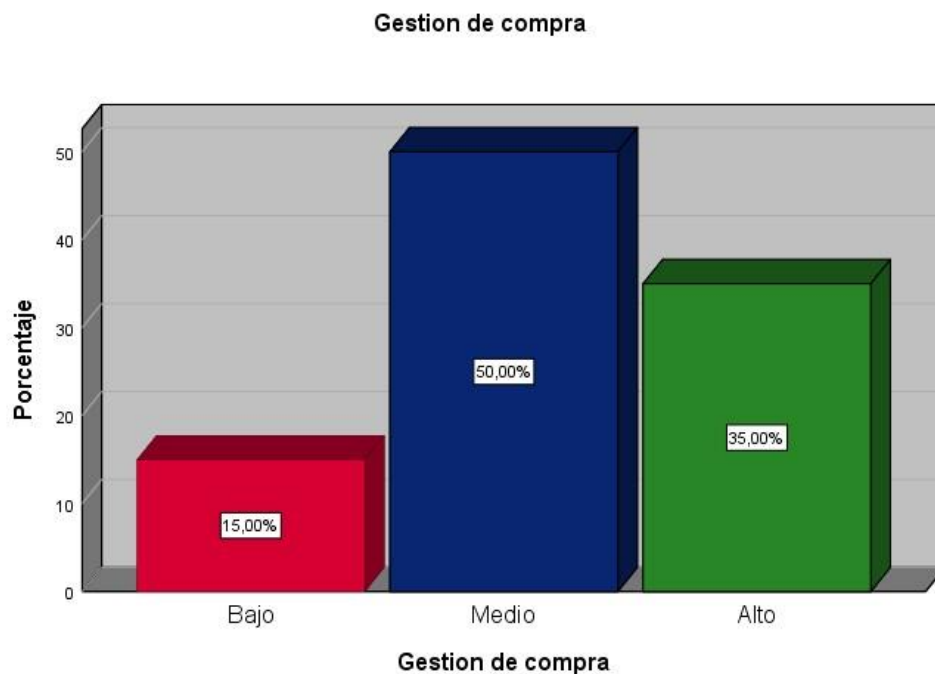
Tabla 6

Distribución de frecuencia de la primera dimensión Gestión de compra

	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	15,0	15,0	15,0
	Medio	30	50,0	50,0	65,0
	Alto	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 2

Gráfico de barras de niveles sobre G.C.



En la figura 2, se llega a visualizar que la distribución de frecuencia de los resultados obtenidos por la primera dimensión tiene una totalidad de diferentes escales que fueron medibles para la dimensión, los cuales tuvieron como resultado que el total de los entrevistados confirmo un 50,00% de entrevistados considera que existe un manejo de la gestión de compra media en la institución indagada en la investigación; de igual manera, otra parte de los encuestados llego a considerar una alta determinada gestión de compra 35,00%; de igual forma, se corrobora como resultado también que hay un bajo manejo sobre la gestión de compra 15,00% en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

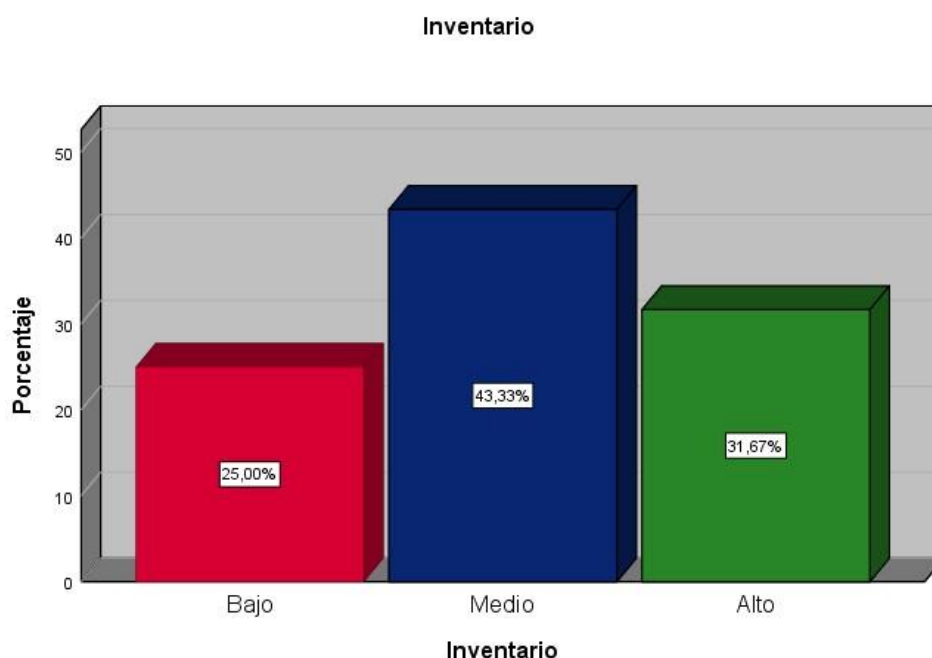
Tabla 7

Distribución de frecuencia de la segunda dimensión Inventario

	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	25,0	25,0	25,0
	Medio	26	43,3	43,3	68,3
	Alto	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 3

Gráfico de barras de niveles sobre el Inventario



En la figura 3, se llega a visualizar que la distribución de frecuencia de los resultados obtenidos por la segunda dimensión tiene una totalidad de diferentes escales que fueron medibles para la dimensión, los cuales tuvieron como resultado que el total de los entrevistados confirmo un 43,33% de entrevistados considera que existe un manejo el inventario media en la institución indagada en la investigación de igual manera, otra parte de los encuestados llego a considerar una alta determinación en el inventario 31,67%; de igual forma, se corroboró como resultado también que hay

un bajo manejo sobre el inventario 25,00% en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

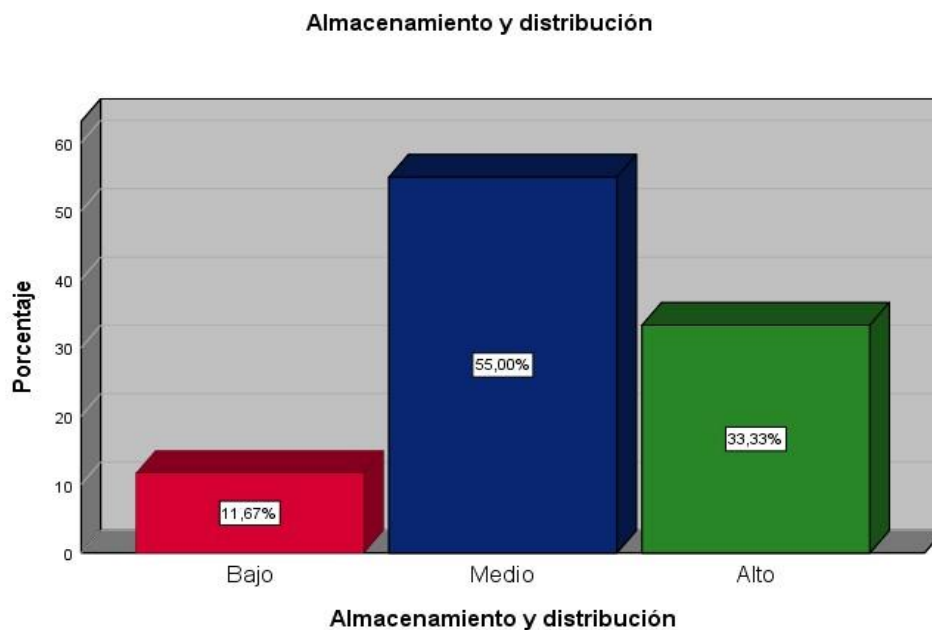
Tabla 8

Distribución de frecuencia de la tercera dimensión Almacenamiento y distribución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	11,7	11,7	11,7
	Medio	33	55,0	55,0	66,7
	Alto	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 4

Gráfico de barras de niveles sobre el Almacenamiento y distribución



En la figura 4, se llega a visualizar que la distribución de frecuencia de los resultados obtenidos por la tercera dimensión tiene una totalidad de diferentes escales que fueron medibles para la dimensión, los cuales tuvieron como resultado que el total de los entrevistados confirmó un 55,00% de entrevistados considera que existe un manejo del almacenamiento y distribución media en la institución indagada en la investigación; de igual manera, otra parte de los encuestados llegó a considerar una alta determinación del almacenamiento y distribución 33,33%; de igual forma, se corroboró como resultado también que hay un bajo manejo sobre el

almacenamiento y distribución 11,67% en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

