



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión logística y calidad de servicio en la oficina de
abastecimiento de la municipalidad distrital de Santa Cruz,
Ancash 2023**

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

AUTORA:

Cadenas Morales, Helda Regina (orcid.org/0009-0004-5537-8083)

ASESORES:

Dr. Flores Rivas, Victor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

Mg. Carmen Choquehuanca, Edgard Eliseo (orcid.org/0000-0003-0841-4403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo para el logro de mis objetivos a mi familia por su fraternidad en todo momento.

A los trabajadores que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

AGRADECIMIENTO

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores por estar dispuestas a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad César Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, FLORES RIVAS, VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA, asesor de la Tesis titulada: “Gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023”, cuya autor es CADENAS MORALES, HELDA REGINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 02 de agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DR. FLORES RIVAS, VICTOR RICARDO DNI: 08690423 ORCID: 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 07- 08-2023 12:14:19

Código documento Trilce: TRI - 0636755

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo, CADENAS MORALES, HELDA REGINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: “Gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Apellidos y Nombres:	Firma
Cadenas Morales, Helda Regina DNI: 48548943 ORCID: orcid.org/ 0009-0004-5537-8083	Firmado electrónicamente por: HCADENAS el 02-08- 2023 12:01:50

Código documento Trilce: TRI - 0636751

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validez de los instrumentos por juicio de expertos	20
Tabla 2	Valor asignado al instrumento según Alpha de Cronbach	20
Tabla 3.	Niveles de percepción de los funcionarios de la gestión logística	22
Tabla 4.	Niveles de las dimensiones de la gestión logística	23
Tabla 5.	Niveles de percepción de los funcionarios de la calidad de servicio	24
Tabla 6.	Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio	25
Tabla 7.	Análisis de normalidad de datos	26
Tabla 8.	Relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	27
Tabla 9.	Relación entre la logística interna y calidad de servicio	27
Tabla 10.	Relación entre el almacén y calidad de servicio	28
Tabla 9.	Relación entre la gestión logística y Gestión de recursos humanos	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquematización de la teoría clásica de Fayol	8
Figura 2 Esquematización de la teoría de las restricciones de Alex Rogo	9
Figura 3 Esquematización del modelo SERQUAL	12
Figura 4 Esquematización de la calidad total	13
Figura 5 Porcentajes distribuidos según la primera variable	22
Figura 6 Porcentajes distribuidos según las dimensiones de la variable 1	23
Figura 7 Porcentajes distribuidos según la segunda variable	24
Figura 8 Porcentajes distribuidos según las dimensiones segunda variable	25

RESUMEN

El objetivo que se propone en la investigación es: Determinar la relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, la Metodología seleccionada se basó en el tipo básica, el diseño fue el no experimental, bajo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y alcance transversa, la muestra considerada fue de 52 personas, además la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento se reflejó el cuestionario, pasando por el proceso de validez y de confiabilidad, logrando concluir: Se determinó relación significativa ($r = 0.941$; $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$) entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, la gerencia debe aplicar los controles necesarios para mejorar los procesos logísticos y la atención que se realiza a las áreas administrativas para mejorar la percepción de la calidad de servicio que se presenta.

Palabras clave: Gestión logística, calidad de servicio, almacén.

ABSTRACT

The objective proposed in the research is: To determine the relationship between logistics management and service quality in the supply office of the District Municipality of Santa Cruz, Ancash 2023, the selected Methodology was based on the basic type, the design was the non-experimental, under a quantitative approach, correlational level and transverse scope, the sample considered was 52 public servants, in addition the technique that was used was the survey and the questionnaire was reflected as an instrument, going through the process of validity and reliability, managing to conclude: A significant relationship was determined ($r = 0.941$; $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$) between logistics management and quality of service in the supply office of the District Municipality of Santa Cruz, Ancash 2023, management must apply the necessary controls to improve logistics processes and the attention given to administrative areas to improve the perception of the quality of service that is presented.

Keywords: Logistics management, service quality, warehouse.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión logística en entidades públicas de todo el mundo es un área crítica y presenta inconvenientes en la gestión que se realiza, con los retrasos de los tramites, la atención que se proporciona en los servicios, ocasionando que se produzcan insatisfacción y baja percepción de la calidad que se ofrece (Trigoso et al., 2023).

Es evidente que los países de latino américa presentan dificultades en la gestión logística, relacionado a actos de corrupción, direccionamiento de proyectos y licitaciones y retrasos de pagos. En Venezuela la calidad de servicio municipal es una de las falencias que presenta la gestión pública, por los procesos extensos, a ello se suma la atención que se brinda y la percepción que reflejan los usuarios de los servicios públicos (García y Montiel, 2017). El informe presentado por CEPAL (2022) indica que en el 2021 los gastos de los países por mantener su economía se han incrementado en el 42%, además el crecimiento económico mundial se ha incrementado en un 5.8% y se proyectó que en el 2022 disminuya al 4.9%. En Colombia ocurre algo similar donde el servicio que se ofrece en las entidades públicas presenta una mala imagen, debido a los largos procesos y más en logística, donde se evidencia retrasos de pagos que pueden presentar meses de espera (Rojas et al., 2020).

En el contexto de Perú la gestión logística es una problemática de toda entidad pública, basada en los inconvenientes que se presentan y los retrasos forman parte de esta problemática, los tramites lentos, el trato que proporcionan y los actos de corrupción que se reflejan son los principales ejes de esta problemática (Paricahua, 2022). El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2023) manifestó que la proyección que se tiene del primer trimestre del 2023 sería usualmente nula: al presentarse un 3,5% de crecimiento, pasó a 0,5%. Bajo lo expresado se describe lo pronunciado por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) presento una reducción en sus expectativas de incremento del PBI para este año, de 2,9% a 2,6%. La calidad de servicio de las entidades públicas es otro factor preocupante de la realidad, existen entidades públicas en el país donde los tramites son muy extensos y demora en procesar la información, generando incomodidad en los usuarios (López et al., 2021). Al hablar de gestión logística y localidad de servicio

se evidencia que se encuentran asociados y aun hace mucho por realizar en la gestión de las municipalidades (Zelada, 2022).

La problemática local se basa en el análisis desarrollado a la Municipalidad de Santa Cruz, enfocando en la demora que se presenta para ser atendidos por el área de logística, sumado a ello el trato que reciben por los trabajadores de abastecimiento, quienes no presentan un trato cordial al atender a los usuarios, desde la parte interna se demoran demasiado tiempo para atender los requerimientos de las áreas y desde la parte externa los proveedores sienten incomodidad por la modalidad de selección que se desarrolla y el tiempo que demora en procesar sus pagos, teniendo que recurrir hasta las oficinas municipales y encontrando retraso de sus trámites. Esto con el tiempo ha generado rechazo por el proceso de logística porque algunos quedan desiertos y generado una mala imagen, perjudicando a localidad del servicio que se debe brindar. Otro factor que determina localidad de servicio son los trabajadores de logísticas, quienes no presentan empatía cuando acuden a su área para solicitar información del avance de sus trámites.

Como problema general se tiene: ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023?; Como problemas específicos se proponen: (1) ¿Cuál es la relación entre la logística interna y calidad de servicio?; (2) ¿Cuál es la relación entre el almacén y calidad de servicio?; (3) ¿Cuál es la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023?

El estudio se enmarca su justificación en el campo social porque a través del análisis de la problemática que se proponga se dará a conocer las dificultades que se presenta sobre los procesos de logística y la relación que presenta con la calidad de atención que se brinda a los usuarios interno y externo, para ello se analizará los tiempos de atención a los usuarios, la capacidad de respuesta que se presenta, la empatía con que son atendidos.

Desde la justificación practica el estudio obtuvo indicadores estadísticos que permitirán analizar a las variables y como se presentan en cada uno de los procesos

que se desarrolla en la municipalidad, para proporcionar información a la gerencia y se puedan adoptar los mecanismos correctivos necesarios que permitan fortalecer las debilidades que se presenten.

La justificación metodológica se enmarca en la revisión de fuentes de información y determinar los instrumentos que presentan concordancia con la realidad que se analiza y realizar el proceso de adaptación para contar con los medios necesarios para recoger las opiniones de los trabajadores.

Por último, la justificación en el ámbito teórico se basa la obtención de conclusiones que pueden servir como antecedente para continuar analizando otras realidades de municipalidad y conocer la problemática que afrontan sobre la gestión logística y la calidad de servicio. Además de incorporar fuentes de información que proporcionen como se presenten y poder analizarla de manera eficiente.

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023. Los objetivos específicos son: (1) Determinar la relación entre la logística interna y calidad de servicio. (2) Determinar la relación entre el almacén y calidad de servicio. (3) Determinar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.

Por último, como hipótesis general se tiene: Existe relación significativa entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023. Las hipótesis específicas son: (1) Determinar la relación entre la logística interna y calidad de servicio. (2) Determinar la relación entre el almacén y calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio desarrollado por Bendeck (2020), en Colombia presento por objetivo analizar la gestión logística en organizaciones, quien concluyo que las principales debilidades que presentan se basan en el cumplimiento de sus procesos muchos de estas organizaciones presentan trabajadores que no cumplen en su totalidad con los procedimientos del área de abastecimiento, generando retrasos en los procesos de selección y en los pagos a los proveedores. Lo mencionando concuerda con el estudio de Vela (2022) ejecutado en cusco – Perú, donde se tuvo por objetivo analizar a la gestión logística y a la gestión institucional de un gobierno local, encontrando como resultado, que la entidad pública presenta deficiencia en sus procesos de abastecimiento, generando que no se ejecute los procedimiento como los describe la política institucional, esto genera que se incumplan con los plazos y las áreas solicitantes no reciban sus materiales en las fechas previstas, además la incertidumbre y retrasos de los plazos que se presenta entre sobre los pagos a los proveedores, trae secuelas que no se presenten muchos postores a las convocatorias por los retrasos de pago que demanda.

En el contexto internacional se tiene a Flores (2021), quien ha propuesto un estudio con el objetivo de conocer cómo se evidencia la logística integral y como se relaciona con la satisfacción del cliente en una entidad pública de Ecuador. La Metodología adoptada en el proceso de la investigación se basó en utilizar el enfoque cuantitativo, el diseño fue el no experimental, la muestra que se consideró para el estudio fue de 384 usuarios, con ello se ha determinado que se registra como una relación significativa en el estudio y concluyendo que la satisfacción que presenten los usuarios de los procesos de logística se encuentra determinado por el nivel de eficiencia que presente los servidores públicos.

Murillo (2021), se ha propuesto investigar a la gestión logística y como se encuentra relacionada con la competitividad de una entidad de Guayaquil – Ecuador. La Metodología aplicada se basó en el tipo básica, además se aplicó el enfoque cuantitativo, para su ejecución se estimó una muestra de 21 trabajadores, los resultados han demostrado que la gestión logística se refleja de nivel regular y la competitividad de la misma manera, concluyendo que en la entidad es necesario que la logística que se aplica favorezca a los procesos de gestión incorporando los

lineamientos necesarios que ayuden a entidad a ser competitivo y mejorar sus estándares de calidad, que ofrece a sus usuarios.

En el contexto nacional Santisteban y Ventura (2020), han presentado su estudio con el objetivo de estudiar a la gestión logística y la relación con la calidad deservicio de un gobierno local de Chepén. Los elementos metodológicos considerados en el estudio se basan en el diseño no experimental, luego el enfoque que presenta es cuantitativo, la muestra es representada por 63 trabajadores, concluyendo que la gestión logística y todos sus procesos son elementos que determinan localidad de servicio que se brinda a los trabajadores, requiriendo que se implemente políticas administrativas que permita a los funcionarios desarrollar sus actividades de manera eficiente, siguiendo los objetivos institucionales.

Otro aporte se tiene a lo desarrollado por Vela (2022), quien ha presentado su estudio con el objetivo de desarrollar un diagnóstico de la gestión logística y como se relación con la calidad de servicio de una organización de lima. La Metodología que se adapta el estudio es el alcance transversal, con enfoque cuantitativo y para el diseño se utilizó el no experimental, en base a los resultados se ha demostrado que existe relación significativa entre las variables y por lo tanto se confirma que la gestión logística es determinante para analizar a localidad de servicio. Para lograr la mejora de la gestión logística es necesario que se incorporen políticas que permitan a los funcionarios cumplir con los procesos de licitación y mejorar sus procesos para garantizar la transparencia de la gestión que se ejecuta.

Ramírez (2022), su objetivo de su estudio fue estudiar a la gestión municipal y la relación que registra con la calidad de servicio en una municipalidad de Tumbes. Metodológicamente ha sido considerada como cuantitativo, para ello se basó en cifras estadísticas, además es considerado como no experimental, al mostrar las observaciones necesarias que permitan estudiar a las variables, la muestra considerada fue de 365, los resultados dados permitiendo afirmar que la gestión municipal y las acciones que se realiza en los procesos y el trato que expresan los trabajadores son fundamentales para alcanzar una calidad de servicio esperada por los usuarios.

Becerra (2022), ha estudiado la relación que se presenta entre la gestión municipal y la calidad de servicio en una municipalidad de Huacho. Los elementos metodológicos considerados en la investigación se basan en el diseño no experimental, luego el enfoque que presenta es cuantitativo, la muestra es representada por 50 trabajadores, concluyendo respecto a los datos estadísticos que los procesos de gestión que incorporan la planificación y organización de las actividades que conllevan al desarrollo del cumplimiento de las metas, favorece a la calidad del servicio que se ofrece. Para alcanzar una correcta gestión se debe contar con los procesos que faciliten el cumplimiento de las políticas y favorecer a la transparencia, mejorando el servicio que se brinda a los usuarios.

Sotomayor (2022), ha presentado su estudio con el propósito de estudiar a la gestión logística y como se relaciona con la calidad de servicio de una organización de Chimbote. La Metodología adoptada en el proceso de la investigación se basó en utilizar el enfoque cuantitativo, el diseño fue el no experimental, la muestra que se consideró para el estudio fue de 15 usuarios, concluyendo respecto a los resultados dados que los factores que presenta en la gestión logística determinan el nivel de calidad que se ofrece a los usuarios, para ello es necesario contar con el personal calificado y experiencias para afrontar cada proceso. Es importante que se implementen capacitaciones para mejorar las competencias de los funcionarios y puedan desempeñarse de una mejor manera.