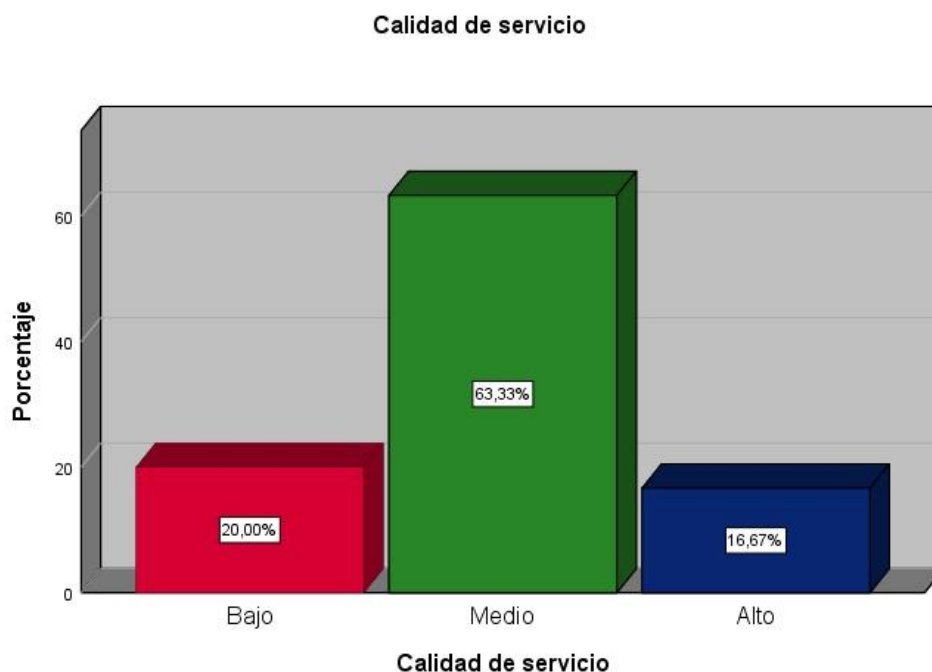
Tabla 9

Distribución de frecuencia de la segunda variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	20,0	20,0	20,0
	Medio	38	63,3	63,3	83,3
	Alto	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 5

Gráfico de barras de niveles sobre la variable C.S



En la figura 5, se llega a visualizar que la distribución de frecuencia de los resultados obtenidos por la segunda variable tiene una totalidad de diferentes escales que fueron medibles para la variable, los cuales tuvieron como resultado que el total de los entrevistados confirmo un 63,33% de entrevistados considera que existe un manejo sobre la calidad de servicio media en la institución indagada en la investigación; de igual manera, otra parte de los encuestados llego a considerar una alta determinación sobre la calidad de servicio 16,67%; de igual forma, se

corroboro como resultado también que hay un bajo manejo sobre la calidad de servicio 20,00% en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

Tabla 10

Prueba de normalidad entre G.S y C.S

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
gestión logística	,257	60	,000	,847	60	,000
Calidad de servicio	,243	60	,000	,883	60	,000
Gestión de Compra	,211	60	,000	,847	60	,000
Inventario	,359	60	,000	,883	60	,000
Almacenamiento y Distribución	,785	60	,000	,589	60	,000
Confiabilidad	,258	60	,000	,883	60	,000
Seguridad	,147	60	,000	,561	60	,000
Empatía	,367	60	,000	,458	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad, se define como la totalidad de su cantidad de muestra que se precisa en la indagaciones por datos estadísticos, teniendo como base Shapiro Willk y la prueba de Kolmogorov-Smirnov (Fontalvo, 2014); por lo que, un total de 60, teniendo como resultado de significancia de 0.000, precisando que no tiene una distribución normal, de tal forma que se llegó a usar el coeficiente Rho de Spearman.

Hipótesis general

Existe una relación directa entre la gestión logística y la calidad de servicio en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

Hipótesis Estadística

H0: No existe una relación directa entre la gestión logística y la calidad de servicio en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

H1: Si existe una relación directa entre la gestión logística y la calidad de servicio en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.

Tabla 11

Coefficiente del nivel de correlación de G.L y la C.S

			Gestión logística	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

Se apreció según los productos obtenidos por la correlación del valor de significancia observada es menor a 0,001 ($\alpha < 0,05$) lo cual, llego a ser señalado que se llegó a rechazar determinadamente la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con el fin de que si existió una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a = 0,404**, lo que implica que la relación entre las variables gestión logística y la calidad de servicio es positiva y baja.

Tabla 12

Coefficiente del nivel de correlación de la primera dimensión Gestión de compra

			Gestión de compra	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión de compra	Coeficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	60	60

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

Se apreció según los productos obtenidos por la correlación del valor de significancia observada es menor a 0,004 ($\alpha < 0,05$) lo cual, llego a ser señalado que se llegó a rechazar determinadamente la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con el fin de que si existió una relación entre la gestión de compra y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a = 0,369**, lo que implica que la relación entre las variables gestión de compra y la calidad de servicio es positiva y baja.

Tabla 13

Coefficiente del nivel de correlación de la segunda dimensión - Inventario

			Inventario	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Inventario	Coefficiente de correlación	1,000	,325*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,325*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	60	60

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

Se apreció según los productos obtenidos por la correlación del valor de significancia observada es menor a 0,011 ($\alpha < 0,05$) lo cual, llego a ser señalado que se llegó a rechazar determinadamente la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con el fin de que si existió una relación entre la gestión de compra y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a = 0,325**, lo que implica que la relación entre inventario y la calidad de servicio es positiva y baja.

Tabla 14

Coefficiente del nivel de correlación de la tercera dimensión - Almacenamiento y distribución

			Almacenamiento y distribución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Almacenamiento y distribución	Coefficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,421**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

Se apreció según los productos obtenidos por la correlación del valor de significancia observada es menor a 0,001 ($\alpha < 0,05$) lo cual, llego a ser señalado que se llegó a rechazar determinadamente la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con el fin de que si existió una relación entre la gestión de compra y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a = 0,325**, lo que implica que la relación entre almacenamiento y distribución y la calidad de servicio es positiva y baja.

V. DISCUSIÓN

Profundizando la investigación, se indicó la finalidad del estudio analizar el vínculo directo entre la gestión logística y calidad del servicio en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022; De esta manera, se identificó la finalidad esencial del estudio por cada dimensión específica relacionada con la calidad del servicio.

Por otro lado, la hipótesis general en la que la G gestión logística y calidad del servicio en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, en comparación con 2022, con el resultados del trabajo a nivel internacional y nacional anteriores; Por lo tanto, indican sus productos recolectados que es regular en un 46,67% de entrevistados considera que existe un manejo de la gestión logística media en la institución indagada en la investigación; asimismo, también existe una alta determinada gestión logística de 36,67%; de igual forma, se corrobora como resultado también que hay un bajo manejo sobre la gestión logística de 16,67% en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022 y con la segunda variable calidad del servicio llegaron a decidir los entrevistados confirmo un 63,33% de entrevistados considera que existe un manejo sobre la calidad del servicio media; por otro lado, otra cantidad de entrevistados considera que existe una alta determinación sobre la calidad del servicio 16,67%; de igual forma, se corrobora como resultado también que hay un bajo manejo sobre la calidad del servicio 20,00% en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, del año 2022.

Por otro lado, la gestión logística tiene un rango bueno que demostró la relación entre las dos variables investigadas y la relación en la investigación y se apreció según los productos obtenidos por la correlación del valor de significancia observada es menor ($\alpha < 0,05$) teniendo un resultado de 0,001 lo cual, llegó a ser señalado que se llegó a rechazar determinadamente la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, con el fin de que si existió una relación entre la gestión logística y la calidad de servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a $= 0,404^{**}$, lo que implica que la relación entre las variables gestión logística y la calidad de servicio es positiva y baja, indicando que cada meta propuesta es esencial en el PN Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022, donde la C.S aún es frecuente y esto puede aumentar la calidad en las dimensiones que se están considerando.

Por lo que, estos resultados se lograron con lo que Flores (2021) en su trabajo encontró una relación alta de Rho Spearman 0.808** entre estas variables debido a que no sólo se maneja apropiadamente la gestión logística, sino que se apunta a desarrollar cadenas suministros y por ende mejorar la calidad de servicio, considerando de lo dicho anterior se puede aludir que existe, gestión logística desarrollado habrá alta calidad de servicio. Sabiendo que existe una relación importante entre la gestión logística y la satisfacción del cliente, busca implementar nuevas herramientas, sin embargo, para el autor García (2016), también se evidencio que existe un buen es un proceso de tomar rigurosamente toda organización para inducir una operación que alcance mayor eficacia posible, al momento que integra la organización, planeación, y dirección en las operaciones.

Providence (2020), se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de ($p=0,021$), La cadena de suministros en el desempeño de la gestión empresarial de Ghana y una significancia bilateral de ($p<0,001$). En conclusión, hay relación en el desarrollo de implementación adecuada en los riesgos de gestión, mejorando el desempeño de organización en la empresa, desarrollando distintas formas de gestión en mitigar toda cadena de rendimiento en los suministros, sin embargo, para el autor Mora (2012) señaló que la gestión de compras origina que la concordancia en el flujo de logística entiende que las compras son una cadena de suministro. Por ende, las cuentas de compras enlazan procesos que permite que la calidad de servicio o procesos satisfacen necesidades, requerimientos y expectativas de los insumos al momento de garantizar el producto y la calidad de materiales a los usuarios.

Guevara (2020) Se comprobó una relación que existió en la programación de abastecimiento con la Gestión logística de Rho de Spearman 0,465, dando significancia bilateral positiva de $p=0.00$ $p<0.005$. Llegando a la conclusión que se aceptó la hipótesis alterna entre las variables de búsqueda, desarrollando distintas formas de gestión en mitigar toda cadena de rendimiento en los suministros, sin embargo, para el autor Valentina, et al, (2015) la logística es parte de la cadena de suministro que planea e implementa un control de flujo normal en servicios y en conocimiento, tener una base entre la fuente y el área de aplicación para satisfacer las necesidades del cliente. En este sentido, la gestión del programa no tiene la separación del cambio.

Ramos (2021) La investigación tuvo como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0.874, dando significancia bilateral positiva de $p=0.00$ $p<0.005$. Llegando a la conclusión que se aceptó la hipótesis alterna entre las variables, se determinó el estudio una correlación significativa positiva aceptando la hipótesis alterna de la investigación, por lo que, desarrollando distintas formas de gestión en toda cadena de rendimiento en los suministros, sin embargo, para el autor Flamarique (2019) el almacenamiento permite gestionar el control de los bienes, permite la distribución y minimiza eficientemente los errores relacionados con la ubicación del producto optimiza las entregas y gestión de productos. Ayuda al registro de mercancía en función de la cantidad y el lugar en el que se encuentran. mantiene los artículos en espacios ordenados e Inicie una cadena de suministro eficiente, se aplica con eficacia en la industria de la logística para clasificar el inventario.

Murillo (2021) se llegó realizar los resultados, se obtuvo un resultado de significancia bilateral de $p=0.000<0.50$, Por lo que, se llegó aceptar la hipótesis alterna entre ambas variables es positiva. Estos resultados fueron avalados por los autores Simatupang y Sridharan (2018) lo cual, aludieron que los inventarios aducen que la cantidad de los bienes cuenta con una determinada empresa. Toda gestión de inventarios involucra el desarrollo de medición en la integración de cadena de suministro, es decir, que las estrategias o políticas que tiene cada empresa debería mejorar el desempeño de cada institución.

Rodríguez (2020) La gestión de la logística del tiempo es ineficiente. Existe una relación positivo débil entre la gestión logística y la calidad de los servicios de limpieza de una correlación de Rho de Spearman de 0.420, seguida de un valor de p de significancia bilateral de 0,009. Pérez (2013) alude que todo inventario es un proceso más extenso de la logística. Se trata de productos que se encuentran perennes en el lugar y aún son consumibles, supervisando que existen a un productos vencidos o contratos que están por renovar para continuar con el servicio, tomando al tanto la prevención, para no tener futuras multas o demandas contra el inventario u producto actualizado.

Según Baluis (2022) La Gestión Logística Farmacéutica y la Satisfacción del Usuario del Centro Excelencia Hogar San Camilo Lima, 2021. Los resultados se evaluaron mediante en la prueba estadística de Rho de Spearman $R = 0,381$ y

una significancia bilateral de 0.00, Estos resultados fueron avalados por los autores Demarquet y Chedraui (2022) indicaron que la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo.

Por otro lado, el caso de Guevara (2020) La Programación del Abastecimiento y la relación de gestión logística en la universidad de Huancavelica, confirman que sus resultados también son muy similares a partir de los resultados del procedimientos, la relevancia de Spearman para $Rho = 0,465$ y significancia bilateral de $= 0.000$, afirma que existe una relación entre las dos variables y que se sustentan en la teoría de equilibrar la teoría de Carminet (2012), indicando que la aducen que la cantidad de los bienes cuenta con una determinada empresa. La venta que realiza cada empresa es un negocio que tendrá que mejorar los productos para ser consumidos o exportados al exterior si el producto es satisfecho por el usuario. Toda gestión de inventarios involucra el desarrollo de medición en la integración de cadena de suministro, mientras que la de Claros y León (2012) la teoría sugiere acciones de ejecuciones que la organización toma como intangibles los ambientes de trabajo, es decir la idoneidad de cada personal, que labora con honestidad y hechos con tal que los clientes se sientan satisfechos.

En la hipótesis específica primera: Providence (2020), gestión de compra tiene una correspondencia en el desempeño de la gestión empresarial de Ghana con un nivel de correlación es moderado ($Rho 0,658$ y significancia bilateral p -valor $0,000$), indico que la cadena de empresas en la ciudad de Ghana al momento de tomar riesgos del desempeño de la empresa. Obteniendo significativa negativa del desempeño abastecimiento en un ($p=0,021$), en relación a las estrategias de organización fue de un ($p<0,001$).; asegúrese de que sus resultados sean positivos buenos, por lo tanto, se establecerá en una gestión de compra aceptable, siendo el caso del autor Bolaños (2013) alude que la gestión de compra, es un proceso de tomar rigurosamente toda organización para inducir una operación que alcance mayor eficacia posible, al momento que integra la organización, planeación, y dirección en las operaciones que resulten producción, el abastecimiento, distribución.

En la hipótesis específica segundo: Ramos (2021) el inventario tuvo como resultado un coeficiente Rho de Spearman de 0.658 , dando significancia bilateral

positiva de $p=0.00$ $p<0.005$. Llegando a la conclusión que se aceptó la hipótesis alterna, por lo que, desarrollando distintas formas de gestión en toda cadena de rendimiento en los suministros, sin embargo, para el autor Flamarique (2019) el inventario permite gestionar el control de los bienes, los artículos en espacios ordenados e Inicie una cadena de suministro eficiente, se aplica con eficacia en la industria de la logística para clasificar el inventario.

Por último, llegando a la deducción que dificulta el avance de la subunidad de abastecimiento es que las unidades realizan sus requerimientos sin indicar las especificaciones y términos de referencia de forma clara objetiva y precisa de las prestaciones a ser contratadas en el marco establecido por la normatividad de Contrataciones del Estado. Por tanto tomando en consideración que la gestión logística es un compuesto de procesos que están relacionados entre sí y que tienen objetivos comunes que alcanzar; y al ser este proceso un conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que se inician desde la programación, adquisición, almacenamiento y distribución, en el que interactúan diversas áreas, tiene el propósito de atender oportunamente a los usuarios y satisfacer las necesidades a efectos de lograr un objetivo o finalidad pública de la entidad; por lo que, el determinante más esencial de las comparaciones en el estudio es la relación del mejor entorno para la gestión logística y calidad servicio.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se corrobora mediante el análisis estadístico de los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de evaluación, que existe una relación positiva entre la gestión logística y la calidad de servicio, con un nivel de significancia obtenido es 0,001; con un nivel de determinación en su correlación baja con la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,404**.

Segunda: Se corrobora mediante el análisis estadístico de los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de evaluación, que existe una relación positiva entre la primera dimensión y la segunda variable, con un nivel de significancia obtenido es 0,004; con un nivel de correlación baja con la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,369**.

Tercera: Se corrobora mediante el análisis estadístico de los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de evaluación, que existe una relación positiva entre la segunda dimensión y la calidad de servicio, con un nivel de significancia obtenido es 0,011; con un nivel de correlación baja con la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,325**.

Cuarto: Se corrobora mediante el análisis estadístico de los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de evaluación, que existe una relación positiva entre la tercera dimensión y la calidad de servicio, con un nivel de significancia obtenido es 0,001; con un nivel de correlación baja con la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,421**.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los directivos, poder mejorar y optimizar la gestión logística a través de diferentes talleres de capacitación sobre las diversas informaciones de herramientas con la finalidad de afianzar sus conocimientos en cuanto a la gestión y su inventario basados en su calidad, y aquello sea aprovechado en su proceso con la finalidad de poder fortalecer el vínculo comunicativo entre los trabajadores.