Ruiz (2022), su estudio presentó como objetivo estudiar a la gestión municipal y determinar cómo se vincula con la calidad de servicio que ofrece un gobierno local de Lima. Los aspectos metodológicos considerados en la investigación se enfocaron en el diseño no experimental, al mostrar observaciones y ser presentadas en cifras estadísticas, la muestra estimada fue de 31, concluyendo que es importante que la municipalidad aplique los procesos adecuados que fortalezcan la administración de los recursos públicos y con ello establecer proyectos que permitan brindar un mejor servicio a la población, permitiendo que se produzca el desarrollo sostenible que es uno de los objetivos que presenta el estado peruano.

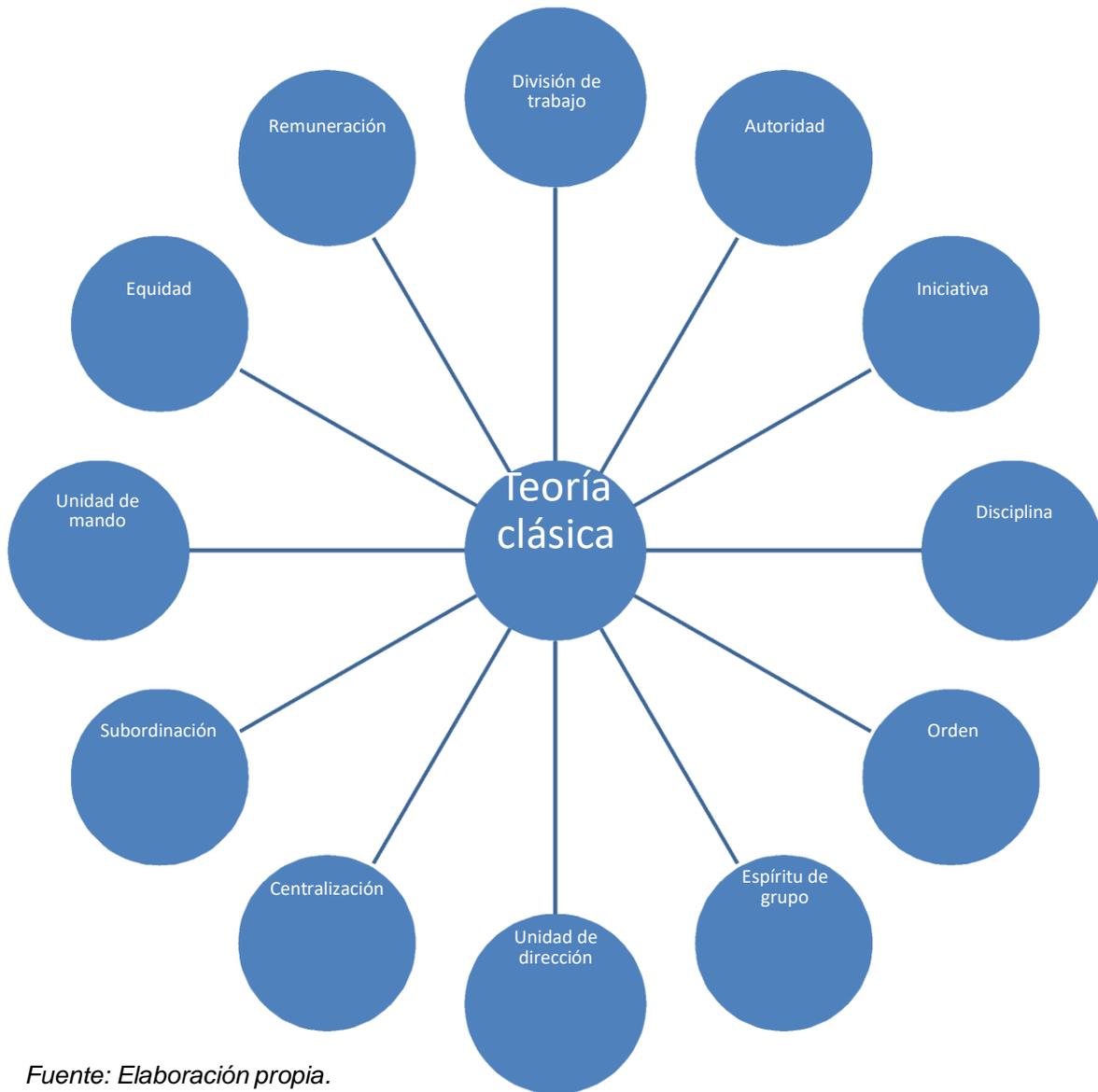
Álvarez (2021), su estudio formuló como objetivo estudiar a la gestión logística y como se relaciona con la calidad de servicio en una organización de

Lima. Metodológicamente ha sido considerada como cuantitativo, para ello se basó en cifras estadísticas, además es considerado como no experimental, al mostrar las observaciones necesarias que permitan estudiar a las variables, la muestra considerada fue de 30, los resultados encontrados han permitido concluir que la gestión logística conlleva a la adecuada administración de los recursos de la entidad y para ello es necesario que se apliquen las estrategias necesarias que permitan que se optimicen los recursos para obtener una mejor rentabilidad de la organización.

El fundamento teórico de la gestión logística, menciona que se refiere al proceso contable que se desarrolla en la municipalidad con la finalidad de contar con el sustento de ingresos y gastos que se desarrolla en la etapa administrativa (Akdeniz, 2019).

Referente al fundamento de la teoría que respalda a la variable se describe que presenta su origen en base a las teorías administrativas, resaltando dentro de ellas a la teoría clásica, fue desarrollada por Fayol en 1916, enfocada en la administración de las organizaciones y la parte financiera, describiendo la importancia que presenta la administración de los recursos económicos como principal fuente de desarrollo para las organizaciones, cumpliendo con las metas y proyecciones que se realicen, permitiendo que se cuente con sostenibilidad económica (Amaro et al., 2019). Las funcionalidades que presenta la teoría dentro de las organizaciones se basa en funciones técnicas, enfocadas a la producción y servicios, luego se basa en funciones comerciales, que se basa en el proceso de abastecimiento, seguido de las funciones financieras que se encarga de la administración de los recursos de la organización, además de las funciones contables, relacionando con la administración de inventarios y costos, funciones administrativas, que se enfoca en el cumplimiento de las etapas del proceso administrativo (Almanza et al., 2018).

Figura 1
Esquematación de la teoría clásica de Fayol



Fuente: Elaboración propia.

Además se resalta en el estudio la teoría de las restricciones (TOC), desarrollado en 1984 por Alex Rogo aplicada en las organizaciones con la finalidad de mejorar los procesos a través de sus cinco procesos que se basan en la identificación de la restricción, luego explorar la restricción, seguido de realizar el procesos de subordinar todo lo demás a la restricción, además de elevar la restricción y la etapa de repetir encontrando la siguiente restricción, todos estas etapas en las organizaciones representan una mejora del proceso productivo y en la gestión pública ha favorecido para alcanzar los resultados esperados de estas

teorías se origina la gestión por resultados que se enfoca en la administración de los recursos de las entidades públicas (Juiña et al., 2017).

Figura 2

Esquematzación de la teoría de las restricciones de Alex Rogo



Fuente: Elaboración propia.

Otra teoría que respalda a la variable es la teoría contable que presenta su origen en 1913 desarrollado por Harris, donde describe que el principal elemento de la organización es mantener una sostenibilidad económico a largo plazo, para ello se deben aplicar todas las herramientas necesarias para mantener un crecimiento económico, se orienta a la planificación de resultados y la calidad total, como pilares para alcanzar sus objetivos, esto conlleva al análisis del impacto interno y externo que presenta la organización, contando con planes de contingencia que le permita una sostenibilidad en el tiempo; dentro de estos aspectos se detalla a la logística interna que se debe desarrollar en la organización y a los procesos que se realizan para lograrlo (Asencio et al., 2017).

Es el conjunto de trámites que intervienen dentro del movimiento de mercancías o directamente del vendedor al cliente. Por esta razón, los gerentes de logística o encargados del sistema logístico en las agencias supervisan y manipulan las múltiples complejidades involucradas en esta técnica; de hecho, hay una serie de certificaciones para estos expertos (Pinheiro et al., 2017). La gestión logística es un procedimiento profundo para organizar e imponer una operación. Cuando se trata de gobiernos locales, esta forma es el flujo de trabajo de principio a fin con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes, así como las de la agencia (Alemán et al., 2021).

Respecto a las dimensiones consideradas en el estudio se ha procedido con la adaptación realizada por Harrison et al. (2019) que ha realizado la adaptación de

los procesos logísticos considerados por la OSCE, donde se menciona que la gestión logística incorpora procesos que son: Logística interna, luego se presenta a la logística externa, seguido de los procesos logísticos, con la estructura organizacional y las estrategias logísticas que se realizan en la municipalidad. En el caso de la investigación se ha contextualizado y se ha considerado como dimensiones a dos elementos fundamentales en el proceso de logística que es logística interna y el control de almacén.

Respecto a la dimensión logística interna, se menciona que se refiere a la posición de los recursos para realizar el proceso de adquisiciones con transparencia, mostrando las funciones claras y contando con un plan de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Winkelhaus & Grosse, 2019).

Los indicadores que presenta se basan en los requerimientos, que consiste en la convocatoria que se realiza sobre las necesidades de las áreas administrativas, enfocada a materiales de oficina y otros recursos que son necesarios para que se desarrollen las actividades de la municipalidad (Knoll, Reinhart, & Pruglmeier, 2019). En el sector público los requerimientos técnicos que cada convocatoria que se realiza es ejecutada de manera transparente donde todos los proveedores presentan libertad para ser partícipes de los procesos de convocatorias (Martins, Pereira, & Ferreira, 2020).

Otro indicador que involucra a esta etapa es las cotizaciones, se detalla los requerimientos que solicitan las áreas y se convoca a los proveedores para que envíen sus propuestas económicas, cumpliendo con los requisitos técnicos solicitados, con ello se realiza una evaluación de los proveedores que cumplan con estos requerimientos y se pasa a la siguiente etapa de adquisición (Demir, Paksoy, & Gonul, 2020). Además, el indicador de selección de proveedores, cuenta con su protocolo de selección que involucra el envío de cotización y registro en la plataforma de proveedores para el sector público, durante este proceso es importante que se cuenta con varias opciones para poder seleccionar al más adecuado y con menos costo para la entidad (Chai & Ngai, 2020). Finalmente, el indicador ordenes o contrato, se considera como el último paso que se desarrolla

para seleccionar y adquirir los productos solicitados en la municipalidad, es aquí donde se debe realizar la supervisión y contrastación si lo solicitado concuerda con los presupuestado por los proveedores para ser adquiridos (Mahmudul, Jiang, & Sharif, 2020)

La segunda dimensión es almacén, se basa en el espacio físico de la entidad para contener los productos y bienes que la municipalidad adquiere, este ambiente debe contar con el proceso de entrega de productos y la documentación necesaria que le permita una correcta administración (Gafforov & Gulomov, 2021).

Los indicadores que involucra se basan en el ambiente, que se había mencionado que es el espacio dentro de la municipalidad destinado para albergar a las adquisiciones de la municipalidad (Kato & Kamoshida, 2020). Otro indicador es la seguridad del almacén, se describe como el resguardo de los bienes y materiales adquiridos con recursos públicos, que son destinados a la operatividad de las áreas administrativas (Fu & Zhu, 2019). El siguiente indicador se refiere a los recursos disponibles, que se enfoca en el control del stock y la municipalidad debe aplicar los controles para estar con insumos que le permita mantener a la municipalidad operativo, evitando que se terminen los recursos y paralicen los procesos municipales (Zhang, Liu, Zhang, & Song, 2020). El ultimo indicador es despacho, es donde se debe establecen los procedimientos de entrega de materiales y bienes a las áreas administrativas, para ello es importante que se cumplan con los plazos para evitar retrasos en los procesos administrativos (Wang, Lim, & Zhan, 2020).

El control logístico gestiona fuentes que pueden variar desde elementos tangibles (que incluyen sustancias, equipos y materiales) hasta alimentos u otros artículos consumibles. Por lo tanto, el control logístico se ocupa de integrar la deriva de estadísticas y su equipo de control, el manejo de materiales, la fabricación de empaques, el inventario, el transporte, el garaje y, en ocasiones, la seguridad (Wu, 2021).

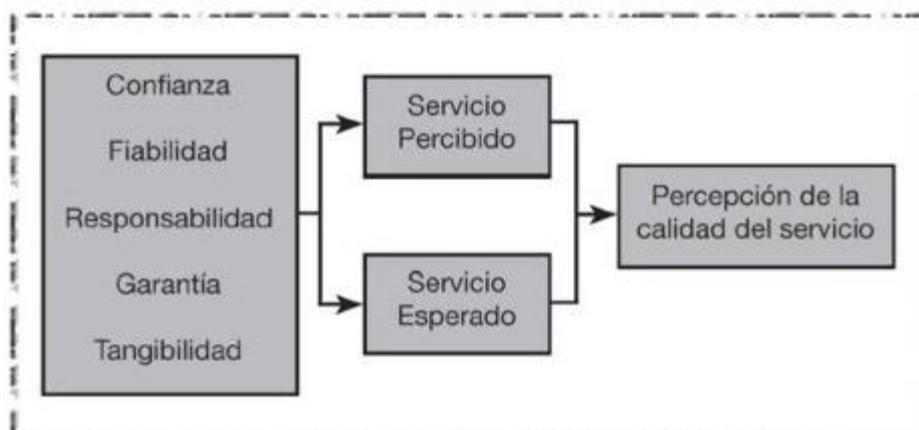
Grados de control logístico desde la adquisición de materias primas hasta la publicidad de productos o servicios. En esa experiencia, esta técnica contempla

todo el flujo de trabajo y está destinada a satisfacer las expectativas de los clientes y además de la municipalidad (Waters, 2019).

Respecto al fundamento teórico de la calidad de servicio se relaciona con el nivel de satisfacción que presentan los usuarios del servicio percibido, considerado como elemento esencial para analizar a localidad de servicio en la parte emocional y física que percibe el servidor público (Yingjie, Hanping, & Jianliang, 2020).

La teoría que respalda a la variable se basa en el modelo SERQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988), quienes desarrollaron una teoría que se basa en localidad de servicio que en la actualidad se vincula con la vocación de servicio y proporcionar los elementos que conlleve a un modelo óptimo de los procesos, para ello los autores proponen cinco elementos que favorecen a la administración que se basa en los elementos tangibles que se enfoca en la parte física, relacionada con el tamaño del ambiente de trabajo y los recursos que presentan los trabajadores para desarrollar sus funciones como es el equipamiento, otro aspecto que proponen los autores es la confiabilidad que se basa en la información que se brinda pro el personal de abastecimiento en los procesos de compra de los requerimientos solicitados por las áreas administrativas, además se tiene a la responsabilidad que se enfoca en brinda información confiable a los usuarios, luego se basa en la empatía, relacionada con el trato que se realiza a los usuarios (Zhengyu, 2020).

Figura 3
Esquemmatización del modelo SERQUAL



Otra teoría que respalda a la variable se basa en la calidad total, considerada como una de las teorías que se enfoca en los procesos organizacionales para mantener las condiciones adecuadas de los procesos, se conoce también como el modelo EFQM de excelencia y para conseguirlo propone como dimensiones al enfoque al cliente y la mejora continua que luego fue adaptado en las políticas para conseguir una norma ISO 9000 (Fonseca, 2022)

Figura 4

Esquemmatización de la calidad total



Fuente: *Elaboración propia.*

La calidad del servicio se basa en un conjunto de técnicas y movimientos que buscan potenciar el servicio al cliente, así como la conexión entre el comprador y la marca. La clave de esta guía es construir relaciones correctas y un ambiente ventajoso, útil y amigable que asegure que los clientes se vayan con una influencia asombrosa (Budianto, 2019).

Podemos decir que el elemento esencial de la calidad es un factor de referencia sobre cómo una organización que comprende los deseos de sus clientes y cumple con sus expectativas. Al saber qué es la calidad del operador y cómo

mejorarla, la corporación tiene un activo útil en sus manos para forzar el crecimiento de su municipalidad (Duc, Hong, & Hoang, 2020).

Para determinar las dimensiones del estudio se ha desarrollado una adaptación de las teorías mencionadas y se ha detallado como dimensiones al personal o la gestión de recursos humanos, relacionado con la fiabilidad y empatía, luego se presenta a la dimensión capacidad de respuesta y finalmente se tiene a los elementos tangibles, esto ha sido extraído del modelo SERQUAL y adaptado a los procesos de la municipalidad (Raza, Ummer, Qureshi, & Dahri, 2020), detallando lo siguiente:

Al describir a la primera dimensión que se denomina gestión de recursos humanos se define como la capacidad profesional de los trabajadores para cumplir con sus funciones establecidas en el MOF y presentar las condiciones requeridas para la administración de los recursos municipales, enfocándose en un proceso de selección por el área de personal que permita que se cuente con el perfil necesario y cumpla con los objetivos del área (Macke & Genai, 2019).

Los indicadores que presenta la dimensión es horario de trabajo, relacionado con el cumplimiento de la jornada laboral y las expectativas de los usuarios, además de la preparación que presenta para responder inquietudes, esto se relaciona con la capacidad y competencias profesionales que debe tener el trabajador, además de la información confiable, se vincula con el conocimiento de los procesos y las acciones que se debe ejecutar en cada actividad, de la misma manera se tiene con las respuestas de atención, que deben ser precisas y clara para que los usuarios lo puedan comprender con facilidad, finalmente se presenta al trato que se brinda a los usuarios al realizar sus requerimientos (Schneider & Harknett, 2019)

La segunda dimensión se basa en la capacidad de respuesta, es considerada como la atención oportuna que se realiza en el área, cumpliendo con los plazos establecidos y siguiendo un cronograma de actividades que permita ser ejecutado de acuerdo a lo establecido, esto involucra a que el personal cuente con las competencias para poder ejecutar cada uno de los procesos (Mamani y Vilca, 2022).

Los indicadores que intervienen se basan en el tiempo que se demoran en responder los requerimientos de los usuarios, luego con el análisis del tiempo razonable, seguido en las respuestas para resolver las dudas, el cumplimiento de los procesos y contar con un registro de solicitudes para determinar las prioridades que se deben cumplir en cada proceso (Ruiz, 2022).

Por último, se tiene la tercera dimensión que es aspectos tangibles, considerado como los elementos físicos que se tiene para desarrollar las funciones en la municipalidad, se relaciona con el equipamiento tecnológico, de oficina y la capacidad del almacén para contener a los productos de la municipalidad (Ubaldo, 2019).

Los indicadores que destacan en este aspecto se tienen a los equipos actualizados y en correcto funcionamiento, luego en la ubicación del área, si permite que los usuarios tengan acceso con facilidad para realizar sus requerimientos funcionales, además de la infraestructura que presenta el área, relacionado con las condiciones y tamaño que presenta para las atenciones y la seguridad del personal, asociado a resguardar la integridad física de cada miembro de la municipalidad (Papic, 2019).

Medir la calidad que se presenta en el servicio es un procedimiento importante para cualquier organización que busque mejorar el crecimiento sostenible en el tiempo. Medir la calidad del servicio es crucial porque, de lo contrario, es posible que ya no tengamos un panorama claro del servicio que brindamos a los clientes. Asumir que todo funciona bien porque el negocio vale la pena no siempre es un buen indicador (García et al., 2022).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

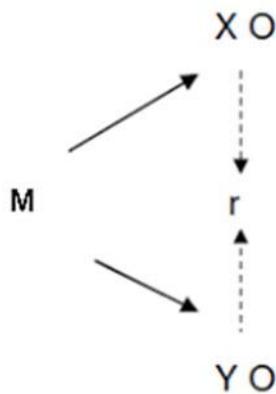
El tipo de investigación considerado en el estudio es básico, puesto que para su desarrollo se tuvo que realizar un análisis bibliográfico para determinar las referencias con más sustento sobre las variables y poder aplicarla en el estudio, para analizar la problemática presentada (Hernández y Mendoza, 2018). En este estudio, se abordó la problemática de la calidad de servicio con respecto a la gestión logística.

Según Jiménez (2020) Consideran al estudio dentro del paradigma positivista, porque muestra resultados numéricos para analizar las opiniones del personal. El enfoque que se asocia al estudio es cuantitativo por presentar resultados numéricos para responder a los objetivos.

3.1.2. Diseño de investigación:

Para la selección del diseño que más se aproxima el estudio, se tuvo en consideración el diseño no experimental, porque presenta análisis de opiniones por parte del personal y durante esta etapa no se interviene en el comportamiento de los sujetos. Por otro lado, se tenido conveniente ubicar al estudio en el nivel correlacional, puesto que el propósito que se presenta en analizar el nivel de asociación que se presenta con la aplicación de pruebas estadísticas (Sánchez et al., 2018).

Según las características para el recojo de datos se desarrolló en un solo momento, respecto a ello el autor Ochoa (2019), hace mención que los estudio que presentan un corte transversal, presentan por propósito analizar las opiniones de los sujetos en un solo momento que se establece entre el investigador y los partícipes de la muestra. Se muestra el esquema del diseño:



Donde:

Ox: Gestión logística

Oy: calidad de servicio

R: Relación entre variables

M: Muestra de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión logística

- **Definición conceptual:** Se refiere al proceso contable que se desarrolla en la municipalidad con la finalidad de contar con el sustento de ingresos y gastos que se desarrolla en la etapa administrativa (López et al., 2021).
- **Definición operacional:** Es la percepción del proceso contable de la municipalidad analizado por medio del análisis ejecutado por los servidores públicos, aplicando un instrumento y reflejado en tablas estadísticas que permitan su comprensión.
- **Indicadores:** Se basa en la presencia de normas, luego en la posición de los recursos, las funciones claras, la atención oportuna, seguido de los pedidos, requerimientos y programación, además de la cotización, las adquisiciones, el control de inventario, las herramientas tecnológicas, plan estratégico, metas trazadas, alineado al plan de logística.
- **Escala de medición:** Para las consideraciones de la investigación se ha determinado utilizar una escala ordinal para desarrollar el análisis de los niveles que presenten las variables.

Variable 2: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** La calidad del servicio se basa en un conjunto de técnicas y movimientos que buscan potenciar el servicio al cliente, así como la conexión entre el comprador y la marca. La clave de esta guía es construir relaciones correctas y un ambiente ventajoso, útil y amigable que asegure que los clientes se vayan con una influencia asombrosa (Zavala y Zavala, 2020).
- **Definición operacional:** Es la dedicación que le brindan los servidores públicos a los servicios que se brinda y analizado por medio de un instrumento y reflejado en tablas estadísticas que permitan su comprensión.
- **Indicadores:** Se enfoca en la información confiable, las respuestas de atención, los tiempos de entrega de respuestas, el tiempo que se considera para despejar las dudas, la capacidad que presentan los servidores públicos para resolver problemas, además la atención individual, finalmente los datos e información accesible y que se presente de manera oportuna.
- **Escala de medición:** Para las consideraciones de la investigación se ha determinado utilizar una escala ordinal para desarrollar el análisis de los niveles que presenten las variables.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Se conceptualiza como la selección de los sujetos involucrados en una situación problemática, donde la investigadora evalúa las condiciones y alcance para delimitar el estudio y los sujetos que intervienen para representar a la población (Niño, 2019) por ende, la investigación presentó una población que estuvo conformada por 52 participantes distribuidos en 32 servidores públicos de la municipalidad y 20 usuarios externos que se encuentran registrados como proveedores. Por contar con una población pequeña, la muestra fue igual.

3.3.2. Muestra:

En la investigación por ser un grupo reducido se ha considerado como muestra al total de los sujetos que integran la población que son 52 participantes. Hernández y Mendoza (2018), definen a la muestra censal, como la selección de la muestra a la totalidad de la población.

3.3.3. Muestreo:

Por las características que presenta la investigación se aplicó el muestreo no probabilístico, porque la investigadora utilizó su criterio para determinar el tamaño de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis:

El término "unidad de análisis" alude a los componentes o individuos que constituyen de manera singular tanto la población como la muestra en un estudio. Estos componentes son seleccionados en función del contexto y las cualidades particulares del estudio en cuestión (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se consideró a los servidores públicos y usuarios externos de la municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica, para Baena (2017), define a la encuesta como una modalidad de recojo de datos, por el cual el investigador categoriza las opiniones, que puede ser representadas en tablas estadísticas. Para la presente investigación se ha considerado la encuesta como técnica, para el recojo de datos que demanda la investigación.

Cabezas et al. (2018), definen a los cuestionarios como instrumentos con opciones cerradas, que presentan por finalidad categorizar las opiniones de los trabajadores encuestados y analizarlo de manera cuantitativa, por medio de técnicas estadísticas. En el caso del estudio se ha utilizado 2 cuestionarios relacionados a las variables.

Se refiere al análisis de contenido que se desarrolló por especialistas en el área (Bourke et al., 2016). Los jueces encargados del análisis deben revisar redacción y congruencia de los ítems con los indicadores y dimensiones especificadas en el estudio (Cabezas et al. (2018). Para efectos del estudio se ha considerado seleccionar a 3 profesionales, del área y que presenten grado de maestro o de doctor, para ser partícipes del análisis y veredictos de los instrumentos adaptados por el investigador, al contexto del centro de salud.

Por otro lado, procedió a obtener la validación mediante le opinión de tres expertos metodólogos, quienes dieron su conformidad a los instrumentos de investigación.

Tabla 1

Validez de los instrumentos por juicio de expertos

Especialistas o expertos	Grado	Calificación
Néstor Cuba Carbajal	Doctorado	Aplica
Gonzalo Calderón Purihuaman	Doctorado	Aplica
Ponte Quiñones Elvis Jerson	Doctorado	Aplica

Fuente: Autoría propia.

Durante esta fase de la investigación se ha tenido que seleccionar a 15 profesionales, que presenten características similares, pero no conformen la muestra, luego de ello se procedió con la tabulación en el programa SPSS, para analizar y calcular el Alfa de Cronbach y determinar el grado de confiabilidad que presente el instrumento, considerándose confiable cuando el valor obtenido presente una cercanía a 1.

Tabla 2

Valor asignado al instrumento según Alpha de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach
Variable 1	0.88
Variable 2	0.83

Fuente: Autoría propia.

3.5. Procedimientos

En la presente investigación, se tramitó el oficio correspondiente dirigido al gerente municipal y alcalde solicitando la autorización para obtener datos de nuestra muestra en estudio, de manera voluntaria y anónima de dos encuestas que miden el manejo de la gestión logística por parte de los profesionales y permitir el análisis de la calidad del servicio, con ello se tuvo que realizar reuniones para aplicación y explicación del consentimiento informado, posterior a la obtención de datos se tendrá que procesos con los programas necesarios y realizar los cálculos que permitan responder a los objetivos.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizaron fichas técnicas y modelos de orden estadístico para recoger, procesar, presentar, analizar e interpretar de los datos, en ese sentido, se elaborarán las correspondientes tablas y figuras de la estadística.

En cuanto al análisis inferencial se procedió al uso de Pearson que permitió medir la direccionalidad e intensidad de la correlación que existe entre las variables de investigación.

Los datos fueron procesados utilizando el programa, que de modo semejante será usada para procesar la data y los cálculos estadísticos necesarios.

3.7. Aspectos éticos

El estudio respeto y cumplió con los principios establecidos en la Guía de Aspectos Éticos de la universidad, por esta razón se mostró la autenticidad de los datos con relación al principio de propiedad intelectual de los autores de la bibliografía considerada en la investigación y el principio de privacidad en cuanto al personal que participo y proporcione su percepción de las variables cuando se desarrolle la encuesta.

Por este motivo se empleó el consentimiento informado para los empleados de la municipalidad que participara voluntariamente en la encuesta, para ello, los empleados participaron sin tener presión de ningún tipo, para que responda de manera sincera y con mucha responsabilidad que es realmente una virtud de estos empleados.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3.