Segunda: Se recomienda a los directivos, instaurar periodos para la presentación de requerimientos de bienes y servicios que requieran ser atendidos dentro de los plazos establecidos, además atender acorde a las especificaciones y términos solicitados y que cuenten con un personal competente para la atención oportuna de los requerimientos.

Tercera: Se recomienda a los directivos, elaborar una guía que sea más fácil en el área de Ubicación de bienes, documentación e información, tener los registros y tener el inventario de forma sistemática.

Cuarto: Se recomienda a los directivos, tener un mayor espacio para el almacenamiento de bienes y materiales y que se ajusten a las necesidades de la entidad tomando en consideración el tipo de bien, fragilidad y fecha de caducidad, asimismo, tener una ubicación de los almacenes del programa más cercana y de fácil acceso que faciliten la recepción de los bienes.

REFERENCIAS

- Alfaro, H. (2018). Gestión logística y área de adquisición en la red de salud San Juan de Miraflores- Villa María del Triunfo. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16172/Alfaro_JH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angolia, M., y Pagliari, L. R. (2018). Experiential Learning for Logistics and Supply Chain Management Using an SAP ERP Software Simulation. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 16(2), 104-206.
<https://doi.org/10.1111/dsj.12146>
- Arango, J., Giraldo, J., & Castrillón, O. (2013). Gestion de compras e inventarios a partir de pronóstico Holt-Winters y diferenciacion de nivel de servicio por clasificacionABC
- Arenal, C. (2020). Gestión de inventarios: UF0476. Barcelona: Editorial Tutor Formación. Obtenido de:
https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/126745?as_all=inventarios&as_all_op=unacent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&prev=as
- Banco Mundial. (2018). *Banco Mundial: La brecha logística entre países desarrollados y en desarrollo continúa*.
<https://www.worldbank.org/es/news/press-release/2018/07/24/tradelogistics-gap-persiste-entre-paises-desarrollados-y-en-desarrollo>
- Bäckstrand, J., Suurmond, R., van Raaij, E., & Chen, C. (2019). Purchasing process models: Inspiration for teaching purchasing and supply management. *Journal of Purchasing and Supply Management*,
<https://doi.org/10.1016/j.pursup.2019.100577>
- Freund,C., (2018) *Banco Mundial: Informe Comparativo Global De Logística*,
<https://www.cedol.org.ar/logistica/banco-mundial-informe-comparativoglobal-logistica/>
- Castro, C., Uribe, D., & Castro, J. (2014). Marco de referencia para el desarrollo de un sistema de apoyo para la toma de decisiones para la gestión de inventarios. INGE CUC, 32

- Ceroni M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 76(1), 5-6.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lperung=es&tlng=es.
- Connecting to Compete (2018) Banco Mundial - Conectando para competir 2018 : Logística comercial en la economía global - El índice de desempeño logístico y sus indicadores : Conectando para competir 2018 : Logística comercial en la economía global - El índice de desempeño logístico y sus indicadores.
<https://documents.worldbank.org/en/publication/documentsreports/documentdetail/576061531492034646/connecting-to-compete2018-trade-logistics-in-the-global-economy-the-logistics-performanceindex-and-its-indicators>.
- Chen, M., Hsu, C., y Lee, L. (2020). Investigating pharmaceutical logistics service quality with refined Kano's model. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 57(1) 22-31. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102231>
- Cheunkamon, E., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2022). Measurement model of service quality of tourism supply chains in Thailand. *Anatolia*, 1 <https://doi.org/10.1080/13032917.2021.200564614>.
- Cubas, M. (2016). El control de los Inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa ARTCERAMICS IMAGEN S.A.C., (Tesis para la obtención del Título profesional de Contador Público). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10167/cubas_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Darren, T., Ritesh, C. & Jo, L. (2021) Learning management systems: a review of the research methodology literature in Australia and China, *International Journal of Research & Method in Education*, 44(2), DOI: 10.1080/1743727X.2020.1737002 164178
- De la Hoz, J., Hernández, H. (2020), Management model for the logistics and competitiveness of SMEs in the city of Barranquilla. In: Rocha, Á., Reis, J., Peter, M., y Bogdanović, Z., (eds) *Marketing and smart technologies*, doi: https://doi.org/10.1007/978-981-15-1564-4_37
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil:

- Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *Res Non Verba Revista Científica*, 12(1), 90–106.
<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Dolati, P., Evrard, K., & Espinouse, M. (2018). Systematic literature review on city logistics: overview, classification and analysis. *International Journal of Production Research*, <https://doi.org/10.1080/00207543.2018.1489153>
- Feijoo, L (2020). Análisis de la gestión de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución en la empresa Oymbrands SAC 2019. 14(2), DOI: 10.1080/1753727X.2020.1737002 164178
- Fernández, L. (2019). Gestión logística y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huanta–Ayacucho, 2018.
- Fontalvo, T., De La Hoz E., Mendoza A., (mayo 2019), Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro Saber, ciencia y libertad 14 (2), 102-112.
<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/7445798>
- Figueroa, M. Guayaquil, (2018) Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda Ecuador
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE171.pdf>
- Flores, L., (2021) Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos en Guayaquil
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPSGT003194.pdf>
- Frisancho, C. (2017). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16149/Frisancho_DDMCS.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Flamarique, S. (2019). Manual de gestión de almacenes. Barcelona: Marge Books. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/111434?prev=as>

- Gaudenzi, B., Confente, I., y Russo, I. (2021). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: A qualitative comparative analysis approach. *TQM Journal*, 33(1), 125-140. doi:10.1108/TQM-04-2020-0088
- Gatenholm, G., Halldórsson, Á. y Bäckstrand, J. (2021), Enhanced circularity in aftermarkets: logistics tradeoffs", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 51 (9),999-1021. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-11-2020-0367>
- García, L. (2008). Indicadores de la gestión logística. (2da edición). Bogotá. Ecoe Ediciones.p15.
- García, L. (2016). Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Ecoe Ediciones.
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668- 681. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttextypid=S0718-33052019000400668ylang=pt
- Guevara, M. (2020). (s. f.). La Programación de Abastecimiento y la Gestión Logística en la Universidad Nacional de Huancavelica, Año 2017. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3518/TESIS-2020-POSGRADOEMPRESARIALES-GUEVARA%20NIZAMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, M. (2020). Tecnología RFID en el proceso de control de inventarios del almacén de una empresa de reparación de componentes mineros, Lima, 2020. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49818/Guti%c3%a9rrez_NMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haag, L., Sandberg, E., & Sallnäs, U. (2021). Towards an increased understanding of learning: a case study of a collaborative relationship between a retailer and a logistics service provider. *International Journal of Retail & Distribution Management*, <https://doi.org/10.1108/ijrdm-10-2020-0409>
- Hafez, L., Elakkad, E., & Gamil, M. (2021). A Study on the Impact of Logistics

- Service Quality on the Satisfaction and Loyalty of E-Shoppers in Egypt. *Open Journal of Business and Management*, 9(05), 2464–2478.
<https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.95133>
- Hernández, R., Fernández, R y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Gram - Hill.
- Hernández-S, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta,
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, S., Mendoza , D (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Data collection techniques and instruments
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>
- Huma, S., Ahmed, W., Ikram, M., y Khawaja, M. (2020). The effect of logistics service quality on customer loyalty: Case of logistics service industry. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 43-61. doi:10.1108/SAJBS-102018-0114
- Izmaylova, M., Adamov, N., Brykin, A., Siniaev, V. y Luchitskaya, L. (2018). Assessing the state of logistics and ways to improve the logistics management in the corporate sector of the Russian economy. *Journal of Applied Economic Sciences*. 13. 414-424.
- Jadar, A., y Hesham M. (2021). how does the efficiency in service business? influence service quality? an analysis. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(15), 372–380.
<https://www.archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/8631> 86
- Montoya, J., Muñoz, A., y Mejia, C. (2021) Mapping research in logistics and supply chain management during COVID-19 pandemic, *International Journal of Logistics Research and Applications*, DOI: 10.1080/13675567.2021.1958768
- Jones, M., Mazzuchi, T. & Sarkani, S. (2021). A simulation-based optimization approach to logistic and supply chain network design. *defense ar journal*, 28(3), 284-318. doi: <http://dx.doi.org/10.22594/dau.20-860.28.03>.
- Kaswengi, J., & Lambey, C. (2020). How logistics service quality and product quality matter in the retailer–customer relationship of food drive-throughs: The role of perceived convenience. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 50(5), 535-555. doi:10.1108/IJPDLM-01-2019-0036