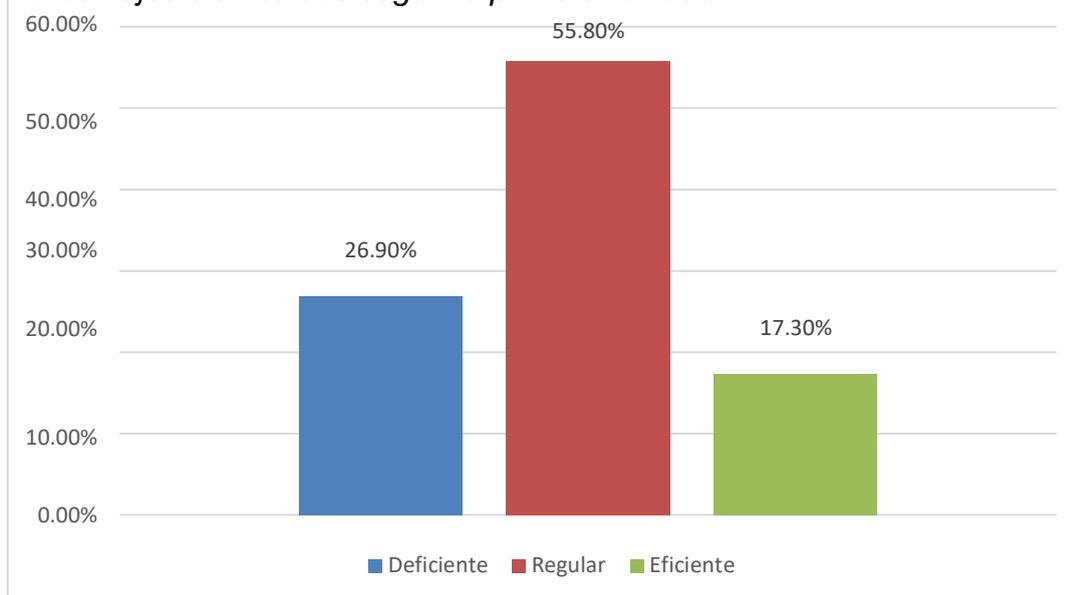
Niveles de percepción de la gestión logística

Nivel	fi	%
Deficiente	14	26.9%
Regular	29	55.8%
Eficiente	9	17.3%
Total	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Porcentajes distribuidos según la primera variable



Fuente: Elaboración propia.

Tras un análisis realizado de las opiniones de los servidores públicos y usuarios externos se ha registrado los siguientes niveles para la gestión logística: Se ha evidenciado que se caracteriza como regular, alcanzando una puntuación del 55.8%, luego se registra que el nivel deficiente se presentó con el 26.9% y el nivel eficiente alcanzó una valoración del 17.3%, con ello se comenta que la municipalidad tiene que aplicar controles y estrategias que le permita mejorar los procesos de logística y que la percepción que presenta actualmente alcance mejores resultados en el futuro.

Tabla 4.

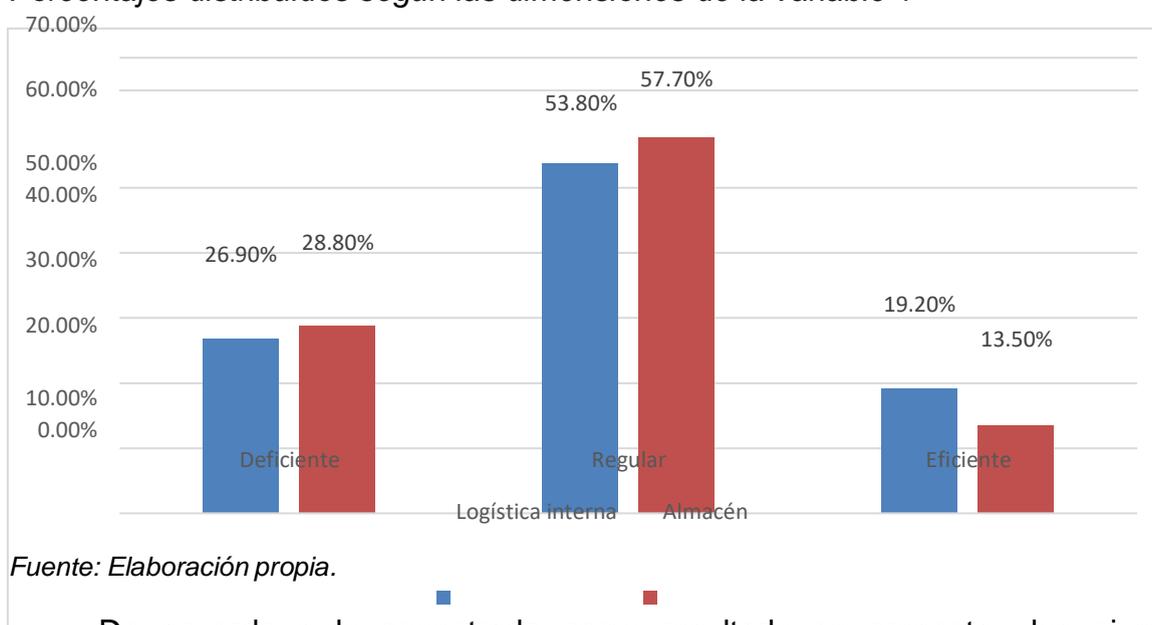
Niveles de las dimensiones de la gestión logística

Dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Logística interna	14	26.9%	28	53.8%	10	19.2%	52	100.0%
Almacén	15	28.8%	30	57.7%	7	13.5%	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Porcentajes distribuidos según las dimensiones de la variable 1



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo encontrado como resultado se presentan los niveles alcanzados por las dimensiones de la gestión logística, mencionando a lo siguiente: Referente a la dimensión logística interna se ha caracterizado como regular por mostrar una puntuación del 53.8%, luego se caracterizó como deficiente, por reflejar una puntuación del 26.9% y el nivel eficiente presento una puntuación del 19.2%. Respecto a lo encontrado para la dimensión almacén se tiene que se refleja como regular con una valoración del 57.7%, luego se presenta como deficiente, reflejando una puntuación del 28.8% y el nivel eficiente alcanzo una valoración del 13.5%, con lo descrito se menciona que aún se deben mejorar los procesos de logística para que sus dimensiones alcancen mejores resultados.

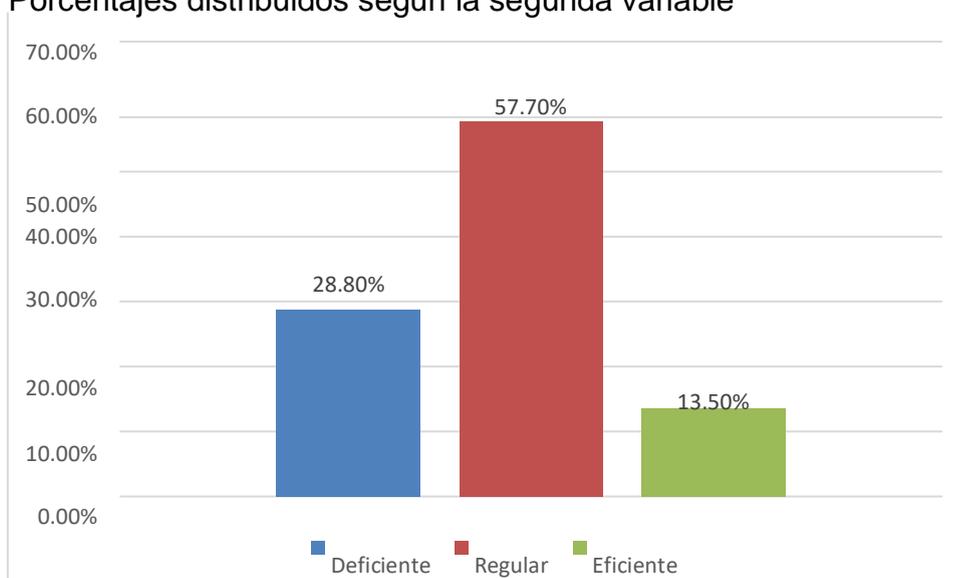
Tabla 5.
Niveles de percepción de la calidad de servicio

Nivel	fi	%
Deficiente	15	28.8%
Regular	30	57.7%
Eficiente	7	13.5%
Total	32	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Porcentajes distribuidos según la segunda variable



Fuente: Elaboración propia.

Tras un análisis realizado de las opiniones de los servidores públicos y usuarios externos se ha registrado los siguientes niveles para la calidad de servicio: Se ha evidenciado que se caracteriza como regular, alcanzando una puntuación del 57.7%, luego se registra que el nivel deficiente se presentó con el 28.8% y el nivel eficiente alcanzo una valoración del 13.5%, con ello se comenta que la municipalidad tiene que aplicar controles y estrategias que le permita mejorar localidad del servicio que se brinda en el área de logística y que la percepción que presenta actualmente alcance mejores resultados en el futuro.

Tabla 6.

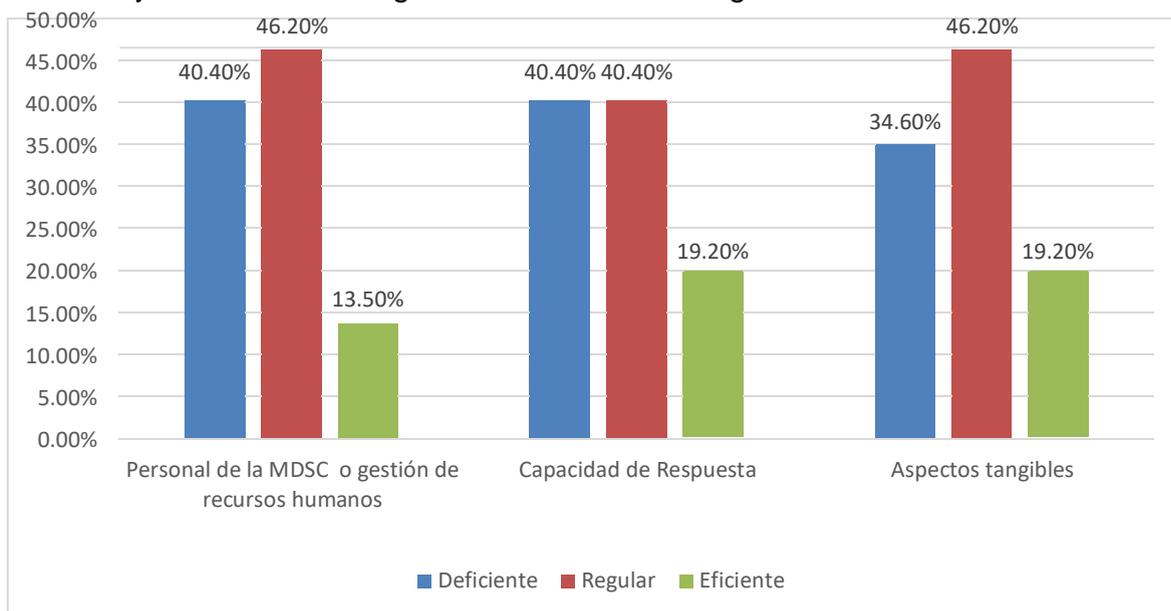
Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión de recursos humanos	21	40.4%	24	46.2%	7	13.5%	52	100.0%
Capacidad de Respuesta	21	40.4%	21	40.4%	10	19.2%	52	100.0%
Aspectos tangibles	18	34.6%	24	46.2%	10	19.2%	52	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Porcentajes distribuidos según las dimensiones segunda variable



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a lo encontrado como resultado se presentan los niveles alcanzados por las dimensiones de la calidad de servicio, mencionando a lo siguiente: Referente a la dimensión gestión de recursos humanos se ha caracterizado como regular por mostrar una puntuación del 46.2%, luego se caracterizó como deficiente, por reflejar una puntuación del 40.4% y el nivel eficiente presento una puntuación del 13.5%. Respecto a lo encontrado para la dimensión capacidad de Respuesta se tiene que se refleja como regular con una valoración del 40.4%, luego se presenta como deficiente, reflejando una puntuación del 40.4% y el nivel eficiente alcanzo una valoración del 19.2%, finalmente lo encontrado para la dimensión aspectos tangibles se presenta que fue caracterizado como regular, por alcanzar una puntuación del 46.2%, luego se presentó como

deficiente con el 34.6% y el nivel eficiente se reflejó con el 19.2%, con lo descrito se menciona que aún se deben mejorar los procesos que involucran a la calidad de servicio para que sus dimensiones alcancen mejores resultados.

4.2. Análisis inferencial

Para poder definir el método inferencia que fue utilizado en la investigación se desarrolló una prueba de normalidad, con el propósito de conocer la distribución que se refleja de los datos, para ello se basó en el método de Kolmogorov-Smirnov considerado para muestras que superan a 50, logrando comprobar el método requerido para desarrollar la prueba de hipótesis, describiendo lo siguiente:

Tabla 7.

Análisis de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión logística	,121	52	,054
Calidad de servicio	,114	52	,087

Fuente: Elaboración propia.

Con los resultados evidenciado se ha calculado un valor de significancia de 0.000 asociado a la variable gestión logística y de la misma manera para la variable calidad de servicio con una significancia de 0.000, ambos valores se encuentran por encima del 0.05, por lo que permite corroborar que los datos presentan una característica paramétrica y por el tamaño de la muestra de afirman que el método que más se ajusta a la investigación es Pearson.

Tabla 8.

Relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023

		Gestión logística	Calidad de servicio
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,941**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,941**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

Fuente: Elaboración propia.

Los valores presentados en la tabla han demostrado un $r=0.941$, analizado como positiva y alta, mencionando que la gestión logística se relaciona con la calidad de servicio en la oficina de abastecimiento, por lo tanto, la gerencia debe aplicar los controles necesarios para mejorar los procesos logísticos y la atención que se realiza a las áreas administrativas para optimizar los procesos y se contribuya a una mejor calidad de servicio que se presenta.

Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se pueda corroborar que la relación que se presenta en la investigación es considerada como significativa.

Tabla 9.

Relación entre la logística interna y calidad de servicio

		Logística interna	Calidad de servicio
Logística interna	Correlación de Pearson	1	,912**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,912**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

Fuente: Elaboración propia.

Los valores presentados en la tabla han demostrado un $r= 0.912$, analizado como positiva y alta, mencionando que la logística interna se relaciona con la calidad de servicio en la oficina de abastecimiento, de esta manera se debe mejorar

la atención de los requerimientos que presentan las áreas administrativas para que la calidad de servicio que ofrece el área sea la esperada.

Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se pueda corroborar que la relación que se presenta en la investigación es considerada como significativa.

Tabla 10.
Relación entre el almacén y calidad de servicio

		Almacén	Calidad de servicio
Almacén	Correlación de Pearson	1	,919**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,919**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

Fuente: Elaboración propia.