- Koontz, H., y Wehrich, H., (2015) *Essentials of management: an international, innovation, and leadership perspective*. McGraw-Hill Education,
- Martínez, J (2017). Liderazgo transformacional como estrategia de adaptación en la gestión logística empresarial. *Desarrollo gerencial*, 9(2), 140-157. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/2980>.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181209.
- Mora, L. (2012) *Gestión logística integral*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones
- Mora, A. (2012). *Indicadores de gestión logística*. Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/69065?prev=as> Mora, A., &
- Mendoza, J. A. (2009). Medición de la calidad de servicios. Obtenido de <http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICIONpd>
- Mookherjee, S. N. (2008). Strategic Sourcing: Need for a Disciplined Approach. *ICFAI Journal of Business Strategy*, 71-76.
- Murillo, J. (2021) Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69201/Murillo_AJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nicomedes E. (2018). Tipos de Investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán* 34, 1-4. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Novoa, F. y Sepúlveda, P. (2019) Mejoramiento de la gestión logística de las empresas afiliadas a Acoplásticos: diagnóstico y recomendaciones. *Universidad Eafit*, 45 (153) 38-61. <https://www.redalyc.org/pdf/215/2151204d2004.pdf>
- Nunkoo, R., Teeroovengaduma, V., Ringlee, C. y Sunnasseeg, V., (2019). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>,

- OCDE, (2020) Primera década de Chile en la OCDE Diciembre (2020) Boletín económico. https://chile.gob.cl/ocde/site/artic/20211116/asocfile/20211116164030/2020__10_a__os.pdf
- Paz, L. (2018) *Gestión de la Cadena de Suministros y la Calidad del Servicio Logístico en la Empresa Industrias del Espino S.A.* http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3002/TESIS_MAEST_EJECU.ADMINI.NEGOC_LUIS%20FERNANDO%20PAZ%20CHUECA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Paricahua, H. (2022) Logistics management and its relationship with the profitability of construction companies in the province of San Román. *Quipukamayoc*, 30(62), 67–75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22179>
- Pérez, I., Cifuentes, A., Vásquez, C., y Marcela, D. (2013). Un modelo de gestión de inventarios para una empresa de productos alimenticios. *Ingeniería Industrial*, 34(2), 227-236. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000200011
- Plenert, G. (2007). *Reinventing lean: introducing lean management into the supply chain*. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>,
- Providence, A. (2020). The Impact of Supply Chain Risks and Supply Chain Risk Management Strategies on Enterprise Performance in Ghana. *Open Journal of Business and Management*, 11(5), 1491-1507. Recuperado de <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.84095>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020) Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Inf. tecnol.* 31(4) Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S071807642020000400221>
- Rojas, B. (2020) ¿Organización para Continuar la Desigualdad – OCDE?: una explicación crítica del proceso de adhesión (2010-2018) de Colombia a una organización internacional hegemónica.

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16095/9/TFLACSO-2020BCRC.pdf>

- Rack System. (2017, July 31). los problemas más comunes en la gestión de un almacén, <https://www.ractem.es/blog/los-problemas-mas-comunes-lagestionalmacén>
- Ramos, C. (2021) el abastecimiento y la gestión logística de la red de salud pacifico sur - Chimbote 2021. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72621/Ramos_CCAJ-SD.pdf?sequence=1
- Ribeiro, M., & Prayag, G. (2018). Perceived quality and service experience: mediating effects of positive and negative emotions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(3), 285–305. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1517071>
- Rodríguez, J. (2020) *Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública de la Municipalidad Provincial del Santa, 2020*. Gestión Logística y Calidad del Servicio de Limpieza Pública. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74111/Rodriguez_FJR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, M. y Grande, E. (2013). *Casos de comportamiento del consumidor*. Madrid: ESIC EDITORIAL. doi:658.8342/R93/EJ.4
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2006) Metodologías y diseños en la investigación científica (Edición N ° 4). Perú: Visión Universitaria
- Simatupang T. y Sridharan R. (2005). An integrative framework for supply chain collaboration, *The international journal of logistics*, 16(2), pp. 257-274
- Simper, N., Frank, B., Kaupp, J., Mulligan, N., & Scott, J. (2018). Comparison of standardized assessment methods: logistics, costs, incentives and use of data. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 44(6), 821–834. <https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1533519>
- Subiyanto, E. (2021), "Investigating the logistics costs model: recent update in Indonesia", *Journal of Science and Technology Policy Management*, Vol. 12 (2), 331-350. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2020-0034>

- Thompson, I. (2009). Definición de producto. Recuperado de https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/11/Definicion_de_Producto.pdf
- Thongkruer, P., & Wanarat, S. (2021). Logistics service quality: Where we are and where we go in the context of airline industry. *Management Research Review*, 44(2), 209235. doi:10.1108/MRR-12-2019-0544.
- Ugalde, N. Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Revista Ciencias Económicas*, 31 (2), 179-187. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/1273978>
- Uvet, H. (2020). Importance of Logistics Service Quality in Customer Satisfaction: An Empirical Study. *Operation and Supply Chain Management an International Journal*, Vol. 13(1), pp. 1-10
- Uzir, M., al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam, R., Aljaberi, M., 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>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima, Perú: San Marcos.
- Valentina, E., Galvis, O., Lopez, D. (2015) Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico. *Estudios Gerenciales*, 30, (133) 441-450. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21232399012.pdf>
- Wehner, J., Taghavi, N., Altuntas, C. y Halldórsson, Á. (2021), "Logistics service providers' energy efficiency initiatives for environmental sustainability", *The International Journal of Logistics Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLM-10-2019-0270>
- Yang, C., Wong, C., y Li, T. (2021). Logistics quality management practices and performance of international distribution centre operators. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 13(3/4), 300.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, P.; Berry, L. (2004). Modelo de la Calidad de Servicio. *Redalyc*, 181 – 209.

ANEXOS Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN LOGÍSTICA	<p>(Frisancho, 2017) la Gestión Logística como un proceso que fomenta rigurosamente la unificación de procesos de las organizaciones para implementar una operación, que nos permita alcanzar la mayor eficiencia posible, para ello busca integrar la planeación, organización y dirección de las diversas operaciones como resultan ser la producción, la distribución y el abastecimiento. Cuidando el manejo correcto del producto en su transporte, aplicando las mejores estrategias para cumplir con la entrega oportuna y, sobre todo, en las condiciones del cuidado expreso de la misma</p>	<p>La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 20 preguntas a los trabajadores del Programa Aurora del Ministerio de la Mujer Para el análisis de esta variable se ha considerado tres dimensiones</p>	<p>D1: Gestión de Compra</p>	<ul style="list-style-type: none"> • . Atención oportuna del requerimiento • Elección de Proveedores • Dominio de normatividad 	<p>Tipo Ordinal Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), Casi siempre (3), Siempre (4)</p>
			<p>D2 Inventario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Ubicación • Registro • inventario 	
			<p>D3 Almacenamiento y Distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • . Desarrollo de competencias • Condición de Entrega del Producto • Programación de despacho 	
	<p>Es la formación del juicio de valor que posee un usuario referente a la superioridad o excelencia de un servicio; cabe señalar que el juicio de valor surge como respuesta a la comparación entre lo esperado y lo recibido. (Acosta, et al, 2018).</p>	<p>La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 20 preguntas a los trabajadores del Programa Aurora del Ministerio de la Mujer Para el análisis de esta variable se ha considerado tres dimensiones</p>	<p>D1: Confiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del Requerimiento • Personal Capacitado • Responsabilidad 	<p>Tipo Ordinal Escala de Likert Nunca (1), Casi nunca (2), Casi siempre (3), Siempre (4)</p>
			<p>D2: Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Desarrollo de competencias 	

CALIDAD DE SERVICIO			D3: Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Atención Personalizada• Atención Inmediata• Horario Adecuado	
--------------------------------	--	--	--------------------	--	--

Anexo 2: Instrumento para la recolección de los datos de GL

INSTRUMENTO PARA APLICAR A LOS COLABORADORES DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA DEL MINISTERIO DE LA MUJER

NOMBRE DEL PROYECTO: "Gestión logística y Calidad de servicio en el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022."

Instrucciones: La siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir La Gestión logística y Calidad de servicio en el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022, marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

Ítem	Concepto a Evaluar	Escala Valorativa			
		1	2	3	4
Gestión de Compra	Considera usted que las contrataciones se realizan de forma adecuada y eficiente				
	Los requerimientos de bienes y servicios que requiere son atendidos dentro de los plazos establecidos.				
	Los bienes y servicios solicitados se atienden acorde a las especificaciones y términos solicitados				
	Se cuenta con personal competente para la atención oportuna de los requerimientos				
	El personal brinda apoyo y absuelven las consultas vinculadas a las contrataciones del estado				
	El personal encargado de las contrataciones se encuentra debidamente capacitado para atender los requerimientos de la entidad				
	Se realiza una correcta evaluación de las cotizaciones, que permitan identificar la mejor oferta presentada por los proveedores				

	Se contratan proveedores cuyas actividades están directamente relacionadas con el objeto de la contratación				
	Se promueve la concurrencia, y participación de proveedores en las contrataciones que realiza la entidad				
Inventario	Se cuenta con un inventario actualizado de los bienes en stock así como de los bienes que ingresan al almacén				
	Se informa oportunamente a su área sobre la existencias de bienes que no registran movimiento				
	Se realizan reportes de entrada y salida de bienes en los almacenes				
	Se cuenta con un registro permanente de existencias en los almacenes del Programa				
	Los reportes de inventario contribuyen a la planificación de la distribución de los bienes en stock				
	Los inventarios favorecen a la localización a la ubicación e identificación de bienes				
	Los bienes se encuentran correctamente almacenados a fin de evitar su deterioro				

Almacenamiento y Distribución	Los espacios para el almacenamiento de bienes y materiales se ajustan a las necesidades de la entidad tomando en consideración el tipo de bien, fragilidad y fecha de caducidad				
	La ubicación de los almacenes del programa facilitan la recepción de los bienes				
	La distribución de los bienes se realiza conforme a la programación de distribución solicitada.				
	La distribución y despacho de bienes ayuda al cumplimiento de sus funciones y actividades				

Anexo 3

INSTRUMENTO PARA APLICAR A LOS COLABORADORES EN EL PROGRAMA NACIONAL AURORA DEL MINISTERIO DE LA MUJER

NOMBRE DEL PROYECTO: “Gestión logística y Calidad de servicio en el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022.”

Ítem	Concepto a Evaluar	Escala Valorativa			
		1	2	3	4
Confiabilidad	Se cumple con atender oportunamente los requerimiento solicitados por su área de trabajo				
	El área de almacén distribuye oportunamente los bienes de acuerdo al cuadro de distribución emitido por el área usuaria				
	Considera que al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable				
	Considera usted que el área de abastecimiento brinda un servicio confiable				
	Considera que el área de abastecimiento cuenta con personal capacitado				
	Considera que el personal de almacén se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en almacenamiento y distribución				
	Estima que se cumplen con los procesos establecidos en la ley de contrataciones				
	Influye la gestión logística en el cumplimiento de las funciones y metas de su área				
	Considera que proveedores que participación de en las contrataciones que realiza la entidad son confiables				
	Estima usted que la atención de los pedidos se realiza de manera inmediata				

Seguridad	Cree usted que agilizar los trámites permitirá que se procese a tiempo su pedido				
	Considera usted que el personal del área de abastecimiento está totalmente capacitado para brindar un buen servicio				
	Considera que se han implementado procedimientos de mejora, para proteger los bienes, durante su ingreso y transporte.				
	Considera que los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados				

Instrucciones: La siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir La Gestión logística y Calidad de servicio en el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022, marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

	Considera que se cuentan con herramientas adecuadas para llevar un control adecuado de los inventarios, almacenaje y distribución				
Empatía	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del plazo solicitado				
	Considera usted que la atención que recibe es personalizada				
	El área muestra empatía al momento que usted solicita alguna consulta o servicio				
	Considera que la atención de sus requerimientos es el más adecuada				
	Considera que el personal de abastecimiento demuestra un comportamiento adecuado al atender al usuario				
	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del plazo solicitado				

Anexo 4:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION LOGISTICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION LOGISTICA

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
DIMENSION 1: Gestión de Compra														
1	Considera usted que las contrataciones se realizan de forma adecuada y eficiente				X				X				X	
2	Los requerimientos de bienes y servicios que requiere son atendidos dentro de los plazos establecidos.				X				X				X	
3	Los bienes y servicios solicitados se atienden acorde a las especificaciones y términos solicitados				X				X				X	
4	Se cuenta con personal competente para la atención oportuna de los requerimientos				X				X				X	
5	El personal brinda apoyo y absuelven las consultas vinculadas a las contrataciones del estado				X				X				X	
6	El personal encargado de las contrataciones se encuentra debidamente capacitado para atender los requerimientos de la entidad				X				X				X	
7	Se realiza una correcta evaluación de las cotizaciones, que permitan identificar la mejor oferta presentada por los proveedores				X				X				X	
8	Se contrata proveedores cuyas actividades están directamente relacionadas con el objeto de la contratación				X				X				X	
9	Se promueve la concurrencia, y participación de proveedores en las contrataciones que realiza la entidad				X				X				X	
DIMENSION 2: Inventario														
10	Se cuenta con un inventario actualizado de los bienes en stock así como de los bienes que ingresan al almacén				X				X				X	
11	Se informa oportunamente a su área sobre la existencias de bienes que no registran movimiento				X				X				X	
12	Se realizan reportes de entrada y salida de bienes en los almacenes				X				X				X	
13	Se cuenta con un registro permanente de existencias en los almacenes del Programa				X				X				X	
14	Los reportes de inventario contribuyen a la planificación de la distribución de los bienes en stock				X				X				X	
15	Los inventarios favorecen a la localización a la ubicación e identificación de bienes				X				X				X	
DIMENSION 3: Almacenamiento y Distribución														

16	Los bienes se encuentran correctamente almacenados a fin de evitar su deterioro				X				X				X
17	Los espacios para el almacenamiento de bienes y materiales se ajustan a las necesidades de la entidad tomando en consideración el tipo de bien, fragilidad y fecha de caducidad				X				X				X
18	La ubicación de los almacenes del programa facilitan la recepción de los bienes				X				X				X
19	La distribución de los bienes se realiza conforme a la programación de distribución solicitada.				X				X				X
20	La distribución y despacho de bienes ayuda al cumplimiento de sus funciones y actividades				X				X				X

LEYENDA

MD : Muy deficiente
D : Deficiente
A : Aplicable
MA : Muy aplicable

Observaciones de aplicabilidad: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Bertha Silva Narvaste DNI: 45104543

Especialidad del validador: Dra. EN EDUCACION (<https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>)

†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, planteados son suficientes para medir la dimensión



ONAE
ONAE
ONAE

Bertha Silva Narvaste
DRA. SILVIA NARVASTE BERTHA
DOCTORA EN EDUCACIÓN
(https://orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Firma del Experto Informante

Lima, 25 de mayo del 2022

ANEXO 5: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
DIMENSION 1: Confiabilidad														
1	Se cumple con atender oportunamente los requerimiento solicitados por su área de trabajo				X				X				X	
2	El área de almacén distribuye oportunamente los bienes de acuerdo al cuadro de distribución emitido por el área usuaria				X				X				X	
3	Considera que al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable				X				X				X	
4	Considera usted que el área de abastecimiento brinda un servicio confiable				X				X				X	
5	Considera que el área de abastecimiento cuenta con personal capacitado				X				X				X	
6	Considera que el personal de almacén se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en almacenamiento y distribución				X				X				X	
7	Estima que se cumplen con los procesos establecidos en la ley de contrataciones				X				X				X	
8	Influye la gestión logística en el cumplimiento de las funciones y metas de su área				X				X				X	
9	Considera que proveedores que participación de en las contrataciones que realiza la entidad son confiables				X				X				X	
DIMENSION 2: Seguridad														
10	Estima usted que la atención de los pedidos se realiza de manera inmediata				X				X				X	
11	Cree usted que agilizar los trámites permitirá que se procese a tiempo su pedido				X				X				X	
12	Considera usted que el personal del área de abastecimiento está totalmente capacitado para brindar un buen servicio				X				X				X	