Los valores presentados en la tabla han demostrado un $Rho = 0.919$, analizado como positiva y alta, mencionando que la dimensión almacén se relaciona con la calidad de servicio en la oficina de abastecimiento, de esta manera se debe mejorar la atención del almacén a la hora de entregar los productos solicitados por las áreas administrativas para que la calidad de servicio que ofrece el área sea la esperada.

Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se pueda corroborar que la relación que se presenta en la investigación es considerada como significativa.

Tabla 11.

Relación entre la gestión logística y la gestión de recursos humanos

		Gestión	gestión de recursos
		logística	humanos
Gestión logística	Correlación de Pearson	1	,820**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	,820**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

Fuente: Elaboración propia.

Los valores presentados en la tabla han demostrado un $Rho= 0.820$, analizado como positiva y alta, mencionando que la gestión logística se relaciona con la dimensión gestión de recursos humanos en la oficina de abastecimiento, de esta manera se debe mejorar la atención del almacén a la hora de entregar los productos solicitados por las áreas administrativas para que la calidad de servicio que otorga el área sea la esperada.

Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se pueda corroborar que la relación que se presenta en la investigación es considerada como significativa.

V. DISCUSIÓN

Respecto a lo encontrado para el objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, los valores presentados en la tabla han demostrado un $r=0.941$, analizado como positiva y alta. Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se pueda corroborar que la relación que se presenta en la investigación es considerada como significativa. Por lo tanto, la gerencia debe aplicar los controles necesarios para mejorar los procesos logísticos y la atención que se realiza a las áreas administrativas para mejorar la percepción de la calidad de servicio que se presenta.

Con ello se dio a conocer que la gestión logística debe presentar el trato esperado por las áreas administrativas para percibir una calidad de servicio adecuada y que todos los procesos que se realizan sean con transparencia, esto concuerda con lo encontrado por Bendeck (2020), en Colombia presento por objetivo analizar la gestión logística en organizaciones, quien concluyo que las principales debilidades que presentan se basa en el cumplimiento de sus procesos muchos de estas organizaciones presentan trabajadores que no cumplen en su totalidad con los procedimientos del área de abastecimiento, generando retrasos en los procesos de selección y en los pagos a los proveedores. Lo mencionando concuerda con el estudio de Vela (2022) ejecutado en cusco – Perú, donde se tuvo por objetivo analizar a la gestión logística y a la gestión institucional de un gobierno local, encontrando como resultado, que la entidad pública presenta deficiencia en sus procesos de abastecimiento, generando que no se ejecute los procedimiento como los describe la política institucional, esto genera que se incumplan con los plazos y las áreas solicitantes no reciban sus materiales en las fechas previstas, además la incertidumbre y retrasos de los plazos que se presenta entre sobre los pagos a los proveedores, trae secuelas que no se presenten muchos postores a las convocatorias por los retrasos de pago que demanda.

Resaltando la importancia de cumplir con los procedimientos logísticos para optimizar los procesos de abastecimiento a las áreas administrativas y se logre

desarrollar las funciones con normalidad, evitando paralizaciones del servicio que se brinda por falta de recursos administrativos. Así mismo concuerda con Santisteban y Ventura (2020), han presentado su estudio con el objetivo de analizar a la gestión logística y la relación con la calidad de servicio de un gobierno local de Chepen. Los resultados han reflejado un valor de $Rho = 0.793$ con $sig. = 0.000$, menor al 0.05, concluyendo que la gestión logística y todos sus procesos son elementos que determinan localización de servicio que se brinda a los trabajadores. Siendo sustancialmente beneficiosos para el estudio al concordar con la demostración que se presenta una relación entre los procesos logísticos de la entidad y la calidad de servicio que ofrece.

Además de concordar con lo encontrado por Flores (2021), quien ha propuesto un estudio con el objetivo de conocer cómo se presenta la logística integral y como se relaciona con la satisfacción del cliente en una entidad pública de Ecuador. La Metodología adoptada en el proceso de la investigación se basó en utilizar el enfoque cuantitativo, el diseño fue el no experimental, la muestra que se consideró para el estudio fue de 384 usuarios. Los resultados alcanzados han demostrado una intersección en el nivel moderado de las variables con un valor de 77.1%, demostrando un valor $Chi = 138.794$ con $sig. = 0.0000$, con ello se ha determinado que se evidencia una relación significativa y concluyendo que la satisfacción que presenten los usuarios de los procesos de logística se encuentra determinado por el nivel de eficiencia que presente los servidores públicos.

El fundamento teórico de la gestión logística, menciona que se refiere al proceso contable que se desarrolla en la municipalidad con la finalidad de contar con el sustento de ingresos y gastos que se desarrolla en la etapa administrativa (López et al., 2021). Es el conjunto de trámites que intervienen dentro del movimiento de mercancías o directamente del vendedor al cliente. Por esta razón, los gerentes de logística o encargados del sistema logístico en las agencias supervisan y manipulan las múltiples complejidades involucradas en esta técnica; de hecho, hay una serie de certificaciones para estos expertos (Pinheiro et al., 2017).

De acuerdo a lo registrado para el objetivo específico determinar la relación entre la logística interna y calidad de servicio, los valores presentados en la tabla

han demostrado un $r = 0.912$, analizado como positiva y alta, mencionando que la logística interna se relaciona con la calidad de servicio en la oficina de abastecimiento, de esta manera se debe mejorar la atención de los requerimientos que presentan las áreas administrativas para que la calidad de servicio que ofrece el área sea la esperada. Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se pueda corroborar que la relación que se presenta en el estudio es considerada como significativa.

Es importante mencionar que los procesos logísticos internos, donde se reciben los requerimientos de las áreas administrativas forman parte esencial de los procesos administrativos y garantiza que la calidad de servicio se cumple según lo esperado por los trabajadores, esto concuerda con lo mencionado por Vela (2022), quien ha presentado su estudio con el objetivo de desarrollar un diagnóstico de la gestión logística y como se relaciona con la calidad de servicio de una organización de Lima. La Metodología que se adapta al estudio es el alcance transversal, con enfoque cuantitativo y para el diseño se utilizó el no experimental. Los resultados encontrados demuestran que la gestión logística se presenta de nivel medio con 66.2%, mientras que la calidad del servicio se manifiesta como bajo con el 56.3%, con ello se ha establecido un $\chi^2 = 1442.713$ con $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$, con ello se ha demostrado que existe relación significativa entre las variables y por lo tanto se confirma que la gestión logística es determinante para analizar a localidad de servicio.

Respecto a la dimensión logística interna, se menciona que se refiere a la posición de los recursos para realizar el proceso de adquisiciones con transparencia, mostrando las funciones claras y contando con un plan de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Vargas et al., 2022). El control logístico gestiona fuentes que pueden variar desde elementos tangibles (que incluyen sustancias, equipos y materiales) hasta alimentos u otros artículos consumibles. Por lo tanto, el control logístico se ocupa de integrar la deriva de estadísticas y su equipo de control, el manejo de materiales, la fabricación de empaques, el inventario, el transporte, el garaje y, en ocasiones, la seguridad (Quiala et al., 2018).

De acuerdo a lo registrado para el objetivo específico determinar la relación entre el almacén y calidad de servicio, valores presentados en la tabla han demostrado un $Rho= 0.919$, analizado como positiva y alta, mencionando que la dimensión almacén se relaciona con la calidad de servicio en la oficina de abastecimiento, de esta manera se debe mejorar la atención del almacén a la hora de entregar los productos solicitados por las áreas administrativas para que la calidad de servicio que ofrece el área sea la esperada. Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se puede confirmar que la relación que se presenta en la investigación es considerada como significativa.

Con ello se debe mencionar que el almacén es una parte funcional para los procesos administrativos de la municipalidad, porque es el encargado de proporcionar los insumos necesarios a las áreas para que puedan desarrollar su trabajo con normalidad, esto concuerda con lo descrito por Sotomayor (2022), ha presentado su estudio con el objetivo de analizar a la gestión logística y como se relación con localidad de servicio de una organización de Chimbote. La Metodología adoptada en el proceso de la investigación se basó en utilizar el enfoque cuantitativo, el diseño fue el no experimental, la muestra que se consideró para el estudio fue de 15 usuarios. Los resultados alcanzados han reflejado un $Rho= 0.710$ con sig. = $0.000 < 0.05$, concluyendo que los factores que presenta en la gestión logística determinan el nivel de calidad que se ofrece a los usuarios, para ello es necesario contar con el personal calificado y experiencias para afrontar cada proceso.

La teoría que respalda a la variable se basa en el modelo SERQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988), quienes desarrollaron una teoría que se basa en localidad de servicio que en la actualidad se vincula con la vocación de servicio y proporcionar los elementos que conlleve a un modelo óptimo de los procesos, para ello los autores proponen cinco elementos que favorecen a la administración que se basa en los elementos tangibles que se enfoca en la parte física, relacionada con el tamaño del ambiente de trabajo y los recursos que presentan los trabajadores para desarrollar sus funciones como es el equipamiento,

otro aspecto que proponen los autores es la confiabilidad que se basa en la información que se brinda pro el personal de abastecimiento en los procesos de compra de los requerimientos solicitados por las áreas administrativas, además se tiene a la responsabilidad que se enfoca en brinda información confiable a los usuarios, luego se basa en la empatía, relacionada con el trato que se realiza a los usuarios (Márquez et al., 2023).

La segunda dimensión es almacén, se basa en el espacio físico de la entidad para contener los productos y bienes que la municipalidad adquiere, este ambiente debe contar con el proceso de entrega de productos y la documentación necesaria que le permita una correcta administración (Sánchez et al., 2021).

Los indicadores que involucra se basan en el ambiente, que se había mencionado que es el espacio dentro de la municipalidad destinado para albergar a las adquisiciones de la municipalidad (Hurtado et al., 2018). Otro indicador es la seguridad del almacén, se describe como el resguardo de los bienes y materiales adquiridos con recursos públicos, que son destinados a la operatividad de las áreas administrativas (Camarero y Pino, 2021). El siguiente indicador se refiere a los recursos disponibles, que se enfoca en el control del stock y la municipalidad debe aplicar los controles para estar con insumos que le permita mantener a la municipalidad operativo, evitando que se terminen los recursos y paralicen los procesos municipales (Salazar et al., 2023). El último indicador es despacho, es donde se debe establecen los procedimientos de entrega de materiales y bienes a las áreas administrativas, para ello es importante que se cumplan con los plazos para evitar retrasos en los procesos administrativos (Rojas et al., 2018).

De acuerdo a lo registrado para el objetivo específico determinar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, los valores presentados en la tabla han demostrado un $Rho= 0.820$, analizado como positiva y alta, mencionando que la gestión logística se relaciona con la dimensión gestión de recursos humanos en la oficina de abastecimiento, de esta manera se debe mejorar la atención del almacén a la hora de entregar los productos solicitados por las áreas administrativas para que la calidad de servicio que ofrece el área sea

la esperada. Así mismo, al realizar la prueba de hipótesis se tiene como valor de significancia a 0.000, que al ser contrastado con el 0.05, cae en la región donde se produce el rechazo la hipótesis nula, de esta manera se pueda corroborar que la relación que se presenta en la investigación es considerada como significativa.

Lo descrito concuerda con Bendeck (2020), en Colombia presento por objetivo analizar la gestión logística en organizaciones, quien concluyo que las principales debilidades que presentan se basan en el cumplimiento de sus procesos muchos de estas organizaciones presentan trabajadores que no cumplen en su totalidad con los procedimientos del área de abastecimiento, generando retrasos en los procesos de selección y en los pagos a los proveedores. Lo mencionando concuerda con el estudio de Vela (2022) ejecutado en cusco – Perú, donde se tuvo por objetivo analizar a la gestión logística y a la gestión institucional de un gobierno local, encontrando como resultado, que la entidad pública presenta deficiencia en sus procesos de abastecimiento, generando que no se ejecute los procedimiento como los describe la política institucional, esto genera que se incumplan con los plazos y las áreas solicitantes no reciban sus materiales en las fechas previstas, además la incertidumbre y retrasos de los plazos que se presenta entre sobre los pagos a los proveedores, trae secuelas que no se presenten muchos postores a las convocatorias por los retrasos de pago que demanda.

Al describir a la primera dimensión que se denomina gestión de recursos humanos se define como la capacidad profesional de los trabajadores para cumplir con sus funciones establecidas en el MOF y presentar las condiciones requeridas para la administración de los recursos municipales, enfocándose en un proceso de selección por el pareo de personal que permita que se cuente con el perfil necesario y cumpla con los objetivos del área (Díaz y Salazar, 2021). Los indicadores que presenta la dimensión es horario de trabajo, relacionado con el cumplimiento de la jornada laboral y las expectativas de los usuarios, además de la preparación que presenta para responder inquietudes, esto se relaciona con la capacidad y competencias profesionales que debe tener el trabajador, además de la información confiable, se vincula con el conocimiento de los procesos y las acciones que se debe ejecutar en cada actividad, de la misma manera se tiene con las respuestas de atención, que deben ser precisas y clara para que los usuarios lo puedan

comprender con facilidad, finalmente se presenta al trato que se brinda a los usuarios al realizar sus requerimientos (Casiano y Cueva, 2020).

La teoría que respalda a la variable se basa en el modelo SERQUAL desarrollado por Parasuraman et al. (1988), quienes desarrollaron una teoría que se basa en localidad de servicio que en la actualidad se vincula con la vocación de servicio y proporcionar los elementos que conlleve a un modelo óptimo de los procesos, para ello los autores proponen cinco elementos que favorecen a la administración que se basa en los elementos tangibles que se enfoca en la parte física, relacionada con el tamaño del ambiente de trabajo y los recursos que presentan los trabajadores para desarrollar sus funciones como es el equipamiento, otro aspecto que proponen los autores es la confiabilidad que se basa en la información que se brinda pro el personal de abastecimiento en los procesos de compra de los requerimientos solicitados por las áreas administrativas, además se tiene a la responsabilidad que se enfoca en brinda información confiable a los usuarios, luego se basa en la empatía, relacionada con el trato que se realiza a los usuarios (Márquez et al., 2023).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluyó que tiene una relación significativa ($r = 0.941$; $\text{sig.}=0.000<0.05$) entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, la gerencia debe aplicar los controles necesarios para mejorar los procesos logísticos y la atención que se realiza a las áreas administrativas para optimizar la percepción de la calidad de servicio que se presenta.

Segunda: Se concluyó que tiene una relación significativa ($r = 0.912$; $\text{sig.}=0.000<0.05$) entre la logística interna y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, de esta manera se debe mejorar la atención de los requerimientos que presentan las áreas administrativas para que la calidad de servicio que proporciona el área sea la esperada.

Tercera: Se concluyó que tiene una relación significativa ($r = 0.919$; $\text{sig.}=0.000<0.05$) entre el almacén y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, de esta manera se debe mejorar la atención del almacén a la hora de entregar los productos solicitados por las áreas administrativas para que la calidad de servicio que otorga el área sea la esperada.

Cuarta: Se concluyó que tiene una relación significativa ($r = 0.820$; $\text{sig.}=0.000<0.05$) entre la gestión logística y gestión de recursos humanos en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023, mencionando que la capacidad profesional determina el nivel de gestión que se ejecuta en el área de logística.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al gerente municipal evaluar los procesos de logística para que desarrolle con transparencia y se ejecute por medio de los sistemas informáticos municipales para mantener la transparencia respectiva y que las demás áreas administrativas cuenten con los insumos necesarios para desarrollar sus actividades cotidianas.

Segunda: Al jefe de personal realizar capacitaciones a los trabajadores sobre atención al usuario para mejorar el trato que brindan a las demás áreas administrativas y se genere empatía a la hora de decepcionar los pedidos y de realizar las entregas.

Tercera: A los trabajadores de logística, mejorar el trato que brindan a los usuarios solicitantes de requerimientos para que la gestión que realizan sea vista de manera eficiente y que se brinda un trato cordial en los procesos que ejecutan.

Cuarta: A los futuros investigadores continuar desarrollando investigaciones relacionada a la gestión logística en municipalidad para contribuir al análisis de gestión que realizan y que la población conozca los indicadores de percepción que se reflejan.

REFERENCIAS

- Alemán et al. (2021). Logistics management system for service processes. 42 (2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000200232
- Amaro et al. (2019). *The integration of finance to logistic flow. Application: feeding process*. 40 (1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100097
- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, lima 2020*. [Tesis; Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1566/ALVAREZ%20SORIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Almanza et al. (2018). *Classic Theories of Organizations and Gung Ho*. 22 (1).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000100001#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20cl%C3%A1sica%20se%20centra,responsabilidad%20compartida%20con%20los%20subordinados.
- Asencio et al. (2017). *The Inventory as a determinant in the profitability of pharmaceutical distributors*. 7 (13).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182017000100231
- Bao et al. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. 6 (2).
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/>
- Becerra, W. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Caleta de Carquín*. [Tesis; Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6709/TESIS%20CUELLAR%20CAMARENA%20WILHELM%20IVAN.pdf?sequence=1>
- Bendeck, H. (2020). *Modelos de gestión logística en las pequeñas y mediana empresas (PYMES)*. [Tesis; Universidad Cooperativa De Colombia].

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/486ca2ec-5928-4aaa-97eb-fce95567ccfb/content>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748-1. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Bourke, J., Kirby, A. y Doran, J. (2016). *Survey & Questionnaire Design: Collecting Primary Data to Answer Research Questions [Diseño de encuestas y cuestionarios: Recopilación de datos primarios para responder preguntas de investigación]*. Irlanda: NuBooks <https://www.barnesandnoble.com/w/survey-questionnaire-design-jane-bourke/1124779954>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Casiano, D. y Cueva, E. (2020). *Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019*. 7 (2). <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v7n2/2414-8938-academo-7-02-157.pdf>

CEPAL (2021). *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47669/S2100698_es.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cárdenas, Y. (2021). *Gestión logística y calidad de servicio en la Unidad de logística de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2021*. [Tesis; Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103718/C%c3%a1rdenas_DY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camarero, L. y Pino, J. (2021). *Rurality, agriculture and social exclusion. The territorial inequality effects*. 34 (49). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0797-55382021000200011

- Díaz, G. y Salazar, D. (2021). *Quality as a strategic tool for business management*. 39 (1).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692021000100019
- Flores, L. (2021). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios de logística en Guayaquil*. [Tesis; Universidad Politécnica].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20194/1/UPS-GT003194.pdf>
- Fontalvo et al. (2019). Los Procesos Logísticos y La Administración de la Cadena de Suministro. 14 (2).
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/5880>
- García, G. y Montiel, L. (2017). *Análisis de la calidad de servicio del gobierno electrónico para la documentación e identificación*. 4 (3).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862017000300021
- González, A. y García, M. (2016). *Design of an information system of indicators logistics*. 20 (2). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082016000200003&script=sci_arttext
- García et al. (2022). Quality of Service in Higher Education. 6 (23).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2616-79642022000200744&lng=es&nrm=iso
- Gil, O. (2017). *The logistic: key to the global competitiveness of small and medium Mexican companies of the Jalisco state in Mexico*. 6 (11).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072017000100004
- Gutiérrez et al. (2023). *Diagnóstico del proceso logístico comercial en tiendas de sol y playa: Tiendas Caracol Guardalavaca*. 7 (1).
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/2430>
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hernández, D. y Valderrama, H. (2021). *Proceso logístico efectivo para la generación de valor en las empresas del estado*. 1 (3).
<https://tecnohumanismo.online/index.php/tecnohumanismo/article/view/98>

Huayta, S. (2021). *The total quality services and business productivity of receptive tourism in Miraflores, 2019*. 29 (59).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962021000100077

Hurtado et al. (2018). *Transportation logistics and local development in Sonoran table grape exporting organizations*. 28 (51).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572018000100013

Jiménez, I. (2020). El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación. Universidad de La Sabana.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7be0c0b1-aae9-471f-ba3a-42032829f293%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=e000xww&AN=2659814>

Juiña et al. (2017). *The theory of constraints applied in a manufacture CAD-CAM system in the industry Metalworking-plastic*. 8 (3).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-65422017000300056

Lamar et al. (2022). *Propuesta: optimización logística en un almacén de repuestos*. 7 (3).
https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/969?articlesBySameAuthorPage=2

López et al. (2021). *Logistics management in the salt industry of the state of La Guajira, Colombia*. 32 (1).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000100039

- Mamani, K. y Vilca, G. (2022). *Service quality and user satisfaction in municipal public libraries in southern Peru*. 7 (3).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872022000300001
- Márquez et al. (2023). *Quality of service and customer satisfaction in restaurants of the Portoviejo terminal*. 4 (1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362023000100023
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital.
<https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>
- Murillo, K. (2021). *La gestión logística y la competitividad en las empresas ferreteras de la provincia de Tungurahua*. [Tesis; Universidad Técnica De Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32118/1/10%20ADE.pdf>
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación* (2da. edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). Ediciones de la U. <https://drive.google.com/file/d/16EujosBT9zACw1EVK60-44zRjJ18OZSB/view>
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. ISBN: 978-84-7867-685-9.
https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*. 64(1): 12-40.
- Papic, K. (2019). *Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile*. 10 (1).

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042019000100063

Paricahua, H. (2022). *Logistics management and its relation with the profitability of construction companies in the province of San Román, Puno*. 30 (62).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1609-81962022000100067&script=sci_arttext

Pinheiro et al. (2017). *A new definition of infernal logistics and how to evaluate it*. 25 (2).

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052017000200264

Quiala et al. (2018). *A new vision in the management of supply logistics in the cuban biotechnological industry*. 27 (3).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-028X2018000300003

Ramírez, C. (2022). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020*. [Tesis; Universidad Nacional De Tumbes].

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. ISBN-13: 978-84-17211-23-3. Colección: Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>

Rojas et al. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. 31 (4).

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221

Rojas et al. (2018). *Public policy for urban logistics. Collective guidelines design for logistics in Bogota-Colombia*. 19 (2).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-77432018000200159

- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021*. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18974/Ruiz_gm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez et al. (2021). *Current challenges of logistics and supply chain*. 42 (1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169
- Salazar et al. (2023). *Logistics Capabilities as Determining Factors for SMEs' Internationalization: A Systematic Literature Review*. 9 (19).
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638174353006/html/>
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva et al. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico*. 15 (2).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Santisteban, M. y Ventura, P. (2020). *Gestión logística y Calidad de servicio de la Unidad Logística de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, año 2020*. [Tesis; Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67104/Santisteban_AMI-Ventura_CPP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sotomayor, R. (2022). *Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021*. [Tesis; Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83263/Sotomayor_LRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Trigoso et al. (2023). *Hospital logistics management and quality of service of the internal client in times of pandemic*. 8 (1).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2550-65872023000100146
- Ubaldo, A. (2019). *Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2018*. 6 (2).
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/124>
- Vargas et al. (2022). *Modelo de gestión logística para pequeñas empresas agrícolas*. 8 (15).
<https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/820>
- Vela, R. (2022). *La gestión logística y la calidad del servicio en la empresa Editorial María Trinidad S.A.C., Lima 2021*. [Tesis; Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82954/Vela_MR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vela, G. (2022). *Proceso de logística y gestión institucional de la sociedad de beneficencia pública de Puerto Maldonado. periodo: 2019*. [Tesis; Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco].
https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6661/253T20221073_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zelada, E. (2022). *Logistics management and customer service in an industrial company in the food sector, Lima 2021*. 4 (2).
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1338/1804>
- Zavala, F. y Zavala, E. (2020). *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador* 6 (3).
<https://dialnet.unirioja.es/serv>

ANEXOS

Anexo 01: operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión logística	Se refiere al proceso contable que se desarrolla en la municipalidad con la finalidad de contar con el sustento de ingresos y gastos que se desarrolla en la etapa administrativa (López et al., 2021).	Es la percepción del proceso contable de la municipalidad analizado por medio de la percepción de los servidores públicos por medio de un instrumento y reflejado en tablas estadísticas que permitan su comprensión.	Logística interna	Requerimientos	1,2	Ordinal
				Cotizaciones	3,4	
				Selección de proveedores	5,6	
				Ordenes o contratos	7,8	
			Almacén	Ambiente	9,10	
				Seguridad del almacén	11,12	
				Existencias disponibles	13,14	
				Despacho	15,16	
				Horario de trabajo	1	
Calidad de servicio	Se relaciona con el nivel de satisfacción que presentan los usuarios del servicio percibido, considerado como elemento esencial para analizar a localidad deservicio en la parte emocional y física que percibe el servidor público (Silva et al., 2021).	Es la dedicación que le brindan los servidores públicos a los servicios que se brinda y analizado por medio de un instrumento y reflejado en tablas estadísticas que permitan su comprensión.	Gestión de recursos humanos	Preparación para responder inquietudes	2	
				Información confiable	3	
				Respuestas de atención	4	
			Capacidad de Respuesta	Trato del personal	5	
				Tiempo de entrega de respuesta	6	
				Tiempo razonable de atención	7	
				Tiempo para resolver dudas	8	
				Cumplimiento de procesos	9	
				Registro de solicitudes	10	
				Cuenta con equipos	11	
Aspectos tangibles	Ubicación del área	12				
	infraestructura del área	13				
	Datos e información accesible y oportuna	14				
	Seguridad del personal	15				

Gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método		
¿Cuál es la relación de la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023?	General	Existe relación significativa entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Gestión logística	Logística interna	Requerimientos	1,2	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Alcance temporal: Transversal Nivel: Correlacional		
	Determinar la relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.				Cotizaciones	3,4			
	Específicos:				Selección de proveedores	5,6			
					Ordenes o contratos	7,8			
	Determinar la relación entre la logística interna y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.			No existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Calidad de servicio	Almacén		Ambiente	9,10
								Seguridad del almacén	11,12
								Existencias disponibles	13,14
	Determinar la relación entre el almacén y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.			No existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Calidad de servicio	Gestión de recursos humanos		Despacho	15,16
								Horario de trabajo	1
	Determinar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.			No existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Calidad de servicio	Respuesta		Preparación para responder inquietudes	2
								Información confiable	3
								Respuestas de atención	4
	Determinar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.			No existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Calidad de servicio	Capacidad de Aspectos		Trato del personal	5
								Tiempo para resolver dudas de respuesta	6
								Cumplimiento de procesos	9
Determinar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.	No existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Calidad de servicio	tangibles	Tiempo razonable de atención	7				
				Registro de solicitudes	10				
				Cuenta con equipos	11				
Determinar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.	No existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Calidad de servicio	tangibles	Ubicación del área	12				
				infraestructura del área	13				
				Datos e información accesible y oportuna	14				
Determinar la relación entre la gestión logística y la capacidad de respuesta de localidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023.	No existe relación entre la gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023	Calidad de servicio	tangibles	Seguridad del personal	15				

Anexo 02: Instrumentos
Cuestionario de gestión logística

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la gestión logística** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Logística interna					
1.	Ud. Cree que los requerimientos se realizan según las indicaciones de las áreas usuarias.					
2.	Considera usted que el área de logística atiende todos los requerimientos de las áreas administrativas.					
3.	Considera usted que las cotizaciones que realiza el área de logística para proveer a la municipalidad cumple con los procedimientos administrativos.					
4.	Considera usted que se presenta 3 postulantes para realizar la selección de las cotizaciones.					
5.	Considera usted que los proveedores de la municipalidad se encuentran registrado en Perú compras.					
6.	Considera usted que la selección de los proveedores se realiza con transparencia.					
7.	Considera usted que los proveedores cumplen con las ordenes de contrato en los plazos establecidos.					
8.	Considera usted que los pagos de las ordenes o contrato se realiza en los tiempos establecidos.					

	DIMENSIÓN 2: Almacén	1	2	3	4	5
9.	Considera usted que la municipalidad cuenta con un ambiente dedica al almacenamiento de los bienes logísticos.					
10.	Considera usted que la capacidad de almacenamiento actual es el adecuado para los bienes que adquiere la municipalidad.					
11.	Considera usted que el almacén de la municipalidad cuenta con los controles de ingreso y salida de productos.					
12.	Considera usted que se realiza un inventario semanal para determinar el flujo de stock.					
13.	Considera usted que la municipalidad presenta un stock con los materiales que más se utilizan en las áreas administrativas para evitar quedar sin atención en los procesos cotidianos.					
14.	Considera usted que se presentan perdidas de los bienes que adquiere la municipalidad y se encontraban en el almacén.					
15.	Considera usted que el proceso de entrega de productos o bienes a las áreas administrativas es el correcto.					
16.	Considera usted que se realiza el registro pertinente de los productos o bienes que salen del almacén.					