13	Considera que se han implementado procedimientos de mejora, para proteger los bienes, durante su ingreso y transporte.				X				X				X	
14	Considera que los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados				X				X				X	
15	Considera que se cuentan con herramientas adecuadas para llevar un control adecuado de los inventarios, almacenaje y distribución				X				X				X	
DIMENSION 3: Empatía														
16	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del plazo solicitado				X				X				X	
17	Considera usted que la atención que recibe es personalizada				X				X				X	
18	El área muestra empatía al momento que usted solicita alguna consulta o servicio				X				X				X	
19	Considera que la atención de sus requerimientos es el más adecuada				X				X				X	
20	Considera que el personal de abastecimiento demuestra un comportamiento adecuado al atender al usuario				X				X				X	

LEYENDA

MD : Muy deficiente
D : Deficiente
A : Aplicable
MA : Muy aplicable

Observaciones de aplicabilidad: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Bertha Silva Narvaste DNI: 45104543

Especialidad del validador: Dra. EN EDUCACION (<https://orcid.org/0000-0002-2926-6027>)

***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, planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Lima, 25 de mayo del 2022

16	Los bienes se encuentran correctamente almacenados a fin de evitar su deterioro				X				X				X
17	Los espacios para el almacenamiento de bienes y materiales se ajustan a las necesidades de la entidad tomando en consideración el tipo de bien, fragilidad y fecha de caducidad				X				X				X
18	La ubicación de los almacenes del programa facilitan la recepción de los bienes				X				X				X
19	La distribución de los bienes se realiza conforme a la programación de distribución solicitada.				X				X				X
20	La distribución y despacho de bienes ayuda al cumplimiento de sus funciones y actividades				X				X				X

LEYENDA

MD : Muy deficiente
D : Deficiente
A : Aplicable
MA : Muy aplicable

Observaciones de aplicabilidad: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Kojagura Barrantes, Ana Natali (ORCID: 0000-0002-7829-4083)DNI: 00128070

Especialidad del validador: Mag en Gestion Publica

†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, planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

ANEXO 7: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
DIMENSION 1: Confiabilidad														
1	Se cumple con atender oportunamente los requerimiento solicitados por su área de trabajo				X				X				X	
2	El área de almacén distribuye oportunamente los bienes de acuerdo al cuadro de distribución emitido por el área usuaria				X				X				X	
3	Considera que al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable				X				X				X	
4	Considera usted que el área de abastecimiento brinda un servicio confiable				X				X				X	
5	Considera que el área de abastecimiento cuenta con personal capacitado				X				X				X	
6	Considera que el personal de almacén se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en almacenamiento y distribución				X				X				X	
7	Estima que se cumplen con los procesos establecidos en la ley de contrataciones				X				X				X	
8	Influye la gestión logística en el cumplimiento de las funciones y metas de su área				X				X				X	
9	Considera que proveedores que participación de en las contrataciones que realiza la entidad son confiables				X				X				X	
DIMENSION 2: Seguridad														
10	Estima usted que la atención de los pedidos se realiza de manera inmediata				X				X				X	
11	Cree usted que agilizar los trámites permitirá que se procese a tiempo su pedido				X				X				X	
12	Considera usted que el personal del área de abastecimiento está totalmente capacitado para brindar un buen servicio				X				X				X	

13	Considera que se han implementado procedimientos de mejora, para proteger los bienes, durante su ingreso y transporte.				X				X				X	
14	Considera que los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados				X				X				X	
15	Considera que se cuentan con herramientas adecuadas para llevar un control adecuado de los inventarios, almacenaje y distribución				X				X				X	
DIMENSION 3: Empatía														
16	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del plazo solicitado				X				X				X	
17	Considera usted que la atención que recibe es personalizada				X				X				X	
18	El área muestra empatía al momento que usted solicita alguna consulta o servicio				X				X				X	
19	Considera que la atención de sus requerimientos es el más adecuada				X				X				X	
20	Considera que el personal de abastecimiento demuestra un comportamiento adecuado al atender al usuario				X				X				X	

LEYENDA

MD : Muy deficiente
D : Deficiente
A : Aplicable
MA : Muy aplicable

Observaciones de aplicabilidad: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Kojagura Barrantes, Ana Natali (ORCID: 0000-0002-7829-4083)DNI: 00128070

Especialidad del validador: Mag en Gestion Publica

¡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, planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

Anexo 8:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION LOGISTICA

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
DIMENSION 1: Gestión de Compra														
1	Considera usted que las contrataciones se realizan de forma adecuada y eficiente				X				X				X	///
2	Los requerimientos de bienes y servicios que requiere son atendidos dentro de los plazos establecidos.				X				X				X	///
3	Los bienes y servicios solicitados se atienden acorde a las especificaciones y términos solicitados				X				X				X	///
4	Se cuenta con personal competente para la atención oportuna de los requerimientos				X				X				X	///
5	El personal brinda apoyo y absuelven las consultas vinculadas a las contrataciones del estado				X				X				X	///
6	El personal encargado de las contrataciones se encuentra debidamente capacitado para atender los requerimientos de la entidad				X				X				X	///
7	Se realiza una correcta evaluación de las cotizaciones, que permitan identificar la mejor oferta presentada por los proveedores				X				X				X	///
8	Se contratan proveedores cuyas actividades están directamente relacionadas con el objeto de la contratación				X				X				X	///
9	Se promueve la concurrencia, y participación de proveedores en las contrataciones que realiza la entidad				X				X				X	///
DIMENSION 2: Inventario														
10	Se cuenta con un inventario actualizado de los bienes en stock así como de los bienes que ingresan al almacén				X				X				X	///
11	Se informa oportunamente a su área sobre la existencias de bienes que no registran movimiento				X				X				X	///
12	Se realizan reportes de entrada y salida de bienes en los almacenes				X				X				X	///
13	Se cuenta con un registro permanente de existencias en los almacenes del Programa				X				X				X	///
14	Los reportes de inventario contribuyen a la planificación de la distribución de los bienes en stock				X				X				X	///
15	Los inventarios favorecen a la localización a la ubicación e identificación de bienes				X				X				X	///
DIMENSION 3: Almacenamiento y Distribución														

16	Los bienes se encuentran correctamente almacenados a fin de evitar su deterioro				X				X			X	/
17	Los espacios para el almacenamiento de bienes y materiales se ajustan a las necesidades de la entidad tomando en consideración el tipo de bien, fragilidad y fecha de caducidad				X				X			X	/
18	La ubicación de los almacenes del programa facilitan la recepción de los bienes				X				X			X	/
19	La distribución de los bienes se realiza conforme a la programación de distribución solicitada.				X				X			X	/
20	La distribución y despacho de bienes ayuda al cumplimiento de sus funciones y actividades				X				X			X	/

LEYENDA

MD : Muy deficiente
D : Deficiente
A : Aplicable
MA : Muy aplicable

Observaciones de aplicabilidad: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE

DNI: 09078477

Especialidad del validador: Docente universitario estadístico (ORCID: 0000-0002-4976-6782)

†**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, planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Lima, 25 de mayo del 2022

ANEXO 9: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES	Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	MD	D	MA	A	
DIMENSION 1: Confiabilidad														
1	Se cumple con atender oportunamente los requerimiento solicitados por su área de trabajo				X				X				X	/
2	El área de almacén distribuye oportunamente los bienes de acuerdo al cuadro de distribución emitido por el área usuaria				X				X				X	/
3	Considera que al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verificar si es fiable				X				X				X	/
4	Considera usted que el área de abastecimiento brinda un servicio confiable				X				X				X	/
5	Considera que el área de abastecimiento cuenta con personal capacitado				X				X				X	/
6	Considera que el personal de almacén se encuentra capacitado para complementar los procesos de las operaciones en almacenamiento y distribución				X				X				X	/
7	Estima que se cumplen con los procesos establecidos en la ley de contrataciones				X				X				X	/
8	Influye la gestión logística en el cumplimiento de las funciones y metas de su área				X				X				X	/
9	Considera que proveedores que participación de en las contrataciones que realiza la entidad son confiables				X				X				X	/
DIMENSION 2: Seguridad														
10	Estima usted que la atención de los pedidos se realiza de manera inmediata				X				X				X	/
11	Cree usted que agilizar los trámites permitirá que se procese a tiempo su pedido				X				X				X	/
12	Considera usted que el personal del área de abastecimiento está totalmente capacitado para brindar un buen servicio				X				X				X	/

13	Considera que se han implementado procedimientos de mejora, para proteger los bienes, durante su ingreso y transporte.				X				X				X	///
14	Considera que los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adecuados				X				X				X	///
15	Considera que se cuentan con herramientas adecuadas para llevar un control adecuado de los inventarios, almacenaje y distribución				X				X				X	///
DIMENSION 3: Empatía														
16	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del plazo solicitado				X				X				X	///
17	Considera usted que la atención que recibe es personalizada				X				X				X	///
18	El área muestra empatía al momento que usted solicita alguna consulta o servicio				X				X				X	///
19	Considera que la atención de sus requerimientos es el más adecuada				X				X				X	///
20	Considera que el personal de abastecimiento demuestra un comportamiento adecuado al atender al usuario				X				X				X	///

LEYENDA

MD : Muy deficiente
D : Deficiente
A : Aplicable
MA : Muy aplicable

Observaciones de aplicabilidad: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE DNI: 09078477

Especialidad del validador: Docente universitario estadístico (ORCID: 0000-0002-4976-6782)

•**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, planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Lima, 25 de mayo del 2022

ANEXO 10: BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO

NUOVO - gestion logistica - SPSS DATOS (1).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V111	Númerico	8	0	Considera usted que las contrataciones se realizan de forma adecuada y eficiente	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V112	Númerico	8	0	Los requerimientos de bienes y servicios que requiere son atendidos dentro de los pl	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V113	Númerico	8	0	Los bienes y servicios solicitados se atienden acorde a las especificaciones y térmi	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V114	Númerico	8	0	Se cuenta con personal competente para la atención oportuna de los requerimientos	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V115	Númerico	8	0	El personal brinda apoyo y absuelven las consultas vinculadas a las contrataciones	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V116	Númerico	8	0	El personal encargado de las contrataciones se encuentra debidamente capacitado	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V117	Númerico	8	0	Se realiza una correcta evaluación de las cotizaciones, que permitan identificar la m	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V118	Númerico	8	0	Se contratan proveedores cuyas actividades están directamente relacionadas con e	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V119	Númerico	8	0	Se promueve la concurrencia, y participación de proveedores en las contrataciones	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1110	Númerico	8	0	Se cuenta con un inventario actualizado de los bienes en stock así como de los bie	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V1111	Númerico	8	0	Se informa oportunamente a su área sobre la existencias de bienes que no registra	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1112	Númerico	8	0	Se realizan reportes de entrada y salida de bienes en los almacenes	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1113	Númerico	8	0	Se cuenta con un registro permanente de existencias en los almacenes del Programa	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1114	Númerico	8	0	Los reportes de inventario contribuyen a la planificación de la distribución de los bie	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1115	Númerico	8	0	Los inventarios favorecen a la localización a la ubicación e identificación de bienes	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1116	Númerico	8	0	Los bienes se encuentran correctamente almacenados a fin de evitar su deterioro	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1117	Númerico	8	0	Los espacios para el almacenamiento de bienes y materiales se ajustan a las nece	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V1118	Númerico	8	0	La ubicación de los almacenes del programa facilitan la recepción de los bienes	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1119	Númerico	8	0	La distribución de los bienes se realiza conforme a la programación de distribución s	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V1120	Númerico	8	0	La distribución y despacho de bienes ayuda al cumplimiento de sus funciones y act	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1_SUM	Númerico	8	0	Gestión logística	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	V1D1_SUM	Númerico	8	0	Gestión de Compra	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	V1D2_SUM	Númerico	8	0	Inventario	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	V1D3_SUM	Númerico	8	0	Almacenamiento y Distribución	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	V1_COD	Númerico	8	0	Gestión logística	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	V1D1_COD	Númerico	8	0	Gestión de Compra	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	V1D2_COD	Númerico	8	0	Inventario	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	V1D3_COD	Númerico	8	0	Almacenamiento y Distribución	{1, Deficient...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
29	V2h1	Númérico	8	0	Se cumple con atender oportunamente los requerimiento solicitados por su área de	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	V2h2	Númérico	8	0	El área de almacén distribuye oportunamente los bienes de acuerdo al cuadro de di	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	V2h3	Númérico	8	0	Considera que al seleccionar un proveedor se revisa su historial comercial, así verfic	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	V2h4	Númérico	8	0	Considera usted que el área de abastecimiento brinda un servicio confiable	{1, NUNCA}	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
33	V2h5	Númérico	8	0	Considera que el área de abastecimiento cuenta con personal capacitado	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	V2h6	Númérico	8	0	Considera que el personal de almacén se encuentra capacitado para complementar	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	V2h7	Númérico	8	0	Estima que se cumplen con los procesos establecidos en la ley de contrataciones	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	V2h8	Númérico	8	0	Influye la gestión logística en el cumplimiento de las funciones y metas de su área	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	V2h9	Númérico	8	0	Estima usted que la atención de los pedidos se realiza de manera inmediata	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	V2h10	Númérico	8	0	Cree usted que agilizar los trámites permitirá que se procese a tiempo su pedido	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	V2h11	Númérico	8	0	Considera usted que el personal del área de abastecimiento está	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	V2h12	Númérico	8	0	Considera que se han implementado procedimientos de mejora, para proteger los bi	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	V2h13	Númérico	8	0	Considera que los ambientes para el almacenamiento y acomodo son los más adec	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	V2h14	Númérico	8	0	Considera que se cuentan con herramientas adecuadas para llevar un control adecu	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	V2h15	Númérico	8	0	Considera usted que el tiempo de entrega del producto siempre se realiza dentro del	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	V2h16	Númérico	8	0	Considera usted que la atención que recibe es personalizada	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	V2h17	Númérico	8	0	El área muestra empatía al momento que usted solicita alguna consulta o servicio	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	V2h18	Númérico	8	0	Considera que la atención de sus requerimientos es el más adecuada	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	V2h19	Númérico	8	0	Considera que el personal de abastecimiento demuestra un comportamiento adecua	{1, NUNCA}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	V2_SUM	Númérico	8	0	Calidad de servicio	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
49	V2D1_SUM	Númérico	8	0	Confiabledad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
50	V2D2_SUM	Númérico	8	0	Seguridad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
51	V2D3_SUM	Númérico	8	0	Empatía	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
52	V2_COD	Númérico	8	0	Calidad de servicio	{1, Deficient	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	V2D1_COD	Númérico	8	0	Confiabledad	{1, Deficient	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	V2D2_COD	Númérico	8	0	Seguridad	{1, Deficient	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	V2D3_COD	Númérico	8	0	Empatía	{1, Deficient	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56											
57											

ANEXO 11 .

CARTA DE PRESENTACION DE LA ENTIDAD

 **ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 23 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 069 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)
Lic. Acevedo Huertas Ángela María
PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR –AURORA
Directora Ejecutiva
Presente.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CHÁVEZ TELLO ALICIA JANETH N° DNI 09661161** y código de matrícula N° 7000284083, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

"GESTIÓN LOGÍSTICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA NACIONAL AURORA DEL MINISTERIO DE LA MUJER, 2022"

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente:


Lic. María Ruth Mojo Mamoto
Jefa de la Escuela de Posgrado
Carretera Lima Are

ANEXO 12



PERÚ

MINISTERIO
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Administración
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 12 de Julio del 2022

OFICIO N° D000053-2022-MIMP-AURORA-UPPM

FIRMA DIGITAL
Aurora

Firmado digitalmente por FIDELDA
MAYORCA, para Aurora (MIMP)
DNI: 80051114
Cargo: DIRECTORA
Fecha: 2022.07.12 09:29:29

Señora

ALICIA CHAVEZ TELLO

achavez@aurora.gob.pe

Presente.-

ASUNTO : OPINIÓN TÉCNICA FAVORABLE A PEDIDO DE AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR FACILIDADES A ESTUDIANTE ALICIA CHAVEZ TELLO PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : CARTA DE PRESENTACIÓN N° 069-2022-UCV-VA-EPG-F05L03/J (23MAY2022)
EXP. 2022-0010182

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia, se remite adjunto el Informe N° D000035-2022-MIMP-AURORA-SGEC-RMD, emitido por la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional Aurora; mediante el cual se brinda opinión técnica favorable al pedido de autorización para aplicación de cuestionarios a profesionales de la Subunidad de Abastecimientos del Programa Nacional AURORA, relacionados a la gestión logística y la calidad del servicio.

Al respecto, este Despacho autoriza lo solicitado, previo cumplimiento de las indicaciones vertidas en el referido informe, el cual se acompaña al presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MARIA ANTONIETA EGOAVIL MAYORCA
DIRECTORA
UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y
MODERNIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Logística y Calidad de Servicio en el Programa Nacional Aurora del Ministerio de la Mujer, 2022

", cuyo autor es CHAVEZ TELLO ALICIA JANETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2926-6027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 19-08- 2022 12:25:02

Código documento Trilce: TRI - 0420249