Cuestionario de calidad de servicio

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la calidad de servicio** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Gestión de recursos humanos					
1.	Considera usted que el personal cumple con el horario de trabajo establecido por la municipalidad.					
2.	Considera usted que el personal de logística conoce todo el proceso de adquisiciones de bienes o servicios.					
3.	Considera usted que el personal da información confiable: clara y precisa					
4.	Considera usted que la unidad de gestión logística ofrece fechas confiables en las respuestas de atención					
5.	Considera usted que el trato que brinda el personal de logística es cordial					
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5
6.	Considera usted que el personal en un tiempo razonable entrega respuesta de aprobación de la solicitud					
7.	Considera usted que el personal atiende en un tiempo razonable fecha de programación					
8.	Considera usted que el personal atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios					

9.	Considera usted que el área de logística cumple con las fechas de adquisiciones de bienes o servicios.					
10.	Considera usted que el personal de logística registra a tiempo las solicitudes que recibe de las áreas administrativas.					
	DIMENSIÓN 3: Aspectos tangibles	1	2	3	4	5
11.	Considera usted que la Unidad Logística cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios y es de satisfacción de los trabajadores o servidores					
12.	Considera usted que la ubicación de la unidad de logística le permite interactuar con las áreas administrativas para lograr una mejor gestión.					
13.	Considera usted que la infraestructura del área de logística le permite realizar la gestión de manera eficiente como tamaño del área, capacitación de atención.					
14.	Considera usted que la alta dirección de la Municipalidad, accede a los datos e información necesarios para la toma de decisiones					
15.	Considera usted que el almacenamiento de los productos y bienes le permite mantener la seguridad física de los trabajadores ante cualquier accidente.					

Calidad de Servicio	de	Almacén	de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Vargas et al., 2022). Se basa en los procesos logísticos, enfocado en las etapas de pedidos, los requerimientos que realizan las áreas administrativas, cumplimiento de las fechas y los procesos de evaluación que se realiza en cada etapa (Martins y otros, 2020).
		Gestión de Recursos Humanos	Expresa que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, entre otros, es decir, significa realizar bien el servicio desde la primera vez.
		Capacidad de Respuesta	Capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. El precitado autor habla de "satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente" (p. 12).
		Aspectos Tangibles	relaciona la tangibilidad con la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario *la Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Oficina de Abastecimiento* elaborado por *Helda Regina Cadenas Morales en el año 2023*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

1. Bajo Nivel
2. Moderado nivel
3. Alto nivel

El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

El ítem es relativamente importante.

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Gestión Logística

• Primera dimensión: Logística Interna

Objetivos de la Dimensión: *Respecto a la dimensión logística interna, se menciona que se refiere a la posición de los recursos para realizar el proceso de adquisiciones con transparencia, mostrando las funciones claras y contando con un plan de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Vargas et al., 2022).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ud, cree que en la logística interna los					
requerimientos son atendidos en un tiempo razonable por la Oficina de Abastecimiento	1	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento atiende todos los requerimientos de las áreas administrativas de acuerdo al orden de ingreso de solicitudes.	2	✓	✓	✓	
Considera usted que, en las cotizaciones realizadas a los proveedores, el personal de la Oficina de Abastecimiento corrobora la documentación.	3	✓	✓	✓	
Considera Ud. que la oficina de abastecimiento realiza las cotizaciones cumpliendo los lineamientos y políticas de la gestión logística	4	✓	✓	✓	
Considera ud. Que la Oficina de Abastecimiento realiza la selección de proveedores en acorde a los términos y condiciones establecidos en los requerimientos.	5	✓	✓	✓	
Considera usted que en la gestión logística la selección de los proveedores que realiza la Oficina de Abastecimiento se ejecuta con transparencia.	6	✓	✓	✓	
Considera usted que los proveedores que cuenta el área de logística cumplen con las ordenes de contrato en los plazos establecidos en los requerimientos.	7	✓	✓	✓	
Considera usted que los pagos de las ordenes o contrato que efectúa el área de logística se realiza en los tiempos establecidos.	8	✓	✓	✓	

• **Segunda dimensión:** Almacén

Objetivos de la Dimensión: *se basa en los procesos logísticos, enfocado en las etapas de pedidos, los requerimientos que realizan las áreas administrativas, cumplimiento de las fechas y los procesos de evaluación que se realiza en cada etapa (Martins y otros, 2020).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que en la gestión logística el Almacén de la Municipalidad cuenta con un ambiente adecuado para el almacenamiento de los bienes.	9	✓	✓	✓	
Considera usted que la capacidad de almacenamiento actual es el adecuado para los bienes que adquiere la Oficina de Abastecimiento.	10	✓	✓	✓	
Considera usted que el almacén de la Oficina de Abastecimiento cuenta con los controles de ingreso y salida de productos.	11	✓	✓	✓	
Ud. Cree que el ambiente del Almacén de la Municipalidad cuenta con la seguridad para evitar robos o pérdidas.	12	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento presenta un stock con los materiales que más se utilizan en las áreas administrativas para evitar quedar sin atención en los procesos cotidianos.	13	✓	✓	✓	
Considera usted que el Almacén de la Oficina de Abastecimiento realiza un inventario semanal para determinar el flujo de stock.	14	✓	✓	✓	
Considera usted que el proceso de la Oficina de Abastecimiento para la entrega de productos o bienes a las áreas administrativas es el correcto.	15	✓	✓	✓	
Considera usted que en el Almacén de la Oficina de Abastecimiento al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.	16	✓	✓	✓	

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio

• **Primera dimensión:** Gestión de Recursos Humanos

Objetivos de la Dimensión: *expresa que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, entre otros, es decir, significa realizar bien el servicio desde la primera vez.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que un factor determinante para la calidad de servicio es que el personal de la Oficina de Abastecimiento cumpla con el horario de trabajo establecido por la municipalidad.	1	✓	✓	✓	
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento conoce todo el proceso de adquisiciones de bienes o servicios y proporcional una adecuada calidad de servicio.	2	✓	✓	✓	
Considera usted que en la gestión de recursos humanos el personal de la Oficina de Abastecimiento proporciona información	3	✓	✓	✓	

confiable, clara y precisa para mantener estándares de calidad.

Considera usted que el área de logística ofrece fechas confiables en las respuestas de atención de los requerimientos de las áreas administrativas.

4 ✓ ✓ ✓

Considera usted que el trato que brinda el personal de la Oficina de Abastecimiento es cordial y el adecuado.

5 ✓ ✓ ✓

Considera Usted que en la calidad de servicio el personal de la Oficina de Abastecimiento brinda una atención individualizada

6 ✓ ✓ ✓

• Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Objetivos de la Dimensión: *Capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. El precitado autor habla de “satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente” (p. 12).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ud considera que el personal de la Oficina de Abastecimiento presenta en un tiempo razonable la entrega de respuesta de aprobación de las solicitudes de las áreas.	7	✓	✓	✓	
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios.	8	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cumple con atender los requerimientos en acorde a los procesos establecidos en la Municipalidad	9	✓	✓	✓	
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento registra a tiempo las solicitudes que recibe de las áreas administrativas para ser atendida en los plazos establecidos.	10	✓	✓	✓	

• Tercera dimensión: Aspectos Tangibles

Objetivos de la Dimensión: *relaciona la tangibilidad con la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios.	11	✓	✓	✓	
Considera usted que la ubicación de la Oficina de Abastecimiento le permite interactuar con las áreas administrativas para lograr una mejor gestión.	12	✓	✓	✓	
Considera usted que la infraestructura de la Oficina de Abastecimiento le permite realizar la gestión de manera eficiente.	13	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cuenta con personal eficiente para su gestión.	14	✓	✓	✓	

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Items corresponden a los indicadores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

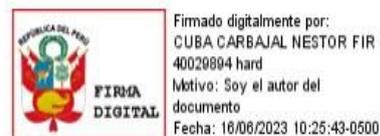
No es aplicable()

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI:

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7767-3751>

Lima, 16 de junio de 2023



Dr. Nestor Cuba Carbajal
DNI: 40029894

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

		de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Vargas et al., 2022).
	Almacén	Se basa en los procesos logísticos, enfocado en las etapas de pedidos, los requerimientos que realizan las áreas administrativas, cumplimiento de las fechas y los procesos de evaluación que se realiza en cada etapa (Martins y otros, 2020).
Calidad de Servicio	Gestión de Recursos Humanos	Expresa que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, entre otros, es decir, significa realizar bien el servicio desde la primera vez.
	Capacidad de Respuesta	Capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. El preitado autor habla de "satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente" (p. 12).
	Aspectos Tangibles	relaciona la tangibilidad con la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario *la Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Oficina de Abastecimiento* elaborado por *Helda Regina Cadenas Morales* en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

	2. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	3. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Gestión Logística

• Primera dimensión: Logística Interna

Objetivos de la Dimensión: *Respecto a la dimensión logística interna, se menciona que se refiere a la posición de los recursos para realizar el proceso de adquisiciones con transparencia, mostrando las funciones claras y contando con un plan de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Vargas et al., 2022).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ud, cree que en la logística interna los requerimientos son atendidos en un tiempo razonable por la Oficina de Abastecimiento	1	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento atiende todos los requerimientos de las áreas administrativas de acuerdo al orden de ingreso de solicitudes.	2	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que, en las cotizaciones realizadas a los proveedores, el personal de la Oficina de Abastecimiento corrobora la documentación.	3	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera Ud. que la oficina de abastecimiento realiza las cotizaciones cumpliendo los lineamientos y políticas de la gestión logística	4	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera Ud. Que la Oficina de Abastecimiento realiza la selección de proveedores en acorde a los términos y condiciones establecidos en los requerimientos.	5	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que en la gestión logística la selección de los proveedores que realiza la Oficina de Abastecimiento se ejecuta con transparencia.	6	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que los proveedores que cuenta el área de logística cumplen con las ordenes de contrato en los plazos establecidos en los requerimientos.	7	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que los pagos de las ordenes o contrato que efectúa el área de	8	✓	✓	✓	NINGUNA

logística se realiza en los tiempos establecidos.					
---	--	--	--	--	--

• **Segunda dimensión: Almacén**

Objetivos de la Dimensión: *se basa en los procesos logísticos, enfocado en las etapas de pedidos, los requerimientos que realizan las áreas administrativas, cumplimiento de las fechas y los procesos de evaluación que se realiza en cada etapa (Martins y otros, 2020).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que en la gestión logística el Almacén de la Municipalidad cuenta con un ambiente adecuado para el almacenamiento de los bienes.	9	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que la capacidad de almacenamiento actual es el adecuado para los bienes que adquiere la Oficina de Abastecimiento.	10	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que el almacén de la Oficina de Abastecimiento cuenta con los controles de ingreso y salida de productos.	11	✓	✓	✓	NINGUNA
Ud. Cree que el ambiente del Almacén de la Municipalidad cuenta con la seguridad para evitar robos o pérdidas.	12	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento presenta un stock con los materiales que más se utilizan en las áreas administrativas para evitar quedar sin atención en los procesos cotidianos.	13	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que el Almacén de la Oficina de Abastecimiento realiza un inventario semanal para determinar el flujo de stock.	14	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que el proceso de la Oficina de Abastecimiento para la entrega de productos o bienes a las áreas administrativas es el correcto.	15	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que en el Almacén de la Oficina de Abastecimiento al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.	16	✓	✓	✓	NINGUNA

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio

• **Primera dimensión: Gestión de Recursos Humanos**

Objetivos de la Dimensión: *expresa que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, entre otros, es decir, significa realizar bien el servicio desde la primera vez.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que un factor determinante para la calidad de servicio es que el personal de la Oficina de	1	✓	✓	✓	NINGUNA

Abastecimiento cumpla con el horario de trabajo establecido por la municipalidad.					
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento conoce todo el proceso de adquisiciones de bienes o servicios y proporciona una adecuada calidad de servicio.	2	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que en la gestión de recursos humanos el personal de la Oficina de Abastecimiento proporciona información confiable, clara y precisa para mantener estándares de calidad.	3	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que el área de logística ofrece fechas confiables en las respuestas de atención de los requerimientos de las áreas administrativas.	4	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que el trato que brinda el personal de la Oficina de Abastecimiento es cordial y el adecuado.	5	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera Usted que en la calidad de servicio el personal de la Oficina de Abastecimiento brinda una atención individualizada	6	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta**

Objetivos de la Dimensión: *Capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. El precitado autor habla de “satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente” (p. 12).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ud considera que el personal de la Oficina de Abastecimiento presenta en un tiempo razonable la entrega de respuesta de aprobación de las solicitudes de las áreas.	7	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios.	8	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cumple con atender los requerimientos en acorde a los procesos establecidos en la Municipalidad	9	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento registra a tiempo las solicitudes que recibe de las áreas administrativas para ser atendida en los plazos establecidos.	10	✓	✓	✓	NINGUNA

• **Tercera dimensión: Aspectos Tangibles**

Objetivos de la Dimensión: *relaciona la tangibilidad con la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios.	11	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que la ubicación de la Oficina de Abastecimiento le permite interactuar con las áreas administrativas para lograr una mejor gestión.	12	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que la infraestructura de la Oficina de Abastecimiento le permite realizar la gestión de manera eficiente.	13	✓	✓	✓	NINGUNA
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cuenta con personal eficiente para su gestión.	14	✓	✓	✓	NINGUNA

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Ítems si corresponden a los indicadores que permite realizar la investigación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No es aplicable()

Apellidos y nombres del juez validador: CALDERÓN PURIHUAMAN, GONZALO

DNI:

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0940-8814>

Lima, 17 de junio de 2023



Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman
DNI: 17409516

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Ancash 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez: Ponte Quiñones, Elvis Jerson

Grado profesional: Maestría () Doctor (X)

Área de formación académica: Clínica () Social ()
Educativa () Organizacional (X)

Áreas de experiencia profesional: Gestión pública y docencia universitaria

Institución donde labora: Universidad de Tecnología del Perú

Tiempo de experiencia profesional en el área: 2 a 4 años ()
Más de 5 años (X)

Experiencia en Investigación Psicométrica:
(si corresponde)

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):

Nombre de la Prueba: Cuestionario

Autor: Helda Regina Cadenas Morales

Procedencia: Experiencia profesional

Administración: Profesionales relacionados en logística

Tiempo de aplicación: Versión propia 2023

Ámbito de aplicación: Logística

Significación: Gestión

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Logística	Logística Interna	Respecto a la dimensión logística interna, se menciona que se refiere a la posición de los recursos para realizar el proceso de adquisiciones con transparencia, mostrando las funciones claras y contando con un plan de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Vargas et al., 2022).

Calidad de Servicio	de	Almacén	Se basa en los procesos logísticos, enfocado en las etapas de pedidos, los requerimientos que realizan las áreas administrativas, cumplimiento de las fechas y los procesos de evaluación que se realiza en cada etapa (Martins y otros, 2020).
		Gestión de Recursos Humanos	Expresa que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, entre otros, es decir, significa realizar bien el servicio desde la primera vez.
		Capacidad de Respuesta	Capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. El precitado autor habla de "satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente" (p. 12).
		Aspectos Tangibles	relaciona la tangibilidad con la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

10. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario *la Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Oficina de Abastecimiento* elaborado por *Helda Regina Cadenas Morales* en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	6. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	5. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	8. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	4. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	5. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

6. Alto nivel

El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

5. No cumple con el criterio

6. Bajo nivel

7. Moderado nivel

8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión Logística

• Primera dimensión: Logística Interna

Objetivos de la Dimensión: *Respecto a la dimensión logística interna, se menciona que se refiere a la posición de los recursos para realizar el proceso de adquisiciones con transparencia, mostrando las funciones claras y contando con un plan de capacitación que permita al personal contar con las competencias necesarias para desarrollar cada etapa de logística (Vargas et al., 2022).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ud, cree que en la logística interna los					
requerimientos son atendidos en un tiempo razonable por la Oficina de Abastecimiento	1	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento atiende todos los requerimientos de las áreas administrativas de acuerdo al orden de ingreso de solicitudes.	2	✓	✓	✓	
Considera usted que, en las cotizaciones realizadas a los proveedores, el personal de la Oficina de Abastecimiento corrobora la documentación.	3	✓	✓	✓	
Considera Ud. que la oficina de abastecimiento realiza las cotizaciones cumpliendo los lineamientos y políticas de la gestión logística	4	✓	✓	✓	
Considera ud. Que la Oficina de Abastecimiento realiza la selección de proveedores en acorde a los términos y condiciones establecidos en los requerimientos.	5	✓	✓	✓	
Considera usted que en la gestión logística la selección de los proveedores que realiza la Oficina de Abastecimiento se ejecuta con transparencia.	6	✓	✓	✓	
Considera usted que los proveedores que cuenta el área de logística cumplen con las ordenes de contrato en los plazos establecidos en los requerimientos.	7	✓	✓	✓	
Considera usted que los pagos de las ordenes o contrato que efectúa el área de logística se realiza en los tiempos establecidos.	8	✓	✓	✓	

• Segunda dimensión: Almacén

Objetivos de la Dimensión: *se basa en los procesos logísticos, enfocado en las etapas de pedidos, los requerimientos que realizan las áreas administrativas, cumplimiento de las fechas y los procesos de evaluación que se realiza en cada etapa (Martins y otros, 2020).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que en la gestión logística el Almacén de la Municipalidad cuenta con un ambiente adecuado para el almacenamiento de los bienes.	9	✓	✓	✓	
Considera usted que la capacidad de almacenamiento actual es el adecuado para los bienes que adquiere la Oficina de Abastecimiento.	10	✓	✓	✓	
Considera usted que el almacén de la Oficina de Abastecimiento cuenta con los controles de ingreso y salida de productos.	11	✓	✓	✓	
Ud. Cree que el ambiente del Almacén de la Municipalidad cuenta con la seguridad para evitar robos o pérdidas.	12	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento presenta un stock con los materiales que más se utilizan en las áreas administrativas para evitar quedar sin atención en los procesos cotidianos.	13	✓	✓	✓	
Considera usted que el Almacén de la Oficina de Abastecimiento realiza un inventario semanal para determinar el flujo de stock.	14	✓	✓	✓	
Considera usted que el proceso de la Oficina de Abastecimiento para la entrega de productos o bienes a las áreas administrativas es el correcto.	15	✓	✓	✓	
Considera usted que en el Almacén de la Oficina de Abastecimiento al momento del despacho de productos la atención es la más apropiada.	16	✓	✓	✓	

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio

• Primera dimensión: Gestión de Recursos Humanos

Objetivos de la Dimensión: *expresa que implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Cuando un servicio no se da en forma efectiva se tiene que repetir, lo cual conlleva un costo económico en tiempo, materiales, entre otros, es decir, significa realizar bien el servicio desde la primera vez.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que un factor determinante para la calidad de servicio es que el personal de la Oficina de Abastecimiento cumpla con el horario de trabajo establecido por la municipalidad.	1	✓	✓	✓	
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento conoce todo el proceso de adquisiciones de bienes o servicios y proporcional una adecuada calidad de servicio.	2	✓	✓	✓	
Considera usted que en la gestión de recursos humanos el personal de la Oficina de Abastecimiento proporciona información confiable, clara y precisa para mantener estándares de calidad.	3	✓	✓	✓	
Considera usted que el área de logística ofrece fechas confiables en las respuestas	4	✓	✓	✓	

de atención de los requerimientos de las áreas administrativas.

Considera usted que el trato que brinda el personal de la Oficina de Abastecimiento es cordial y el adecuado.

5 ✓ ✓ ✓

Considera Usted que en la calidad de servicio el personal de la Oficina de Abastecimiento brinda una atención individualizada

6 ✓ ✓ ✓

• Segunda dimensión: Capacidad de Respuesta

Objetivos de la Dimensión: *Capacidad de respuesta, también llamada velocidad de respuesta, representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. El precitado autor habla de “satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente” (p. 12).*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ud considera que el personal de la Oficina de Abastecimiento presenta en un tiempo razonable la entrega de respuesta de aprobación de las solicitudes de las áreas.	7	✓	✓	✓	
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento atiende en un tiempo razonable las dudas y consultas de los usuarios.	8	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cumple con atender los requerimientos en acorde a los procesos establecidos en la Municipalidad	9	✓	✓	✓	
Considera usted que el personal de la Oficina de Abastecimiento registra a tiempo las solicitudes que recibe de las áreas administrativas para ser atendida en los plazos establecidos.	10	✓	✓	✓	

• Tercera dimensión: Aspectos Tangibles

Objetivos de la Dimensión: *relaciona la tangibilidad con la apariencia de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.*

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cuenta con los equipos de última tecnología para mejorar la atención a los usuarios.	11	✓	✓	✓	
Considera usted que la ubicación de la Oficina de Abastecimiento le permite interactuar con las áreas administrativas para lograr una mejor gestión.	12	✓	✓	✓	
Considera usted que la infraestructura de la Oficina de Abastecimiento le permite realizar la gestión de manera eficiente.	13	✓	✓	✓	
Considera usted que la Oficina de Abastecimiento cuenta con personal eficiente para su gestión.	14	✓	✓	✓	

Observaciones:

Precisar si hay suficiencia en la cantidad de Ítem: Los Ítems si corresponden a los indicadores permite realizar la investigación.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No es aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Ponte Quiñones, Elvis Jerson

DNI: 44199834

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3139-9208>

Lima, 14 de junio de 2023



Dr. PONTE QUINONES ELVIS JERSON

DNI: 44199834

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 04: Confiabilidad de los instrumentos

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE GESTIÓN LOGISTICA MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	60
2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	65
3	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	62
4	3	2	3	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2	3	2	55
5	2	3	5	5	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	51
6	2	2	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	5	5	3	2	54
7	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	62
9	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	35
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	48
11	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	42
12	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	43
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	56
14	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	47
15	2	4	4	4	4	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	45
VARIANZA	0.6	0.6	0.5	0.9	0.8	0.6	1.0	1.0	1.6	0.9	0.8	0.8	0.8	0.7	0.7	0.9	77.4
TOTAL	13.2																

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{16}{15} \left[1 - \frac{13.2}{77.4} \right]$$

$$\alpha = 1.067 \left[1 - 0.17045 \right]$$

$$\alpha = 1.067 \left[0.829545455 \right]$$

$\alpha = 0.885$

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	53
2	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	3	2	3	2	51
3	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	63
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	2	3	2	54
5	5	4	4	4	2	3	2	5	5	4	4	4	2	3	2	53
6	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	2	3	2	57
7	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	56
8	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	2	3	2	56
9	2	3	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	54
10	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	60
11	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	1	1	2	35
12	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	43
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49
14	1	4	3	3	1	2	2	4	2	1	3	3	4	1	2	36
15	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	41
VARIANZA	1.3	0.7	0.5	0.5	1.1	1.0	1.4	0.9	0.6	0.8	0.6	0.8	1.5	1.4	1.0	65.7
TOTAL	14.3															

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEM
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

$$\alpha = \frac{15}{14} \left[1 - \frac{14.3}{65.7} \right]$$

$$\alpha = 1.071 \left[1 - 0.218086 \right]$$

$$\alpha = 1.071 \left[0.781914174 \right]$$

$\alpha = 0.838$

Anexo 05: Base de datos

Gestión logística

N	Logística interna								Almacén							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	3	4	4	5	4	4	2	3	2	5	4	4	5	4	4
2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	1	1	3
4	3	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
6	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3
9	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
10	1	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	3	2	1
13	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
14	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
15	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	2	3	2
16	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
17	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
18	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	1	1	3
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
20	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	3	2	1
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
22	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
24	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
25	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
26	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	2	1	1	3
27	1	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
30	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
32	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
33	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
34	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
35	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
36	1	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4
37	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4
39	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2

Calidad de servicio

N	Gestión de recursos humanos					Capacidad de Respuesta					Aspectos tangibles				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5
3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
4	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
6	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3
7	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
8	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
9	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
10	4	2	2	1	2	4	4	4	5	4	5	3	2	2	1
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	2	3	2	5	4	4	2	3	4	5	4	5
13	4	3	4	4	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
14	2	3	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2
15	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3
16	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
17	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5
18	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	2	3	2	5	4	4	2	3	4	5	4	5
21	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
22	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
23	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
24	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
25	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5
26	3	3	2	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
27	4	2	2	1	2	4	4	4	5	4	5	3	2	2	1
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
30	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3
31	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
32	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
33	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
34	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
35	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
36	4	2	2	1	2	4	4	4	5	4	5	3	2	2	1
37	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2
38	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	4	4	4	5	4
39	5	4	1	1	2	1	1	1	2	2	4	5	4	3	4
40	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4

41	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
42	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
43	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
44	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
45	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3
47	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
48	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
50	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
51	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	2
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4

"A,7u ,leIN lndrZllrl.1., /ji-y rllk-HtmJllø

AlfI'A N° 000001) • 2023- I III 'M

Son tu 'ruz, 12 de mayo 2023

Sr. INOCENTE CIA VEZ CIWILIN
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz

Atención • Alcaldía de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz •

Presente. •

ASUNTO : Solicito autorización para desarrollar Trabajo de Investigación

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez para presentarme, yo Helda Regina Callellis Morales, con DNI N° 48548943, con código de matrícula 7002819288, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Lima Norte, quien en el marco de mi tesis conducente a la obtención de su grado de Magíster se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: "Gestión logística y calidad de servicio en la oficina de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz, Aneuxh 2023".

Con fines de investigación académica, solicito a su digno personal otorgar el permiso a mi persona, o fin de que pueda obtener información en la institución que usted representa, que permita desarrollar mi trabajo de investigación.

Agradeciendo la gentileza de su mención en el presente, hago propicia para expresarle las muestras de mi mayor consideración.

Atentamente.

COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE ANCASH
C.P.C. Cady Morales Helda R.
MATRICULA N° 09 - 3911



15-05-23
Exp: 205-2023

sonto Cru.i, 29 do muyo tJ, 2023

orrcio "S~02::J~IQSCL\

'LNĠH (Λ)
 IIIII>I\ IU!GJN\ CADt!NTS MOItAII'S
 U, IJJO\I\N I\ D\ U\ UNIVrnSIUAI\ C\5\R VALLI:JO ~ HLIAl LIMJ\ NORTE

Presente.-

ASUNTO t LIUCI I UI> OI: PCI~MISO IT\RA EL OI:SI\ItROLLO J\CADt:MICO

IU:IIII!IU\NCIAI CJ\I\I A N" 000009 - 202J • 1-RCM (Exp N° 0000~05-2023)

Hé mi COII-IdchICIOII:

I, l'luo III nul mio ,k' llh lghmu o usted, en etonción ol documento do ln ruronocla, ifü,fl,mt,i 'I cuol pO!L.I.III,I so plesoIlo como ostudlonto InvollttooDor HELDJ\ REGINA E1\01:NAS MOIv\LI'S III\ Plog, IIIIO ele MAES1 RI\ t;N GESTION PUOLICA do su cJlQnO III-IIIII-1011, .I.I como -,IIIdt., se te otorque et pot miso II lln tic obtener InformocI6n tic esto 'f'f'df11.1 cclll.

Al te: necio, mo cll u, oto comunico, to quu esteroccs complacidos en otorgorlo, ol p 'ml' II n kI I"tUtJInno III:LOJ\ REGINA CADtNJ'S MORALES, con lo nollocJocJ do obtener f1,ro1f1focI6f1 de nuesu» III!.IIIocI611, que lo p1J1m1Lo dosoriollor su troloJo do InvoIIooocI6n ,lc,111f1f1lc,1 uII In olo>oroel6ll do su IcIiis y optar ol OI odo do MIIGISTER.

Iprovecho I., opo:tu11doll poro monístoi lo IO!! muestras do mi ospccclol c,11,IItlcInclon y esumn porsonol.

Ncn\ncnto;


 Ampello Inocente Chávez Crispin
 DNI 46387047
 ALCALDE

www.n,un hime ncl u, :gol>.po

PlalPI\ tic Arnllll tic I luurlp,unjn, ,./n

I>III,ito ,le, S11nlll Cn,~. PI-ovlllcI6f1 tic I IIIIt)•lauI, U.cJ(lón Anc,lt'h, ,;EIIÚ

fJ I\III InKlp11f1IIII I>,II.irm tic sIIIII, Cruz

CJ 60IIIIII III n t'f'cru~ot\cInl